

**-REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

Delibera numero 16 /2011

della seduta del Comitato Regionale per le Comunicazioni dell'8 marzo 2011

OGGETTO

Definizione della controversia [REDACTED] Vodafone Omnitel N.V.

COMITATO

1. Paolo FRANCIA - Presidente
2. Giancarlo SERAFINI - Vicepresidente
3. Franco DEL CAMPO
4. Maria Lisa GARZITTO
5. Paolo PANONTIN

<u>PRESENTI</u>	<u>ASSENTI</u>
X	
X	
X	
X	
X	

Segretario verbalizzante: Eugenio Ambrosi.

In ordine all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto appresso:

IL COMITATO

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo" e, in particolare, l'articolo 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la legge regionale 10 aprile 2001, n. 11 "Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)" e, in particolare, l'articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale "il Co.Re.Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell'Autorità, ad esso delegate ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all'articolo 5 del regolamento approvato con deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53";

VISTA la delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni 19 aprile 2007, n. 173/07/CONS "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti";

VISTO l'Accordo quadro del 4 dicembre 2008 tra l'Autorità, la Conferenza dei Presidenti delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle regioni e delle Province autonome, di seguito "Accordo quadro 2008";

VISTA la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazione di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Friuli Venezia Giulia", sottoscritta a Otranto il 10 luglio 2009 e, in particolare, l'articolo 4, comma 1, lett. e);

VISTA l'istanza di data 4 dicembre 2009 (in atti con prot. n. VB/6508/09 dd. 11 dicembre 2009), con la quale la [REDACTED] ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. FVG per la definizione della controversia in essere con la società Vodafone Omnitel N.V.;

VISTA la nota di data 14 dicembre 2009, prot. n. VB/6550/09 con la quale il Servizio di supporto alle attività del Co.Re.Com. FVG ha comunicato alle parti l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, come previsto dall'articolo 15 del "regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", approvato con delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS del 2007;

VISTA la nota di data 23 febbraio 2010, prot. n. VC/1379/10, con la quale le parti sono state invitate a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia, svoltasi il giorno 29 aprile 2010 e aggiornata al 4 novembre 2010;

VISTA la nota di data 28 gennaio 2011, prot. VC/543/11, con la quale è stata trasmessa al Comitato la relazione del Responsabile del Procedimento e la proposta di decisione, formulata ex articolo 19 del "regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", approvato con delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS del 2007, allegate al presente provvedimento quale parte integrante;

UDITA la relazione del Commissario delegato Avv. Paolo Panontin;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

DELIBERA

1. La società Vodafone Omnitel N.V., in accoglimento parziale dell'istanza formulata dalla [REDACTED]

S.n.c., è tenuta a corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:

- a) € 5.250,00 (cinquemiladuecentoventicinque/00), a titolo di indennizzo per i disservizi relativi alla disattivazione del servizio voce sull'utenza 0433.40511, alla mancata attivazione dello stesso servizio nonché al mancato rilascio del codice di migrazione per il rientro in Telecom, computato moltiplicando l'importo di € 10,00 *pro die* per il numero di 525 giorni;
- b) € 560,00 (cinquecentosessanta/00), a titolo di indennizzo per il disservizio relativo alla disattivazione del servizio fax sull'utenza 0433.41420, computato moltiplicando l'importo di € 10,00 *pro die* per il numero di 56 giorni;
- c) € 4.200,00 (quattromiladuecento/00), a titolo di indennizzo per la mancata risposta a due distinti reclami, computato moltiplicando l'importo di € 10,00 *pro die* per il numero complessivo di 420 giorni.

Le predette somme dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

2. La Vodafone Omnitel N.V. è tenuta, altresì, a regolarizzare l'eventuale posizione debitoria ancora aperta a carico della società istante per i fatti oggetto di controversia, ritirando, al contempo, le eventuali pratiche di recupero crediti.

3. La Vodafone Omnitel N.V. è tenuta, altresì, a liquidare alla ~~Dott. [nome]~~ l'importo di € 250,00 (duecentocinquanta/00) quale rimborso delle spese sostenute dal ricorrente per l'esperimento del tentativo di conciliazione e per lo svolgimento della presente procedura ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS del 2007.

4. E' fatta salva la possibilità per il ricorrente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 19, comma 5, della delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS del 2007 e dall'articolo 11, comma 4, della delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni 24 luglio 2003, n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249".

5. Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, della delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS del 2007 il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità come previsto dall'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo n. 259 del 2003.

6. La presente delibera è notificata alle parti nonché pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. FVG, assolvendo, in tal modo, ogni obbligo di pubblicazione ai sensi dell'articolo 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69 "Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile".

7. La Vodafone Omnitel N.V. è tenuta, altresì, a comunicare al Co.Re.Com. FVG l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

8. Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del codice del processo amministrativo di cui all'allegato 1 al decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104 "Attuazione dell'articolo 44 della legge 18 giugno 2009, n. 69, recante delega al governo per il riordino del processo amministrativo", il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

9. Ai sensi dell'articolo 119 del codice del processo amministrativo di cui all'allegato 1 al decreto legislativo n. 104 del 2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

IL SEGRETARIO VERBALIZZANTE

- Eugenio AMBROSI -

IL PRESIDENTE

- Paolo FRANCA -

IL COMMISSARIO RELATORE

- Avv. Paolo PANONTIN -

Comitato Regionale per le Comunicazioni FVG

Via Coroneo 8 - 34133 - Trieste - tel. 040 3773889 - fax 040 3773980 - corecom@regione.fvg.it - corecom@certregione.fvg.it

ALLEGATO ALLA DELIBERA N. 16/2011

RELAZIONE DEL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO E PROPOSTA DI DECISIONE AI SENSI DELL'ARTICOLO 19 DELLA DELIBERA AGCOM N. 173/07/CONS.

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

Dopo aver interessato il Co.Re.Com. FVG e aver inutilmente espletato il tentativo obbligatorio di conciliazione e il procedimento per l'adozione di provvedimenti ex art. 5 del "regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", approvato con delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni 19 aprile 2007, n. 173/07/CONS, la ~~XXXXXXXXXX~~, rappresentata e assistita dall'avv. ~~XXXXXXXXXX~~, instaurava, con istanza ex GU14 di data 4 dicembre 2009 (in atti con prot. n. VB/6508/09 dd. 11 dicembre 2009), una controversia contro la Vodafone Omnitel N.V. (di seguito "Vodafone") denunciando l'inadempimento contrattuale da parte dell'operatore convenuto e chiedendo il "risarcimento dei danni tutti patiti" con riserva di quantificarli "in una successiva memoria".

La ricorrente, in estremi sintesi, lamentava:

- il mancato funzionamento del numero ~~0432/49511~~ (linea voce), dal 14 novembre 2008 e perdurante ancora alla data di presentazione dell'istanza di definizione;
- il mancato funzionamento del numero ~~0432/41400~~ (linea fax), dal 14 novembre 2008 al 30 marzo 2009;
- il mancato rilascio del numero ~~0432/49511~~ per il rientro in Telecom, mancato rilascio la cui responsabilità, secondo quanto riferito dalla ricorrente, era stata attribuita dalla Telecom Italia S.p.A. all'operatore Vodafone.

Per una più completa ricostruzione della vicenda *de qua*, non può che farsi riferimento alla documentazione disponibile in atti nonché alle dichiarazioni rese dalle parti nel corso dei diversi procedimenti instaurati avanti il Co.Re.Com. FVG.

Titolare sin dal 1983 delle utenze ~~0432/49511~~ - ~~0432/41400~~, ~~XXXXXXXXXX~~ sottoscriveva in data 8 ottobre 2008 una proposta di abbonamento con la Vodafone per l'attivazione dei servizi offerti dal pacchetto *Vodafone In Office Internet e Telefono TuttoFlat*.

Il kit *Vodafone Station* veniva, quindi, consegnato il 14 novembre 2008, mentre l'intervento di attivazione veniva fissato per il giorno 27 novembre 2008.

Esaminando la corrispondenza allora inviata dalla ricorrente all'operatore, risulta, quindi, a far data dal 27 novembre 2008, il "collegamento ADSL con attivazione del solo numero fax ~~0432/41400~~ e ADSL ore 16 come da vostro documento" mentre, sempre dal giorno stesso, "il telefono generale cioè il ~~0432/49511~~ non aveva più la portabilità alla Telecom, [omissis]".

Da quel momento, la ricorrente tentava di interloquire con l'operatore confidando di poter risolvere agevolmente il lamentato problema.

Inizialmente contattava più volte l'agente commerciale che lo aveva seguito nella fase delle trattative.

Quindi, contattava direttamente la Vodafone.

Il 3 dicembre 2008 apriva un reclamo, registrato con il nr. 719083600.

Nuovo contatto telefonico il 16 dicembre 2008 e invio, il giorno stesso, di un fax all'operatore, regolarmente ricevuto, con il quale la ricorrente confermava per iscritto le proprie doglianze.

Il 27 dicembre 2008 la ricorrente apriva un secondo reclamo, registrato con n. 723966326, per denunciare, stavolta, il ritardo nella soluzione dei disagi patiti e per comunicare la volontà di procedere *"con la disdetta di tutti i contratti in essere, compresi i cellulari"*.

A par suo, l'operatore emetteva una prima fattura, la n. 8057102666 di data 31 gennaio 2009 relativa al periodo 24.11.2008/23.11.2009, che veniva, comunque, onorata.

La ricorrente decideva, quindi, di avviare le procedure di migrazione ad altro operatore per le due utenze in questione.

Con lettera priva di data, la Vodafone comunicava alla [REDACTED] il codice di migrazione associato all'utenza [REDACTED] che rientrava in Telecom in data 27 marzo 2009, ma non quello per l'utenza voce, procrastinando, in tal modo, la soluzione del lamentato disservizio patito dall'utente.

Il 3 aprile 2009, però, la ricorrente inviava alla Vodafone due distinti fax, alle ore 10.53 e 12.13, regolarmente inviato il primo ma non il secondo, per contestare il mancato rilascio dell'utenza principale, ovvero la [REDACTED].

Con lettera A/R di data 3 aprile 2009, la ricorrente inviava *"una disdetta Vodafone Station HG553VAZ"*, il cui significato appare, per la verità, un po' criptico.

Il 6 maggio 2009, la ricorrente rinnovava le stesse doglianze inviando prima un fax e poi una lettera A/R.

A fronte del silenzio dell'operatore, [REDACTED] instaurava, quindi, con istanza di data 6 maggio 2009, il tentativo obbligatorio di conciliazione, lamentando il mancato funzionamento del predetto numero dal 14 novembre 2008 e chiedendo *"tutti i danni morali-materiali-ecc."*, oltre all'*"esenzione da qualsiasi tipo di pagamento per il recesso anticipato, la migrazione del numero [REDACTED] ad altro operatore, il rimborso carta dei servizi per la mancata attivazione, il rimborso della portabilità del numero [REDACTED]"*.

Nell'udienza di conciliazione celebratasi il 10 giugno 2009, il ricorrente rinnovava le doglianze già sollevate a mezzo istanza ex UG, mentre, all'opposto, il Gestore, impegnandosi a *"operare nuove verifiche quanto prima giusto il carattere d'urgenza del caso di specie, in via del tutto gratuita"*, chiedeva *"un breve rinvio del tentativo di conciliazione al 24 giugno 2009"*.

Con lettera di data 23 giugno 2009, inviata alla Vodafone e, per conoscenza, al Co.Re.Com. FVG, la ricorrente formulava le seguenti richieste:

"A) Per il telefono del centralino [REDACTED] richiedo un risarcimento danni patiti per inadempimento contrattuale a causa dell'interruzione del numero che si quantifica in € 2000, al mese a partire da metà novembre 2008 a oggi equitativamente per perdita di opportunità e danni d'immagine per un totale di € 16.000;

B) Per il fax [REDACTED] richiedo un risarcimento danni patiti per inadempimento contrattuale a causa dell'interruzione del numero che si quantifica in € 500, al mese a partire da metà novembre 2008 al 30.03.2009 equitativamente per perdita di opportunità e danni d'immagine per un totale di € 3000,00;

C) Stampa dei coordinati intestate, cartelle, buste, biglietti da visita, rifacimento insegna che si quantifica in un totale a forfait di € 2500, a comunicazione ai nostri clienti tramite campagna radio e comunicazione postale per un totale di € 2500".

Nella seduta di conciliazione del 24 giugno 2009, la ricorrente confermava sia le predette richieste risarcitorie sia la richiesta di recesso anticipato senza alcun addebito di oneri e spese nonché di rilascio del codice di migrazione del numero telefonico interessato e di un indennizzo per il disservizio sofferto.

Per contro, la Vodafone, in risposta a quanto contestato dal ricorrente e dopo aver effettuato gli opportuni controlli, non formulava alcuna proposta.

Vi è da dire, poi, che anche il procedimento instaurato con l'istanza ex art. 5 del "regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", approvato con delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS del 2007, non sortiva effetti risolutivi del lamentato disservizio.

In riscontro alla richiesta formulata dal Co.Re.Com. FVG, la Vodafone comunicava di aver "intrapreso, per quanto di sua competenza, la procedura per verificare e, quindi assicurare il corretto funzionamento delle utenze telefoniche nn. [redacted], intestate alla [redacted] e, quindi di stare eseguendo quanto richiesto da quest'ultimo con istanza presentata... ai sensi dell'articolo 5 del regolamento della Delibera 173/07/CONS".

Chiedeva, quindi, al Co.Re.Com. FVG di "dichiarare conclusa la procedura attivata dalla [redacted]".

Concessi ulteriori tre giorni lavorativi per il completo ripristino dell'utenza di cui trattasi, il Co.Re.Com. FVG emetteva il provvedimento temporaneo per la riattivazione del servizio, la cui inottemperanza veniva segnalata all'Autorità.

Da par suo, la [redacted] comunicava, invece, quanto segue:

"in data di oggi (ndr, 3 agosto 2009) la situazione non è cambiata, abbiamo interpellato la Telecom che per conto nostro ha richiesto il rientro del nostro numero (ndr, [redacted]) alla Vodafone ma risulta negativo" e che "nel contempo ho attivato una nuova linea il [redacted] in attesa di sapere se il mio numero è stato assegnato ad altri utenti o ceduto a miti insaputa e che questa situazione venga chiarita ora nelle sedi opportune".

Con l'occasione, la ricorrente trasmetteva, in allegato alla predetta nota, due documenti, uno di data 26 giugno 2009 con il quale la Vodafone comunicava la risoluzione del contratto codice cliente [redacted] per il mancato pagamento della fattura n. 8057313986 di data 28 marzo 2009, e l'altro di data 20 luglio 2009, con il quale la [redacted] comunicava di voler procedere al recupero del credito pari a € 1.742,87, di cui € 1.495,00 per debito originario verso la Vodafone.

Infine, con nota integrativa di data 9 ottobre 2009 (in atti con prot. VB/4819/09 di pari data), la Vodafone comunicava al Co.Re.Com. FVG che "nel porre in atto le necessarie verifiche per assicurare all'utente il corretto funzionamento delle utenze telefoniche [redacted], intestate alla [redacted], è stata riscontrata la circostanza che le predette linee, provenienti dal Gestore Wind-Infostrada, non sono state mai rilasciate, nonostante le numerose richieste formulate dall'esponente in tal senso, dal precedente Operatore, cosicché Vodafone le potesse prendere in carico e, quindi, allo stato, non risultando nei sistemi dell'esponente, quest'ultima impossibilitata nel compiere qualsiasi tipo di operazione". Per tutto quanto sopra esposto, il Gestore chiedeva volersi "dichiarare conclusa la procedura attivata dalla [redacted]".

Rilevatisi infruttuosi il tentativo obbligatorio di conciliazione e l'istanza di provvedimento temporaneo, la ricorrente decideva, quindi, di instaurare il procedimento di definizione chiedendo "il risarcimento di tutti i danni patiti riservandoli di quantificare con successiva memoria".

Con memoria di data 12 gennaio 2010, la ricorrente, rievocati i fatti all'origine della controversia, evidenziava che "la responsabilità in ordine alla disfunzione della linea telefonica, in assenza di prova contraria, deve essere imputata alla società Vodafone" poiché "né in sede di contestazione, né in sede di udienza conciliativa la società Vodafone ha fornito la prova di eventi giustificativi per l'esonero da responsabilità per inadempimento contrattuale ai sensi dell'articolo 1218 cod. civ.. Inoltre a fronte della richiesta di chiarimenti da parte del Corecom FVG, la società Vodafone non ha fornito alcun riscontro. Considerato che l'accertata responsabilità per il disservizio è ascrivibile esclusivamente alla Vodafone ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio e ai danni patiti dall'utente. Di talché la società [redacted] ha diritto all'indennizzo previsto dalla Carta del

Cliente oltre al risarcimento del maggior danno subito".

Maggior danno che la ricorrente così quantificava:

"A) Danno emergente... (omissis) € 21.480,00

B) Lucro cessante... (omissis) provato per € 19.000,00".

La ricorrente quantificava, inoltre, il danno alla reputazione economica e all'immagine della società in € 16.000,00 e chiedeva, infine, di essere rimborsata per le spese sostenute, a causa della condotta omissiva di Vodafone, in occasione del tentativo di conciliazione, nonché per l'avvio e lo svolgimento della procedura di definizione, quantificabili in € 2.000,00.

Si costituiva l'operatore convenuto depositando, ex articolo 16, comma 2, del "regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", approvato con delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS del 2007, la memoria istruttoria di data 18 gennaio 2010 (spedita il 19 gennaio e acquisita agli atti con prot. VB/337/10 di data 20 gennaio 2010), a mezzo della quale deduceva, nel merito, quanto segue:

"L'istanza presentata dalla ~~pubblicità~~ di Andrea Eddi all'Ill.mo Co.Re.Com della Regione Friuli Venezia Giulia risulta essere del tutto infondata e, come tale, non meritevole di accoglimento.

Controparte, infatti, afferma di aver aderito ad una proposta di abbonamento con la scrivente Compagnia avente ad oggetto il servizio di telefonia fissa.

Secondo quanto pattuito, Vodadone avrebbe dovuto attuare la portabilità geografica della numerazione fissa attribuita all'utente dal precedente Operatore (nel caso di specie, la Società Wind Infostrada).

Secondo quanto riportato dall'utente, il servizio non avrebbe mai funzionato, né Vodafone avrebbe mai rilasciato il numero per il rientro in Telecom, ragion per cui ~~pubblicità~~ ha richiesto, oltre al rientro in Telecom, anche il risarcimento dei danni patiti...

[Omissis] Per quanto riguarda, invece, il malfunzionamento del servizio richiesto, si precisa quanto segue.

La tipologia di abbonamento cui controparte ha aderito è una novità assoluta nel campo della telefonia e prevede il compimento di operazioni piuttosto complesse, che per il loro esito positivo necessitano sia della fattiva collaborazione dell'Operatore precedente (nel caso di specie, Wind Infostrada) che deve correttamente rilasciare la linea interessata, sia di Vodafone, che deve prendere in carico la linea una volta rilasciata dal precedente, che dell'utente, che deve compiere correttamente le attività che gli competono al fine del corretto funzionamento del servizio.

La ~~pubblicità~~ identifica erroneamente, quindi, la Vodafone Omnitel N.V. quale responsabile dei disservizi patiti, affermando che questa non avrebbe mai reso funzionante il servizio, per poi negare il rilascio della linea verso il nuovo operatore Telecom Italia S.p.a.

In realtà, la linea non è stata immediatamente presa in carico da Vodafone, in quanto la Wind-Infostrada non l'ha rilasciata nei tempi previsti, causando dunque il ritardo oggetto del presente procedimento: alcuna responsabilità potrebbe, quindi, addebitarsi a Vodafone per i disservizi patiti dal novembre 2008, essendo la stessa costretta ad attendere i tempi di rilascio della linea del precedente gestore. Del pari, il ritardo nel passaggio al nuovo gestore (ovvero Telecom) è stato causato proprio dal ritardo di Wind nel rilasciare la linea, in quanto una volta entrata nella disponibilità dell'odierna esponente, questa si è immediatamente attivata per permettere il rientro in Telecom: così come Telecom, quindi, non potrebbe avere responsabilità per il ritardo nel rientro della linea, allo stesso modo Vodafone non potrebbe avere responsabilità per il ritardo nel passaggio dal precedente gestore Wind-Infostrada, il quale, unico, potrà considerarsi responsabile di quanto accaduto.

Ad ogni modo, si sottolinea come, ad oggi, il numero ~~0432-111120~~ sia già rientrato in Telecom, mentre il ~~0432-111121~~ sia in fase di riattivazione, per cui dovrà dichiararsi cessata la materia del contendere.

[Omissis]"

Comitato Regionale per le Comunicazioni FVG

Via Coroneo 8 - 34133 - Trieste - tel. 040 3773889 - fax 040 3773980 - corecom@regione.fvg.it - corecom@certregione.fvg.it

Replicava nei termini la ricorrente evidenziando che "il soggetto che pretende di scaricare la responsabilità su di un altro operatore fino ad oggi - dopo oltre 14 mesi- non aveva mai accennato al coinvolgimento di terzi nel disservizio causato. Mai una sola volta la Vodafone, a seguito dei numerosi reclami presentati dalla Cliente, ha mai riferito l'eventuale responsabilità della Wind nel rilascio delle linee. [Omissis] La tesi avversa appare, comunque, destituita di fondamento dal momento che prima di passare a Vodafone [redacted] era cliente Telecom".

Nell'udienza di discussione del 29 aprile 2010 le parti concordavano sulla opportunità di coinvolgere nel procedimento in essere anche gli operatori Wind Infostrada e Telecom Italia, ai sensi dell'articolo 18, comma 1, del "regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" approvato con delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS del 2007.

In riscontro alla richiesta di integrazione istruttoria inviata tanto alla Telecom quanto alla Wind Infostrada (che, evidentemente estranea alla vicenda *de qua*, non faceva pervenire alcuna comunicazione), rispondeva la sola Telecom Italia con nota di data 18 giugno 2010 (in atti con prot. VC/4403/10 di data 21 giugno 2010 e inoltrata alle parti con nota prot. VC/4599/10 di data 29 giugno 2010), precisando che:

"[redacted] A seguito richiesta di Vodafone tramite procedura informatica "Pitagora", la linea risulta rientrata in Telecom Italia in data 27 marzo 2009 (cfr. videate Pitagora allegate).

[redacted] A seguito richiesta di Vodafone del 18.11.2008, la linea è passata in ULL con detto operatore a partire dall'1.12.2008 e, allo stato, non risultano essere pervenute e poste in lavorazione richieste di rientro in Telecom Italia (cfr. videate Pitagora allegate). Non siamo quindi in grado di fornire le opportune informazioni in merito agli eventuali tempi di rientro".

Veniva, così, fissata una seconda udienza di discussione per il giorno 4 novembre 2010, nel corso della quale la parte istante depositava una lettera A/R inviata alla Telecom in data 27/01/2009 richiamandosi integralmente a quanto già dedotto con l'istanza ex GU14.

La ricorrente confermava, inoltre:

- il mancato funzionamento dell'utenza fax fino al rientro in Telecom avvenuto in data 27/03/2009;
- la mancata attivazione e funzionamento dell'utenza voce, rispetto alla quale la Vodafone continuava a non rilasciare il codice di migrazione;
- l'attivazione di una nuova utenza telefonica fissa e, per il primo periodo, l'utilizzo di un'utenza mobile.

Pertanto, la ricorrente precisava le proprie richieste in punto di indennizzo:

- 1) per l'utenza fax [redacted]: l'indennizzo per mancato funzionamento da novembre 2008 al 27 marzo 2009;
- 2) per l'utenza telefonica [redacted], di cui si chiede insistentemente ancora oggi il rientro: l'indennizzo per la mancata attivazione e - attesa la contiguità temporale fra le diverse fattispecie - il mancato rilascio del codice di migrazione per il rientro in Telecom Italia, da novembre 2008 ad oggi;
- 3) l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami i cui numeri identificativi sono richiamati nella documentazione in atti;
- 4) la regolarizzazione della posizione contabile amministrativa a carico della ricorrente;
- 5) il rimborso delle spese delle procedure, conciliativa e contenziosa.

Nel corso della medesima udienza, la Vodafone si riservava di formulare una proposta transattiva entro il 31 dicembre 2010 comunicando, altresì, che la richiesta di rientro era in lavorazione.

Trascorso inutilmente anche il suddetto termine, con lettera A/R di data 30 dicembre 2010 (in atti con prot. VC/16/11 di data 4 gennaio 2010), la ricorrente, nel comunicare di non aver ricevuto alcuna proposta da parte dell'operatore, chiedeva al Co.Re.Com. FVG di definire la controversia in esame confermando

COM FVG
sia il perdurante non funzionamento dell'utenza telefonica 0422-405114 sia le richieste formulate ai punti da 1 a 5 del verbale di udienza del 4 novembre 2010.

II. Valutazioni in ordine al caso in esame

II. A) Osservazioni in rito.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'articolo 14 del "regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", approvato con delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS del 2007.

Ciò premesso, si ritiene necessario svolgere le seguenti osservazioni, la prima relativa al *petitum* e la seconda riguardante la *causa pretendi*.

Quanto al *petitum*, deve essere evidenziato che la ricorrente ha chiesto in sede di istanza ex GU14 "il risarcimento di tutti i danni patiti riservandoli di quantificare con successiva memoria".

Nonostante la richiesta, l'istanza è da considerarsi, in ogni caso, ammissibile in applicazione di quanto previsto dall'art. III.1.3 della delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni 23 settembre 2009, n. 529/09/CONS "Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche".

Più precisamente, per la predetta delibera, è da ritenersi, infatti, ammissibile anche l'istanza contenente la richiesta di condanna del Gestore al risarcimento danni e ciò nel caso in cui, a prescindere dal *nomen iuris* attribuito al *petitum*, l'oggetto della domanda dell'utente risulti compatibile con il riconoscimento di una somma a titolo di indennizzo ovvero con la richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione.

Pertanto, l'istanza volta al "risarcimento di tutti i danni patiti" va ammessa pur nei limiti e in ossequio ai criteri sopra specificati, ai soli fini di valutarne la meritevolezza in ambito indennitario con esclusione di qualsiasi accertamento di ordine e fini risarcitori (cfr. articolo 19, comma 4, del "regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", approvato con delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS del 2007).

Vero è anche, poi, che la ricorrente, che si era riservata di quantificare con successiva memoria i danni patiti, ha chiesto sia la liquidazione dei danni sia degli indennizzi previsti dalla *Carta del Cliente*.

Quanto alla *causa pretendi*, invece, ci si limiti per il momento a evidenziare che il pregiudizio subito dalla ricorrente, che sta ancora attendendo il rilascio del codice di migrazione per il rientro in Telecom Italia S.p.A., perdura dal mese di novembre 2008.

II.B) Nel merito

Ciò detto, i disservizi lamentati dalla ricorrente riguardano:

- 1) la disattivazione dell'utenza fax 0422-405114 e la mancata attivazione del relativo servizio dal novembre 2008 fino al rientro in Telecom Italia;
- 2) la disattivazione dell'utenza telefonica 0422-405114, la mancata attivazione del servizio voce e il mancato rilascio del codice di migrazione per il rientro in Telecom, disservizi che - attesa la contiguità temporale fra le diverse fattispecie - perdurano dal novembre 2008 fino ad oggi;
- 3) la mancata risposta ai reclami i cui numeri identificativi sono richiamati nella documentazione in atti.

Ora, si rileva che taluni dei presupposti fattuali posti alla base della presente controversia risultano incontrovertibili.

Risulta, in particolare, provato sulla base della documentazione prodotta e disponibile in atti che:

- la ~~Pubblintercom S.p.A.~~, prima di attivare un contratto con la Vodafone, era cliente Telecom Italia;
- in data 8 ottobre 2008, la ricorrente ha sottoscritto una proposta di abbonamento relativa a *Vodafone InOffice Internet e Telefono*;
- su richiesta di Vodafone di data 18 novembre 2008, la linea ~~020-400000~~ è passata in ULL con detto operatore a partire dall'1 dicembre 2008 e che sulla stessa non risultano essere pervenute e poste in lavorazione richieste di rientro in Telecom Italia;
- sempre su richiesta di Vodafone, la linea ~~020-400000~~ è passata con detto operatore che l'ha attivata, come riferito dal ricorrente stesso, il 27 novembre 2008 e risulta rientrata in Telecom, sempre su richiesta di richiesta, in data 27 marzo 2009;

Detto questo, è del pari incontrovertibile che nel procedimento di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal codice civile.

Poiché la norma di riferimento è quella di cui all'articolo 1218 del codice civile, va da sé che l'utente deve limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti e il suo contenuto, mentre, all'opposto, l'operatore che non esegue esattamente la prestazione dovuta incorre in responsabilità contrattuale qualora non dimostri che *"l'inadempimento o ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile"*.

Ora, sulla base delle risultanze documentali e istruttorie di cui agli atti, e tenuto altresì conto di quanto è emerso in sede di udienza di discussione, le richieste formulate dalla parte istante meritano di essere accolte, con le precisazioni che si diranno.

Sulla richiesta di riconoscimento dei danni.

La richiesta avanzata dalla ricorrente, in ordine al riconoscimento di un risarcimento dei danni, non può trovare accoglimento in questa sede atteso che sia la quantificazione sia la liquidazione del danno esulano dalle competenze del Co.Re.Com., il quale, in sede di definizione delle controversie, *"ove riscontri la fondatezza dell'istanza...può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità"*, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 5, del *"regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"*, approvato con delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS del 2007.

Sulla disattivazione del servizio voce sull'utenza ~~020-400000~~, sulla mancata attivazione dello stesso da parte del Gestore Vodafone e sul mancato rilascio del codice di migrazione per il rientro in Telecom.

I predetti disservizi meritano di essere trattati in unico contesto perché nel caso di specie risultano tra loro connessi, sotto il profilo temporale.

In linea generale, non è inutile ricordare il quadro normativo cui sono tenuti a conformarsi gli operatori, tracciato, più precisamente:

- dall'articolo 3, comma 4, della delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni 24 luglio 2003, n. 179/03/CSP *"Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249"*, secondo cui *"Gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni,*

 nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali."

- dall'articolo 4 della delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP del 2003, secondo cui *"Gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi"* (si noti che detto obbligo informativo è regolato anche nella *Carta del Cliente di Vodafone per i servizi di telefonia fissa e di accesso a internet da postazione fissa*, in virtù del quale la Vodafone si impegna non solo a comunicare le modalità di attivazione del servizio, i tempi di attivazione dello stesso, ma anche a garantire *"il minor disagio e a informarli, quando tecnicamente possibile, dell'inizio e della fine della situazione di interruzione o di funzionamento irregolare"*).

Né può dimenticarsi, nell'ambito delle regole e dei principi generali definiti a regolazione delle procedure di trasferimento delle utenze fisse da un operatore ad un altro (cfr. la delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni 6 giugno 2007, n. 247/07/CONS), il principio cardine posto a tutela degli utenti, ovvero quello di ridurre al minimo i tempi di interruzione del servizio all'utente finale (anche tramite apposite procedure di sincronizzazione), con l'obiettivo di non recare disservizi al cliente finale, nella consapevolezza che *"[l]'interruzione anche parziale della prestazione di telefonia rappresenta un grave danno per il cliente nonché una violazione degli obblighi di cui all'art. 80 del Codice delle comunicazioni"* (cfr. il paragrafo 8, lettera m), punto 72 della predetta delibera).

Principi che confermano le previsioni del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 recante il *"Codice delle comunicazioni elettroniche"*, secondo cui i tempi di attivazione e, correlativamente, di disattivazione del servizio costituiscono elementi che devono necessariamente far parte del contenuto minimo del contratto sottoscritto fra utente e operatore (cfr. articolo 70, comma 1, lettera b) del decreto legislativo n. 259 del 2003).

Detto questo, va innanzitutto evidenziato che l'operatore non ha fornito prova di nulla nell'ambito dell'espletato procedimento istruttorio, limitandosi a generiche, errate e non provate contestazioni di quanto dedotto da parte attrice.

Contestazioni generiche, come quando ha affermato che *"la tipologia di abbonamento cui controparte ha aderito è una novità assoluta nel campo della telefonia e prevede il compimento di operazioni piuttosto complesse..."*.

Contestazioni errate ma, soprattutto, smentite documentalmente, come quando, invece, ha affermato che *"In realtà, la linea non è stata immediatamente presa in carico da Vodafone, in quanto la Wind-Infostrada non l'ha rilasciata nei tempi previsti, causando dunque il ritardo oggetto del presente procedimento: [omissis]. Del pari, il ritardo nel passaggio al nuovo gestore (ovvero Telecom) è stato causato proprio dal ritardo di Wind nel rilasciare la linea, in quanto una volta entrata nella disponibilità dell'odierna esponente, questa si è immediatamente attivata per permettere il rientro in Telecom: così come Telecom, quindi, non potrebbe avere responsabilità per il ritardo nel rientro della linea, allo stesso modo Vodafone non potrebbe avere responsabilità per il ritardo nel passaggio dal precedente gestore Wind-Infostrada, il quale, unico, potrà considerarsi responsabile di quanto accaduto"*.

E si ricordi che argomentazioni non dissimili sono state spese anche nel corso del procedimento ex GU5, ove l'operatore ha affermato che *"nel porre in atto le necessarie verifiche per assicurare all'utente il corretto funzionamento delle utenze telefoniche 0422 49511 e 0422 41420 intestate alla P. 111111111 S.p.A., è stata riscontrata la circostanza che le predette linee, provenienti dal Gestore Wind-Infostrada, non sono state mai rilasciate, nonostante le numerose richieste formulate dall'esponente in tal senso, dal precedente Operatore, cosicché Vodafone le potesse prendere in carico e, quindi, allo stato, non risultando nei sistemi dell'esponente, quest'ultima impossibilitata nel compirvi qualsiasi tipo di operazione"*.

A smentire quanto *ex adverso* affermato da Vodafone, valgano le dichiarazioni prodotte (e non contestate) da Telecom e, cioè, che:

"0422 41420 A seguito richiesta di Vodafone tramite procedura informatica "Pitagora", la linea risulta

rientrata in Telecom Italia in data 27 marzo 2009 (cfr. videate Pitagora allegate).

☎ 122-10711 A seguito richiesta di Vodafone del 18.11.2008, la linea è passata in ULL con detto operatore a partire dall'1.12.2008 e, allo stato, non risultano essere pervenute e poste in lavorazione richieste di rientro in Telecom Italia (cfr. videate Pitagora allegate). Non siamo quindi in grado di fornire le opportune informazioni in merito agli eventuali tempi di rientro".

Ad oggi, dell'utenza in questione nulla è dato sapere, se non che non è ancora rientrata in Telecom.

In merito alla disattivazione del servizio fax sull'utenza ☎ 122-10711 e alla mancata attivazione dello stesso da parte del Gestore Vodafone.

Le richieste della ricorrente in merito ai riferiti lamentati disservizi che hanno riguardato l'utenza ☎ 122-10711 vanno parzialmente accolte per le ragioni di seguito esposte.

La ricorrente ha chiesto la liquidazione degli indennizzi previsti a ristoro del disservizio relativo alla disattivazione/mancata attivazione dell'utenza fax dal novembre 2008 sino al rientro in Telecom.

Ora, tale circostanza è smentita, a ben vedere, dalla ricorrente stessa che nella lettera A/R di data 16 dicembre 2008 testualmente scrive:

"Data di attivazione riferimento servizio PC30 intervento n. 6365 in data 27.11.2008 collegamento ADSL con attivazione solo del numero fax ☎ 122-10711 e adsl ORE 16,00 come da vostro documento".

In effetti, a dispetto delle doglianze, la ricorrente si è vista attivare il servizio sull'utenza fax, circostanza confermata, poi, dai report di conferma invio fax, presenti in atti e recanti la data del 16 dicembre e 30 dicembre 2008.

All'opposto, certo è che dal giorno successivo - e, quindi, dal 31 dicembre 2008 fino al 27 marzo 2009 - l'utenza fax non abbia lavorato, circostanza desumibile dal fatto che agli atti non sono state reperite conferme di invio fax nel lasso temporale anzidetto che avrebbero confermato la sussistenza di un'attività, comunque, svolta a carico dell'utenza in questione.

Detta utenza è, poi, rientrata in Telecom il 27 marzo 2009.

In merito alla mancata risposta ai reclami.

Un discorso a parte, ma certo non scollegato dalle considerazioni sopra svolte, merita la trattazione del disservizio rubricabile come "mancata risposta ai reclami".

Si è ampiamente detto come l'operatore, già *ante causam*, si è sostanzialmente disinteressato della vicenda rendendosi "sordo" ad ogni tipo di reclamo o doglianza avanzata dalla ricorrente.

La ricorrente, infatti, ha *inutilmente* inoltrato diversi reclami e, più precisamente:

- un reclamo telefonico registrato con nr. 719083600 di data 3 dicembre 2008, avente ad oggetto il disservizio relativo al distacco della linea principale (☎ 122-10711);
- un nuovo reclamo telefonico di data 16 dicembre 2008;
- un reclamo scritto di data 16 dicembre 2008, inviato a mezzo fax e con lettera raccomandata A/R;
- un reclamo telefonico di data 27 dicembre 2008, registrato con nr. 723966326;
- un reclamo scritto di data 27 dicembre 2008, inviato a mezzo fax e con lettera raccomandata A/R avente ad oggetto il lamentato ritardo nella soluzione del disservizio relativo alla disattivazione dell'utenza (e comunicazione contestuale della disdetta di tutti i contratti);
- un nuovo reclamo inviato a mezzo fax in data 3 aprile 2009 per lamentare il ritardo nel rilascio della linea principale ☎ 122-10711;

- ancora un reclamo inviato a mezzo fax e con lettera A/R in data 6 maggio 2009 per lamentare il ritardo nel rilascio della linea principale [redacted].

E' un dato oggettivamente apprezzabile che nessuna di queste iniziative ha avuto, *ante causam*, un benché minimo riscontro.

Rileva, a tal fine, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP del 2003 (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere *adeguatamente motivata e fornita* in forma scritta, per l'evidente ragione di dare all'utente un riscontro chiaro, esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo, quindi, a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Rileva, però, anche quanto previsto dalla *Carta del Cliente di Vodafone per i servizi di telefonia fissa e di accesso a internet da postazione fissa* ove al punto IV *Applicazione della Carta del Cliente (e procedure di reclamo)* si legge che:

"Vodafone si impegna a rispondere con rapidità e completezza, secondo gli standard stabiliti in questa stessa Carta del Cliente. Vodafone si impegna, altresì, a garantire la tracciabilità telematica dei reclami limitatamente al tempo di risoluzione degli stessi. Vodafone si impegna a dare risposta ai reclami entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo stesso, fornendo, in caso di rigetto, comunicazione scritta al Cliente con indicazione delle motivazioni e degli accertamenti compiuti. In caso di reclami scritti relativi a questioni di particolare complessità che impediscano il riscontro entro detto termine, Vodafone informerà il Cliente circa lo stato di avanzamento del procedimento di soluzione del problema o i tempi necessari per la risposta".

Ora, è pacificamente da ammettersi che Vodafone non ha fornito prova alcuna di aver correttamente gestito il cliente né di aver fornito risposta alcuna, tantomeno scritta, ai reclami ricevuti.

Bisogna, a questo punto, chiedersi se l'operatore ha assolto al predetto onere *almeno* nel corso dei diversi procedimenti instaurati avanti il Co.Re.Com. FVG.

Assumendo il criterio dell' *"adeguatezza della risposta"* (sott. al reclamo), bisogna concludere che anche la condotta mantenuta dall'operatore in corso di causa appare censurabile.

E non solo perché nel corso dei procedimenti in essere non ha mai fornito una risposta *adeguata* alla ricorrente che pure l'aveva più volte sollecitata ancora *ante causam*.

Ma anche perché ha mantenuto un contegno mai seriamente e realmente guidato dalla volontà di risolvere, pur nelle more procedimentali, le problematiche lamentate dalla ricorrente.

Si noti, soltanto, che l'operatore:

- in sede di conciliazione ha promesso di impegnarsi a *"operare nuove verifiche quanto prima giusto il carattere d'urgenza del caso di specie, in via del tutto gratuita"* chiedendo *"un breve rinvio del tentativo di conciliazione al 24 giugno 2009"*, nel corso del quale ha ritenuto, poi, di non formulare alcuna proposta;

- nell'ambito del procedimento ex GU5, ha comunicato di aver *"intrapreso, per quanto di sua competenza, la procedura per verificare e, quindi assicurare il corretto funzionamento delle utenze telefoniche nn. [redacted] e n. [redacted], intestate alla [redacted] e, quindi di stare eseguendo quanto richiesto da quest'ultimo con istanza presentata..., ai sensi dell'articolo 5 del regolamento della Delibera 173/07/CONS"* chiedendo, quindi, al Co.Re.Com. FVG di *"dichiarare conclusa la procedura attivata dalla [redacted]"*;

- mesi dopo e a procedimento ex GU5 concluso, ha spontaneamente confermato - *"nel porre in atto le necessarie verifiche per assicurare all'utente il corretto funzionamento delle utenze telefoniche [redacted], intestate alla [redacted] [omissis]"* - di volersi *"dichiarare conclusa"*

la procedura attivata dalla [redacted]";

- in sede di procedimento ex GU14, ha confermato, non una ma più volte, che l'utenza [redacted] è in fase di riattivazione, indi per cui "dovrà dichiararsi cessata la materia del contendere".

Ora, è dal luglio del 2009 che l'operatore continua ad affermare che "la richiesta di rientro è attualmente in lavorazione".

Ad oggi, la ricorrente continua a ignorare del tutto le ragioni che hanno dato origine, ancora nel lontano dicembre del 2008, ai disservizi lamentati e le ragioni che tuttora le impediscono di ottenere il codice di migrazione per il rientro in Telecom.

Alla luce delle considerazioni che precedono è da ritenersi accertata la responsabilità per inadempimento contrattuale ai sensi dell'articolo 1218 del codice civile esclusivamente a carico della società Vodafone, con conseguente obbligo della stessa alla corresponsione degli indennizzi previsti dalla *Carta del Cliente*, con le precisazioni di seguito esposte in punto di *quantum debeatur*.

Il computo della misura degli indennizzi dovrà necessariamente prescindere dai limiti massimi previsti dalla *Carta del Cliente*, in quanto la relativa applicazione viola, in termini di adeguatezza, il principio di proporzionalità, quale corrispondenza dell'indennizzo erogato al pregiudizio subito, valutata sulla base di una serie di elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale, come la qualità e la quantità del servizio, il valore del canone corrisposto, la durata del disservizio, la natura del soggetto - utente (persona fisica - giuridica) che ha subito il pregiudizio ai sensi dell'articolo 11, comma 2, della delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP del 2003.

Per quanto riguarda i criteri per la liquidazione dei diversi indennizzi, si ritiene di operare nel modo seguente:

1) Per la disattivazione del servizio voce sull'utenza [redacted], la mancata attivazione dello stesso da parte del Gestore Vodafone e il mancato rilascio del codice di migrazione per il rientro in Telecom: si ritiene di calcolare gli indennizzi relativi a detti disagi "in uno", attesa la contiguità temporale fra le diverse fattispecie.

Dies a quo: 1 dicembre 2008 (data di presa in carico da parte di Vodafone della risorsa);

dies ad quem: 10 maggio 2010 (data di conclusione, entro il termine ordinatorio, del procedimento di definizione).

Totale del periodo da indennizzare: 525 giorni

Per quanto riguarda l'importo di indennizzo da liquidare rispetto ai lamentati disservizi il calcolo va effettuato, in base ai criteri già previsti dal punto III.4.3. della delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 529/09/CONS del 2009, moltiplicando l'importo previsto dalla attuale *Carta del Cliente* per tale fattispecie (€ 10 *pro die*) per 525 giorni pari a € 5.250,00 (cinquemiladuecentocinquanta/00).

2) Per la disattivazione del servizio fax sull'utenza [redacted] e alla mancata attivazione dello stesso da parte del Gestore Vodafone: si ritiene di accogliere la domanda della ricorrente relativa agli indennizzi, ma con le precisazioni di seguito esposte.

Per certo si sa che il servizio fax è stato attivato in data 27 novembre 2008 ed ha funzionato fino alla data del 30 dicembre 2008.

Si sa anche per certo che in data 27 dicembre 2008 che la ricorrente inviava una comunicazione di disdetta di tutti i contratti in essere e che dal 31 dicembre 2008 e fino al 27 marzo 2009 non vi è traccia alcuna di una qualche attività svolta dall'utenza in esame.

Ponendo come *dies a quo* il termine del 31 dicembre 2008 e come *dies ad quem* quella del 27 marzo 2009 (data di rientro in Telecom) e volendo, comunque, considerare il termine di 30 giorni per il trasferimento delle utenze, il totale del periodo da indennizzare è pari a 56 giorni.

Per quanto riguarda l'importo di indennizzo da liquidare rispetto ai lamentati disservizi il calcolo va effettuato, in base ai criteri già previsti dal punto III.4.3. della delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 529/09/CONS del 2009, moltiplicando l'importo previsto dalla attuale *Carta del Cliente* per tale fattispecie (€ 10 *pro die*) per 56 giorni pari a € 560,00 (cinquecentosessanta/00).

3) Per la mancata risposta ai reclami, le richieste della ricorrente vanno accolte, ma con le precisazioni di seguito esposte.

Si ritiene di proporre e, quindi, di far coesistere un duplice indennizzo da mancata risposta al reclamo in quanto le doglianze avanzate dalla ricorrente in tempi diversi hanno avuto ad oggetto doglianze distinte.

Pertanto, il calcolo dell'indennizzo viene così proposto:

a) reclamo di data 16 dicembre 2008 avente ad oggetto il disservizio relativo al distacco della linea principale:

data del reclamo: 16 dicembre 2008, inviato a mezzo fax e ricevuto in pari data;

termine massimo per la risposta al reclamo (entro 45 giorni dal ricevimento dello stesso): 30 gennaio 2009;

dies ad quem: 3 aprile 2009 (data nella quale l'utente invia un reclamo con un oggetto diverso da quello precedente).

Totale del periodo da indennizzare: 63 giorni

b) reclamo di data 3 aprile 2009 avente ad oggetto il disservizio relativo al mancato rilascio del codice di migrazione:

data del reclamo: 3 aprile 2009, ricevuto in pari data;

termine massimo per la risposta al reclamo (entro 45 giorni dal ricevimento dello stesso): 18 maggio 2009;

dies ad quem: 10 maggio 2010 (data di conclusione, entro il termine ordinatorio, del procedimento di definizione).

Totale del periodo da indennizzare: 357 giorni.

Preso atto di quanto previsto dal punto IV *Applicazione della Carta del Cliente (e procedure di reclamo)*, l'importo dell'indennizzo da mancata risposta è da fissarsi, in via analogica, in € 10,00 *pro die*, tenuto conto delle seguenti circostanze:

- 1) della tipologia di disservizi lamentati;
- 2) del fatto che trattasi di un'utenza *business*;
- 3) del fatto che la mancata risposta ai reclami e la perdurante mancata soluzione dei problemi lamentati dalla ricorrente sono da considerarsi aspetti connessi, in quanto è ragionevole ritenere che se l'operatore avesse fornito un'adeguata risposta, motivando il proprio agire, le questioni insorte, pur nella loro complessità, ben avrebbero potuto essere definite in via immediata e di correttezza fra le parti del rapporto, senza sfociare in una assenza *sine die* del servizio, come poi è avvenuto, comportante, a questo punto, una probabile perdita del numero;
- 4) del contegno complessivamente tenuto dall'operatore nel corso dei procedimenti attivati avanti il Co.Re.Com. FVG., poiché in questa vicenda ciò che risulta grave non è tanto il silenzio di per sé considerato e che comunque ha caratterizzato la prima fase della vicenda, quanto piuttosto l'aver tenuto - a dispetto delle promesse e delle rassicurazioni più volte spese in corso di causa - una condotta mai seriamente guidata dalla volontà di risolvere in via definitiva le problematiche lamentate.

L'importo complessivo, computato moltiplicando l'importo di € 10,00 *pro die* per 420 giorni complessivi, ammonta, pertanto, a € 4.200,00 (quattromiladuecento/00).

Le predette somme dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

Si ritiene equo, per le ragioni anzidette, proporre e disporre la regolarizzazione dell'eventuale posizione debitoria ancora aperta a carico della ricorrente per i fatti oggetto di controversia, ritirando, altresì, le eventuali pratiche di recupero crediti.

Ritenendo che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'articolo 84 del decreto legislativo n. 259 del 2003, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne la ricorrente dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura, si ritiene equo, per quanto concerne le spese di procedura, liquidare in favore della ricorrente l'importo onnicomprensivo di € 250,00 (duecentocinquanta/00), per l'esperimento del tentativo di conciliazione e per lo svolgimento della presente procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *"regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"*, approvato con delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS del 2007.

E' fatta salva la possibilità per la ricorrente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 19, comma 5, del *regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, approvato con delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS del 2007 e dall'articolo 11, comma 4, della delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni 24 luglio 2003, n. 179/03/CSP *"Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249"*.

Il responsabile del procedimento
- Eugenio AMBROSI -

