

REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera numero 49 /2011

della seduta del Comitato Regionale per le Comunicazioni del 26 luglio 2011

OGGETTO

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

COMITATO

1. Paolo FRANZIA - 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 21 giugno 2010 (in atti con prot. n. VC/4529/10 dd. 24 giugno 2010), con la quale la ██████████ 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 2 luglio 2010 (prot. n. VC/4717/10) 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 17 settembre 2010 (prot. n. VC/6310/11), con la quale le parti sono state invitate a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia convocata per il giorno 7 ottobre 2010;

UDITE le parti nel corso della predetta udienza;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e svolgimento istruttorio

La società ██████████ (di seguito "██████████") ha contestato nei confronti della società Vodafone Omnitel N.V. (di seguito "Vodafone") una serie di doglianze che di seguito si espongono.

In particolare, la ricorrente, con codice cliente ██████████ nella propria istanza introduttiva del procedimento, ha lamentato:

- "la mancata fornitura del servizio telefonico fax dalla data del contratto ad oggi (ndr., data di presentazione dell'istanza di definizione);

- servizio di rete fissa: mancata servizio o altalenante per 45 mesi;
- servizio internet: mancato servizio per 15 giorni, attivazione quindi effettuata in ritardo rispetto agli accordi contrattuali;
- spese e fatturazione non giustificate per quanto concerne sia la linea fissa che mobile;
- indennizzi non ricevuti;
- trasparenza contrattuale non verificatasi, in quanto alla firma del contratto lo stesso è stato compilato in modo non corretto senza specificare i costi che saremmo venuti a sostenere, comprese quote fisse mensili come rate del telefono, canoni e tassa di concessione governativa;
- spese e fatturazione sostenute dal gestore precedente a causa dell'incompleta migrazione effettuata da Vodafone Omnitel N.V.;
- invio di di nr. 02 telefoni con allegate sim che a detta dell'operatore avrebbero dovuto essere gratuiti fino all'effettivo uso degli stessi, il tutto avvenuto senza alcuna firma di contratto. All'arrivo dei telefoni e delle sim (che ad oggi risultano ancora mai utilizzate, come pure i telefoni) sono stati addebitati in fattura sia le rate dei telefoni che le tasse riguardanti le sim. A seguito nostra raccomandata con richiesta di annullamento del contratto sopra descritto, ci sono state addebitate in fattura le penali per la recessione anticipata dallo stesso, camuffate sotto il nome di <costi di disattivazione>".

Per le ragioni sopra esposte, la ricorrente si rivolgeva al Co.Re.Com. FVG per esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione prima e per proporre istanza di definizione poi, ribadendo quanto dedotto in sede conciliativa e chiedendo:

- "l'accredito di tutti i costi ingiustamente sostenuti per un rimborso pari a € 1.500,00...
- indennizzo pari a € 20,00 al giorno per il disservizio della linea fax (...),
- un indennizzo pari a € 35,00 al giorno per i 15 giorni di disservizio della linea internet/Adsl;
- attivazione del numero fax [REDACTED] in mancanza di tale annullamento del contratto in essere, con rientro ad altro operatore, senza costi alcuni né penali né di altro genere...e totale accollamento delle spese derivanti da ciò, anche come costi di attivazione da parte del nuovo operatore, e totale gestione delle pratiche".

Le parti non depositavano memorie istruttorie e documenti integrativi entro il termine del 7 agosto 2010 assegnato dal Corecom. Quindi, in sede di udienza di discussione svoltasi il 7 ottobre 2010, le stesse, dopo un'attenta e articolata disamina della vicenda, tentavano di comporre bonariamente la vertenza, tentativo, però, che si chiudeva con esito negativo.

Successivamente, le parti, rinnovando la volontà di addivenire ad una risoluzione preventiva della controversia, si scambiavano proposte e controproposte di componimento, ma senza esito.

II. Motivi della decisione

II.a) Osservazioni in rito.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 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.

II.b) Nel merito.

La domanda della [REDACTED] verte sostanzialmente sull'inadempimento parziale del contratto sottoscritto in data 26 giugno 2009 per l'attivazione del prodotto *Vodafone InOffice Internet e & Telefono*,

con importazione di due numeri fissi dal precedente gestore (Telecom Italia S.p.A.), lo [REDACTED] (numero primario) e lo [REDACTED] (numero secondario utilizzato per il servizio fax), inadempimento che ha determinato le seguenti doglianze:

- a) *"la mancata fornitura del servizio telefonico fax dalla data del contratto ad oggi";*
- b) *"servizio di rete fissa: mancata servizio o altalenante per 45 mesi";*
- c) *"servizio internet: mancato servizio per 15 giorni, attivazione quindi effettuata in ritardo rispetto agli accordi contrattuali";*
- d) *"spese e fatturazione non giustificate per quanto concerne sia la linea fissa che mobile; indennizzi non ricevuti; trasparenza contrattuale non verificatasi, in quanto alla firma del contratto lo stesso è stato compilato in modo non corretto senza specificare i costi che saremmo venuti a sostenere, comprese quote fisse mensili come rate del telefono, canoni e tassa di concessione governativa; spese e fatturazione sostenute dal gestore precedente a causa dell'incompleta migrazione effettuata da Vodafone Omnitel N.V.; invio di di nr. 02 telefoni con allegate sim che a detta dell'operatore avrebbero dovuto essere gratuiti fino all'effettivo uso degli stessi, il tutto avvenuto senza alcuna firma di contratto. All'arrivo dei telefoni e delle sim (che ad oggi risultano ancora mai utilizzate, come pure i telefoni) sono stati addebitati in fattura sia le rate dei telefoni che le tasse riguardanti le sim. A seguito nostra raccomandata con richiesta di annullamento del contratto sopra descritto, ci sono state addebitate in fattura le penali per la recessione anticipata dallo stesso, camuffate sotto il nome di <costi di disattivazione>".*

Quanto al profilo sub a) *"la mancata fornitura del servizio telefonico fax dalla data del contratto ad oggi"* (ndr., data di presentazione dell'istanza di definizione), risulta documentalmente provato che la ricorrente ha concluso un contratto con Vodafone in data 26 giugno 2009, per l'attivazione del prodotto *Vodafone InOffice Internet e & Telefono*, con importazione di due numeri fissi da Telecom, lo [REDACTED] (numero primario) e lo [REDACTED] (numero secondario fax).

Risulta, altresì, provato che, a fronte dell'importazione del numero primario, quello secondario non è stato, invece, importato.

In via preliminare, si deve rilevare che, poiché gli operatori devono fornire, anche sotto il profilo temporale, i servizi richiesti nel rispetto di quanto normativamente e contrattualmente previsto, qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo rispetto alla richiesta prestazione di portabilità delle proprie utenze, l'operatore, in base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale dell'art. 1218 del codice civile, per escludere la propria responsabilità deve dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa del medesimo.

In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle eventuali difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione (non essendo, in ogni caso, sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, in quanto l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto). Allo stesso modo, l'operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per adempiere esattamente ai propri obblighi di portabilità.

In tutti i casi contrari, l'utente ha diritto a un indennizzo da calcolare secondo le previsioni della Carta dei Servizi per il ritardo o l'inadempimento, che è da liquidare a carico del gestore che lo ha causato.

Nel merito, non avendo adempiuto l'onere probatorio sulla stessa gravante né avendo provato di avere tempestivamente informato l'utente delle eventuali difficoltà tecniche e/o amministrative incontrate nell'adempimento delle obbligazioni (obbligo, come noto, assunto nella sua stessa Carta del Cliente) né avendo contestato le deduzioni formulate dalla ricorrente, deve affermarsi la responsabilità contrattuale di Vodafone secondo le regole ordinarie di cui all'art. 1218 del codice civile, ma con le precisazioni e i limiti di seguito evidenziati.

Risulta, come detto, provata la circostanza della omessa portabilità del numero [REDACTED]

utilizzato dalla ██████████ per il servizio fax.

Risulta, all'opposto, certa la circostanza che il servizio fax ha, in ogni caso, funzionato regolarmente ancorché con un numero provvisorio assegnato dall'operatore, numero, comunque, diverso rispetto a quello da sempre appartenuto alla ricorrente.

Se, da un lato, appare evidente il disagio dell'utente, specie se *business*, impossibilitato a utilizzare un numero da sempre appartenutogli e costretto, invece, ad utilizzare un numero provvisorio, dall'altro lato, tale disservizio, ancorché causativo di conseguenze negative effettive, costanti e prolungate, appare di minore pregiudizialità rispetto a quello configurante la mancata e completa attivazione del servizio. In sostanza, seppur con modalità diverse da quelle volute, la ricorrente ha usufruito di un servizio, circostanza di cui non si può non tener conto nella determinazione dell'indennizzo.

In secondo luogo, è lecito supporre che, se il numero secondario ██████████ utilizzato dalla ██████████ non è stato ad oggi importato sui sistemi di Vodafone, detta evenienza debba, a questo punto, considerarsi di difficile, se non improbabile, verifica, con quel che ne potrebbe derivare in termini di configurazione della fattispecie in concreto (versandosi, a questo punto, nell'ipotesi della omessa portabilità del numero in questione).

Per tali ragioni, nell'affermare il diritto della ricorrente a vedersi riconosciuto un indennizzo per il disservizio patito, si ritiene di applicare, nel caso di specie, il parametro compensatorio giornaliero previsto la omessa portabilità del numero (fattispecie non disciplinata nella Carta del Cliente Vodafone).

Con riferimento al calcolo dell'indennizzo, si consideri, però, che:

- l'importazione del numero avrebbe dovuto perfezionarsi entro il medesimo termine previsto per l'attivazione del servizio voce (entro il tempo massimo di 20 giorni solari dalla richiesta);

- ad oggi, l'importazione del numero non risulta avvenuta, ma il servizio fax ha funzionato con un numero provvisorio;

- pur prendendo atto della circostanza che *ratione temporis* la delibera AGCom n. 73/11/CONS avente ad oggetto "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995, n. 481" non è applicabile al caso di specie (cfr. art. 5, comma 2), si ritiene di poter validamente considerare il predetto parametro di calcolo previsto dall'art. 6 come criterio orientativo utile a guidare la discrezionalità del decisore nella determinazione, in concreto, di un indennizzo che possa dirsi equo in quanto rispondente ai canoni di proporzionalità e adeguatezza;

- pertanto, si ritiene di considerare quale parametro giornaliero l'importo di € 5,00 previsto dal citato art. 6, che, in virtù del richiamo disposto dall'art. 12, comma 2, è da computarsi in misura doppia, tenuto conto che l'utenza interessata è del tipo "affari" (quindi, pari a € 10,00 giornalieri). Tuttavia, non può non rilevarsi, nel caso di specie, che il servizio fax, ancorché con un numero diverso, ha, in ogni caso funzionato con un numero provvisorio, circostanza questa che ne determina la riduzione a metà (€ 5,00);

- il calcolo da effettuarsi è, dunque, il seguente: attivazione richiesta il 26 giugno 2009, che andava espletata entro il 16 luglio 2009; *dies a quo*: 17 luglio 2009; *dies ad quem*: la data di adozione della delibera di definizione, ovvero, alternativamente, quella di decorso del termine di conclusione del procedimento, pari a centocinquanta giorni decorrenti dalla data di deposito dell'istanza, qualora il procedimento si concluda oltre tale termine ordinario. Ciò premesso, applicandosi nel caso di specie questo secondo principio di individuazione del *dies ad quem* e considerando che l'istanza di definizione è stata depositata in data 21 giugno 2010 e che il disservizio è perdurato almeno sino al decorso del termine procedimentale di centocinquanta giorni (21 novembre 2010), si ricava la maturazione di un indennizzo pari a € 2.445,00 per il predetto disservizio corrispondenti a 489 giorni.

Quanto al disservizio lamentato *sub b)* "servizio di rete fissa: mancata servizio o altalenante per 45 mesi", nel richiamarsi alle osservazioni sopra svolte, si consideri che risulta documentalmente provato:

- il fatto che la ricorrente ha concluso un contratto con Vodafone in data 26 giugno 2009, per l'attivazione per del prodotto *Vodafone InOffice Internet e & Telefono*, con importazione di due numeri fissi da Telecom, lo [REDACTED] (numero primario) e lo [REDACTED] (numero secondario fax).

- il fatto che il numero primario è stato importato, non così quello secondario.

Ora, l'art. 3 della Carta del Cliente Vodafone, Parte II, prevede che il servizio voce sia attivato entro il tempo massimo di 20 giorni solari dall'ordine.

In mancanza di prova dell'esatto adempimento da parte dell'operatore, ovvero che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile, deve ritenersi la responsabilità contrattuale di Vodafone *ex art.* 1218 del codice civile.

La Carta del Cliente Vodafone, relativa alle utenze *business*, quale quella in esame, prevede un indennizzo giornaliero pari a € 10,00 e fino ad un massimo di € 50,00 (Parte 3, indicatore 3).

Si rileva, inoltre, che nel caso in esame è necessario prescindere dal limite massimo di indennizzo previsto dalla predetta Carta in € 50,00, posto che tale limite non è né equo né proporzionale al disagio subito dall'utente (cfr. il combinato disposto di cui all'art. 11, comma 2, della delibera AGCom n. 179/03/CSP e dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche).

Per le ragioni innanzi esposte, la ricorrente ha, pertanto, diritto all'indennizzo richiesto nella misura di € 10,00 per ogni giorno di ritardo nell'attivazione del servizio voce, da calcolarsi a far data dal ventesimo giorno solare successivo alla richiesta del 26 giugno 2009; nel computo dell'indennizzo dovuto, devono, altresì, escludersi i giorni festivi, i sabati e le domeniche intercorrenti nel predetto periodo, come previsto dalla Carta del Cliente, parte III, IB).

Il calcolo da effettuarsi è, dunque, il seguente: attivazione richiesta il 26 giugno 2009, che andava espletata entro il 16 luglio 2009; attivazione effettuata il 28 settembre 2009, con un ritardo di 53 giorni effettivi (computo che tiene conto dell'esclusione dei giorni festivi, dei sabati e delle domeniche), per complessivi € 530,00.

Quanto alla doglianza dell'utente relativa ad un servizio altalenante per 45 mesi, è da osservare che la ricorrente ha lamentato il mancato funzionamento del servizio internet con un reclamo di data 27 ottobre 2009 (e con reclami verbali), ma ciò non comprova l'irregolarità del servizio erogato (né per il periodo riferito dalla ricorrente).

Quanto al disservizio *sub c)* "*servizio internet: mancato servizio per 15 giorni, attivazione quindi effettuata in ritardo rispetto agli accordi contrattuali*", si deve osservare che sempre l'art. 3 della Carta del Cliente Vodafone, Parte II, prevede che il servizio internet venga attivato entro 60 giorni dall'ordine.

Ora, tenuto conto che l'ordine è del 26 giugno 2009 e che il servizio Internet risulta attivato il 26 agosto 2009 (quindi, nei termini), la domanda della ricorrente non può essere accolta.

Peraltro, è da segnalare che la ricorrente ha lamentato il mancato funzionamento del servizio internet con un reclamo di data 27 ottobre 2009, senza che agli atti vi siano precedenti segnalazioni relative ad un non corretto funzionamento del collegamento internet (ciò che farebbe supporre che il cliente non abbia avuto disservizi).

Quanto alle rimanenti doglianze *sub d)*, la gran parte delle quali sono sussumibili sotto la voce "*addebiti contestati perché difformi dalle condizioni pattuite*", si ritiene necessario osservare quanto segue:

- la voce "*indennizzi non ricevuti*" appare generica e, pertanto, non può essere presa in considerazione;

- la doglianza relativa alle "*spese e fatturazione sostenute dal gestore precedente a causa dell'incompleta migrazione effettuata da Vodafone Omnitel N.V.*" relativa - si suppone - al rimborso delle somme corrisposte al precedente gestore non può essere accolta sia perché genericamente formulata sia perché, in ogni caso, la ricorrente ha, comunque, fruito di un servizio garantito dal precedente gestore.

Quanto alle rimanenti doglianze (ovvero, "spese e fatturazione non giustificate per quanto concerne sia la linea fissa che mobile; trasparenza contrattuale non verificatasi; invio di nr. 02 telefoni con allegate sim che a detta dell'operatore avrebbero dovuto essere gratuiti fino all'effettivo uso degli stessi, il tutto avvenuto senza alcuna firma di contratto; All'arrivo dei telefoni e delle sim (che ad oggi risultano ancora mai utilizzate, come pure i telefoni) sono stati addebitati in fattura sia le rate dei telefoni che le tasse riguardanti le sim; le penali per la recessione anticipata dallo stesso, camuffate sotto il nome di <costi di disattivazione>"), è da rilevare, in linea generale, che gli utenti hanno diritto all'attivazione dell'offerta descritta al momento della conclusione del contratto ovvero, ove le condizioni promesse non fossero quelle effettivamente offerte, al recesso senza penali, nonché, in ogni caso, alla restituzione della eventuale differenza tra gli importi addebitati e quelli risultanti dall'applicazione delle condizioni pattuite.

Gli utenti, infatti, hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo delle specifiche tecniche ed economiche dei servizi, nonché delle relative modalità di fornitura, anche ai sensi dell'art. 4 della delibera AGCom n. 179/03/CSP e del Codice delle comunicazioni elettroniche, poiché solo in questa maniera è effettivamente tutelato il loro diritto di scelta e la conseguente possibilità di orientarsi verso una diversa offerta commerciale.

Peraltro, tali obblighi informativi sono assunti anche dall'operatore convenuto nella propria Carta dei Servizi.

E' da ricordare, poi, l'orientamento ormai pacifico della giurisprudenza secondo la quale l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; la fattura resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali (Cass. Civ. sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947).

Sussiste quindi, in capo all'operatore, l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313).

Ora, preso atto che l'operatore, da un lato, non ha fornito alcun elemento probatorio in ordine alla corretta e regolare gestione del cliente e, dall'altro, ha omesso di svolgere attività deduttiva e difensiva, con conseguente implicita acquiescenza e accettazione da parte dell'operatore stesso rispetto alle deduzioni, alle produzioni e alle contestazioni formulate dalla ricorrente in ordine alla fattispecie controversa, secondo il principio ordinamentale di cui all'art. 115, comma 1, del codice di procedura civile, è da ritenersi meritevole di accoglimento la domanda della ricorrente, con affermazione del diritto della stessa a vedersi riconosciuta la regolarizzazione della propria posizione contabile amministrativa, mediante l'annullamento e il rimborso degli importi non dovuti.

Più precisamente, tenuto conto delle contestazioni formulate dalla ricorrente, la regolarizzazione della posizione contabile amministrativa dovrà essere così eseguita, con i limiti di seguito specificati, mediante il rimborso delle seguenti somme:

FATTURA	RATE DEI TELEFONI	TCG	PENALI CONTESTATE	TOTALE
8067738600	€ 16,92	€ 77,46	-----	€ 94,38
8197026826	€ 33,84	€ 25,82	-----	€ 59,66
8097213199	€ 38,76	€ 129,1	-----	€ 167,86
8811030691	€ 43,68	€ 103,28	-----	€ 146,96
8831209732	€ 43,68	€ 103,28	-----	€ 146,96
8811402828	€ 33,84	€ 51,64	€ 260,14	€ 345,62

8205007043	€ 33,84	€ 51,64	-----	€ 85,48
8214128595	€ 33,84	€ 51,64	-----	€ 85,48
AA00128561	€ 33,84	€ 51,64	-----	€ 85,48
AB00766391	-----	-----	€ 285,10	€ 285,10
AB06038321	-----	-----	-----	-----

Per un totale complessivo di € 1.502,98;

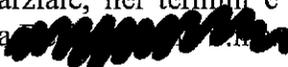
Sempre tenuto conto delle contestazioni formulate dalla ricorrente, detta regolarizzazione della posizione contabile amministrativa dovrà essere mantenuta e rispettata in pendenza di rapporto e sino alla chiusura del rapporto contrattuale.

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

VISTA la nota prot. VC/4690/11, 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, allegata al presente provvedimento quale parte integrante;

UDITA la relazione del Commissario delegato Avv. 

DELIBERA

1. L'accoglimento parziale, nei termini e nei limiti di quanto esplicito e di cui in motivazione, dell'istanza presentata dalla 

2. La società Vodafone Omnitel N.V. è, pertanto, tenuta a riconoscere alla  mediante assegno o bonifico bancario:

a) l'importo di € 2.445,00 a titolo di indennizzo per l'omessa portabilità del numero di fax, disservizio perdurante alla data odierna ma calcolato per il periodo decorrente dalla data di deposito dell'istanza (21 giugno 2010) sino al decorso del termine procedimentale di centocinquanta giorni (21 novembre 2010), per un totale di 489 giorni;

b) l'importo di € 530,00 a titolo di indennizzo per la ritardata attivazione del servizio voce, calcolato dal giorno 17 luglio 2009 (*dies a quo*) fino al giorno 28 settembre 2009 (*dies ad quem*), per complessivi 53 giorni effettivi (computo che tiene conto dei giorni festivi, dei sabati e delle domeniche).

3. La società Vodafone Omnitel N.V. è tenuta, altresì, a disporre la regolarizzazione della posizione contabile amministrativa, in accoglimento parziale delle doglianze sussumibili sotto la voce "addebiti contestati perché difformi dalle condizioni pattuite", per un totale complessivo di € 1.502,98.

4. La Vodafone Omnitel N.V. è tenuta, altresì, a liquidare alla Design Legno S.n.c. l'importo di € 100,00, tramite assegno o bonifico bancario, 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 AGCom n.173/07/CONS.

5. 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".

6. 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.

7. 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*".

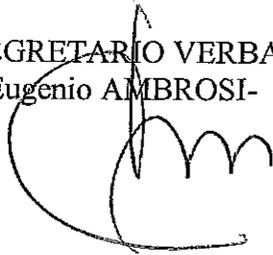
8. La Vodafone Omnitel N.V. è tenuta, altresì, a comunicare al Co.Re.Com. FVG l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

9. 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.

10. 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 -

