

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: Novas di Nacci [REDACTED] & C. [REDACTED] /Telecom Italia [REDACTED] Vodafone Omnitel [REDACTED]**

Presenti:

SANDRO VANNINI	<i>Presidente</i>
GIANCARLO MAGNI	<i>Vice Presidente</i>
RENATO BURIGANA	<i>Componente</i>
LETIZIA SALVESTRINI	<i>Componente</i>
MAURIZIO ZINGONI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

Allegati N. [REDACTED]

IL COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTI:

- 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";
- la legge 31 luglio 1997, n. 249 "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";
- la legge 2 aprile 2007, n. 40 "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese";
- la Delibera Agcom 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" e successive modifiche e integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- la Delibera n. 274/07/CONS "Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso" e successive modifiche;
- la Delibera Agcom n. 276/13/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";
- la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);
- l' "Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;
- la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);
- l'istanza n. 219 del 22 maggio 2014 con cui la società Novas di Nacci [REDACTED] & C. [REDACTED] chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia [REDACTED] di seguito, per brevità, Telecom Italia) e Vodafone Omnitel [REDACTED] (di seguito, per brevità, Vodafone) ai sensi dell'art. 14 del

Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;

- la nota del 22 maggio 2014 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia e la successiva comunicazione del 19 settembre 2014 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 29 ottobre 2014;

UDITE tutte le parti nella suindicata udienza;

ESAMINATO pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale ci si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa*;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

La società istante, titolare di una utenza fissa di tipo *business*, contesta agli operatori convenuti la mancata migrazione dell'utenza *de qua* e dei servizi alla stessa associati verso l'operatore Vodafone; contesta, altresì, la mancata fruizione, nelle more, del servizio adsl, l'emissione da parte di Telecom Italia delle fatture di pagamento afferenti il servizio dati nonostante la mancata fruizione del servizio stesso ed, infine, la mancata risposta ai reclami inviati ai gestori telefonici convenuti.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

Nell'ottobre 2013 la società istante riscontrava il mancato funzionamento del servizio adsl attivo sulla linea [REDACTED], all'epoca fornito, secondo quanto riferito dalla stessa parte istante, dall'operatore Telecom Italia. Nel medesimo mese di ottobre la società istante segnalava il disservizio a Telecom Italia.

In data 11 novembre 2013 la società istante chiedeva quindi a Vodafone la migrazione della sua utenza fissa e dei servizi voce e dati alla stessa associati.

In data 31 gennaio 2014 la società istante inviava un reclamo al servizio clienti di Vodafone, sollecitando la migrazione. Nell'occasione le veniva riferito che l'operatore Telecom Italia "*non consentiva il passaggio della linea*". Preso atto di quanto sopra, sempre il 31 gennaio 2014 la società istante contattava il servizio clienti di Telecom Italia, dal quale riceveva comunicazione che il problema si sarebbe risolto nell'arco di quarantotto ore.

In data 11 febbraio 2014, la società istante, a quella data ancora priva del servizio adsl, contattava nuovamente il servizio clienti Telecom Italia, il quale comunicava che per la soluzione della vicenda sarebbe stato necessario attendere ulteriori quarantotto ore. Un ulteriore reclamo veniva inoltrato al Call Center del gestore Telecom Italia in data 14 febbraio 2014.

In data 28 febbraio 2014 la società istante depositava presso il CoReCom Toscana richiesta di tentativo obbligatorio di conciliazione nei confronti degli operatori Telecom Italia e Vodafone.

In data 13 marzo 2014, il CoReCom Toscana disponeva in via temporanea, ex art. 5, comma 7, Delibera 173/07/CONS, nei confronti degli operatori Telecom Italia e Vodafone, il ripristino entro quarantotto ore del servizio adsl associato alla numerazione della società istante; il provvedimento rimaneva

DELIBERAZIONE
n. 151 del 2 ottobre 2015

inottemperato fino alla data del 24 aprile 2014, quando il servizio dati veniva ripristinato dall'operatore Telecom Italia.

In data 23 aprile 2014 la società istante esperiva quindi il tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana nei confronti degli operatori Telecom Italia e Vodafone, tentativo che, tuttavia, si concludeva con esito negativo.

In data 30 giugno 2014 il CoReCom Toscana disponeva, sempre via temporanea, ex art. 5, comma 7, Delibera 173/07/CONS, che l'operatore Vodafone desse corso alla procedura di migrazione dell'utenza n. [REDACTED].

Con l'istanza di definizione della controversia, la parte istante ha chiesto l'accoglimento delle richieste che di seguito si trascrivono: *"Indennizzi AGCOM del n. 73/11/CONS (con specifiche ex art. 12). Accertare e dichiarare la responsabilità di Telecom Italia [REDACTED] e/o Vodafone Omnitel [REDACTED] a) ex art. 3, b) ex art. 4 (Telecom Italia mese ottobre 2013); c) ex art. 6; d) ex art. 11. Rimborso degli importi pagati a Telecom Italia e non dovuti inerenti il servizio ADSL da ottobre 2013. Irrogazione sanzione prevista dall'art 2, co 20 lett. C, ex legge 14/11/1995 n. 48. Salvis iuribus (...)".*

In data 20 giugno 2014, nel rispetto dei termini procedurali, la società istante depositava una memoria difensiva con la quale reiterava quanto esposto nell'istanza di definizione e precisava che il ripristino del servizio adsl era avvenuto, da parte di Telecom Italia, in data 24 aprile 2014, ma che la migrazione verso Vodafone dell'utenza e dei servizi voce e dati associati alla numerazione non era a quella data ancora avvenuta, tanto da costringere la società istante alla richiesta, in data 20 giugno 2014, di adozione di un nuovo provvedimento di urgenza. Con il predetto atto, la società istante concludeva chiedendo:

In via preliminare e/o pregiudiziale:

- *"accertare e dichiarare che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità (...)*
- *accertare e dichiarare che il numero telefonico [REDACTED] non è ancora sotto la copertura rete di Vodafone Omnitel e per l'effetto ordinare l'immediata migrazione del numero di utenza con contestuale attivazione dei servizi (...) secondo le rispettive competenze e responsabilità ai gestori resistenti*
- *(...) l'irrogazione delle sanzioni previste ex legge 14/11/1995 n. 481 dall'art. 2 co. 20 lett C";*

Nel merito:

l'applicazione degli indennizzi di cui all'allegato "A" della delibera 73/11/CONS e, precisamente:
nei confronti di Telecom Italia [REDACTED]:

1. euro 2.640,00 (euro 15,00 per 176 giorni) ex art. 4 dell'allegato "A" alla delibera 73/11/CONS, per la sospensione del servizio subita dal 30 ottobre 2013 al 23 aprile 2014;
2. il rimborso delle fatture riguardanti il servizio adsl dal mese di novembre 2013 al mese di aprile 2014;
3. euro 220,00 per la mancata risposta ai reclami ex art. 11 dell'allegato "A" alla delibera 73/11/CONS;

nei confronti di Vodafone Omnitel [REDACTED]:

4. euro 4.830,00 (euro 30,00 per 161 giorni) ex art. 3 dell'allegato "A" alla delibera 73/11/CONS, per la ritardata attivazione del servizio voce e dati dall'11 gennaio 2014 al 20 giugno 2014;
5. euro 1.161,00 (euro 10 per 161 giorni) ex art. 6 dell'allegato "A" alla delibera 73/11/CONS, per la ritardata portabilità del numero dall'11 gennaio 2014 al 20 giugno 2014;
6. euro 111,00 per la mancata risposta ai reclami ex art. 11 dell'allegato "A" alla delibera 73/11/CONS;

nei confronti di entrambi gli operatori:

7. euro 300,00 a titolo di spese di procedura.

In data 18 giugno 2014, nel rispetto dei termini procedurali, l'operatore Telecom Italia depositava la propria memoria difensiva con la quale deduceva, in particolare, quanto segue: che il servizio adsl in questione era migrato il 21 ottobre 2013 verso l'operatore Optima Italia, il quale in data 8 novembre 2013 aveva poi "cessato la risorsa"; che i sistemi riportavano una "migrazione ... verso Vodafone espletata in KO il 9 gennaio 2014 per numero sconosciuto" ed "una migrazione verso Vodafone espletata OK in data 31 marzo 2014"; che, di conseguenza, "alcuna responsabilità e(r) imputabile a Telecom in quanto nel periodo dei disservizi /problematiche riportato nell'istanza, il servizio adsl risulta in passaggio tra altri operatori e dopo la data del 31 marzo (2014, ndr) è gestito da Vodafone ed e(r) pertanto quest'ultima ad essere responsabile per il presunto disservizio subito dal cliente"; per tutto quanto sopra, concludeva per il rigetto dell'istanza.

A detta memoria ha replicato la società istante, in data 24 giugno 2014 e nel rispetto dei termini procedurali, evidenziando che la migrazione verso Optima Italia, richiesta in data 24 settembre 2013, era stata oggetto di recesso, formalizzato con lettera raccomandata del 14 ottobre 2013.

L'operatore Vodafone non ha trasmesso alcuna memoria difensiva né ha prodotto documenti.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

In via preliminare.

Va preliminarmente rilevata l'inammissibilità delle domande con le quali la società istante ha chiesto "in via preliminare e/o pregiudiziale" di "ordinare l'immediata migrazione del numero di utenza" in questione e "l'irrogazione delle sanzioni previste ex legge 14/11/1995 n. 481 dall'art. 2 co. 20 lett. C".

In ordine alla prima di dette domande va rilevato che, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, "l'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, 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". Tale disposizione, unitamente alle indicazioni fornite dalla Delibera Agcom n. 276/13/CONS, delimita e circoscrive il contenuto della pronuncia di definizione, da intendersi come vincolato alla sola possibilità per il CoReCom di condannare l'operatore esclusivamente al rimborso e/o allo storno di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi.

Parimenti inammissibile è la richiesta di irrogazione delle sanzioni, dal momento che la legge 14

DELIBERAZIONE
n. 151 del 2 ottobre 2015

novembre 1995, n. 481, istitutiva, tra le altre, dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (c.d. "AGcom"), riserva espressamente alla competenza di detta Autorità l'applicazione delle sanzioni previste dall'art. 2, co. 20 lett. C della legge medesima.

Tanto esclude che in ordine ad entrambe le suddette domande possa provvedere il CoReCom adito.

Nel merito.

Le rimanenti domande risultano ammissibili e parzialmente fondate nei termini che seguono.

Per priorità logica saranno prima analizzate le domande formulate nei confronti dell'operatore Vodafone.

A) Le domande avanzate nei confronti dell'operatore Vodafone.

Per un idoneo inquadramento della fattispecie in esame, occorre anzitutto premettere che la direttiva generale di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP prevede l'obbligo degli operatori di fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale (articolo 3, comma 4).

In tema di portabilità della numerazione vengono in rilievo, in particolare, le delibere Agcom n. 274/07/CONS e n. 41/09/CIR che, com'è noto, hanno introdotto una procedura volta ad assicurare la concreta ed effettiva attuazione del diritto, riconosciuto all'utente, di trasferire la propria utenza ad altro operatore, senza incertezze sui tempi di attivazione e con regole volte ad evitare che l'utente possa incorrere in eventuali sospensioni della linea durante l'espletamento della procedura di passaggio. Entrambi i provvedimenti sono stati emanati in attuazione di quanto stabilito dal d.l. n. 7/2007, convertito dalla legge n. 40/2007, che, in particolare, all'articolo 1, comma 3, ha fissato in trenta giorni il termine massimo per il trasferimento del numero telefonico da un operatore ad un altro.

In tale contesto normativo, ove l'utente lamenti, come nel caso di specie, l'inadempimento rispetto alla richiesta di migrazione, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili. In questi casi il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, non essendo sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici che avrebbero impedito la portabilità, ma essendo, al contrario, necessaria la dimostrazione, da parte dell'operatore, di essersi diligentemente ed in concreto attivato per rimuovere gli eventuali ostacoli tecnici incontrati.

Nella fattispecie in esame è pacifico che in data 11 novembre 2013 la società istante ha richiesto a Vodafone la portabilità della propria numerazione. E' altresì pacifico che detta portabilità non è andata a buon fine nei termini previsti dalla normativa di settore.

Al riguardo, l'operatore Vodafone non risulta aver comunicato alla società istante l'esistenza di eventuali difficoltà tecniche o di altri ostacoli incontrati nell'adempimento dell'obbligazione. Nel corso della conversazione telefonica del 31 gennaio 2014, intercorsa con il Call Center, l'operatore Vodafone ha solo genericamente riferito alla società istante che il mancato passaggio della linea era dovuto ad un impedimento causato da Telecom Italia.

Il gestore Vodafone non ha tuttavia prodotto in questo procedimento alcun documento idoneo a provare che il rifiuto alla portabilità sia stato effettivamente opposto dal gestore anzidetto e, in difetto della prova del corretto adempimento di Vodafone alle obbligazioni assunte, ne discende anzitutto il diritto della società istante all'indennizzo per l'omessa portabilità della numerazione, quantificato dall'art. 6,

DELIBERAZIONE
n. 151 del 2 ottobre 2015

primo comma, dell'allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, in euro 5,00 per ogni giorno di ritardo, importo questo da applicarsi nel caso di specie, trattandosi di utenza *business*, in misura pari al doppio (euro 10,00) così come previsto dall'art. 12, comma 2, del medesimo allegato "A".

In accoglimento della domanda avanzata *sub 5* dalla società istante, l'operatore Vodafone va quindi condannato, anzitutto, al versamento del complessivo importo di euro 1.910,00 (euro 10,00 moltiplicati per i 221 giorni intercorsi dall'11 novembre 2013, data della richiesta di portabilità, al 20 giugno 2014, così come richiesto *sub 5* dalla società istante, detratti i 30 giorni utili per la lavorazione ai sensi dell'articolo 1, comma 3, L. 40/2007).

Per quanto sopra l'operatore Vodafone, che ha attivato con ritardo i servizi voce e dati associati all'utenza in questione, va anche condannato, in accoglimento della domanda avanzata *sub 4* dalla società istante, alla corresponsione dell'indennizzo previsto dall'art. 3 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS.

La disposizione, si ricorda, prevede che *"nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo"*.

Ai fini di cui al comma 1 è applicato l'indennizzo anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi.

Se il ritardo riguarda procedure per il cambio di operatore gli importi di cui al comma 1 sono ridotti ad un quinto".

Nel caso di specie, dato che il lamentato ritardo riguarda procedure per il cambio di operatore, l'importo di euro 7,50 per ogni giorno di ritardo, previsto dall'anzidetto art. 3, comma 1, va quindi ridotto ad un quinto e, pertanto, computato nella misura *pro die* di euro 1,50. Detto importo deve comunque moltiplicarsi, anche in questo caso, per due, ai sensi dell'art. 12, comma 2, del medesimo allegato "A", venendo in rilievo una utenza *business*. L'importo unitario da applicarsi ai fini del calcolo dell'indennizzo è quindi pari ad euro 3,00 *pro die* per ciascun servizio, voce e dati, attivato con ritardo dall'operatore Vodafone.

A tale titolo la società istante ha quindi diritto all'indennizzo di euro 1.146,00 (euro 6,00 moltiplicati per i 221 giorni intercorsi dall'11 novembre 2013, data della richiesta di portabilità, al 20 giugno 2014, così come richiesto *sub 4* dalla società istante, detratti i 30 giorni utili per la lavorazione ai sensi dell'articolo 1, comma 3, L. 40/2007).

Meritevole di accoglimento è, infine, anche la richiesta di liquidazione dell'indennizzo da mancata risposta al reclamo, avanzata *sub 6*.

Rileva, sul punto, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP, secondo cui, in caso di reclamo, il gestore deve fornire una risposta adeguatamente motivata entro il termine indicato nel contratto, e comunque non superiore a 45 giorni, utilizzando altresì la forma scritta qualora il reclamo sia rigettato.

Nel caso di specie, come riferito dalla società istante e non contestato dall'operatore Vodafone, risulta che la prima ha inoltrato al gestore telefonico un reclamo, tramite Call Center, in data 31 gennaio 2014. A detto reclamo l'operatore Vodafone non risulta aver mai risposto, nonostante il suo rigetto.

Considerato che l'art. 11, comma 1, dell'allegato A alla Delibera 73/11/CONS prevede al riguardo un indennizzo di euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00, l'operatore Vodafone dovrà essere condannato, per la mancata risposta al reclamo della società istante, alla corresponsione della somma di euro 66,00 (euro 1,00 moltiplicati per i 111 giorni intercorsi dal 31 gennaio 2014 al 22 maggio 2014, data quest'ultima di deposito dell'istanza di definizione, detratti i 45 giorni utili per la risposta al reclamo, ex art. 8, comma 4, Delibera Agcom n. 179/03/CSP).

B) Le domande avanzate nei confronti dell'operatore Telecom Italia.

La domanda di indennizzo ex art. 4 dell'allegato "A" alla delibera 73/11/CONS per la sospensione del servizio subita dal 30 ottobre 2013 al 23 aprile 2014, formulata dalla società istante *sub* 1, deve essere rigettata.

Al riguardo, Telecom Italia ha fondatamente dedotto che il servizio adsl in questione, già attivato da parte della medesima Telecom Italia, era migrato il 21 ottobre 2013 verso l'operatore Optima Italia, il quale poi in data 8 novembre 2013 aveva "cessato la risorsa".

Entrambe le circostanze risultano comprovate da quanto dedotto e documentato dalla società istante con la memoria di replica depositata il 24 giugno 2014.

In particolare, con detto atto, la società istante ha confermato di aver prima chiesto la migrazione del servizio adsl attivo con Telecom Italia verso l'operatore Optima Italia e di avere successivamente inviato ad Optima Italia una lettera, datata 14 ottobre 2013 e allegata agli atti, di recesso contrattuale.

Detto recesso è stato tuttavia formalizzato dalla società istante senza la contestuale richiesta di riattivazione del servizio dati da parte di Telecom Italia (c.d. "cessazione secca"). Di conseguenza, Telecom Italia non può ritenersi responsabile per la mancata fruizione del servizio dati, che dal 21 ottobre 2013 non era più sotto la propria "gestione".

Può invece ragionevolmente ricondursi ad un disallineamento contabile, la fatturazione del servizio dati, da parte di Telecom Italia, che è proseguita nonostante la richiesta di migrazione del servizio adsl verso Optima Italia e la successiva cessazione "secca" della risorsa.

Va pertanto disposto, in accoglimento della domanda avanzata *sub* 2 dalla società istante, il rimborso, in favore della stessa, dei canoni relativi al servizio adsl contabilizzati nelle fatture emesse da Telecom Italia relativamente al periodo 31 ottobre 2013 – 23 aprile 2014.

Anche Telecom Italia, che non risulta avere risposto al reclamo avanzato dalla società istante, va infine condannata, come richiesto *sub* 3, alla corresponsione dell'indennizzo previsto dall'art. 11 dell'allegato "A" alla delibera 73/11/CONS.

Il primo reclamo con cui la società istante ha dedotto di avere segnalato all'operatore Telecom Italia il disservizio alla linea dati risulta avanzato in data 31 ottobre 2014. La circostanza non è stata contestata da Telecom Italia e può quindi ritenersi pacifica. A fronte del reclamo avanzato, il gestore avrebbe dovuto fornire una risposta adeguatamente motivata, entro il termine massimo di 45 giorni ed utilizzando la forma scritta in caso di rigetto.

Poiché non risulta che tanto sia avvenuto, Telecom Italia va quindi condannata alla corresponsione, in favore della società istante, della somma di euro 158,00 (euro 1,00 moltiplicati per i 203 giorni intercorsi dal 31 ottobre 2013 al 22 maggio 2014, data quest'ultima, di deposito dell'istanza di definizione, detratti i 45 giorni utili per la risposta al reclamo, ex art. 8, comma 4, Delibera Agcom n. 179/03/CSP).

DELIBERAZIONE
n. 151 del 2 ottobre 2015

Tenuto conto dell'integrale accoglimento delle domande formulate dalla società istante nei confronti di Vodafone e del parziale accoglimento delle domande formulate nei confronti dell'operatore Telecom Italia, si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore della società istante, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento adottato con Delibera n. 173/07/CONS, la somma forfettaria di euro 85,00 a titolo di spese di procedura, di cui euro 50,00 da porsi a carico dell'operatore Vodafone ed euro 35,00 da porsi a carico del gestore Telecom Italia.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria redatta dall'Avv. Raffaele Cioffi in attuazione del contratto sottoscritto in data 16 ottobre 2014 e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente, Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 2 ottobre 2015;

Con voti unanimi

D E L I B E R A

in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 22 maggio 2014 dalla società Novas di Nacci [REDACTED] & C. [REDACTED] nei confronti degli operatori Telecom Italia [REDACTED] e Vodafone Omnitel [REDACTED]

1) che l'operatore Vodafone Omnitel [REDACTED] provveda alla corresponsione, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante:

- a) della somma di euro 1.910,00 a titolo di indennizzo per la mancata portabilità della numerazione [REDACTED];
- b) della somma di euro 1.146,00 a titolo di indennizzo per la ritardata attivazione dei servizi voce e dati associati all'utenza anzidetta;
- c) della somma di euro 66,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo della società istante;
- d) della somma di euro 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e delle Linee Guida approvate con la Delibera n. 276/13/CONS;

2) che l'operatore Telecom Italia [REDACTED] provveda:

- a) al rimborso, in favore della società istante, dei canoni relativi al servizio adsl contabilizzati, in relazione alla numerazione [REDACTED], nelle fatture emesse relativamente al periodo 31 ottobre 2013 – 23 aprile 2014;
- b) alla corresponsione, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, della somma di euro 158,00 per la mancata risposta al reclamo della società istante;
- c) alla corresponsione, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, della somma di euro 35,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e delle Linee Guida approvate con la Delibera n. 276/13/CONS.

DELIBERAZIONE
n. 151 del 2 ottobre 2015

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1) lettere a), b), c) e 2) lettere a), b) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario
Luciano Moretti

Il Presidente
Sandro Vannini