

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: Merlino gas e caravan
XXX/Vodafone Italia XXX**

Presenti:

ALBERTO LAPENNA	<i>Vice Presidente</i>
CHETI CAFISSI	<i>Componente</i>
ELETTRA PINZANI	<i>Componente</i>
MASSIMO SANDRELLI	<i>Componente</i>

Assenti:

ENZO BROGI	<i>(Presidente)</i>
-------------------	---------------------

Presiede: **Alberto Lapenna**

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

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

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*";

VISTA 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;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;

VISTO 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;

VISTA 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);

VISTA 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;

VISTA 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;

VISTA Delibera Agcom 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 ed integrazioni;

VISTA Delibera Agcom n. 41/09/CIR "*Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa*";

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori*";

VISTA 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*";

VISTA l'istanza GU14 n. 305 del giorno 23 settembre 2015 con cui la società individuale Merlino gas e caravan XXX chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Vodafone Italia XXX (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 Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il “Regolamento”);

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La società istante, titolare di un contratto *business* sull’utenza n. 055 254XXX con la società Vodafone, lamenta, la ritardata attivazione del servizio, la mancata portabilità, la perdita del numero e la mancata risposta al reclamo.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 15 marzo 2014 aderiva ad un contratto per il passaggio dell’utenza n. 055 254XXX dall’operatore Telecom Italia XXX all’operatore Vodafone con portabilità del numero; “*dopo circa quindici giorni*” l’operatore Vodafone attivava il servizio su “*numero provvisorio dichiarando che in una settimana sarebbe stata completata la portabilità e restituito il numero*” originario; il gestore attivava anche il servizio DSL;

- in data 21 aprile 2014 il tecnico Vodafone rilasciava un “Verbale di accettazione impianto DSL” ;

- in data 3 settembre 2014 inviava via fax all’operatore un reclamo con il quale lamentava la sospensione dei servizi erogati sul numero provvisorio, nonché il ritardo nella portabilità relativa all’utenza n. 055 254XXX;

- in data 22 settembre 2014 inviava nuovamente via fax un reclamo all’operatore con il quale ribadiva di essere privo “*sia del numero e dell’attivazione della adsl al numero 055254XXX e al numero 055713XXX*” e di essere stato contattato da un agente dell’operatore Vodafone che proponeva “*un saldo e stralcio su una vecchia morosità riguardante un altro numero (n. 055 713XXX) per ottenere il ripristino dell’utenza n. 055 254XXX*”.

In data 2 luglio 2015 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Vodafone tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Co.Re.Com Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) il “*ripristino dell’utenza 055 254XXX*”;
- ii) l’“*indennizzo per il ritardo attivazione servizio*”;
- iii) l’“*indennizzo per mancata risposta al reclamo del 22 settembre 2014*”;
- iv) l’“*indennizzo per mancata portabilità*”;
- v) l’“*indennizzo per perdita del numero*”.

2. La posizione dell'operatore.

La società Vodafone ha fatto pervenire, in data 23 ottobre 2015, una memoria difensiva nella quale, preliminarmente, ha dedotto come *“non possa ovviamente trovare alcun riscontro la richiesta di risarcimento: difatti, in base a quanto statuito dall'art. 19, comma 4, della delibera 173/07/CONS, l'Autorità adita, laddove ritenga fondata la domanda presentata dall'utente, potrebbe imporre alla Compagnia telefonica, al massimo, il versamento di rimborsi ed indennizzi calcolati in base alle Carte del Cliente predisposte dagli stessi Operatori, senza poter procedere con la liquidazione di ciò che corrisponde al risarcimento del danno. Tale operazione spetterà, eventualmente, all'Autorità Giudiziaria, alla quale la potrà, laddove riesca a dimostrare l'esistenza di un maggior danno - così come indicato dal comma 5 dell'art. 19 richiamato - il nesso di causalità che lo lega con la condotta tenuta dalla Compagnia e una condotta quantomeno colposa di quest'ultima, rivolgere la propria domanda di ristoro. Nel merito, la tipologia di abbonamento cui controparte ha aderito prevede, per il suo corretto funzionamento, il compimento di operazioni tecniche piuttosto complesse, tutte regolarmente adempiute da Vodafone che, avendo assistito il proprio utente con correttezza e professionalità, non potrà vedersi addebitata alcuna responsabilità. Infatti, si rileva che l'odierna esponente ha agito nel pieno rispetto delle disposizioni legislative e contrattuali che regolano la materia, secondo il livello di diligenza richiesto, sì che alcuna richiesta d'indennizzo potrà, allo stato, ritenersi fondata”*.

L'operatore ha, inoltre, fatto pervenire delle note integrative, con documentazione allegata, dalle quali risulta che la società istante ha maturato un insoluto pari ad euro 1.646,54.

3. Le repliche della parte istante

La parte istante ha fatto pervenire, in data 30 ottobre 2015, per il tramite dell'Avv. XXX Illiano una replica nella quale, preliminarmente, ha dedotto, che nell'istanza introduttiva del presente procedimento l' *“istante non ha avanzato alcuna richiesta di risarcimento bensì una legittima richiesta di indennizzo ex Delibera Agcom 73/11/CONS in conseguenza della ritardata attivazione del servizio dal 23/07/2014 (invece che nei 7 gg. previsti a termine di contratto) – peraltro, MAI attivato – un ritardo che attualizzato sino ad oggi (30/10/2015) in n. 586 giorni (moltiplicati per € 7.50 al giorno come da Tabella Agcom) dà luogo ad un indennizzo pari a complessivi euro 4.395,00. E tutto ciò senza considerare: l'indennizzo spettante per perdita dell'utenza telefonica n. 055/254XXX (di cui si chiede il ripristino), l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo 22/09/2014, l'indennizzo per la mancata portabilità del numero telefonico”*.

La parte istante ha evidenziato, inoltre, che l'operatore si è limitato *“ad asserire semplicemente di avere svolto correttamente le operazioni tecniche (...) e di aver assistito l'istante con professionalità senza offrire alcuna prova che possa supportare, anche solo in minima parte, le suddette affermazioni né tantomeno giustificare la condotta della medesima (...). Il che, ovviamente pone seri dubbi sul fatto che l'operatore ut supra menzionato abbia agito nel pieno rispetto delle disposizioni legislative e contrattuali che regolano la materia nonché secondo il livello di diligenza richiesto”*.

4. L'integrazione istruttoria. La posizione di Telecom Italia (Wholesale)

L'Ufficio, sulla base degli atti e delle dichiarazioni rese dalle parti, ha chiesto un'integrazione istruttoria ai sensi dell'art. 18 del Regolamento a Telecom Italia S.p.A. (Wholesale) volta a conoscere i passaggi tra gli operatori intervenuti nel periodo marzo 2014 - settembre 2015 sulla numerazione 055 254XXX. Nei termini concessi Telecom Italia S.p.A. ha riscontrato quanto richiesto depositando una memoria corredata da documentazione dalla quale emerge quanto segue:

“Per il DN 055254XXX intestato a Merlino Gas e Caravan XXX la situazione, per le indicazioni avute, è:

In PITAGORA (numero di ordini: 1)

Ordine di Attivazione Carrier Pre-Selection in Chiuso olo TELETU XXX (EX OPITEL EX TELE2)

data_ricezione_ordine 19/04/2012

data_espletamento 19/04/2012

In CRM 3.0 (numero di ordini: 1)

Ordine di CESSAZIONE CESS. CPS PER RIENTRO TI CPS in ESPLETAMENTO TECNICO olo TeleTu

data_attesa_consegna 14/07/2014

data_espletamento 14/07/2014

In CRM 2.0-ADSL (numero di ordini: 6)

Ordine di ATTIVAZIONE NORMALE in SCARTATO olo TeleTu

data_ricezione_ordine 20/04/2012

Ordine di ATTIVAZIONE NORMALE in SCARTATO olo VODAFONE ITALIA

data_ricezione_ordine 01/04/2014

Ordine di ATTIVAZIONE NORMALE in SCARTATO olo VODAFONE ITALIA

data_ricezione_ordine 04/04/2014

Ordine di ATTIVAZIONE NORMALE in SCARTATO olo VODAFONE ITALIA

data_ricezione_ordine 09/04/2014

Ordine di ATTIVAZIONE NORMALE in CHIUSO olo VODAFONE ITALIA

data_ricezione_ordine 28/04/2014

data_espletamento 30/04/2014

Ordine di CESSAZIONE NORMALE in CHIUSO olo VODAFONE ITALIA

data_ricezione_ordine 05/06/2014

data_espletamento 04/06/2014”.

5. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare si osserva quanto segue:

- deve ritenersi inammissibile l'eccezione formulata dall'operatore Vodafone in sede di memorie autorizzate circa la presenza in istanza di domanda risarcitoria, in palese violazione con quanto stabilito dall'art. 19, comma 4, della Delibera 173107/CONS, atteso che nessuna delle richieste formulate in istanza presenta un carattere risarcitorio;

- è parimenti inammissibile la richiesta di cui al punto *sub i*) della domanda di “*ripristino dell'utenza n. 055 254XXX*”, in quanto connessa ad un obbligo di *facere* estraneo alla cognizione del Corecom ai sensi del comma 4 dell' art. 19, poiché l'oggetto della pronuncia è limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Nel merito:

Sul ritardo nell'attivazione dei servizi sull'utenza n. 055 254XXX.

La società istante lamenta un ritardo nell'attivazione dei servizi, laddove l'operatore deduce che “*la tipologia di abbonamento cui controparte ha aderito prevede, per il suo corretto funzionamento, il compimento di operazioni tecniche piuttosto complesse, tutte regolarmente adempiute*”.

La doglianza non è fondata e non è meritevole di accoglimento.

Diversamente da quanto indicato nelle repliche autorizzate dal responsabile del procedimento, pervenute a questo Corecom per il tramite dell'Avv. XXX Illiano, agli atti del procedimento risulta che, l'operatore Vodafone abbia attivato i servizi, seppur su una numerazione provvisoria, in data in data 21 aprile 2014, quindi entro il periodo di 60 giorni indicato nella Carta Servizi dell'operatore quale limite di tempo massimo concesso come risulta oltre che dalla dichiarazione della società istante (vedi reclamo del 3 settembre 2014) anche dal “Verbale di accettazione impianto DSL” redatto in tale data.

Pertanto, per quanto sopra esposto, non si configura alcun ritardo nell'attivazione del servizio da parte dell'operatore.

Sull'omessa portabilità dell'utenza n. 055 254XXX.

La società istante lamenta l'omessa portabilità, laddove l'operatore deduce che “*la tipologia di abbonamento cui controparte ha aderito prevede, per il suo corretto funzionamento, il compimento di operazioni tecniche piuttosto complesse, tutte regolarmente adempiute*”.

La doglianza è fondata e meritevole di accoglimento.

Ai fini di una migliore comprensione della fattispecie oggetto di contestazione, sembra utile premettere una sintetica descrizione del complesso quadro normativo in materia di migrazione della telefonia fissa, evidenziandone gli aspetti di maggior rilievo ai fini che qui interessano. La legge 2 aprile 2007, n. 40 recante “*conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese*”, ha riconosciuto all'utente finale la facoltà di trasferire il contratto di fornitura del servizio in capo ad un altro operatore. A tal riguardo, si segnala il disposto dell'articolo 1, comma 3, della predetta

legge, secondo cui: i “*contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell’operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni*”. A valle di tale normativa, l’Agcom ha adottato la delibera n. 274/07/CONS recante “*Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*”, la Delibera Agcom n. 41/09/CIR recante “*Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa*” e la Delibera Agcom 52/09/CIR recante “*Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla Delibera Agcom n. 274/07/CONS ai fini della implementazione del codice segreto*”.

Alla luce di tale quadro normativo è possibile schematizzare la complessa procedura di migrazione in tre fasi. Nella fase 1, in particolare, l’utente aderisce ad un’offerta commerciale di un operatore commerciale diverso (c.d. operatore *recipient*) da quello presso il quale è l’utenza da migrare (c.d. operatore *donating*). Nella fase 2, l’operatore *recipient* trasmette la richiesta di passaggio all’operatore *donating* e quest’ultimo procede alle verifiche formali e tecniche previste dalla normativa di settore, fornendo l’esito delle stesse (“OK” o “KO”) entro 5 giorni lavorativi, trascorsi inutilmente i quali si applica il silenzio assenso. Nella fase 3, l’operatore *recipient*, ricevuto il riscontro positivo o comunque in applicazione del silenzio assenso, processa la migrazione entro la DAC (data di attesa consegna) precedentemente concordata con il cliente. In tal modo viene avviato il *provisioning* tecnico da parte dell’operatore di rete. Dalla disamina del sistema normativo e regolamentare sopracitato, si osserva, in generale, che l’operatore *donating* non ha responsabilità, ai fini del regolare svolgimento della migrazione e l’avvio del *provisioning* tecnico da parte dell’operatore di rete.

Richiamata la normativa di settore sopracitata, si rileva che dalla documentazione depositata da Telecom Italia XXX (Wholesale), non risulta che gli ordinativi inseriti per l’acquisizione del numero n. 055 254XXX da parte di Vodafone siano andati a buon fine. Vodafone, operatore *recipient* contrattualmente obbligato nei confronti dell’utente all’espletamento della procedura *de qua*, a fronte della contestazione della società istante, avrebbe dovuto, per escludere la propria responsabilità, dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili, nonché fornire la prova di aver adeguatamente informato l’utente delle difficoltà incontrate nell’adempimento dell’obbligazione; a ciò non risulta sufficiente un mero richiamo “formale” ai motivi tecnici che avrebbero impedito la portabilità, ma avrebbe dovuto, quantomeno, essere fornita evidenza dettagliata della problematica tecnica invocata.

Pertanto, in assenza di documentazione probatoria agli atti idonea ad escludere la responsabilità dell’operatore Vodafone, si ritiene che, ai sensi dell’art. 1218 del codice civile, la responsabilità in ordine alla omessa portabilità dell’utenza *de qua* sia da ascrivere esclusivamente a detto operatore e che, per l’effetto, debba essere riconosciuto alla ditta istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per il calcolo dell’indennizzo, viene in rilievo l’art. 6, comma 1, del Regolamento in materia di indennizzi approvato con la Delibera Agcom n. 73/11/CONS, il quale prevede che “*nelle ipotesi di procedure di portabilità del numero non concluse nei termini stabiliti dalla disciplina di settore, l’operatore responsabile del ritardo sarà tenuto a corrispondere all’utente interessato un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di ritardo*”; importo questo che, nel caso di specie, trattandosi di utenza *business*, deve essere applicato in misura pari al doppio (euro 10,00 *pro die*) così come previsto dall’art. 12, comma 2, del medesimo Regolamento.

Per quanto concerne il periodo indennizzabile si considera, quale *dies a quo*, il giorno 22 aprile 2014 (giorno successivo all'intervento di collaudo del tecnico dell'operatore Vodafone) al 4 giugno 2014 (data in cui l'utenza è stata cessata dall'operatore Vodafone, così come indicato da Telecom Italia XXX – Wholesale a seguito di richiesta integrativa istruttoria).

Per quanto concerne la determinazione dell'indennizzo, richiamando le considerazioni sopra menzionate, si ritiene equo liquidare l'indennizzo derivante dal combinato disposto dell'art. 5, comma 2, e dell'art. 12, comma 2, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS per il periodo 22 aprile – 4 giugno 2014 per complessivi euro 440,00 (euro 10,00 x 44 giorni di disservizio).

A fronte della mancata fruizione del servizio sull'utenza *de qua* quanto fatturato in riferimento al servizio sull'utenza n. 055 254XXX mai attivata, con il ritiro la pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta.

Sulla perdita del numero 055 254XXX.

La società istante lamenta la perdita della numerazione 055 254XXX, laddove l'operatore Vodafone nulla deduce.

La doglianza è fondata e meritevole di accoglimento nei limiti di seguito specificati.

Nel caso di specie l'operatore Vodafone ha inserito a sistema una richiesta denominata “*CESSAZIONE NORMALE*” (come si evince dalle schermate prodotte da Telecom Italia S.p.A. - Wholesale) che ha comportato l'interruzione dei servizi sull'utenza *de qua* con ciò comportando di fatto la perdita della numerazione.

Ciò detto, si ritiene pertanto l'operatore Vodafone responsabile per la perdita della numerazione *de qua* e conseguentemente è tenuto a rifondere all'odierno istante un congruo indennizzo, atteso che non ha fornito elementi probatori atti ad escludere che il numero è stato perso per causa non imputabile all'operatore.

L'indennizzo in questione va calcolato secondo i parametri degli art. 9 e 12, comma 2, della delibera Agcom n. 73/11/CONS.

Da quanto dichiarato da Telecom Italia S.p.A. (Wholesale) a seguito di richiesta istruttoria integrativa, emerge senza alcun dubbio la titolarità dell'utenza n. 055 254XXX alla società istante almeno dal 2012.

Pertanto si ritiene, conformemente al combinato disposto di cui agli artt. 9 e 12, comma 2, Regolamento indennizzi Delibera AGCOM n. 73/11/CONS, Allegato A, di liquidare a favore della società istante la somma di euro 1.600,00 (euro 100,00 x 4 x 4 anni).

Sulla mancata risposta al reclamo.

L'istante ha sostenuto la mancata risposta al reclamo 22 settembre 2014 inviato via fax all'operatore, laddove quest'ultimo nulla ha dedotto.

La domanda dell'istante è fondata e merita accoglimento atteso che, in atti, non risulta alcuna risposta al reclamo citato.

Atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera) prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45

giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo".

Ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra a carico dell'operatore Vodafone Italia, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto della carta dei servizi dell'operatore per risposta del reclamo del 22 settembre 2014, si determina il *dies a quo* nella data del 6 novembre 2014 ed il *dies ad quem* nel 2 luglio 2015, data dell'udienza di conciliazione.

L'indennizzo riconosciuto è da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 11, comma 1, dell'allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS secondo il quale, "se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00".

Pertanto la società Vodafone è tenuta a corrispondere all'istante, ai sensi del sopracitato art. 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, un indennizzo pari all'importo di euro 239,00 (euro 1,00 x 239 giorni di mancata risposta).

Infine si ritiene equo e proporzionale liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento ed ai sensi della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Francesca Sarti Fantoni, responsabile del procedimento 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 Vice Presidente nella seduta del 3 ottobre 2017;

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 23 settembre 2015 dalla Ditta individuale Merlino gas e caravan XXX nei confronti dell'operatore Vodafone Italia XXX, che detto operatore provveda:

- 1) al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario:
 - a) di euro 440,00 a titolo d'indennizzo per omessa portabilità del n. 055 254XXX;
 - b) di euro 1.600,00 per la perdita del numero 055 254XXX;
 - c) di euro 239,00 a titolo di mancata risposta a reclamo;
 - d) di euro 100,00 per spese di procedura;
- 2) alla regolarizzazione della posizione contabile – amministrativa stornando (o rimborsando in caso di avvenuto pagamento) quanto fatturato in riferimento al servizio sull'utenza n. 055 254XXX mai attivata, con il ritiro la pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1) lettere a), b) e c) e 2) 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 Vice Presidente
Alberto Lapenna