

**DELIBERA N. 21 / 15**

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
XXXXXX XXXXXXXX / VODAFONE-OMNITEL B.V.-TELETU  
(RIF. PROC. GU14 N° 245/14)

**IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO**

NELLA riunione del cinque maggio 2015 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
Presidente	Filippo Lucci	x	
Componenti	Alberto Capo	x	
	Nazario Cotturone		x
	Alfredo D'Alessandro	x	
	Chiara D'Onofrio		x

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “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, recante “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”;

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

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 Assemblies 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 sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 01 aprile 2011;

VISTA la delibera AGCOM n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera AGCOM n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

VISTA la deliberazione AGCOM n. 664/O6/CONS del 23 novembre 2006 "Adozione del regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza";

VISTA l'istanza dell'utente Sig.ra xxxxx xxxxxxxx presentata in data 03/12/2014 ed acquisita in pari data al prot. 25928;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante lamenta l'asserita illegittima improvvisa disattivazione della linea del proprio studio legale. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a. Nell'ottobre del 2013 l'utente riceveva telefonicamente una proposta commerciale da TeleTu per passare dal piano tariffario "Voce Affari Mini" (attivo dal 2010 sull'utenza del proprio studio professionale) a quello denominato "ADSL Flat", con l'intesa, verbalmente raggiunta con l'operatrice, di riservarsi di valutare meglio l'offerta stessa, e quindi di accettarla definitivamente, dopo la ricezione del relativo contratto scritto. Mentre, tuttavia, dopo qualche settimana perveniva presso lo studio dell'istante il router, il contratto non sarebbe mai arrivato e in bolletta, dopo sei mesi dalla proposta commerciale telefonica, venivano fatturati costi sia secondo il vecchio piano "Voce Affari Mini" sia secondo quello "ADSL Flat". Maggiorazione dei costi, quindi, in luogo del promesso risparmio anche per via del fatto che le nuove voci non erano comprensive di IVA, come invece prospettato durante il vocal order. Dopo il vano invio di una mail del 23/05/14, l'utente, in data 28/05/2014, inoltrava formale reclamo per quanto avvenuto a sua insaputa e chiedeva nuovamente l'invio del vocal order e del contratto cartaceo; l'annullamento del piano "ADSL Flat" al fine del ripristino del preesistente tipo di abbonamento ("Voce affari mini"), rimborso delle eccedenze sino a quel momento pagate e ritiro del router. Nessun riscontro veniva fornito al detto reclamo ed anzi l'operatore, senza alcun preavviso, il 17/7/14 distaccava la linea dell'utente. Solo il 21/7/14 il gestore rispondeva ad una mail dell'utente confermando l'avvenuto distacco di linea e motivandolo in ragione dell'asserita richiesta in tal senso formulata dall'utente con propria raccomandata. In realtà, con la propria missiva del 28/5/14 l'utente aveva chiesto, oltre all'invio della registrazione vocale e del contratto, la disattivazione del solo servizio "ADSL Flat" ed il ripristino del singolo piano "Voce Affari Mini", non già l'annullamento della linea telefonica *tout court*. Del tutto infruttuosi i reclami inoltrati al gestore via e-mail per ribadire le proprie intenzioni tanto che lo studio professionale restava completamente isolato. Adito il Corecom Abruzzo, in seguito all'emanazione del richiesto provvedimento d'urgenza, l'utente scopriva che TeleTu, subito dopo il distacco della linea, aveva riconsegnato il numero telefonico al gestore che lo aveva generato e che, per tale ragione, non aveva più neanche la possibilità tecnica di ripristinarla, né avrebbe sortito alcun effetto l'eventuale rilascio del codice di migrazione.

- b. In base a tali premesse, l'utente ha richiesto la corresponsione di tutti gli indennizzi previsti dalla Del. 73/11/CONS nella massima misura stabilita per i clienti "business", in ragione:
- i. dell'ingiusta e illegittima privazione del servizio telefonico, avvenuta in assenza del previsto preavviso;
  - ii. della mancata portabilità dell'utenza a fronte della cessazione del servizio;
  - iii. della perdita della numerazione (in suo possesso da 15 anni per la propria attività professionale) e della titolarità del numero;
  - iv. della mancata risposta al reclamo e ai ripetuti solleciti.

Chiede altresì:

- v. lo storno e il ricalcolo degli addebiti erronei e illegittimi;
- vi. la refusione delle spese procedurali sia per la definizione che per la conciliazione;

fatti salvi il risarcimento del danno ed ogni altro diritto ed eccezione.

Allega alla propria istanza:

- lettera TeleTu del 02/01/2010 su piano "Voce Affari Mini";
- fattura n. xxxxxxxxxxxx con scadenza 02/06/14 e attestazione di pagamento;
- richiesta via mail del 23/05/2014 di invio copia contratto e vocal order;
- raccomandata A/R del 28/05/14 di reclamo all'operatore;
- n. 2 mail del 21/7/14 di segnalazione mancato funzionamento della linea;
- mail TeleTu del 21/7/14 per informare della già avvenuta disattivazione della linea telefonica;
- intimazione via mail del 21/7/14 per riallaccio utenza;
- lettera inoltrata via pec e via fax il 24/7/14 per richiesta di riallaccio, codice migrazione e trattenimento numerazione;
- mail di richiesta del codice di migrazione;
- copia atti procedimento tentativo di conciliazione;
- copia contratto del 20/6/98 e ricevuta versamento fattura del 1998;
- fattura n. xxxxxxxxxxxx con scadenza 02/08/2014, e n. xxxxxxxxxxxx in scadenza 02/10/14;
- raccomandata A/R del 25/09/14.

## **2. La posizione dell'operatore**

TeleTu eccepisce in via preliminare l'inammissibilità dell'istanza relativamente alle richieste di indennizzo e risarcitorie assumendo l'assenza di proprie responsabilità in merito alla problematica oggetto di istanza GUI4 e poggiando la propria tesi sull'art. 19, c. 4, della Del. 173/07/CONS.

In ogni caso, l'operatore si difende sottolineando come, successivamente al distacco della linea effettuato il 17/7/2014, abbia comunque fornito all'utente il codice di migrazione evidenziandolo su tutte le fatture emesse e comunicandolo anche telefonicamente, fornendogli pertanto l'opportunità di recuperare la propria utenza.

Il gestore si riporta quindi alla del. n. 47/14, allegandola, emessa dal Corecom Emilia Romagna che ha statuito come, pur in presenza di un comportamento dell'operatore asseritamente illegittimo, l'eventuale messa in opera di comportamenti volti a correggere il proprio operato ed a recuperare l'utenza ceduta al gestore originario, esimerebbe da responsabilità l'autore del comportamento illegittimo stesso.

L'operatore ritiene, pertanto, non dovute le voci di indennizzo richieste dall'utente se non, in via del tutto residuale, quelle per la sospensione del servizio, ma non anche quelle per la perdita del numero attesa la possibilità per l'utente di richiederla al donator.

Infine, l'operatore evidenzia come in capo all'utente ci sia un insoluto di € 154,81.

### **3. Motivazione della decisione**

Dalla disamina di fatti e atti prodotti dalle parti, si ritiene che la richiesta di parte istante sia fondata limitatamente alle doglianze rappresentate in ordine alla disattivazione del servizio, avvenuta senza preavviso; alla perdita della propria numerazione telefonica ed alla mancata tempestiva risposta ai reclami sporti. Non meritevoli di accoglimento, invece, paiono la richiesta di indennizzo per l'asserita mancata portabilità del numero, né la richiesta risarcitoria, ancorché formulata in via del tutto residuale dall'utente.

In particolare, rispetto alla richiesta di cui al punto *i*), si concorda nel ritenere illegittimo l'avvenuto distacco della linea, alla luce dei tempi e dei modi con cui tale circostanza è stata posta in essere dall'operatore.

A tal riguardo, l'operatore stesso, nelle proprie memorie difensive, ammette implicitamente di essere incorso in una condotta illegittima e si riporta alla delibera n. 47/2014 emessa dal Co.Re.Com. Emilia-Romagna in tema di comminazione di sanzioni più miti ove l'operatore, ancorché resosi autore di un comportamento scorretto, abbia comunque posto in essere atti volti a correggere il proprio operato che, nel caso di specie, secondo parte convenuta andrebbero individuati nel compimento di quanto tecnicamente possibile per recuperare l'utenza ceduta al gestore che l'aveva creata, fornendo assistenza all'utente tramite servizio clienti. Nelle memorie, TeleTu asserisce, infatti, di aver fornito il codice di migrazione sia tramite bollette sia tramite call center, ma nulla produce a testimonianza di simili interventi operosi, né dalle fatture allegate dall'utente, successive al distacco, è dato leggere il detto codice.

Resta invece chiaro l'errore in cui TeleTu è incorsa a livello interpretativo rispetto alla reale volontà manifestata dall'utente con propria raccomandata del 28/05/14 perché, mentre con quest'ultima l'utente chiedeva di tornare all'applicazione del precedente piano tariffario (tariffario "Voce Affari Mini") e di estinguere solo il nuovo ("ADSL Flat"), giacché più oneroso, l'operatore intendeva la medesima richiesta come di recesso integrale e provvedeva, pertanto, al distacco della relativa linea.

Orbene, a fronte della descritta illegittima cessazione del servizio, trova applicazione l'art. 4, comma 1, della delibera AGCOM n. 73/11 che, in combinato disposto con il relativo art. 12, comma 2, implica il riconoscimento in favore dell'utente di un indennizzo da parte dell'operatore pari ad € 315,00 (trecentoquindici) considerati 21 giorni di disservizio prodotti dal 17/07/2014 al 07/08/14, data di emissione del richiesto provvedimento d'urgenza dal Corecom Abruzzo con cui l'utente veniva reso edotto della materiale impossibilità di ottenere la riattivazione richiesta in virtù della restituzione della numerazione da parte di TeleTu a Telecom.

Sul punto sub *ti*), la richiesta di indennizzo fondata sulla eccezionale mancata portabilità dell'utenza non risulta supportata dal presupposto probatorio necessario al relativo accoglimento. Non è stata fornita traccia, infatti, della propedeutica richiesta di portabilità da parte dell'utente.

Nell'impossibilità, pertanto, di poter agganciare la richiesta di parte istante sul punto all'articolo di riferimento della delibera 73/11/CONS - art. 6 - stante l'assenza della espressa richiesta di portabilità, *non* si ritiene accoglibile la relativa richiesta di indennizzo.

Meritevole di accoglimento, invece, la richiesta di indennizzo formulata (sub *iii*) in ragione della perdita della numerazione appartenente allo studio professionale dell'istante sin dal 1998.

Al riguardo, atteso che la perdita anzidetta risulta dipesa da errore di interpretazione imputabile all'operatore rispetto al contenuto della volontà espressa dall'utente con propria raccomandata A/R del 18/05/2014 per le ragioni sopra descritte, ai sensi dell'art. 9 della Del. 73/11/CONS, in combinato disposto con l'art. 12, l'operatore dovrà liquidare in favore dell'utente la somma di € 4.000,00.

In ordine alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo e ai solleciti (punto **iv**), parte istante motiva simile doglianza riferendo di aver ricevuto un unico riscontro dall'operatore, che allega, effettuato tramite mail del 21/7/14. Attraverso quest'ultima TeleTu conferma l'avvenuto distacco operato il 17/7/14 in virtù della asserita corrispondente richiesta da parte dell'utente con raccomandata A/R del 28/5/14.

A ben guardare, non solo l'originario reclamo inviato tramite raccomandata del 28/05/14 contenente la richiesta di ripristino del piano "Voce Affari Mini", non è stato correttamente gestito dall'operatore, il quale ha posto in essere un'attività del tutto contraria al senso dello stesso, ma neanche i consequenziali reclami, inoltrati telematicamente a far data dal 21/07/14 al fine della riattivazione della linea, risulta abbiano ottenuto riscontro alcuno.

Appurata, pertanto, la diversa natura dei reclami sopra riferiti, ai sensi dell'art. 11 della Delibera 73/11/CONS l'operatore dovrà corrispondere all'utente un indennizzo sia per la mancata lavorazione del reclamo del 28/05/2014, sia per quelli inviati dal 21/07/14, in entrambi i casi sino alla data di presentazione dell'istanza di definizione (03/12/14).

Per quanto sopra, considerato che le norme regolamentari di settore presuppongono un periodo di 45 giorni dal reclamo per la lavorazione degli stessi, rispetto al reclamo del 28/05/2014, l'operatore dovrà corrispondere un indennizzo pari ad € 145,00; avuto riguardo, invece, al reclamo del 21/07/14, l'operatore dovrà riconoscere un indennizzo pari ad € 90,00.

In relazione alla richiesta di storno degli addebiti ritenuti erronei e illegittimi dall'utente in quanto difformi rispetto a quanto telefonicamente prospettato (sub **v**), bisogna rilevare che l'utente ha dichiarato di non aver mai ricevuto copia scritta del contratto corrispondente all'offerta commerciale ricevuta nell'ottobre 2013 ed ha sottolineato come la sua intenzione, dichiarata telefonicamente allo stesso proponente, fosse quella di subordinare la propria accettazione rispetto al nuovo piano solo in seguito ad apposita valutazione della versione cartacea. In realtà, l'utente veniva a conoscenza dell'avvenuta applicazione del piano "ADSL Flat" in aggiunta, per di più, a quello "Voce Affari Mini", con corrispondente aggravio di spesa, solo dopo sei mesi da quella offerta telefonica.

Nel caso di specie, pertanto, risulta evidente l'avvenuta attivazione non richiesta di un piano tariffario ulteriore, oltre che più oneroso, rispetto a quello già attivo sull'utenza telefonica dell'odierno istante e, ai fini del presente procedimento, sarebbe stato onere dell'operatore telefonico fornire la prova dell'esistenza e valida conclusione del relativo contratto.

La fattispecie in esame, infatti, rientra nell'ambito dei ed. "*contratti a distanza*" disciplinati in via generale dall'articolo 50 e ss. del codice del consumo, e con norme di dettaglio quanto allo specifico di quelli per la somministrazione di servizi di comunicazione elettronica, dalla delibera Agcom n. 664/O6/CONS.

In particolare si tratta di accertare, attesa la contestazione dell'utente, se la dinamica di prospettazione dell'offerta, acquisizione del consenso ed assolvimento degli obblighi informativi conseguenti, abbia integrato i requisiti posti dalla normativa succitata a tutela del contraente debole, in quanto il professionista è onerato da una serie puntuale di obblighi informativi e documentali (articoli 52 e 53 del codice del consumo) ed il consumatore ha la possibilità di esercitare il diritto di recesso senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo in un termine stabilito (articolo .64). Tali regole di protezione tengono conto della peculiarità dello strumento

negoziale in esame che si caratterizza per la carenza della presenza fisica simultanea delle parti contraenti, cui corrisponde un'accentuazione della posizione di debolezza del consumatore rispetto alla controparte soprattutto per quel che concerne il profilo informativo, in quanto la "distanza" lo mette nell'impossibilità di prendere visione di quanto gli viene offerto sul piano delle caratteristiche del servizio e del suo costo. Di qui gli adempimenti specifici posti dal legislatore a carico del professionista, ovvero: le informazioni relative al negozio stipulando, da fornire *"prima della conclusione di qualsiasi contratto a distanza"* (articolo 52); l'obbligo di inviare conferma per iscritto, o su altro supporto duraturo, di tutte le informazioni rese ai sensi dell'articolo 52 *"prima od al momento dell'esecuzione del contratto"* (articolo 53); il diritto del consumatore di recedere senza penalità e senza obbligo di motivazione entro dieci giorni lavorativi, decorrenti dal giorno in cui siano stati soddisfatti gli obblighi informativi di cui all'articolo 52 *"qualora ciò avvenga dopo la conclusione del contratto"* (articolo 64, comma 1 e 65, comma 2, lett. b). La violazione del dovere di consegna del documento informativo di cui all'articolo 53, comporta l'ampliamento del termine concesso al consumatore per l'esercizio del recesso che, per i contratti a distanza, è *"di 90 giorni e decorre, per i beni, dal giorno del loro ricevimento da parte del consumatore, per i servizi, dal giorno della conclusione del contratto"* (articolo 65, comma 3).

Sulla scorta della normativa generale, la delibera Agcom n. 664/06/CONS ha imposto vincoli ancora più stringenti alla condotta dell'operatore di telecomunicazioni, disponendo *"che la volontà inequivoca del titolare dell'utenza telefonica di concludere il contratto deve risultare da un modulo ovvero altro documento contrattuale, anche elettronico, recante la data e l'ora dell'avvenuto accordo e la relativa sottoscrizione del titolare dell'utenza. Se è stata utilizzata la comunicazione telefonica, l'adempimento degli obblighi informativi di cui ai commi 1, 2, 3, 4 ed il consenso informato del titolare dell'utenza telefonica possono risultare dalla registrazione integrale della conversazione telefonica, previo consenso dell'interessato alla registrazione". Il successivo articolo 6 del regolamento prevede che "prima o al più tardi al momento dell'inizio dell'esecuzione del contratto di fornitura di beni o servizi di comunicazione elettronica concluso a distanza, il titolare dell'utenza telefonica deve ricevere un apposito modulo di conferma del contratto, contenente tutte le informazioni elencate al comma 1 dell'articolo 53 codice del consumo. Con il medesimo modulo, l'operatore comunica al titolare dell'utenza telefonica che, ove ritenga che il servizio non sia stato da lui richiesto, può proporre opposizione a mezzo fax o posta elettronica, ai recapiti indicati nella stessa informativa, ferma restando la sua facoltà di opporsi in ogni tempo e con qualsiasi mezzo ad una fornitura non richiesta*

Lo spirito della disposizione normativa è finalizzato a rafforzare il diritto del consumatore ad avere una piena consapevolezza circa le proposte commerciali alle quali ha precedentemente aderito per via telefonica. Infatti solo mediante apposito documento scritto il consumatore può verificare che l'offerta proposta sia meno conveniente rispetto a quanto prospettato per telefono dall'operatore, esercitando, quindi, il proprio diritto al ripensamento. Qualora la società somministrante il servizio non abbia provato di aver reso al cliente tutte le necessarie informazioni relative al servizio offerto, prima o al momento dell'esecuzione del contratto, mediante modello scritto riportante la data dell'avvenuto accordo, nessun credito può legittimamente vantare verso l'utente.

Pertanto, nel caso di specie, poiché parte convenuta non ha fornito alcuna giustificazione tecnico-giuridica relativamente alla corretta stipula del contratto contestato nei termini suddetti, né ha fornito alcuna documentazione idonea a dimostrare in maniera inequivoca la volontà dell'istante di attivare il predetto rapporto contrattuale, si ritiene accoglibile la richiesta dell'istante relativa allo storno e/o al rimborso degli addebiti erronei e illegittimi riferiti alla voce "ADSL Flat" attraverso il ricalcolo degli stessi che, come dichiarato dall'utente, sarebbero

comparsi in fattura a far data da quella avente scadenza 02/06/2014, n. xxxxxxxxxxxx, sino a quelle emesse prima del distacco di linea operato dal gestore. Più esattamente, dalla disamina della predetta fattura, saldata dall'utente, ai sensi dell'art. 8 del vigente Regolamento degli indennizzi, l'operatore dovrà procedere al rimborso di € 14,994 per l'avvenuto addebito delle prime 7 rate del router (dal 19/11/13 al 09/06/14) e per quello riferito al servizio ADSL fatturato per i mesi di marzo ed aprile 2014. Inoltre, ai sensi della predetta norma, l'operatore dovrà altresì stornare la quota complessiva di € 116,68 per gli addebiti presenti nelle fatture n. xxxxxxxxxxxx, con scadenza 02/08/14, e n. xxxxxxxxxxxx, con scadenza 02/10/14, a titolo, rispettivamente, di addebiti router (dal 10/06/14 al 09/08/2014) e ADSL per i mesi di maggio e giugno 2014, nella prima fattura, e router dal 18/07/2014 al 09/08/14, ADSL per il mese di luglio 2014 e costi di disattivazione, nell'ultima.

Inoltre, acclarato, che vi è stata attivazione del servizio "ADSL Flat" senza formale richiesta dall'utente, trova in questa sede applicazione anche il riconoscimento dell'indennizzo previsto in tali fattispecie dallo stesso art. 8 già citato, in virtù del quale, oltre allo storno ed al ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari ad € 5,00 per ogni giorno di attivazione. Nel caso di specie tale accadimento è intervenuto a partire dal 19/11/2013, come sopra evidenziato, e l'indennizzo spettante all'utente ammonta, pertanto, ad € 1.200,00.

Per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS e delle tabelle diffuse dall'AGCOM in materia di rimborsi, l'importo di euro 50,00 (*cinquanta/00*) tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti relativamente alla partecipazione al procedimento.

Infine, la richiesta di risarcimento del danno formulata da parte istante, sia pure in via del tutto residuale e ipotetica, non può trovare accoglimento in questa sede. In particolare, sia la quantificazione che la liquidazione del danno (economico e morale) esula dalle competenze dell'adito Corecom, 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 4, del Regolamento di cui alla delibera n. 173/07/CONS e in tal senso ribadito dall'operatore nella propria memoria difensiva.*

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del .  
Presidente;

## **DELIBERA** **Articolo 1**

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla Sig.ra xxxxx xxxxxxx nei confronti della società Vodafone Omnitel B.V.-TeleTu;
2. La società Vodafone Omnitel B.V.-TeleTu è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 50,00 (*cinquanta/00*) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 315,00 (*trecentoquindici/00*) a titolo di indennizzo per la sospensione dell'utenza xxxxxxxxxxxx (euro 15,00 per 21 giorni complessivi di interruzione del servizio);
- ii. euro 4.000,00 (*quattromila/00*) a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione in possesso dal 1998 (massimo € 4.000,00);
- iii. euro 235,00 (*duecentotrentacinque/00*) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- iv. euro 14,99 (*quattordici/novantanove*) a titolo di rimborso per le somme indebitamente pagate a fronte della fattura n. xxxxxxxxxxxx, con scadenza 02/06/2014 a titolo di rate del router (dal 19/11/13 al 09/06/14) e 2 mesi di ADSL (marzo-aprile 2014);
- v. euro 116,68 (*centosedici/sessantotto*) per gli addebiti complessivamente presenti nelle fatture n. xxxxxxxxxxxx, con scadenza 02/08/14, e n. xxxxxxxxxxxx, con scadenza 02/10/14, a titolo rispettivamente di pagamento rateizzato del router (dal 10/06/14 al 09/08/2014) e ADSL per i mesi di maggio e giugno-2014 nella prima fattura e router dal 18/07/2014 al 09/08/14, ADSL per il mese di luglio 2014 e costi di disattivazione nell'ultima;
- vi. euro 1.200,00 (*milleduecento/00*) a titolo di indennizzo per l'attivazione del servizio "ADSL Flat" non richiesto;

3. La società Vodafone Omnitel B.V.-TeleTu è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del Corecom Abruzzo e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

L'Aquila, 5 maggio 2015

IL RELATORE

F.to Dott.ssa Annalisa Ianni

Il Dirigente

F.to Dott.ssa Michela Leacche

IL PRESIDENTE

F.to Dott. Filippo Lucci

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt.22 e 40del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m. e i.