



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA
BASILICATA
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA
RAPPRESENTANZA E DELLA PARTECIPAZIONE
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
(CO.RE.COM.)**

Deliberazione n. 7/2020

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED]
[REDACTED] VS VODAFONE ITALIA E TIM SPA

L'anno duemilaventi, il giorno 7 del mese di febbraio presso la sede del Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

		Pres.	Ass.	
1.	MARRA ANTONIO DONATO	Presidente	X	
2.	CATALDO GIUSEPPINA	Componente	X	
3.	LOMUTO FEDERICA	Componente	X	
4.	MITIDIERI ASSUNTA	Componente	X	
5.	PRETE ANTONELLA	Componente	X	

DELIBERA N.7/2020
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

████████████████████ VS VODAFONE ITALIA E TIM SPA
(Prot. n. 7260/C dell'11 luglio 2017 e 3196/C del 3 aprile 2018)

NELLA riunione del 7/02/2020;

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*”;

VISTA la L.R. n.20/2000 “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”

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 28 novembre 2017;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 19/12/2017;

VISTA la delibera 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 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 delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;

VISTA la delibera n. 353/19/CONS, del 18 luglio 2019, recante “*Modifica del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA l’istanza dell’utente [REDACTED] vs Vodafone Italia S.p.A., presentata in data 11 luglio 2017, prot. n. 7260/C, e vs Tim S.p.A. presentata in data 3 aprile 2018, prot. n. 3196/C;

VISTI gli atti del procedimento;

Con riferimento alla procedura di definizione congiunta delle controversie in oggetto, si rileva quanto segue.

- **La posizione della parte istante v.s. Vodafone S.p.A.**

L’Hotel Ristorante [REDACTED], titolare di un contratto di utenza business con Vodafone S.p.A. per la fornitura di servizi di telefonia fissa, mobile e Internet/Adsl, con formulario UG del 25.05.17 si è rivolto al Co.re.com di Basilicata lamentando ritardo nella fornitura del servizio e interruzione/sospensione del servizio. Specificava che, in data 11/03/17, dopo aver ricevuto una comunicazione di variazione unilaterale del contratto da Vodafone, decideva di passare a Telecom, sia per la linea mobile che per la linea fissa e ADSL. La migrazione della linea mobile si perfezionava in data 16/03/17 e quella della linea fissa in data 30/03/17. Il servizio ADSL dal 21/03/2017, per circa una settimana, veniva sospeso e riattivato solo a seguito di numerosi reclami. Affermava l’istante che, a causa del periodo di sospensione, l’attività dell’hotel aveva subito ripercussioni negative, ma di aver comunque pagato regolarmente le relative fatture. Nel mese di aprile 2017 riceveva una fattura Vodafone con l’attribuzione dei costi relativi al recesso che contestava senza ricevere risposta.

All’udienza di conciliazione svoltasi il 6.07.17 dinanzi al funzionario Co.re.com. responsabile del procedimento, veniva redatto verbale di mancato accordo tra le parti.

Successivamente, in data 11.07.17, l’utente depositava istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. di Basilicata chiedendo:

1. *storno integrale dell’insoluto;*
2. *indennizzo per sospensione del servizio;*
3. *indennizzo per ritardata migrazione;*
4. *indennizzo per mancata risposta ai reclami;*

5. *indennizzo come da Delibera 73/11/CONS.*

Nella memoria difensiva del 28/06/18 l'utente ha richiamato la Delibera 147/11/CIR in base alla quale ha affermato che il perfezionamento delle migrazioni delle utenze mobili dovrebbe avvenire entro un giorno dalla richiesta e, pertanto, ai sensi dell'art. 3 e 12 della Delibera 73/11/CONS, ha chiesto un indennizzo per ritardo nella migrazione dell'utenza mobile di € 12,00.

Per quanto attiene la linea fissa, ha sostenuto di aver subito la sospensione dei servizi dal 21/03/17 al 30/03/17, a fronte della quale, ha chiesto un indennizzo pari ad € 135,00 ai sensi degli artt. 4 e 12 dell'All. A della Delibera 73/11/CONS.

In relazione alla richiesta di storno integrale dell'insoluto, l'utente ha sostenuto che nella fattura contestata vi siano alcune voci di costo non chiare che, in realtà, mascherano delle penali, benché il Codice delle Comunicazioni Elettroniche preveda espressamente che in presenza di modifiche unilaterali delle condizioni di contratto, l'utente abbia la facoltà di recedere dal contratto senza penali né costi di disattivazione. Tra l'altro, l'istante ha lamentato di non aver ricevuto alcuna informazione inerente i costi per il recesso, né di aver sottoscritto un contratto, richiamandosi, in ogni caso, alla L. n. 40/2007 che in relazione ai contratti di telefonia dispone la possibilità per gli utenti 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"*.

Inoltre, l'utente ha chiesto l'indennizzo per mancata risposta ai reclami, a far data dalla prima comunicazione del 22.03.17, trascorsi i 30 giorni previsti e sino al 12.09.17, data di deposito dell'istanza di definizione, per la somma complessiva di € 143,00 (€ 1,00 per ciascun giorno di ritardo) ai sensi dell'art. 11 della Delibera 73/11/CONS, nonché la corresponsione della somma di € 200,00 quali spese di procedura.

Nella memoria di replica del 9.07.18 l'istante, in merito alla sospensione dei servizi sulla linea fissa, ha dichiarato che controparte, benché abbia prodotto una schermata del sistema interno Vodafone da cui si evincerebbe la soluzione del problema segnalato nel giorno successivo alla segnalazione stessa, non ha provato, allegando i dati inerenti il traffico dei giorni seguenti, che la problematica fosse stata definitivamente risolta.

L'utente ha confermato l'illegittimità delle spese di fatturazione addebitategli in seguito al recesso dalla linea fissa e ADSL, richiamando la normativa già citata e sottolineando che l'informativa ricevuta da Vodafone non fosse chiara in relazione alle penali per recesso anticipato, affermando, inoltre che avendo stipulato il contratto contestualmente, sia per il fisso che per il mobile, riteneva si trattasse di un contratto unico.

• **La posizione della parte istante v.s. TIM S.p.A.**

L'Hotel Ristorante [REDACTED], titolare di un contratto di utenza business con TIM S.p.A. per la fornitura di servizi di telefonia fissa, mobile e Internet/Adsl S.p.A., con formulario UG del 18.09.17 si è rivolto al Co.re.com di Basilicata lamentando, in

occasione della migrazione dal precedente operatore Vodafone S.p.A. all'attuale, di aver subito una serie di disservizi.

Più precisamente, ha dichiarato che in data 11/03/17, dopo aver ricevuto una comunicazione di variazione unilaterale del contratto da Vodafone, decideva di passare a Telecom, sia per la linea mobile che per la linea fissa e ADSL. La migrazione della linea mobile si perfezionava in data 16/03/17 e quella della linea fissa in data 30/03/17. Il servizio ADSL dal 21/03/2017, per circa una settimana, veniva sospeso e riattivato solo a seguito di numerosi reclami. Affermava l'istante che, a causa del periodo di sospensione, l'attività dell'hotel aveva subito ripercussioni negative, ma di aver comunque pagato regolarmente le relative fatture.

Infine, l'utente ha segnalato di aver presentato istanza di definizione nei confronti dell'operatore Vodafone nel 2017.

All'udienza di conciliazione svoltasi il 28.03.18 dinanzi al funzionario Co.re.com. responsabile del procedimento, veniva redatto verbale di mancato accordo tra le parti.

Successivamente, in data 3.04.18, l'utente depositava istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. di Basilicata chiedendo:

- i) storno integrale dell'insoluto;*
- ii) indennizzo per sospensione del servizio;*
- iii) indennizzo per ritardata migrazione;*
- iv) indennizzo per mancata risposta ai reclami;*
- v) indennizzo come da delibera 73/11/CONS.*
- vi) spese di procedura.*

Nella memoria difensiva del 21/05/18 l'utente ha riproposto nei confronti del gestore TIM, la medesima richiesta già formulata nei confronti dell'operatore Vodafone, di indennizzo per ritardo nella migrazione dell'utenza mobile. Ha richiamato in merito la Delibera 147/11/CIR in base alla quale il perfezionamento delle migrazioni delle utenze mobili dovrebbe avvenire entro un giorno dalla richiesta ed ha calcolato, ex art. 3 e 12 della Delibera 73/11/CONS, un indennizzo per ritardo nella migrazione dell'utenza mobile, pari ad € 12,00.

Parimenti, ha riproposto la richiesta di indennizzo per la sospensione del servizio ADSL dal 21/03/17 al 30/03/17, quantificato nella somma di € 135,00 ai sensi degli artt. 4 e 12 dell'All. A della Delibera 73/11/CONS ed ha chiesto lo storno totale degli insoluti.

Nella memoria di replica del 31/05/18 l'istante ha specificato che in merito alla sospensione dei servizi sulla linea ADSL, la TIM non ha prodotto alcuna prova dell'esatto adempimento dell'obbligazione.

L'utente, infine, poiché i disservizi lamentati sono avvenuti nelle more di un procedimento di migrazione da un operatore ad un altro, ha affermato la necessità di

riunire le due procedure avviate distintamente nei confronti di ciascun operatore.

Ha chiesto la liquidazione di € 200,00 per spese della procedura.

- **La posizione dell'operatore Vodafone S.p.A.**

L'Operatore Vodafone S.p.A., ha fatto pervenire la memoria difensiva, datata 29.06.18, chiedendo il rigetto di tutte le richieste dell'utente e precisando che la modifica contrattuale invocata dal cliente fosse relativa alle sole tariffe della linea mobile mentre, come espressamente chiarito nella medesima comunicazione, le altre componenti dell'offerta e.box *“sarebbero rimaste attive alle condizioni previste dalle rispettive offerte”*. Il gestore ha dichiarato di aver ricevuto la richiesta di acquisizione della linea mobile da parte di TIM in data 14.03.17 e di averla espletata il 16/03/17 *“ovvero entro il termine di 30 giorni previsto dalla normativa di settore”*, provvedendo, altresì, a restituire all'utente la somma di € 100,00 addebitatagli per la disattivazione anticipata della linea mobile.

In relazione alla migrazione della linea fissa e ADSL verso TIM, ha allegato la schermata di portabilità out dalla quale la richiesta risulta ricevuta il 13.03.17 ed espletata il 30.03.17, *“entro la tempistica prevista dalla normativa di settore”*, con fatturazione di tutti i costi stabiliti per il piano attivato.

Per quanto concerne i disservizi sulla linea fissa e ADSL segnalati dall'utente con comunicazione via fax del 22.03.17, il gestore ha dichiarato di aver provveduto al ripristino il giorno seguente la segnalazione, come risultante dalla schermata di contatto allegata.

Infine, l'operatore ha sostenuto non fosse fondata la richiesta dell'utente di indennizzo per mancata risposta ai reclami poiché non ci sono reclami scritti.

Nella memoria di replica del 9.07.18, la Vodafone ha specificato in relazione al supposto ritardo nel perfezionamento della migrazione delle linee fissa e mobile, di aver posto in essere tutto quanto di sua competenza e nei tempi prescritti, come provato dalla documentazione prodotta e, pertanto, eventuali contestazioni andrebbero mosse alla TIM quale operatore recipient a cui poter eventualmente estendere l'istruttoria. La Vodafone ritiene giustificate le somme addebitate nella fattura contestata dal cliente, sia a titolo di corrispettivo per recesso anticipato dal piano di connettività, sia a titolo di rate residue del contributo di attivazione del piano stesso, accettato dal cliente con la sottoscrizione del contratto. Più precisamente, la proposta di abbonamento rete fissa e.box office+, prevede la somma di € 200,00 quale corrispettivo dovuto dal cliente per il recesso anticipato. Parimenti il gestore ritiene giustificati gli importi addebitati a titolo di costi fissi per il piano e.box, quali contributi mensili fatturati a titolo di canoni non contestati dall'utente e quindi, ad avviso del gestore, non suscettibili di decisione da parte del Corecom. Infine, la Vodafone ha affermato che non vi siano gli estremi per riconoscere l'indennizzo per mancata risposta ai reclami, dal momento che la summenzionata

schermata di contatto con il cliente prova la soluzione a seguito della segnalazione del 22.03.17, mentre la successiva segnalazione del 27.03.17, che in realtà rappresenterebbe solo una comunicazione di disdetta, veniva ricevuta dopo il 30.03.17, data in cui “nessuna utenza del ristorante [redacted] era più attiva in Vodafone” ed, in ogni caso, l’eventuale termine *ad quem* dovrebbe far riferimento all’udienza di conciliazione.

- **La posizione dell’operatore TIM S.p.A.**

Nella memoria difensiva del 21.05.18, l’operatore TIM ha dichiarato che in data 11.03.17, l’istante, tramite la sottoscrizione di modulistica contrattuale, chiedeva il rientro in Telecom sia dell’utenza telefonica fissa, la cui procedura si perfezionava il 30.03.17, che di quella mobile, la cui procedura si perfezionava il 16.03.17. Pertanto, l’operatore ha sostenuto di aver rispettato i tempi di chiusura delle procedura di rientro secondo quanto previsto ai sensi della L. n. 40/2007 di un tempo massimo di 30 giorni dalla richiesta. Inoltre, la TIM ha affermato di non aver rinvenuto nei propri sistemi alcuna segnalazione di disservizi da parte dell’utente e, pertanto, ha chiesto il rigetto dell’istanza.

Riunione delle procedure

Nel corso della procedura, ritenuto utile provvedere alla riunificazione dei due procedimenti e alla fissazione di un’udienza di discussione, ai sensi dell’art. 16, comma 4 del Regolamento, come concordato con le parti, le stesse sono state convocate all’udienza di discussione del 19.06.19.

Alla citata udienza di discussione congiunta, dinanzi al funzionario Co.re.com. responsabile del procedimento, veniva redatto verbale di mancato accordo tra le parti e la controversia riunita è stata trattenuta in definizione.

a) Motivazione della decisione

Al fine di inquadrare efficacemente la presente controversia in tema di migrazione da un operatore telefonico all’altro, occorre richiamare sinteticamente quanto previsto a tutela del consumatore nella legge n. 40/2007, dove l’art. 1, comma 3, prescrive che 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 ai trenta giorni*”.

Nella fattispecie in esame, pertanto, va accolta la richiesta *sub i)* nei confronti dell’operatore Vodafone di storno integrale dell’insoluto a carico dell’utente che, in base alle risultanze istruttorie, è rappresentato dal mancato pagamento da parte dell’istante della fattura contestata n. [redacted] del 20 aprile 2017 per l’importo totale di € 730,04,

addebitato all'utente a seguito del recesso dal contratto. Di contro, non trova accoglimento l'eccezione del gestore Vodafone relativa alla supposta mancata contestazione della voce relativa ai canoni contenuta nella fattura poiché l'utente ha contestato la fattura nella sua interezza, ossia comprensiva delle singole voci.

La Vodafone afferma e dimostra di aver restituito all'utente la somma di €100,00 addebitatagli per la disattivazione anticipata della linea mobile, mentre ritiene giustificate le altre voci in fattura poiché previste dal contratto stipulato con l'utente fra le quali, il pagamento della somma di € 200,00 quale corrispettivo dovuto dal cliente per il recesso anticipato della linea fissa e adsl, i costi fissi per il piano e.box, nonché i contributi mensili. La normativa vigente ammette la possibilità di attribuire all'utente che esercita il diritto di recesso le sole spese giustificate da costi dell'operatore, ma nel caso in esame la Vodafone non fornisce alcun chiarimento su tali costi.

Di fatto, nella fattura contestata, non è agevole distinguere l'imputazione delle singole voci, anche perché non coincidono numericamente con le voci di costo richiamate dall'operatore nei propri scritti difensivi di cui sopra. Pertanto, in applicazione della vigente normativa, si ritiene che l'utente che ha esercitato il diritto di recesso in seguito alla modifica unilaterale delle condizioni del contratto, non debba essere gravato di costi e spese aggiuntive, qualora non adeguatamente giustificate dall'operatore.

Va accolta la richiesta sub ii) nei confronti dell'operatore Vodafone di indennizzo per sospensione del servizio adsl poiché la schermata di contatto prodotta dall'operatore non prova che il disservizio lamentato dall'utente non si sia ripresentato nei giorni seguenti la segnalazione del 22.03.17. Di fatto, dalla documentazione agli atti, risulta che l'utente nella racc. a.r. del 27.03.17 con la quale comunicava formalmente la disdetta di abbonamento con migrazione ad altro operatore, ha dichiarato che *"a partire dalle ore 22:00 del 21/03/17 per circa 65 ore ci sono stati gravi disservizi sulle linee telefoniche e adsl a mia disposizione mancando proprio il servizio"*. In merito, giova rammentare che secondo la Delibera Agcom n. 179/03/CSP, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni (articolo 3, comma 4) e che l'onere della prova dell'esatto adempimento grava sull'operatore. In particolare, durante una procedura di migrazione è compito dell'operatore *donating* mantenere attivo il servizio fino all'effettivo passaggio dell'utenza al gestore *recipient*. E' indubbio che nel periodo in questione l'utenza fosse ancora sotto la gestione dell'operatore Vodafone che non ha prodotto congrua documentazione probatoria attestante la regolare e corretta gestione del cliente con conseguente diritto di quest'ultimo alla percezione di un indennizzo, calcolato ai sensi e per gli effetti del combinato disposto degli artt. 5, comma 1 e 12 del Regolamento in materia di indennizzi, approvato con la Delibera n. 73/11/CONS, che, nel caso di specie, trattandosi di utenza business, deve essere applicato in misura pari al doppio (3 gg.* 5,00* 2).

Non può accogliersi la richiesta sub iii) di indennizzo per ritardata migrazione nei confronti dell'operatore Vodafone, in quanto dalle risultanze istruttorie, alcuna doglianza può muoversi all'operatore donating che nei tempi prescritti ha regolarmente fornito il

“codice di migrazione” necessario per l’espletamento della procedura.

Tale richiesta è invece parzialmente accoglibile nei confronti dell’operatore TIM, operatore recipient contrattualmente obbligato nei confronti dell’utente all’espletamento della procedura di migrazione, ma distinguendo la portabilità della linea fissa da quella mobile.

In merito alla prima, le delibere Agcom n. 274/07/CONS e n. 41/09/CIR, hanno introdotto una procedura volta ad assicurare la concreta ed effettiva attuazione del diritto dell’utente di trasferire la propria utenza ad altro operatore, senza incertezze sui tempi di attivazione, attuando quanto stabilito dalla L 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. Di conseguenza, nella presente fattispecie non può ravvisarsi il ritardo di migrazione della linea fissa, perfezionatasi in 19 giorni.

Per quanto concerne la portabilità della numerazione mobile, invece, il regolamento contenuto nella delibera n. 147/11/CIR *“Regolamento riguardante la portabilità dei numeri per i servizi di comunicazioni mobili e personali”*, ha disposto che la stessa debba perfezionarsi entro un giorno lavorativo; la data del 11.03.17, quale giorno di sottoscrizione del rientro in TIM, costituisce il *dies a quo*, mentre il perfezionamento della portabilità è avvenuto in data 16.03.17 e l’operatore Tim non ha provato che tale ritardo dell’adempimento è stato determinato da causa allo stesso non imputabile. Ne deriva che TIM S.p.A. debba essere tenuta a corrispondere in favore dell’istante l’indennizzo previsto ai sensi del combinato disposto degli artt. 6, comma 1 e 12, comma 2 del Regolamento allegato alla delibera n. 73/11/CONS quantificato in € 2,50 per ogni giorno di ritardo ed in misura pari al doppio poiché trattasi di un’utenza affari. Atteso che la delibera n. 147/11/CIR dispone che *“per ritardi superiori a due giorni lavorativi il computo dell’indennizzo tiene conto di tutti i giorni di ritardo compresi i primi due”*, l’indennizzo dovuto da TIM in favore dell’istante è pari ad euro 25,00 (5 gg.* 2,50* 2)

Meritevole di accoglimento è, infine, la richiesta *sub iv)* nei confronti dell’operatore Vodafone di indennizzo per mancata risposta ai reclami, in quanto ex art. 8, comma 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP, in caso di reclamo, il gestore telefonico 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.

Dagli atti del procedimento risulta che l’utente ha inviato una prima lettera di reclamo via fax il 22.03.17, segnalando la presenza del disservizio sulla linea ADSL, reiterando poi la segnalazione all’interno della comunicazione di disdetta dell’abbonamento del 27/03/17, inviata con raccomandata a.r., ma non risulta alcuna risposta, inviata all’utente, da parte dell’operatore Vodafone. Ai sensi del citato regolamento, l’indennizzo previsto sarà calcolato dal 6.05.17 (trascorsi 45 gg. dal primo reclamo) sino alla data dell’udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, svoltasi il 6.07.17, essendo questa la prima occasione di interlocuzione tra l’istante e l’operatore convenuto.

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, ne discende che l'operatore Vodafone dovrà corrispondere la somma di euro 61,00 (euro 1,00 moltiplicato per 61 giorni compresi tra il 6.05.17 e il 6.07.17).

Generica ed indeterminata e, pertanto, inaccoglibile è la richiesta sub v) di indennizzo come da delibera 73/11/CONS.

In relazione alla richiesta della liquidazione delle spese di procedura, si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento, la somma di euro 150,00, di cui euro 100,00 da porsi a carico di Vodafone S.p.A. ed euro 50,00 da porsi a carico di TIM S.p.A.

Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], in parziale accoglimento dell'istanza GU14 vs Vodafone Italia S.p.A., presentata in data 11 luglio 2017, prot. n. 7260/C, e vs Tim S.p.A. presentata in data 3 aprile 2018, prot. n. 3196/C;

Delibera

la Società **Vodafone Italia S.p.A.** è tenuta a:

1. regolarizzare la posizione contabile amministrata dell'utente, stornando tutti gli addebiti fatturati e non corrisposti;
2. ritirare l'eventuale pratica di recupero crediti in esenzione spese;
3. corrispondere all'utente, a titolo di indennizzo per interruzione del servizio ADSL, la somma di euro 30,00 (3 gg. * 5,00 * 2) computati ex artt. 5, comma 1 e 12 del Regolamento in materia di indennizzi allegato alla Delibera n. 73/11/CONS;
4. corrispondere all'utente, a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami, la somma di euro 61,00 (61 gg. * 1,00) computati ex art. 11, comma 1, dell'allegato A alla Delibera 73/11/CONS;
5. corrispondere all'utente, 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, la somma di euro 100,00.

la Società **TIM S.p.A.** è tenuta a:

1. corrispondere all'utente, a titolo di indennizzo per ritardata migrazione della numerazione mobile la somma di euro 25,00 (5 gg. * 2,50 * 2) computati ex artt. 6, comma 1 e 12, comma 2 del Regolamento in materia di indennizzi allegato alla Delibera n. 73/11/CONS;
2. corrispondere all'utente, 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, la somma di euro 50,00.

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.

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

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 sul sito web dell'Autorità

IL DIRIGENTE
Ing. Vincenzo Fiore

IL PRESIDENTE
Dott. Antonio Donato Marra

