Verbale n. 18 Adunanza dell'8 settembre 2014

L'anno duemilatredici, il giorno 8 del mese di settembre, alle ore 11.00, in Torino presso la sede del Corecom, via Lascaris 10, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Bruno GERACI, presidente, Tiziana MAGLIONE, vicepresidente, Ezio ERCOLE, componente, e con l'assistenza della signora Maria Grazia Ferro nella funzione di Segretario verbalizzante.

Delibera n. 21 – 2014

Oggetto: Definizione della controversia XXX / VODAFONE OMNITEL XXX (già Vodafone Omnitel XXX) – TELECOM ITALIA XXX.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

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;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, *Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche,* e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento*);*

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, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

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

VISTA la deliberazione AGCOM n. 73/11/CONS *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n. 481;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*;

VISTA l'istanza presentata in data 14/1/2013, con cui XXX chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, Corecom) per la definizione della controversia in essere con le società VODAFONE OMNITEL XXX (di seguito, VODAFONE) e TELECOM ITALIA XXX (di seguito, TELECOM) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento;

VISTA la nota del 18/1/2013 con cui il Corecom, comunicava alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 6/3/2013 con la quale le parti venivano convocate per l'udienza di discussione del 26/3/2013;

VISTE le memorie depositate dagli operatori;

UDITE le parti all'udienza del 26/3/2013 ove l'Ufficio, vista la contraddittorietà delle ricostruzioni degli operatori, disponeva un rinvio a data da destinarsi per potere acquisire dal Settore Wholesale di Telecom le schermate complete relative alle linee oggetto di controversia;

VISTA la nota con cui l'ufficio scrivente formulava istanze istruttorie a Telecom, richiedendo che fornisse entro il 16/5/2013 le schermate complete relative alle procedure di

migrazione delle numerazioni oggetto di controversia, nonché alcuni chiarimenti su affermazioni dell'operatore contenute nella risposta alle richieste ex art. 5 del Regolamento svolte nell'ambito del procedimento d'urgenza instaurato contestualmente al procedimento di definizione;

PRESO ATTO che le risposte di Telecom Italia, peraltro incomplete, pervenivano in data 11/6/2013, oltre il termine assegnato;

UDITE nuovamente le parti nella seconda udienza di discussione in data 11/6/2013, nella quali le medesime si riportavano all'istanza introduttiva e alle rispettive memorie in atti e Telecom Italia dichiarava altresì a verbale di aver inviato le schermate migrazione utenze tra gestori;

PRESO ATTO che le parti, inutilmente esperito il tentativo di conciliazione, chiedevano la definizione della controversia;

VISTA la nota con cui l'ufficio formulava ulteriori istanze istruttorie, nei confronti di parte istante, in ordine al numero di anni di utilizzo delle numerazioni telefoniche oggetto di controversia, alle quali veniva dato riscontro;

VERIFICATO altresì che, nonostante i provvedimenti temporanei ex art. 5 del Regolamento emessi dall'Ufficio sia in di fase di conciliazione che in quella di definizione, le utenze oggetto di controversia non erano attive;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del Procedimento;

UDITA la relazione del Vicepresidente dott. avv. Tiziana Maglione;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. **Oggetto della controversia**

La società istante, relativamente alle numerazioni XXX e XXX, rappresenta:

- di essere stata contattata da Telecom, a seguito degli accordi intervenuti con l'operatore in sede di udienza di conciliazione su precedente questione, confermando all'operatore, in data 19/4/2012, la propria intenzione di rimanere con tale gestore;

- di avere contemporaneamente inviato raccomandata a.r. a Vodafone (dopo aver più volte contattato l'agente) dove ribadiva, stante l'incapacità dell'operatore di eseguire la portabilità dei numeri, che rinunciava all'offerta da esso formulata nel dicembre 2011;

- di essere senza linee, che Vodafone si è presa senza autorizzazione.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede a Vodafone:

1) di rilasciare le linee a Telecom;

2) gli eventuali risarcimenti del caso;

3) il rimborso delle spese di procedura.

Inoltre, l'istante chiede a Telecom:

4) il rientro immediato in Telecom;

5) gli eventuali risarcimenti del caso;

6) le spese di procedura.

L'operatore Vodafone, nella memoria difensiva, in sintesi rappresenta:

- che l'istante aderiva alla proposta di abbonamento Vodafone con richiesta di importazione da Telecom delle utenze fisse XXX e XXX;

- che Vodafone procedeva a dare immediata esecuzione al suddetto contratto, inoltrando richiesta di migrazione a Telecom al fine di importare le numerazioni in oggetto sui propri sistemi e attivare i servizi richiesti dalla XXX;

- che successivamente l'istante comunicava a Vodafone la propria volontà di non dare più seguito alla richiesta di migrazione delle predette utenze, manifestando dunque il proprio intento di proseguire il proprio rapporto contrattuale con Telecom;

-che dall'analisi dei sistemi Vodafone è emerso che la linea telefonica XXX non è mai entrata nella disponibilità dell'operatore, così come confermato anche dalla stessa Telecom nella memoria di risposta al procedimento ex art. 5 del Regolamento con la quale si evidenziava che "l'utenza XXX risulta essere disponibile sul sistema CRM business di TI";

- che predetta linea non è mai stata una risorsa Vodafone essendo sempre stata nella disponibilità di Telecom;

- che in relazione all'utenza XXX, Vodafone aveva ricevuto dal Donor (Telecom) uno scarto in accettazione in data 5/6/2012 con causale "rifiuto da parte del cliente".

Sulla base di tale rappresentazione, l'operatore chiede che l'Autorità voglia dichiarare l'estraneità di Vodafone ai fatti per cui è causa.

L'operatore Telecom, nella memoria difensiva, in sintesi rappresenta:

- che le linee XXX e XXX sono nella materiale ed esclusiva disponibilità di Vodafone essendo passate a detto operatore in seguito a specifica richiesta della medesima con dro inserita da Vodafone il 3/5/2012 e DAC 25/5/2012, DAC OLO 15/5/2012 e dest 5/6/2012;

- che dal 5 giugno non ha più avuto nella disponibilità le utenze tanto da aver attivato in data 30/8/2012 l'utenza XXX;

Sulla base di tale rappresentazione, l'operatore, si presume per mero errore materiale, fa una richiesta di inammissibilità, inconferente rispetto alla ricostruzione sopra riportata e riferita a istante diverso da quello per cui è causa.

2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame

A) Sul rito

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento.
Si rileva innanzitutto con riferimento alle domande di cui ai punti 1) e 4), che le richiesta di "rilasciare le linee a Telecom" e di "rientro immediato in Telecom" non rientrano nell'ambito della competenza decisoria dell'organo adito, in applicazione dell'art. 19, comma 4 della Delibera 173/07/CONS, in quanto il provvedimento che definisce la controversia può esclusivamente condannare l'operatore ad effettuare rimborsi/storni di somme non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.
Tuttavia, sui punti sopradetti, occorre meglio precisare che il Corecom, sia nel corso del procedimento di conciliazione, che in quello di definizione, ha emesso, rispettivamente in data 4/7/2012 e 18/2/2013, provvedimento temporaneo ex art. 5 del Regolamento, disponendo che gli operatori, ognuno per la parte di propria competenza, provvedessero a consentire la rimozione di tutti gli ostacoli tecnici e giuridici per permettere il rientro in Telecom e la riattivazione dei servizi per le utenze soprarichiamate. In entrambi i casi il provvedimento del Corecom non è stato ottemperato (tali fatti sono stati anche segnalati dall'Ufficio scrivente all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con nota del 22/7/2013). Le utenze non sono pertanto state riattivate e devono considerarsi perdute per parte istante.
Inoltre, quanto alle richieste di cui ai punti 2) e 5), ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie fra operatori di comunicazioni elettroniche e utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. E' dunque esclusa ogni pronuncia risarcitoria, per la quale sussiste giurisdizione esclusiva del Giudice Ordinario. Pertanto qualunque domanda di tale tipo deve essere dichiarata inammissibile in questa sede e correttamente interpretata quale domanda di condanna dei gestori al pagamento di un indennizzo in relazione ai fatti oggetto del procedimento.

B) Nel merito

Nel merito le domande dell'istante, ricondotte a richieste di indennizzo come sopra specificato, risultano accoglibili.

Il caso in esame attiene alla condotta tenuta dagli operatori VODAFONE e TELECOM in una vicenda relativa al passaggio tra operatori di due numerazioni – principale e aggiuntiva – non andata a buon fine ed anzi, come già detto, conclusasi con la perdita delle numerazioni stesse.
In via preliminare, si deve evidenziare che la risposta a istanze istruttorie ex art. 18, comma 2 del Regolamento formulata nei confronti di Telecom è pervenuta oltre il termine assegnato, tuttavia la documentazione in essa contenuta (schermate Pitagora) merita valutazione ai fini della ricostruzione cognitiva e di completamento istruttorio (in tal senso, cfr. delibera 157/11/CIR).

B1. Sul ritardato trasferimento delle utenze.

Orbene, è pacifico, in quanto affermato dall'istante e confermato dalle schermate Vodafone, che XXX XXX, cliente dell'operatore Telecom, aderiva ad un'offerta di Vodafone in data 21/12/2011.
Esistono tre procedure standard per il trasferimento delle utenze tra operatori di rete fissa (procedura di attivazione / di migrazione / di number portability pura), il cui utilizzo è determinato dal tipo di servizio oggetto del passaggio e dalla infrastruttura di rete attraverso cui tale servizio viene erogato.
Le tre procedure sono oggi, a seguito dell'attività normativa svolta dall'AGCOM, automatizzate e sono caratterizzate da particolari aspetti tecnico gestionali, ragione per cui per ciascuna di esse sono previste tempistiche specifiche.
Queste differenze non hanno impatti significativi sul cliente finale: il cliente deve semplicemente rivolgersi all'operatore ricevente (indicato come operatore recipient) comunicandogli la volontà di trasferire la propria utenza verso quest'ultimo. Sarà poi compito del recipient avviare la procedura tecnicamente corretta tra le tre.
La procedura cd. di "attivazione" consente il passaggio di un cliente di Telecom Italia verso un operatore alternativo (detto OLO, *Other Licensed Operator*), secondo le modalità stabile dalla delibera n. 52/09/CIR, ed effettivamente, sia dalle schermate Vodafone che da quelle Telecom, si evince che tale tipo di procedura veniva avviata una prima volta da Vodafone in data 8/2/2012 relativamente all'utenza XXX, avente come numero aggiuntivo lo XXX. Tale richiesta riceveva un rifiuto con causale "presente un ordinativo di variazione del servizio di accesso relativo al directory number".
La legge n. 40/2007 ha previsto un preavviso massimo di 30 giorni per recesso e trasferimento delle utenze, il che si traduce in un obbligo per gli operatori di effettuare il passaggio dei clienti al massimo in 30 giorni. Va da sé che essendo il contratto tra le parti stato concluso il 21/12/2011, come risulta dalla schermata prodotta da Vodafone stessa, il passaggio avrebbe dovuto effettuarsi entro il successivo 20/1/2012. Tuttavia, come si è visto, è documentalmente provato che solo in data 8/2/2012 Vodafone avviava la procedura inserendo l'ordinativo a sistema. Ricevuta una prima bocciatura, Vodafone non informava parte istante delle difficoltà incontrate nel dar corso al contratto (alcuna comunicazione dell'operatore indirizzata a XXX XXX è presente agli atti). L'agente Vodafone, dal canto suo, rispondeva via posta elettronica alle alle richieste dell'utente che lamentava il ritardo nel passaggio delle linee, scrivendo, in data 6/3/2012, che "Telecom sostiene di avere problemi nel fare la portabilità di numerazioni Voip" e che "comunque continueremo a sollecitare le sue numerazioni con insistenza maniacale". A fronte di dette comunicazioni, fino alla data del 2/5/2012, nella quale dalle schermate si ricava l'inserimento di una nuova richiesta di "attivazione", non risultano altre attività dell'operatore recipient.

Gli operatori devono fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale, quindi, ove l'utente lamenti l'inadempimento rispetto alla richiesta di migrazione, l'operatore, ovvero gli operatori, per escludere la propria responsabilità, sono tenuti a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze loro non imputabili. In questi casi, peraltro, i gestori devono anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione (poiché l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto, così da poter operare le proprie scelte), nonché di essersi diligentemente attivati per adempiere esattamente; in caso contrario l'utente ha diritto ad un indennizzo proporzionale al disservizio subito.
L'operatore Vodafone non ha rispettato le prescrizioni temporali relative alla procedura sopradescritta contenute nella citata normativa di settore, in quanto, per l'espletamento della portabilità, ha superato il termine massimo del 20/1/2012, addirittura inserendo a sistema la prima richiesta per il passaggio delle numerazioni oltre tale data, non informando parte istante delle difficoltà ricevute se non con generiche mail dell'agente, e, infine, attivandosi per richiedere nuovamente le numerazioni solo tre mesi dopo la prima richiesta (2/5/2012, cfr., in proposito, schermate agli atti).
Il disservizio può considerarsi perdurante dal 20/1/2012 (che, come visto, era il termine massimo entro il quale le numerazioni avrebbero dovuto essere attive con l'operatore Vodafone) al 10/5/2012 (data in cui l'operatore ha ricevuto, come risulta dalla cartolina di ricezione della raccomandata, agli atti, la comunicazione di recesso di XXX XXX), per un totale di 111 giorni.
In ordine alla quantificazione dell'indennizzo, va preliminarmente precisato che la stessa deve essere effettuata sulla base del Regolamento Indennizzi, in quanto la controversia è stata introdotta dopo l'entrata in vigore del medesimo; inoltre, il prodromico verbale di mancata conciliazione non contempla impegni da parte dell'operatore e, da quanto in atti, non è possibile conoscere l'entità degli indennizzi previsti dalla Carta dei servizi dell'operatore Vodafone vigente ai tempi della stipulazione del contratto.
In particolare, le disposizioni del suddetto Regolamento da prendere a riferimento sono le seguenti:
art. 3, comma 1, il quale prevede che per l'ipotesi di "ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto […]", gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad € 7,50 per ogni giorno di ritardo;
art. 3, comma 3, il quale prevede, che "se il ritardo riguarda procedure per il cambio di operatore gli importi di cui al comma 1 sono ridotti ad un quinto";
art. 12, comma 2, il quale prevede, nei casi indicati dagli articoli da 3 a 6, il raddoppio dell'indennizzo se l'utenza è del tipo "affari" (come è appunto il caso delle utenze intestate all'istante).
Ne deriva che per il disservizio occorso per la durata di 111 giorni, l'utente avrà diritto a un importo complessivo di € 333,00 (€ 1,50 x 2 x 111 giorni).
L'applicazione dei criteri così determinati a ciascuna delle utenze interessate determinerebbe tuttavia il riconoscimento a favore dell'istante di una somma che, per entità, si potrebbe qualificare come risarcitoria, e pertanto difficilmente armonizzabile con i principi di proporzionalità ed equità dell'indennizzo più volte richiamati nelle decisioni dell'Autorità e dei Corecom delegati.
Pertanto, in ossequio a tali principi, considerato altresì che trattasi di numerazione principale e aggiuntiva, si ritiene opportuno applicare quanto previsto dall'art. 12 del Regolamento, che

al comma 1 stabilisce: "Nel caso di titolarità di più utenze, [….], l'indennizzo è applicato in misura unitaria se, per la natura del disservizio subito, l'applicazione in misura proporzionale al numero di utenze risulta contraria al principio di equità".

B.2 Sull'interruzione del servizio e sulla perdita della numerazione

Proseguendo temporalmente nella ricostruzione dei fatti in base a quanto emerge dalla documentazione in atti e quanto appurato nelle udienze di conciliazione e discussione, l'istante, lasciato da Vodafone in una situazione di incertezza relativamente alla possibilità di riuscita della richiesta attivazione delle linee con detto gestore, riceveva un contatto telefonico da Telecom Italia (a seguito di accordi intervenuti per diversa controversia in sede di tentativo di conciliazione presso il Corecom scrivente) ove affermava la propria intenzione di non cambiare operatore. La XXX XXX, inoltre, aderiva a due offerte Telecom, che nel frattempo continuava a erogare il servizio regolarmente, volte alla trasformazione del medesimo in "Linea Valore + ISDN" (cfr. lettera Telecom del 4/5/2012) e all'attivazione dell'Opzione "Internet 7 Mega" (cfr. lettera Telecom del 11/5/2012). In data 25/5/2012, Telecom effettuava test di funzionalità della linea XXX, con esito positivo, come da "modulo esecuzione lavoro" prodotto da Sfilacciatura.
Come già anticipato, Vodafone in data 2/5/2012 provvedeva a richiedere nuovamente le linee a Telecom, ricevendo però una bocciatura per "rinuncia cliente". Detta motivazione, risultante dalle schermate prodotte da Vodafone, è assente in quelle depositate da Telecom,
In data 8/6/2012, pur tuttavia, le linee venivano improvvisamente interrotte. L'utente depositava immediatamente istanza di conciliazione nei confronti dei sopradetti operatori, con allegata istanza ex art. 5 del Regolamento per ottenere la riattivazione delle linee.
Nelle memorie relative al procedimento d'urgenza e in risposta al successivo provvedimento temporaneo emesso dal Corecom scrivente, Vodafone affermava che "XXX XXX non ha utenze importate su rete Vodafone", mentre Telecom sosteneva che "per il numero XXX risulta un ordine di attivazione NP con operatore eseguita il 5/6/2012" e che "si è provveduto ad inviare richiesta all'OLO per il rilascio della risorsa", mentre che "dalle verifiche effettuate dai Settori preposti il numero XXX risulta già essere disponibile nei nostri sistemi".
Il provvedimento temporaneo del Corecom, come già detto, non veniva ottemperato.
Anche nel corso del procedimento di definizione, l'utente instaurava procedimento d'urgenza finalizzato alla riattivazione delle linee. Gli operatori confermavano quanto già comunicato nel corso del precedente tentativo di conciliazione. Vodafone allegava schermate di "interrogazione" del sistema relative alla linea XXX (ossia la numerazione aggiuntiva) che hanno esito negativo, ma non produceva analoga interrogazione per il directory number XXX. Telecom, dal canto suo, pur inviando tre solleciti di rilascio risorsa a Vodafone per la numerazione principale XXX, continuava ad affermare che "l'utenza XXX risulta essere disponibile sul sistema CRM Business di Telecom Italia". Anche in questo caso il provvedimento temporaneo del Corecom non veniva adempiuto e Telecom, alla richiesta dell'Ufficio, ex art. 18, comma 2 del Regolamento, di fornire spiegazioni sulla mancata attivazione della numerazione che affermava essere nella propria disponibilità, non forniva spiegazioni.
Infine, nella seconda udienza di discussione, emergeva chiaramente che le numerazioni erano da ritenersi perdute per l'utente.
Le ricostruzioni degli operatori appaiono lacunose, contraddittorie e, per tali motivi, non in grado di dimostrare che i fatti contestati non siano loro imputabili. Si ritiene pertanto che

entrambi si siano resi corresponsabili dei disservizi, con conseguente diritto dell'utente ad un indennizzo sia per l'interruzione del servizio che per la perdita della numerazione.
In ordine al primo profilo, risulta agli atti che in data 30/8/2012 è stata attivata a XXX XXX una nuova linea da Telecom Italia, e che pertanto la completa interruzione del servizio è perdurato dal 8/6/2012 al 30/8/2012, per un totale di giorni 83.
Pertanto, le disposizioni del Regolamento da prendere a riferimento sono le seguenti:
art. 5, comma 1, il quale prevede che per l'ipotesi di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo pari ad € 5,00 per ogni giorno di interruzione;
art. 12, comma 2, il quale prevede, nei casi indicati dagli articoli da 3 a 6, il raddoppio dell'indennizzo se l'utenza è del tipo "affari" (come è appunto il caso delle utenze intestate all'istante).
Ne deriva che per l'interruzione del servizio per la durata di 83 giorni, l'utente avrà diritto a un importo complessivo di € 830,00 (€ 5,00 x 2 x 83 giorni), da dividere in parti uguali a carico dei due operatori coinvolti. Anche questo importo viene liquidato per una sola linea, ai sensi dell'art. 12, comma 1 del Regolamento, per i motivi esplicitati al punto B.1.
Quanto alla perdita delle numerazioni, le disposizioni del Regolamento a cui riferirsi sono:
art. 9, comma 1, il quale prevede che l'utente, nel caso perda la titolarità del numero precedentemente assegnato per fatto imputabile all'operatore, avrà diritto ad un indennizzo pari ad € 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo, fino ad un massimo di € 1.000,00;
art. 12, comma 2, il quale prevede, se l'utenza interessata dal disservizio è di tipo "affari", che nelle ipotesi di cui agli articoli 9 e 10 gli indennizzi ed i relativi limiti sono applicati in misura pari al quadruplo;
Da quanto appurato in seguito a istanze istruttorie rivolte a XXX XXX dall'Ufficio, la numerazione XXX è stata attivata nell'anno 1982, mentre l'aggiuntiva risale al 1997. Conseguentemente va riconosciuta all'utente la somma di € 4.000,00, secondo i criteri sopra esplicitati, da dividere in parti uguali a carico dei due operatori coinvolti. Anche questo importo viene liquidato per una sola linea, ai sensi dell'art. 12, comma 1 del Regolamento, per i motivi esplicitati al punto B.1.

B.3 Sugli interessi legali

Poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, l'indennizzo come sopra determinato deve essere maggiorato dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

C) Sulle spese del procedimento.

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è prevista dall'art. 19, comma 6) del Regolamento, che sancisce che "l'Autorità […] può riconoscere anche il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura" e che nel determinare rimborsi e indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".
Nel caso di specie, considerato il comportamento delle parti durante i procedimenti di conciliazione e definizione, il fatto che è stato necessario effettuare due udienze di discussione, nonché il valore della controversia, si ritiene congruo liquidare in via equitativa

in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di € 300,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura di conciliazione e di definizione, da ripartirsi in parti uguali su entrambi gli operatori.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

per i motivi sopra indicati,

1) l'**accoglimento** dell'istanza presentata da XXX, corrente in XXX, contro gli operatori Vodafone Omnitel XXX (già Vodafone Omnitel XXX), in persona del legale rappresentante *pro tempore*, corrente in XXX, e Telecom Italia XXX, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, corrente in XXX.

In particolare, l'operatore Vodafone Omnitel XXX sarà tenuto a:

- corrispondere in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 330,00 a titolo di indennizzo per ritardato trasferimento delle utenze, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e fino al saldo effettivo;

- corrispondere in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 415,00 a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e fino al saldo effettivo;

- corrispondere in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 2.000,00 a titolo di indennizzo per la perdita delle numerazioni storiche, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e fino al saldo effettivo;

- corrispondere in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 150,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

L'operatore Telecom Italia XXX sarà tenuto a:

- corrispondere in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 415,00 a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e fino al saldo effettivo;

- corrispondere in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 2.000,00 a titolo di indennizzo per la perdita delle numerazioni storiche, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e fino al saldo effettivo;

- corrispondere in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 150,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'at. 19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del d. lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento 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.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

IL PRESIDENTE
Bruno Geraci

IL COMMISSARIO RELATORE
Tiziana Maglione

DT/NP/MG