



DELIBERAZIONE
n. 71 del 9 luglio 2019

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 143/17 xxx
/Ambrogio S.r.l. / Vodafone Italia S.p.A.**

Presenti:

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

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Cinzia Guerrini** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricata 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";

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO l' "Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e 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 della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018", e in particolare l'art. 5, 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. 143 del giorno 2 marzo 2017 il 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 Ambrogio S.r.l. (di seguito, per brevità, Ambrogio) e Vodafone Italia S.p.A. (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 lamenta, nelle more del passaggio dall'operatore Ambrogio all'operatore Vodafone, l'interruzione del servizio sull'utenza n. 0574 574xxx, la mancata portabilità, la perdita della titolarità del numero, nonché il prosieguo della fatturazione da parte di Ambrogio anche dopo l'avvenuta migrazione.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l'istante ha dichiarato quanto di seguito richiamato.

Nel mese di luglio 2015, si recava presso un punto Vodafone dove aderiva ad un'offerta commerciale che prevedeva la portabilità dell'utenza n. 0574 574xxx da Ambrogio. Al momento della sottoscrizione non riceveva alcuna copia della P.d.A.. Successivamente veniva contattato telefonicamente da un operatore incaricato Vodafone che gli comunicava *"di non riuscire a prendere la linea in gestione, in quanto Ambrogio non rilascia[va] il codice di migrazione"*. Si recava nuovamente al punto Vodafone e mostrava una fattura di Ambrogio recante il codice di migrazione.

In data 5 agosto 2015, veniva attivato il contratto con Vodafone sul numero provvisorio 0574 743xxx. Contattato il gestore, veniva a sapere che detta numerazione, mai richiesta, era stata attivata in quanto non poteva essere eseguita la portabilità del proprio numero da Ambrogio. Allo stesso tempo constatava l'interruzione del servizio fonia: l'utenza n. 0574 574xxx era isolata. In data 17 agosto 2015 contattava, quindi, anche l'operatore Ambrogio per avere spiegazioni sul mancato rilascio dell'utenza; tale operatore indicava di aver comunicato i codici corretti.

In data 22 aprile 2016, inviava per posta prioritaria, ai due operatori coinvolti, un reclamo del 19 aprile 2016 (recapitato il 26 aprile 2016) con il quale contestava la totale interruzione dei servizi sul proprio numero e chiedeva al *"gestore Ambrogio l'annullamento delle fatture ingiustificate, successive all'agosto 2015"* e *"al gestore Vodafone (...) il ripristino immediato dell'utenza 05741574xxx"*.

In data 13 gennaio 2017 la parte istante esperiva nei confronti degli operatori Ambrogio e Vodafone, tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *"ad entrambi i gestori un indennizzo per la perdita del numero, per mancate risposte e disagi subiti"*, atteso che l'*"utenza [era] già in uso prima del 2009 e [...] nessuno dei due gestori ha mai risposto al reclamo inviato"*;
- ii) *"ad Ambrogio [...] l'annullamento [di] tutte le fatture emesse ed inevase"*.

2. La posizione degli operatori.

La società Ambrogio, in data 17 marzo 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato, nella quale ha precisato che l'istante *“ha siglato un contratto Ambrogio Voice l'8/11/2011 (all.1). Per tale contratto è previsto che il cliente nel caso voglia recedere debba inviare disdetta mediante raccomandata a/r o PEC (punto 3.2 delle condizioni contrattuali)”*.

L'operatore ha respinto la ricostruzione del *“cliente [il quale] ritiene di essere migrato a Vodafone nell'Agosto 2015 e [che] pertanto le successive fatture emesse dalla società scrivente non sono dovute”*. Ha respinto anche quanto asserito circa il fatto *“che al reclamo del cliente inviato in data 19/04/2016, Ambrogio non abbia mai risposto”*.

Con riguardo alla migrazione, Ambrogio ha evidenziato che *“alcuna richiesta da parte di altro operatore è arrivata al nostro gestionale. Al cliente sono stati prontamente forniti i codici di migrazione richiesti ogniqualvolta ne abbia fatto richiesta al (...) Customer Service. Tali comunicazioni sono state effettuate mediante mail in data 02/07/2015 (all.2) e in data 27/07/2015 (all.3). Pare opportuno altresì ricordare che tali codici erano presenti nelle fatture emesse da Ambrogio. Inoltre sia in data 02/07/2015 che in data 9/10/2015, in occasione di telefonate al nostro reparto di Customer Service, il cliente veniva informato della necessità di inviare disdetta formale per i servizi contrattualizzati mediante PEC o raccomandata a/r. Tale richiesta veniva disattesa e nessuna comunicazione formale è mai stata inviata da parte dell'odierno istante. Non avendo ricevuto alcuna richiesta di migrazione, né disdetta formale Ambrogio ha continuato regolarmente a fatturare i servizi al cliente. Tali fatture non sono state saldate e pertanto la società scrivente ha dapprima sospeso il servizio e successivamente lo ha cessato. In base alle condizioni contrattuali, infatti, al punto n. 8.8 in caso di morosità Ambrogio può mediante raccomandata a/r o telegramma informare il cliente dell'imminente sospensione in caso di mancato pagamento: “Ai sensi dell' articolo 5 dell'Allegato A alla Delibera 173/0 7/Cons e dell'Allegato n.4, Parte A, del Codice delle comunicazioni, nel caso di mancato pagamento della fattura - salvo i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile - Ambrogio, previa comunicazione scritta inviata al Cliente, con un anticipo di due (2) giorni lavorativi, mediante lettera raccomandata A/R o telegramma, potrà disporre la sospensione del servizio interessato”. In effetti la società scrivente ha inviato una PEC in data 27/01/2016 (all.4) e, ricevendo una mancata consegna, ha provveduto ad inviare telegramma (all.5). Inoltre il reparto di Gestione del Credito ha provato a contattare telefonicamente il cliente numerose volte senza successo. La comunicazione summenzionata non ha ricevuto alcuna risposta, né vi è stato alcun pagamento da parte del cliente. Per tale motivo Ambrogio ha proseguito l'iter procedurale e ha cessato i servizi in data 08/03/2016, come previsto dalle condizioni contrattuali al punto n. 8.9 8 (...)”*.

L'operatore, inoltre, *“circa la mancata risposta al reclamo fatto in data 19/04/2016 dal Sig. xxx, ed arrivata in sede mediante raccomandata a/r in data 26/04/2016, [ha evidenziato] che proprio Federconsumatori, presentando l'istanza per l'UG ha allegato tra i documenti la risposta del reparto Gestione Clienti di Ambrogio del 28/04/2016 (all.6). Ne consegue, pertanto, che la società scrivente ha prontamente risposto, facendo presente che il credito era stato ceduto a una Società del recupero del Credito e, quindi, di interfacciarsi con quest'ultima”*.

Infine l'operatore ha proposto *“il pagamento di € 500 a titolo conciliativo a fronte di un insoluto pari a € 681,99 derivanti dalle fatture: FT 18903/E del 05/8/2015; FT 21091/E del 07/9/2015; FT 23218/E del 06/10/2015; FT 25357/E del 05/11/2015; FT 27459/E del 09/12/2015; FT 1775/E dei 11/1/2016; FT 4041/E del 05/2/2016; FT 63 del 29/3/2016 e FT 6067/E del 05/3/2016 (all.7) pienamente dovute”*.

La società Vodafone, in data 6 aprile 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato, nella quale ha

respinto le contestazioni contenute in istanza circa il “*ritardo nella migrazione da Ambrogio a Vodafone*”, evidenziando l’assenza di “*qualsivoglia forma di responsabilità in capo a Vodafone*”. Al riguardo ha rappresentato che:

- “*nella vicenda sopra descritta, la responsabilità è da imputare soltanto all’operatore donating. Si precisa che, come da schermate che si allega (doc.2). Vodafone ha fatto tutto quanto di propria competenza. La numerazione rispondente al numero 0574574xxx. non risulta importata. Presso i sistemi Vodafone è presente una richiesta di migrazione del 17.08.2015 rifiutata a causa del codice segreto errato. Per procedere è necessario avere il codice di migrazione corretto ed è una responsabilità dell’operatore donating*”;
- la “*domanda è quindi del tutto generica, non circostanziata e comunque non documentata. Si precisa che, secondo l’ordinario criterio di ripartizione dell’onere della prova, al creditore attore è richiesto di provare la fonte contrattuale del suo diritto e il relativo termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione dell’inadempimento della controparte (Cass. Civ. 7996/2006)*”.

L’operatore ha, infine, rilevato “*un insoluto pari ad 54,42 (doc3) che resta in capo all’istante*”.

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*), da cui è emerso quanto segue:

“*In CRM 3.0*

Ordine di ATTIVAZIONE NORMALE Numerazione Portata in SCARTATO olo VODAFONE ITALIA

Data_ricezione_ordine 18/08/2015

Data_attesa_consegna 28/08/2015

Ordine di CESSAZIONE NORMALE ULL Linea Attiva in CHIUSO olo ESTRACOM

Data_ricezione_ordine 24/02/2016

Data_attesa_consegna 07/03/2016

Data_espletamento 07/03/2016”.

3. 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.

Con riferimento alla domanda *sub i)* volta ad ottenere l’indennizzo per i disagi subiti si osserva che, ai sensi delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell’11 aprile 2013, anche le istanze inesatte o imprecise, in un’ottica di *favor utentis*, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare. In particolare, anche la richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell’azione, può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell’operatore e del conseguente diritto all’indennizzo, a prescindere dal *nomen iuris* indicato dalla parte.

La presente disamina s’incentra, pertanto, sull’interruzione del servizio sull’utenza n. 0574 574xxx, sulla mancata portabilità e successiva perdita del numero medesimo, nonché sul prosieguo della fatturazione da parte di Ambrogio dopo l’attivazione del contratto con Vodafone.

Nel merito:

Con riferimento alla domanda *sub i*) per la parte in cui è rivolta agli operatori per la mancata portabilità del numero, la medesima può essere parzialmente accolta, per le ragioni di seguito esposte.

Parte istante lamenta l'attivazione di un numero provvisorio da parte di Vodafone in luogo dell'esecuzione della portabilità della propria utenza. Gli operatori convenuti declinano ogni responsabilità, affermando la correttezza del proprio operato. Vodafone ha dedotto l'impossibilità di acquisizione dell'utenza stante il codice di migrazione errato ed Ambrogio, da parte sua, ha rappresentato di aver fornito il codice corretto all'utente e di non aver ricevuto richieste di migrazione

La doglianza della parte istante è fondata nei limiti di seguito esposti.

In primis deve precisarsi che, dalla documentazione al fascicolo, risulta incontestato che Vodafone, nello scenario Ambrogio operatore *donating* e Vodafone operatore *recipient*, abbia notificato una richiesta di *Number Portability* c.d. "Pura" della numerazione; tale procedura determina il trasferimento dal *donating* della numerazione assegnata al cliente, senza il contestuale trasferimento delle risorse fisiche di accesso ed è regolamentata dalla Delibera Agcom n. 35/10/CIR.

Al riguardo si evidenzia sinteticamente che:

- l'utente rivolge al *recipient* la richiesta di *Number Portability*, comunicandogli contestualmente il codice NP corrispondente alla propria numerazione;
- il *recipient* trasmette la richiesta al *donor* titolare della numerazione, il quale effettua le verifiche tecniche e trasmette la richiesta al *donating* che ha in gestione la numerazione;
- il *donating* effettua le verifiche formali e tecniche di propria competenza e, all'esito di tali verifiche, si ha il *provisioning* tecnico del *recipient*: *Donating* e *Donor* effettuano la NP a DAC (Data Attesa Consegna) concordata con l'utente.

Deve osservarsi innanzitutto che, come si evince dal sintetico richiamo alla procedura di portabilità di cui sopra, il *recipient* raccoglie la richiesta dell'utente e verifica la correttezza del codice di migrazione fornito. Spetta all'operatore *recipient* l'avvio della procedura di *number portability* e, nei casi in cui venga rilevata l'incompletezza della documentazione necessaria a corredo della richiesta, detto operatore ha l'onere d'informare l'utente circa gli eventuali impedimenti incontrati.

Nel caso di specie l'istante ha allegato una copia della "Proposta di abbonamento Vodafone ADSL/FIBRA/telefono fisso", da cui si evince la richiesta di attivazione sul numero 0574 574xxx con codice di migrazione A470574574302002L.

Dalla richiesta istruttoria a Telecom Italia S.p.A. (*Wholesale*) è emerso che l'ordine "*number portability*" immesso dall'operatore *recipient* Vodafone risulta registrato a sistema in data 18 agosto 2015. Successivamente, alla data di attesa consegna (DAC), fissata per il giorno 28 agosto 2015, l'espletamento della NP è andato in scarto con causale "*codice segreto errato*".

Con riferimento a detta causale di scarto, e quindi in merito alla correttezza del codice segreto immesso, agli atti del procedimento risulta una e-mail proveniente da assistenza@ambrogio.com del 27 luglio 2015 dove è riportato il codice di migrazione per il numero 0574 574xxx (il codice ivi indicato, A470574574302002L, coincide con quello presente in fattura).

Da parte sua Vodafone, operatore *recipient*, ha allegato alla propria memoria la schermata attestante il KO ricevuto per codice segreto errato, come giustificazione per il mancato espletamento della portabilità. Sul punto l'operatore Vodafone ha dedotto che "[p]resso i sistemi Vodafone è presente una

richiesta di migrazione del 17.08.2015 rifiutata a causa del codice segreto errato. Per procedere è necessario avere il codice di migrazione corretto ed è una responsabilità dell'operatore donating".

Dalla documentazione acquisita agli atti, anche a seguito di approfondimento istruttorio all'operatore Vodafone, non è stato possibile evincere, però, la correttezza del codice segreto inserito. Al riguardo, con riferimento alla normativa sopra riportata, deve evidenziarsi che l'operatore *recipient*, titolare del rapporto con il cliente, è responsabile della condotta assunta in relazione alle attività poste in essere per l'attivazione del servizio. La società Vodafone avrebbe dovuto allegare la documentazione attestante l'informativa resa all'utente in merito alle tempistiche previste e, soprattutto, avrebbe dovuto provare di aver effettuato l'inserimento di un nuovo tentativo di acquisizione dell'utenza. Inoltre, l'operatore Vodafone, in quanto *recipient*, avrebbe dovuto farsi parte diligente al fine di verificare con l'utente il codice di migrazione e, all'esito, rettificare l'ordine. Al contrario non si registrano ulteriori risottomissioni di ordini successivamente alla data del KO. La procedura si chiudeva, a distanza di quasi un anno (7 marzo 2016) con la cessazione c.d. "secca" della numerazione conseguente alla cessazione del contratto con Ambrogio.

Inoltre deve rilevarsi che, dagli atti del procedimento, non risulta che l'utente abbia comunicato all'operatore Vodafone un codice di migrazione errato; anzi la P.d.A. sottoscritta dall'utente, allegata alla presente istanza, riporta il codice di migrazione fornito da Ambrogio e presente in fattura.

Pertanto, atteso che la società Vodafone non ha provato di aver posto in essere tutte le attività volte a verificare lo scarto ricevuto in riferimento al numero richiesto in portabilità, si ritiene che, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, la responsabilità in ordine alla mancata portabilità del numero 0574 574xxx sia da ascrivere esclusivamente a detto operatore e che, per l'effetto, debba essere riconosciuto alla ditta istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Pertanto, alla luce di quanto sopra espresso, si ritiene che, attesa la mancata portabilità della numerazione 0574 574xxx, l'utente abbia diritto all'indennizzo previsto dal combinato disposto degli articoli 6 e 12 della Delibera Agcom 73/11/CONS, considerata la natura *business* dell'utenza in questione.

Per quanto concerne l'individuazione dell'intervallo temporale di riferimento in base al quale effettuare il calcolo degli indennizzi si individua il *dies a quo* nel giorno 28 agosto 2015, data in cui Vodafone ha ricevuto lo scarto ed il *dies ad quem* nella data del 7 marzo 2016, data di cessazione dell'utenza, come emerge dalle schermate fornite da Telecom Italia S.p.A. (*Wholesale*).

Ne consegue che, in accoglimento della domanda *sub i*), l'indennizzo da riconoscere alla parte istante, relativamente al mancato espletamento della procedura di portabilità dell'utenza n. 0574 574xxx, la società Vodafone sarà tenuta a corrispondere l'indennizzo nell'ammontare pari ad euro 1.930,00 (euro 10,00 *pro die* x 193 giorni).

Viceversa non è fondata la domanda *sub i*) nei confronti di Ambrogio per l'interruzione del servizio sull'utenza *de qua*, per le ragioni di seguito esposte.

Nel caso di specie, dall'approfondimento istruttorio a Telecom Italia (*Wholesale*), è risultato che la numerazione *de qua* è stata cessata solo in data 7 marzo 2016 e che quindi nel periodo di disservizio lamentato dall'istante era nella gestione di Ambrogio, il quale ha continuato ad emettere la fatturazione.

Tuttavia, dalla documentazione acquisita agli atti, non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo da parte dell'istante volta a ottenere la riattivazione del numero da parte di Ambrogio, antecedente alla cessazione del 7 marzo 2016. A tal proposito, la delibera Agcom n. 69/11/CIR, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che "[n]on è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora

l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione" (si vedano, *ex multis*, le Delibere Agcom nn. 20/17/CONS, 127/16/CIR, 100/12/CIR, 113/12/CIR). In effetti, in presenza di qualsivoglia inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. Pertanto nessun indennizzo può essere corrisposto all'utente per il mancato funzionamento dell'utenza e non può essere accolta la domanda *sub i)* in relazione a detto disservizio.

Viceversa può essere accolta la domanda *sub ii)* nei confronti della società Ambrogio volta ad ottenere *"l'annullamento [di] tutte le fatture emesse ed invase"*. Infatti, a prescindere dalla formalizzazione della richiesta di cessazione contrattuale, la società Ambrogio avrebbe dovuto provare *per tabulas* la sussistenza di traffico telefonico e delle singole connessioni, al fine di giustificare la fatturazione di importi successivi all'attivazione del contratto con Vodafone (5 agosto 2015), tanto più che l'utenza *de qua* era ancora nella gestione di Ambrogio e che incontestatamente era rimasta disservita per tutto l'arco del periodo.

Quindi l'istante ha diritto alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato con riferimento all'utenza n. 0574 574xxx dal giorno 5 agosto 2015, data di interruzione del servizio, fino alla fine del ciclo di fatturazione; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Diversamente non può essere accolta la richiesta *sub i)* per la parte in cui l'istante chiede l'indennizzo perdita del numero, atteso che la risoluzione contrattuale da parte di Ambrogio è stata preavvisata a mezzo telegramma, come provato dalla medesima società e non disconosciuto dall'istante. Infatti Ambrogio ha affermato di aver *"cessato i servizi in data 08/03/2016, come previsto dalle condizioni contrattuali"* con preavviso del 27 gennaio 2016 mediante telegramma. Le schermate di Telecom Italia (*Wholesale*) acquisite agli atti confermano la cessazione in data 7 marzo 2016 della numerazione *de qua*.

Infine meritevoli di accoglimento sono le domande d'indennizzo *sub i)* nei confronti di entrambi i gestori per la mancata risposta al reclamo ricevuto il 26 aprile 2016, per le ragioni di seguito esposte.

Agli atti non risultano risposte in merito al citato reclamo da parte di Vodafone, che nulla ha dedotto sul punto. Parimenti è meritevole di accoglimento la domanda d'indennizzo per l'omessa risposta al reclamo nei confronti di Ambrogio, il quale ha sostenuto in memoria di aver dato prontamente dato riscontro al reclamo con e-mail del 28 aprile 2016. Tuttavia tale missiva non risponde affatto alla contestazione dell'utente in merito alla mancata portabilità del numero, ma si limita ad alludere genericamente alla correttezza della fatturazione contestata.

Ciò rilevato, è opportuno richiamare il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui:

- la risposta al reclamo deve 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"*.

Ciò premesso, l'istante ha diritto all'indennizzo *"per mancata o ritardata risposta ai reclami"*, di cui all'art. 11, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS che, prevede, nel caso in cui *"l'operatore non fornisca 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”.

Pertanto, ai fini del calcolo dell’indennizzo di cui sopra, a carico dell’operatore Vodafone, si determina il *dies a quo* nella data dell’12 giugno 2016, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dall’art. 2.3 della “*Carta del Cliente dei Servizi mobili e fissi di Vodafone Omnitel B.V.*” per risposta del reclamo ricevuto il 26 aprile 2016, ed il *dies ad quem* nel giorno 13 gennaio 2017, data dell’udienza di conciliazione. Ne consegue che 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 215,00 (euro 1,00 *pro die* x n. 215 giorni di mancata risposta al reclamo).

Analogamente, ai fini del calcolo dell’indennizzo di cui sopra, a carico dell’operatore Ambrogio, si determina il *dies a quo* nella data del 28 maggio 2016, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dall’art. 3.1 della “*Carta dei Servizi Ambrogio S.r.l.*” per risposta del reclamo ricevuto il 26 aprile 2016, ed il *dies ad quem* nel giorno 13 gennaio 2017, data dell’udienza di conciliazione. Ne consegue che la società Ambrogio 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 230,00 (euro 1,00 *pro die* x n. 230 giorni di mancata risposta al reclamo).

Infine si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell’istante, ai sensi dell’art.19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 150,00 a titolo di spese di procedura, fermo restando che del pagamento della predetta somma saranno onerati, in misura proporzionale all’indennizzo dovuto all’istante, rispettivamente Vodafone per la somma di euro 100,00 e Ambrogio per la somma di euro 50,00.

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott.ssa Cinzia Guerrini, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l’illustrazione del Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini svolta su proposta del Presidente nella seduta del 9 luglio 2019;

DELIBERA

con riferimento all’istanza presentata in data 2 marzo 2017 dal xxx nei confronti degli operatori Ambrogio S.r.l. e Vodafone Italia S.p.A.:

I) in parziale accoglimento dell’istanza *de qua* che l’operatore Ambrogio S.r.l. provveda:

1) al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario della somma di:

- a) euro 230,00 a titolo d’indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- b) euro 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell’art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS;

2) alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) nonché il ritiro a propria cura e spese dell’eventuale connessa pratica di recupero del credito, nonché al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito aperta eventualmente aperta, di quanto fatturato successivamente al 5 agosto 2016;

II) in parziale accoglimento dell’istanza *de qua* che l’operatore Vodafone Italia S.p.A. provveda:

1) al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario della somma di:

- a) euro 1.930,00 per la mancata portabilità del numero 0574 574xxx;

- b) euro 215,00 a titolo d'indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- c) euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

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

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

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

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

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

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

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

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi