

DELIBERA N.	56/2014
TITOLO	2014.1.10.4
	2012.1.10.21.973
LEGISLATURA	IX

Il giorno 12/12/2014 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA

Presidente

MARINA CAPORALE

Vicepresidente

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PRIMAROSA FINI.

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA GADDEV DI XXXXXXXX / VODAFONE OMINTEL X E TISCALI ITALIA X



Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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"*, in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

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

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)"*, in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante *"Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"* e successive modifiche ed integrazioni, di seguito *"Regolamento"*;

Vista la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *"Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori"*, di seguito *"Regolamento indennizzi"*;

Viste le delibere Agcom nn. 179/03/CONS, 274/07/CONS e 41/09/CONS;

Visto lo *"Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome"*, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

Vista la *"Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni"*, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio Corecom dr.ssa Primarosa Fini (NP.2014.2118);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 12/12/2014;



1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato nei confronti delle società Vodafone Omnitel X e Tiscali Italia X (di seguito Vodafone e Tiscali), le seguenti problematiche: indebita fatturazione, ritardi nella procedura di migrazione, malfunzionamento della linea fissa, mancata risposta ai reclami, difformità tra il profilo tariffario concordato e quello applicato. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- La Ditta Gadoev era titolare di 4 utenze mobili (di cui due – XXX.XXXXXXX e XXX.XXXXXXX con H3G e due – XXX.XXXXXXX e XXX.XXXXXXX con Wind) e di un'utenza fissa n. XXX.XXXXXXX con Tiscali.
- In data 14.10.2011, la Ditta riceveva una proposta molto vantaggiosa da un agente Vodafone, e decideva così di cambiare gestore per tutte le 5 utenze.
- In particolare, il profilo concordato era l'abbonamento Business cd. "VF chiavi in mano extra", al costo di 35 euro mensili per ogni utenza mobile.
- Inoltre, veniva concordato con l'agente Vodafone la conversione degli apparati cellulari in possesso della Ditta in I-phone 4s al costo di 14,10 euro al mese.
- Contrariamente a quanto pattuito, venivano però contabilizzati nelle fatture costi nettamente superiori rispetto al dovuto.
- Ciò nonostante, la Ditta Gadoev provvedeva a saldare per intero la prima fattura di euro 278,22, mentre per quelle successive effettuava solo pagamenti parziali, limitati alle somme riconosciute sulla base della proposta contrattuale di cui sopra.
- Inoltre, in relazione all'utenza fissa, si palesavano due problematiche: un ritardo nella migrazione, richiesta in data 14.10.2011, che veniva perfezionata solo il 30.03.2012; un disservizio sulla linea, che risultava bloccata in entrata per le utenze Vodafone, sino al 30.05.2012.
- Tali problematiche venivano segnalate dapprima con reclami telefonici e al punto di vendita Vodafone, e, successivamente, mediante fax del 27.01.2012, rimasto privo di riscontro.



- Infine, al momento della sottoscrizione del contratto, Vodafone si impegnava a rimborsare alla Ditta Gadoev gli eventuali costi di cessazione e/o penali che l'operatore H3G avesse addebitato all'utente: rimborso mai ricevuto dalla Ditta.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto a Vodafone e Tiscali, secondo le rispettive responsabilità:

- a) Lo storno dell'intera posizione debitoria.
- b) Il rimborso dei costi corrisposti ad H3G dalla Ditta Gadoev, pari a circa 200,00 euro.
- c) Gli indennizzi per ritardo nel portare a termine la procedura di migrazione, da calcolarsi dal 14.10.2011, giorno della richiesta, al 30.05.2012, giorno dell'avvenuto passaggio, e che si quantificano in euro 2.290,00 (229 x 10), o nella maggiore o minore somma di giustizia.
- d) Gli indennizzi per malfunzionamento della linea fissa, come sopra descritto, da calcolarsi dal 14.10.2011, giorno della richiesta, al 12.04.2012, giorno della risoluzione della problematica, che si quantificano in euro 2.715,00 (181 x 15), o nella maggiore o minore somma di giustizia.
- e) Gli indennizzi per mancata risposta al reclamo, da calcolarsi dal 27.01.2012 al 13.09.2012, giorno della conciliazione, che si quantificano nella somma di euro 230,00 (230 gg. x 1,00).
- f) Gli indennizzi per mancata attivazione del profilo tariffario concordato, che ci si riserva di quantificare.

2. La posizione dell'operatore

La società Vodafone Omnitel X ha dichiarato:

- Quanto al ritardo nella procedura di portabilità nessuna inadempienza è imputabile a Vodafone: la procedura è stata per ben tre volte avviata da Vodafone, ma solo la terza volta ha avuto esito positivo. Le prime due volte la procedura è fallita per Ko tecnico fornito dalla Telecom Italia Wholesale.
- Quanto alla difformità tra le condizioni contrattuali pattuite e quelle applicate: risulta che l'utente abbia più volte lamentato diverse problematiche inerenti il profilo tariffario, e che Vodafone abbia dato seguito a quanto richiesto, in particolare attivando promozioni volte ad allineare il contratto alle richieste dell'utente. Inoltre, sono stati effettuati diversi accrediti in fattura, ed è stata altresì emessa una nota di credito a parziale storno della fattura AC00741109.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 - 527.6597

email corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- Sotto il profilo amministrativo e contabile, l'utente è disattivo, ed ha un insoluto complessivo di euro 2.141,81.

La società Tiscali Italia X ha dichiarato:

- In data 08 marzo 2010, veniva registrato, a nome di Gadoev XXXXX un pacchetto di servizi Adsl e Voce, denominato "OfficeOne 1 Linea" su linea dati, ossia nativa Tiscali.
- In data 06 aprile 2010, a seguito dell'installazione della Linea avvenuta in data 19 marzo 2010, si completava il processo di provisioning con l'attivazione del Servizio.
- Il numero aggiuntivo che Telecom Italia forniva a Tiscali in fase di attivazione è XXX.XXXXXXX, a cui è stata associata la risorsa fonia nativa Tiscali con numerazione XXX.XXXXXXX, (cfr.All. 3). La numerazione XXX.XXXXXXX risulta quindi associata ad un aggiuntivo fornito da Telecom Italia.
- In data 20 ottobre 2011, perveniva a Tiscali una richiesta di migrazione del Servizio da parte del gestore Vodafone, in qualità di Olo Recipient (Allegato 4). Nella medesima data, Tiscali, in qualità di Olo Donating, eseguite le previste verifiche formali, inviava al Recipient la notifica "di presa in carico" unitamente al codice di sessione TIS20/10/2011OPI327047, chiudendo così la fase due del processo di attivazione associato alla predetta richiesta.
- In data 07 novembre 2011, veniva avviata la fase tre del processo, mediante l'invio dell'ordine verso la Telecom Italia Wholesale ("divisione rete") la quale, in data 23 novembre 2011, notificava a Tiscali un KO con la motivazione "Impossibile individuare l'impianto da migrare".
- Solo in data 01 febbraio 2012, Tiscali riceveva una nuova richiesta di migrazione, da parte di Vodafone.
- Tiscali, anche in questo caso, assolveva perfettamente la fase 2 validando la richiesta ricevuta dall'Olo recipient.
- In data 16 febbraio 2012, Vodafone, in qualità di recipient, provvedeva ad inviare l'ordine verso Telecom Italia Wholesale, la quale notificava il medesimo KO del primo ordine.
- In data 26 marzo 2012, perveniva un'istanza modello GU5, indirizzata a Tiscali e a Vodafone, con la quale si sollecitava la migrazione e contestualmente si segnalava un malfunzionamento a carico della Linea. Si precisava infatti che la Linea risultava irraggiungibile da alcune direttrici Vodafone.



- In data 28 marzo 2012, Tiscali inviava al Corecom una memoria nella quale evidenziava l'assenza di qualsivoglia profilo di responsabilità in capo a Tiscali Italia per la mancata migrazione verso Vodafone e, nel contempo, al fine di collaborare per risolvere la problematica lamentata dal Cliente, provvedeva ad inviare una segnalazione ("TT") a Vodafone, invitandolo a verificare la configurazione della Linea sui propri apparati Voce.
- In data 04 aprile 2012 veniva chiuso il predetto TT, con competenza Vodafone, con la deconfigurazione della Linea da parte dell'Olo recipient e con il ripristino del Servizio.
- In data 07 maggio 2012, Tiscali riceveva una nuova richiesta di migrazione da parte di Vodafone.
- In data 11 maggio 2012, si completava la fase 2 del processo in quanto Tiscali validava la richiesta ricevuta.
- In data 24 maggio 2012, veniva avviata, dall'Olo recipient, la fase 3. Questa si chiudeva positivamente con la migrazione della Linea, verso Vodafone, a far data dal 29 maggio 2012.
- In data 03 luglio 2012, si provvedeva ad emettere una nota di credito per stornare dalla fattura n°121621068 il canone fatturato dal 29 maggio 2012 al 30 giugno 2012.
- Tiscali precisa che tale importo a credito del Cliente di € 50,40 è stato utilizzato a compensazione della fattura n° 122324484 relativa al contributo di disattivazione.
- Inoltre, al fine di chiudere definitivamente la posizione debitoria a carico del Cliente, si è provveduto a stornare, dalla fattura n° 122324484, l'importo residuo di € 4,04, rimasto insoluto.

La società Telecom Italia X, interpellata a soli fini istruttori, ha dichiarato:

- Non esiste alcuna videata Pitagora poiché la numerazione XXX.XXXXXXX è nativa OLO Tiscali e conseguentemente non compare nei sistemi gestionali Telecom.

3. Motivazione della decisione

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

Si prenderanno in esame singolarmente tutte le richieste avanzate dall'utente.

a) Lo storno dell'intera posizione debitoria.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 - 527.6597

email corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

La suddetta richiesta è motivata dalla difformità tra le condizioni contrattuali pattuite e quelle applicate dalla società Vodafone.

La società istante ha dettagliatamente descritto l'offerta che le era stata prospettata dall'agente Vodafone.

Al contrario, l'operatore non ha prodotto alcun documento volto a suffragare la legittimità degli importi fatturati, né ha smentito nella propria memoria le affermazioni dell'utente circa la difformità del piano tariffario rispetto a quello concordato; si è infatti limitato a dichiarare di aver dato seguito alle contestazioni sollevate dall'utente applicando promozioni e provvedendo ad effettuare alcuni accrediti, implicitamente ammettendo il sussistere delle difformità.

Come costantemente affermato dall'Agcom (si vedano a mero titolo esemplificativo le Delibere 98/11/CIR, 42/12/CIR e 96/12/CIR), qualora l'utente lamenti una difformità tra le condizioni contrattuali pattuite e quelle applicate, con conseguente contestazione degli importi fatturati, in mancanza di elementi atti a smentire le deduzioni dell'utente, deve rilevarsi una responsabilità dell'operatore per inesatto adempimento contrattuale, con conseguente diritto dell'utente al rimborso o allo storno degli importi fatturati in eccedenza rispetto a quanto contrattualmente pattuito.

Dato che la società istante ha sospeso i pagamenti delle fatture solo in maniera parziale e limitata alle somme oggetto di contestazione, continuando invece a versare gli importi ritenuti dovuti, la stessa ha diritto di ottenere da Vodafone lo storno integrale della propria posizione debitoria, quantificata dalla stessa Vodafone in euro 2.141,81.

Nulla deve invece disporsi a questo proposito in relazione a Tiscali, sia perché non coinvolta nella problematica del piano tariffario, sia perché, comunque, non risultano insoluti a carico del cliente a seguito dell'avvenuta regolarizzazione della sua posizione contabile.

b) Il rimborso dei costi corrisposti ad H3G dalla Ditta Gadoev, pari a circa 200,00 euro.

Questa richiesta non può trovare accoglimento per due ragioni.

In primo luogo, la società istante non ha prodotto alcun documento da cui risulti l'impegno, asseritamente assunto da Vodafone, di rimborsare all'utente i costi corrisposti ad H3G per il cambio di operatore.

In secondo luogo, non vi sono prove circa l'effettiva corresponsione di tali somme da parte dell'utente ad H3G.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 - 527.6597

email corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Conseguentemente, vista la totale assenza di prove sul punto, la domanda deve essere rigettata.

c) Gli indennizzi per ritardo nel portare a termine la procedura di migrazione, da calcolarsi dal 14.10.2011, giorno della richiesta, al 30.05.2012, giorno dell'avvenuto passaggio, e che si quantificano in euro 2.290,00 (229 x 10), o nella maggiore o minore somma di giustizia.

In merito a questa richiesta, occorre preliminarmente osservare che Vodafone si è limitata a negare la propria responsabilità, imputando il ritardo unicamente ai due Ko tecnici notificati da Telecom Italia, ma senza produrre alcuna documentazione volta a supportare quanto dichiarato.

Del pari, Telecom, interpellata a fini istruttori, non ha prodotto alcun documento utile, asserendo che la numerazione oggetto del procedimento fosse nativa Tiscali.

Tiscali al contrario ha prodotto copiosa documentazione, che può quindi costituire idoneo mezzo di prova utile a ricostruire i diversi passaggi della vicenda.

Nel caso di specie si controverte sul ritardo nella migrazione di un'utenza di telefonia fissa, procedura che vede coinvolti tre operatori, e precisamente l'Olo donating (Tiscali), l'Olo recipient (Vodafone) e l'operatore proprietario della rete di accesso (Telecom).

La disciplina applicabile è quella prevista dalla delibera Agcom n. 274/07/CONS, dalla circolare Agcom del 9 aprile 2008, dall'accordo quadro sulle migrazioni, e dalla delibera Agcom n. 41/09/CIR.

In primo luogo, deve osservarsi che, sebbene l'attivazione iniziale dell'utenza sia stata fatta da Tiscali, la stessa risulta essere stata effettuata a partire da una numerazione fornita da Telecom.

Inoltre, il fatto che al terzo tentativo di effettuare la migrazione da Tiscali a Vodafone, Telecom sia riuscita a dare il proprio ok alla procedura (andata quindi a buon fine), suggerisce che effettivamente la migrazione si sia bloccata, presumibilmente, per un problema verificatosi nei gestionali Telecom.

Ciò detto, occorre però verificare anche il comportamento di Tiscali e Vodafone.

Vodafone, in qualità di recipient, aveva la responsabilità di attivare la procedura di migrazione, avanzando la richiesta a Tiscali quale operatore donating.

A fronte della conclusione del contratto avvenuta il 14.10.2011, Vodafone si è effettivamente attivata contattando Tiscali il 20.10.2011. Tiscali ha quindi validato la richiesta lo stesso giorno, e il 7.11.2011 è stata



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 - 527.6597

email corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

avviata la cd. Fase 3 della procedura, che prevedeva il coinvolgimento di Telecom, la quale ha però notificato un Ko tecnico in data 23.11.2011.

A questo punto Vodafone, in qualità di operatore recipient, avrebbe dovuto attivarsi per risolvere la problematica e, quanto meno, contattare l'utente fornendo ogni spiegazione del caso e dando indicazioni circa il momento in cui la procedura avrebbe potuto trovare compimento.

Vodafone invece non ha agito in tal senso, anzi, ha atteso sino al 1.02.2012 prima di avanzare a Tiscali una seconda richiesta di migrazione dell'utenza.

Anche nel corso di questo secondo tentativo, risulta che Tiscali abbia tempestivamente dato il proprio assenso, e che invece Telecom abbia nuovamente notificato un Ko tecnico in data 16.02.2012.

In data 26.3.2012, l'utente presentava il formulario GU5 avanti a questo Corecom, affinché gli operatori coinvolti provvedessero all'espletamento della procedura di migrazione e alla risoluzione del malfunzionamento che nel frattempo aveva colpito la linea (su questa secondo punto si rimanda al paragrafo che segue).

Così, in data 7.5.2012, Vodafone effettuava il terzo tentativo di avvio della procedura, che andava questa volta a buon fine in data 30.05.2012 grazie all'ok di Telecom.

Da questa ricostruzione dei fatti risulta chiara la responsabilità di Vodafone per il ritardo con cui è stata espletata la procedura di migrazione: infatti, anche se la procedura di migrazione è stata avviata tempestivamente, tuttavia, a seguito dei Ko ricevuti dal gestore della rete in fase 3, Vodafone non ha altrettanto tempestivamente provveduto ad inviare nuovamente la richiesta di migrazione, contribuendo quindi al ritardo nella procedura.

Peraltro, non risulta neppure che Vodafone abbia informato il cliente dei motivi del ritardo nella attivazione dei servizi. Considerando quindi che il recipient non ha posto in essere tutte le attività necessarie per garantire una tempestiva attivazione dei servizi e che non ha adeguatamente informato il cliente del ritardo nella procedura di migrazione e dei motivi del ritardo, si ritiene che, sotto questo profilo, la sua condotta non sia stata conforme agli obblighi previsti, e che sussista una responsabilità contrattuale per inadempimento alle obbligazioni assunte, con conseguente diritto dell'utente ad un indennizzo (cfr in questo senso anche Corecom Lazio delibera n. 1/12).



Per quanto concerne il ruolo di Telecom Italia, che ha notificato due Ko tecnici prima di riuscire, al terzo tentativo, a validare la fase 3 della procedura, occorre precisare che la normativa (delibere Agcom nn. 4/06/CONS, 274/04/CONS e 41/09/CIR) impone a Telecom Italia Wholesale una serie di adempimenti correlati alla rete di accesso e volti a gestire il passaggio da un operatore all'altro. Tuttavia la funzione svolta da Telecom nella procedura di migrazione prescinde da ogni forma di legame con l'utente e, pertanto, non può costituire oggetto di contenzioso né essere fonte di inadempienza contrattuale (in questo senso cfr. delibera Agcom n. 82/11/CIR).

Per quanto concerne la quantificazione dell'indennizzo, dato che la richiesta di migrazione è del 14.10.2011, e che il termine di espletamento della procedura è di dieci giorni lavorativi, il dies a quo deve essere individuato nel giorno 28.10.2011, mentre il dies ad quem è il 30.05.2012, data in cui la procedura è finalmente andata a buon fine. In base a quanto disposto dall'art. 6 del regolamento indennizzi, deve essere riconosciuto un indennizzo di euro 5,00 per ogni giorno di ritardo, da moltiplicarsi per due in caso di utenza di tipo affari, come nel caso di specie.

Pertanto all'utente deve essere riconosciuta da Vodafone la somma di euro 2.140,00 (214 giorni di ritardo x 5,00 € x 2).

d) Gli indennizzi per malfunzionamento della linea fissa, come sopra descritto, da calcolarsi dal 14.10.2011, giorno della richiesta, al 12.04.2012, giorno della risoluzione della problematica, che si quantificano in euro 2.715,00 (181 x 15), o nella maggiore o minore somma di giustizia.

Questa domanda dell'istante può trovare parziale accoglimento nella misura che segue.

Il malfunzionamento della linea è stato rappresentato dall'impossibilità di ricevere chiamate provenienti da numerazioni Vodafone.

Sul punto Vodafone non si è difesa in alcun modo, e devono pertanto considerarsi come provate le affermazioni dell'utente circa il disservizio, avvalorate anche dalle dichiarazioni e dalla documentazione prodotta da Tiscali.

Il problema, come è emerso in fase di risoluzione del guasto, è stato causato dalla modifica nella configurazione della linea effettuata da Vodafone quando ancora la procedura di migrazione non si era conclusa, cui pertanto deve essere imputata la responsabilità del malfunzionamento.



Deve peraltro precisarsi che Vodafone era stata notiziata dall'utente del malfunzionamento con reclamo del 27.01.2012, rimasto privo di riscontro.

Al contrario, Tiscali (da cui l'utente continuava a ricevere i servizi in pendenza della procedura di migrazione) ha ricevuto notizia del malfunzionamento solo in data 26.03.2012, data della presentazione del formulario GU5, e ha provveduto immediatamente ad attivarsi, riuscendo ad ottenere da Vodafone la risoluzione del problema in data 4.04.2012.

In base all'articolo 3, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. In mancanza deve essere riconosciuto all'utente un indennizzo.

Nel caso di specie deve quindi riconoscersi alla società istante un indennizzo da quantificarsi come segue. Il dies a quo deve essere individuato nella data del reclamo, ovvero il 27.01.2012 (prima di quel momento infatti l'operatore non poteva essere a conoscenza del malfunzionamento e non poteva quindi essere tenuto ad attivarsi per risolverlo); il dies ad quem, sulla base della documentazione fornita da Tiscali, è il 4.04.2012. Il malfunzionamento si è quindi protratto per 68 giorni, e, in base a quanto previsto dall'articolo 5, 2 comma, del regolamento indennizzi, deve essere quantificato nella somma di euro 2,50 al giorno (dato che non vi è stata una completa interruzione del servizio), da raddoppiarsi però in ragione dell'utenza di tipo affari. In conclusione Vodafone è tenuta a corrispondere all'istante un indennizzo di euro 340,00 per il malfunzionamento della linea.

e) Gli indennizzi per mancata risposta al reclamo, da calcolarsi dal 27.01.2012 al 13.09.2012, giorno della conciliazione, che si quantificano nella somma di euro 230,00 (230 gg. x 1,00).

Risulta prodotto agli atti del procedimento il reclamo proposto dall'utente a Vodafone.

Sul punto l'operatore non si è difeso, né ha fornito alcuna prova di aver dato riscontro al suddetto reclamo.

L'articolo 8, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera) dispone che, in caso di reclamo, il gestore 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.

Pertanto, come da costante orientamento dell'Autorità, merita accoglimento la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo da calcolarsi, così come indicato dall'istante, dal 27.01.2012 (giorno del

reclamo) al 13.09.2012 (giorno della conciliazione), e quantificato in euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, per una somma quindi di euro 230,00 (230 gg. x 1,00) a carico di Vodafone.

f) Gli indennizzi per mancata attivazione del profilo tariffario concordato, che ci si riserva di quantificare.

Quest'ultima domanda avanzata dalla società istante non può essere accolta: la problematica della difformità tra il piano tariffario concordato e quello effettivamente applicato dall'operatore è già stato trattato sub a), dove si è riconosciuto il diritto dell'utente allo storno dell'insoluto. Non pare quindi equo procedere, in relazione alla stessa contestazione, anche alla liquidazione di un indennizzo, risultando già sufficientemente tutelata la posizione dell'istante mediante lo storno già disposto.

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di Gadoev di XXXXXXXX nei confronti della società Vodafone Omintel X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Vodafone Omintel X è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 2.140,00 (duemilacentoquaranta/00) a titolo di indennizzo per il ritardo nella migrazione dell'utenza;
 - II. euro 340,00 (trecentoquaranta/00) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento dell'utenza;
 - III. euro 230,00 (duecentotrenta/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
3. La società Vodafone Omintel X è tenuta a stornare la posizione debitoria dell'istante, quantificata in euro 2.141,81 (duemilacentoquarantuno/81).

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.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 - 527.6597

email corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Il presente provvedimento 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 del Corecom e dell'Autorità.

Il Segretario
Dott.ssa Primarosa Fini

La Presidente
Prof.ssa Giovanna Cosenza

