



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA
BASILICATA
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA
RAPPRESENTANZA E DELLA PARTECIPAZIONE**

**COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
(CO.RE.COM.)**

Deliberazione n. 5/2018

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA ITALY S.R.L. -
PESSOLANO MOTORS C/ VODAFONE ITALIA S.P.A.

L'anno duemiladiciotto, il giorno 15 del mese di gennaio presso la sede del
Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

- | | |
|-----------------------------|------------|
| 1. LAMORTE Giuditta | Presidente |
| 2. CORRARO Armando Nicola | Componente |
| 3. LAGUARDIA Gianluigi | Componente |
| 4. RAPOLLA Morena | Componente |
| 5. STIGLIANO Carmine Sergio | Componente |

Pres.	Ass.
X	
X	
X	
X	
X	

DELIBERA N. 5/2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**[REDACTED] /VODAFONE ITALIA S.P.A.
(Prot. n. 7496/C del 21.07.2016)**

IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 15/1/2018;

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 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 della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 17/11/2011, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

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 l’istanza dell’utente [REDACTED] prot. n. 7496/C del 21.07.2016, contro Vodafone Italia S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

Con riferimento alla procedura di definizione della controversia in oggetto, si rileva quanto segue.

1. La posizione dell'istante

All'esito del fallito tentativo di conciliazione, l'utente presentava istanza di definizione, tramite modello GU14, ove, nella parte dedicata alla conclusioni si legge: *“Richiediamo l'immediata attivazione della linea telefonica o con Vodafone o con Fastweb in attesa di portabilità oppure con Telecom, per poi passare a Vodafone. Inoltre richiediamo l'indennizzo di Euro 2.000,00 al giorno per ogni giorno senza la ns. linea telefonica”*.

L'istante presentava memorie difensive nel corso del procedimento di definizione con cui ribadiva le proprie ragioni e pretese.

2. La posizione dell'Operatore

L'operatore telefonico, pur presenziando alla udienza di conciliazione, non intendeva aderire alle richieste formulate dall'istante nel corpo del ridetto formulario UG, non accogliendole. L'operatore presentava memoria difensiva del 13.03.2017 con cui concludeva chiedendo al Co.Re.Com. di *“ritenere inammissibile e comunque infondata l'istanza di definizione inoltrata dall'utente, con ogni conseguenza di legge”*, sollevando una serie di eccezioni.

3. Motivazione della decisione

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

In primo luogo non si ritiene accoglibile la richiesta di inammissibilità della istanza di definizione sollevata da Vodafone nel corpo della propria memoria, atteso che dalla lettura complessiva del modello UG, del modello GU14 e degli atti del procedimento, rileva che nella sostanza può desumersi che l'istante abbia richiesto la corresponsione di un indennizzo per il disagio subito in conseguenza della mancata portabilità del numero oggetto del procedimento di definizione. Appare pacifico che, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento Allegato A della Delibera n. 173/07/CONS, è preclusa al Co.Re.Com. adito ogni pronuncia risarcitoria, esulando tale attività dalle competenze proprie del Comitato. La domanda de qua, pertanto, deve essere, in questa sede, correttamente interpretata, in base al criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione amministrativa, quale domanda di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo per gli inadempimenti contrattuali oggetto di eventuale accertamento.

Scendendo nel merito della controversia, si evidenzia quanto segue.

Innanzitutto, posto che il disservizio lamentato dall'utente è la mancata migrazione/portabilità del numero fisso (), si è cercato di individuare- dalla lettura comparativa di tutti gli atti di cui al procedimento- la data di inizio del problema e la data di termine.

Sul punto si evidenzia che risulta provata la sottoscrizione di un contratto tra l'istante e l'operatore convenuto avente ad oggetto la migrazione della ridetta numerazione in data 25.06.2015: tale contratto è stato prodotto in atti e non è stato, infatti, oggetto di specifica contestazione da parte di Vodafone. Tra l'altro, nei propri scritti difensivi Vodafone stessa ha ammesso pacificamente la sussistenza del rapporto contrattuale con l'utente e la richiesta di migrazione da questi formulata. Nelle memorie del 13.03.2017 nell'interesse di Vodafone si legge, infatti: *“Si precisa, in secondo luogo, che Vodafone, dopo aver ricevuto la richiesta dell'odierno istante di importare la linea da Fastweb, ha posto in essere tutto quanto necessario perché la procedura di portabilità della stessa venisse correttamente espletata”*. Vodafone, inoltre, ha contestato specificamente la sottoscrizione di un contratto di migrazione nel mese di novembre 2015, non contestando, viceversa, la sottoscrizione del contratto di migrazione del 25.06.2015.

Dall'esame dei documenti allegati alla memoria difensiva della Vodafone, si evince che Vodafone, a fronte di un contratto per la migrazione/portabilità della linea siglato il 25.06.2015, *“ha tentato di acquisire la predetta utenza”* soltanto a luglio per la prima volta: precisamente si evince la data del 28.07.2015 nel documento allegato da Vodafone denominato *“Dettaglio Storico Richieste Prtin GNP15993109”*. Vodafone, dunque, non si è attivata immediatamente, ma oltre 30 giorni dalla sottoscrizione del contratto, per eseguire quanto richiesto dal cliente.

Tanto premesso, occorre evidenziare alcuni principi fondamentali della normativa di settore.

Con riferimento alla ripartizione dell'onere della prova in caso di lamentato inadempimento contrattuale, di seguito si riporta quanto indicato nelle c.d. *“Linee Guida”* **(Approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013) dell'AGCOM:**

“III.4.2. Onere della prova:

A prescindere dai poteri d'ufficio riconosciuti al responsabile del procedimento, nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal Codice civile ed applicabili al rito ordinario.

Ne consegue che – trattandosi della maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali – la norma di riferimento sarà sempre quella di cui

all'art. 1218 Cod. civ., secondo cui il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno, se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati.

Varrà anche la regola sulla responsabilità per fatto degli ausiliari, art. 1228 Cod. civ., secondo cui, salva la diversa volontà delle parti, il debitore che nell'adempimento dell'obbligazione si vale dell'opera di terzi, risponde anche dei fatti dolosi o colposi di costoro. Questo impedirà all'operatore con cui l'utente ha il rapporto contrattuale di sottrarsi alle proprie responsabilità, per esempio addebitando il ritardo nella riparazione di un guasto al comportamento dei tecnici incaricati.

A ciò si aggiunga, infine, che l'utente non sarà neanche tenuto a fornire la prova dei danni derivanti dall'inadempimento, dato che – come si vedrà *sub* art. 19 – gli indennizzi da inadempimento contrattuale, oggetto della pronuncia, sono già predeterminati.”

In maniera conforme si cita delibera del **Corecom Trento Delibera n. 6/12**

“In tema di ripartizione dell'onere della prova, in base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale dell'articolo 1218 c.c., nonché a quanto affermato dall'Agcom al punto III.3.2 della delibera n. 529/09/CONS, si deve affermare che il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti e il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati”.

Premesso quanto sopra indicato, appare necessario, in questa sede, evidenziare che in tema di portabilità vengono in rilievo, in particolare, le delibere AGCOM n. 274/07/CONS e n. 41/09/CIR che, com'è noto, hanno introdotto una procedura volta ad assicurare la concreta ed effettiva attuazione del diritto riconosciuto all'utente di trasferire la propria utenza ad altro operatore, senza incertezze sui tempi di attivazione e con regole volte ad evitare che l'utente possa incorrere in eventuali sospensioni della linea durante l'espletamento della procedura di passaggio. Entrambi i provvedimenti sono stati emanati in attuazione di quanto statuito dal D.L. n. 7/2007 convertito nella legge n. 40/2007 che, in particolare, ha fissato un termine di preavviso di trenta giorni per il trasferimento del numero telefonico da un operatore all'altro.

In tale contesto normativo, ove l'utente lamenti, come nel caso de quo, l'inadempimento contrattuale dell'operatore "recipient" rispetto alla richiesta di migrazione e, quindi, la mancata attivazione de servizi, l'operatore, per escludere la propria responsabilità è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto della doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili, essendo, altresì, obbligato a dimostrare, nel caso di cause ostative alla migrazione a lui non imputabili, di aver correttamente e prontamente informato l'utente delle difficoltà e/o impossibilità incontrate nella procedura.

In maniera conforme, vedasi la delibera n. 25/2016 CORECOM Basilicata ove si legge: *"In tale contesto, ove l'utente lamenti, come nel caso di specie, l'inadempimento rispetto alla richiesta di migrazione, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili. Il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, non essendo sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici che avrebbero impedito la portabilità, ma essendo, al contrario, necessaria la dimostrazione, da parte dell'operatore, di essersi diligentemente ed in concreto attivato per rimuovere gli eventuali ostacoli tecnici incontrati"*.

Va evidenziato, pertanto, che, pur considerando eventuali problematiche tecniche nella esecuzione della procedura di migrazione/portabilità, era, comunque, preciso obbligo ed onere di Vodafone S.p.a. notiziare prontamente l'utente della sussistenza di eventuali impedimenti tecnici imputabili a sé ovvero a terzo soggetto ed attivarsi per la loro risoluzione. L'obbligo informativo non appare adempiuto nel caso di specie, atteso che Vodafone- che pure ha ammesso la sussistenza di problematiche - non ha provato di aver prontamente informato l'utente della sussistenza di tali impedimenti e della conseguente mancata erogazione del servizio. Né Vodafone ha provato di essersi prontamente ed adeguatamente attivata per la risoluzione di tali problematiche.

Sul punto si riportano alcune pronunce relative a casi simili a quello de quo.

Co.re.com. Emilia-Romagna Delibera n. 47/11

La mancata attivazione dei servizi richiesti dall'utente e l'assenza di idonee comunicazioni da parte dell'operatore circa la pretesa impossibilità di attivazione configurano inadempimento contrattuale e conseguente relativa responsabilità di quest'ultimo.

Conformi:

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 26/12

Corecom Lazio Delibera n. 62/12

Corecom Lombardia Delibera n. 42/12

Corecom Lombardia Delibera n. 50/12

Corecom Puglia Delibera n. 9/10

L'operatore telefonico deve fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, qualora l'utente lamenti l'inadempimento rispetto alla richiesta di attivazione della linea rispetto alle tempistiche stabilite, l'operatore per escludere la propria responsabilità deve dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa dell'operatore. Il gestore deve anche fornire prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, dimostrando di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli eventuali ostacoli incontrati.

Conformi:

Corecom Calabria Delibera n. 6/11
Corecom Calabria Delibera n. 11/11
Corecom Calabria Delibera n. 14/11
Corecom Calabria Delibera n. 12/12
Corecom Lazio Delibera n. 6/11
Corecom Lazio Delibera n. 7/11
Corecom Lazio Delibera n. 12/11
Corecom Lazio Delibera n. 25/11
Corecom Lazio Delibera n. 58/11
Corecom Lazio Delibera n. 67/11
Corecom Lazio Delibera n. 3/12
Corecom Lazio Delibera n. 15/12
Corecom Lazio Delibera n. 19/12
Corecom Lazio Delibera n. 37/12
Corecom Puglia Delibera n. 17/10
Corecom Puglia Delibera n. 31/11
Corecom Puglia Delibera n. 36/11
Corecom Puglia Delibera n. 20/12

Agcom Delibera n. 14/11/CIR

Sussiste la responsabilità dell'operatore qualora risulti provato che lo stesso, una volta ricevuta la richiesta di migrazione, non abbia provveduto ad attivare la procedura prevista dalla delibera Agcom n. 274/07/CONS, né abbia provveduto ad informare l'utente dell'ineseguitività della richiesta.

Conformi:

Agcom Delibera n. 81/12/CIR

Nel caso de quo, a parere di chi scrive, l'operatore non ha fornito una sufficiente prova liberatoria circa la assenza di sua responsabilità nell'esecuzione della procedura di portabilità, non avendo provato di essersi attivata adeguatamente e repentinamente per la risoluzione di non meglio specificate problematiche tecniche e soprattutto non avendo provato di aver informato adeguatamente e rapidamente l'utente delle sorti della richiesta di portabilità/migrazione della linea e della attivazione del servizio, in attuazione dei principi di buona fede nella esecuzione del contratto.

Sul punto si ritiene opportuno richiamare una precedente delibera del Co.Re.Com. Calabria, in una ipotesi simile a quella di cui si discute:

Corecom Calabria Delibera n. 45/11

“Esistono oggi tre distinte procedure standard per il trasferimento delle utenze tra operatori di rete fissa, per ciascuna delle quali sono previste tempistiche ben definite.

Quale procedura si debba avviare, nel caso specifico, per realizzare il trasferimento dell'utenza, non è un problema che interessi il cliente, giacché questi deve semplicemente rivolgersi all'operatore recipient, comunicandogli la propria volontà di trasferire l'utenza presso di esso. E' dunque, compito dell'operatore recipient attivarsi senza indugio per l'avvio della procedura tecnicamente corretta tra quelle predefinite dall'Agcom. L'operatore recipient, nella fattispecie in esame, non ha tempestivamente avviato la procedura di rientro, né si è fatto carico di informare il cliente, in ossequio ai fondamentali principi di correttezza e trasparenza professionale, che la sua richiesta, reiterata più volte, non poteva essere eseguita per impedimenti tecnici. Ciò stante, a prescindere da una valutazione in ordine alla fondatezza o meno della causa ostantiva al rientro, si ravvisa, nella condotta dell'operatore recipient, una gestione negligente ed approssimativa della pratica riferita all'odierno ricorrente. Tale inerzia ha determinato, ai danni del cliente, una situazione di incertezza e di disagio, perdurante per lungo ed ingiustificato lasso di tempo, con ulteriori ripercussioni negative, attesa la perdita della numerazione in questione. E' appena il caso di rilevare che l'Agcom, interpretando il disposto di cui all'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007, ha chiarito che il diritto al trasferimento delle utenze tra i diversi operatori “senza vincoli temporali o ritardi non giustificati” è riconosciuto ai clienti come diritto pieno ed incondizionato, il che si traduce in un obbligo per gli operatori di attivare senza indugio le procedure di migrazione/trasferimento delle utenze entro modalità e tempi predefiniti (dalle delibere dell'Autorità), termini che, comunque, non devono eccedere un tempo massimo di 30 giorni dalla richiesta. (...) Per quanto sopra, si ritiene meritevole di accoglimento la richiesta di parte istante di un equo indennizzo per la condotta dell'operatore, atteso che quest'ultimo non ha dato corso alle corrette procedure di rientro, è venuto meno ai suoi doveri di correttezza e diligenza professionale per la totale carenza informativa nei confronti del cliente (...).”

Essendo la normativa in materia molto stringente in materia di tempistica di esecuzione dell'intervento e di responsabilità del gestore in caso di ritardo nella esecuzione della stessa, si può affermare che era preciso obbligo di Vodafone eseguire nei tempi previsti la procedura di migrazione, ovvero quanto meno informare l'utente delle difficoltà tecniche incontrate, vigilando sulla corretta esecuzione della procedura e sul rispetto delle tempistiche previste. Vodafone avrebbe dovuto, immediatamente, informare l'utente, sin dal mese di luglio 2015, dell'esito negativo della procedura di portabilità, visto che il gestore era a conoscenza di tale impedimento sin dal mese di luglio 2015, come ammesso dalla stessa Vodafone nel corpo della sua memoria difensiva del 13.03.2017 e come si evince dalla sua stessa produzione documentale, attivandosi diligentemente e in maniera sollecita per la risoluzione dei problemi sì da garantire il suo adempimento contrattuale.

La data di inizio del disservizio, per quanto suindicato, può essere fissata nel 26.07.2015, ovvero decorsi trenta giorni dalla sottoscrizione del contratto, sulla base di una interpretazione sistematica e complessiva della normativa in materia di procedure di migrazione della linea tra diversi operatori, come già affermato dallo stesso **CO.RE.COM BASILICATA nella Delibera n. 25/2016** ove si legge: *“In tema di portabilità della numerazione vengono in rilievo, in particolare, le delibere Agcom n. 274/07/CONS e n. 41/09/CIR che, com'è noto, hanno introdotto una procedura volta ad assicurare la concreta ed effettiva attuazione del diritto, riconosciuto all'utente, di trasferire la propria utenza ad altro operatore senza incertezze sui tempi di attivazione e con regole volte ad evitare che l'utente possa incorrere in eventuali sospensioni della linea durante l'espletamento della procedura di passaggio. Entrambi i provvedimenti sono stati emanati in attuazione di quanto stabilito dal d.l. n. 7/2007, convertito dalla legge 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”*.

Quanto alla data di termine del disservizio, questa deve essere stabilita nel 19.03.2016, data ammessa dallo stesso utente nel corpo dei suoi scritti difesivi come data in cui l'altro operatore coinvolto, il c.d. “donating”, ha effettuato la cessazione amministrativa della linea ovvero la disattivazione della stessa. Tale cessazione della linea ad opera di Fastweb S.p.a., inoltre, è stata accertata dalla delibera n. 42/2017 emessa dal Co.Re.Com. Basilicata che ha riconosciuto all'utente un sostanzioso indennizzo in conseguenza della disattivazione della linea nel mese di marzo 2016 ad opera dell'operatore donating. Attesa la cessazione della linea posta in essere dal donating, si ritiene coerente e logico non poter affermare, a decorrere da tale data, la sussistenza di una responsabilità di Vodafone nella mancata migrazione della linea, essendo stata accertata a decorrere da tale data la responsabilità dell'operatore donating nella disattivazione della linea ed essendo stato riconosciuto equo indennizzo in favore dell'utente a decorrere da tale data.

Si precisa, che, a parziale accoglimento della eccezione di Vodafone S.p.a., dal 25.06.2015 (data di sottoscrizione del contratto) risulta in atti il primo sollecito scritto dell'utente soltanto in data 19.01.2016: l'utente non ha provato di aver, prima di tale data, presentato una segnalazione del problema.

In proposito, si richiama il principio, espressamente menzionato al paragrafo III.5.3. 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, secondo cui *“per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, come, per esempio, quello di cui all'art. 1227 Cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto.”* Tanto anche in conformità del canone della “diligenza” di cui all'art. 1227, comma 2 del codice civile, in forza del quale il creditore è gravato non solo da un obbligo negativo (astenersi dall'aggravare il danno), ma anche da un obbligo positivo (tenere condotte anche positive, esigibili, utili, possibili, rivolte ad evitare o ridurre il danno), come affermato dall'Adunanza Plenaria del Consiglio di Stato -sentenza 23 marzo 2011 n.3, da ultima richiamata da Consiglio di Stato , sez. V, 31 ottobre 2012 n.5556.

La condotta di attesa, inerzia e mancata segnalazione della problematica da parte dell'utente sino al 19.01.2016 deve essere valutata ai fini della determinazione dell'ammontare dell'indennizzo a questi spettante, determinando una riduzione in via equitativa dell'indennizzo dovuto all'utente. Tanto in applicazione dei principi ormai consolidati della AGCOM che afferma la necessità di una condotta diligente ed in buona fede dell'utente nell'esecuzione del contratto da tradursi con il segnalare in maniera rapida i disservizi, indicando le problematiche di cui si chiede la risoluzione e presentando tempestivi reclami agli operatori telefonici per evitare l'aggravarsi e il protrarsi del disservizio e, quindi, della pretesa indennizzabile. In linea di principio, infatti si sarebbe potuto applicare un indennizzo di complessivi Euro 2.360,00 per omessa portabilità del numero ex artt. 6 e 12, co. 2, (in considerazione della caratteristica “business” della linea) del Regolamento allegato A alla delibera n. 73/11/CONS, pari ad un indennizzo giornaliero di Euro 10,00 per complessivi n. 236 giorni (dal 26.07.2015 al 19.03.2016 escluso); si ritiene equo, tuttavia, decurtare dal ridetto importo, euro 550,00, atteso il concorso della condotta dell'utente. Potrà riconoscersi, pertanto, in via equitativa, un indennizzo di complessivi euro =1.810,00=.

Quanto alla richiesta di “immediata attivazione della linea telefonica o con Vodafone o con Fastweb in attesa della portabilità oppure con Telecom, per poi passare a Vodafone” si precisa che la stessa non può trovare accoglimento in quanto essa esula dal contenuto tipico delle decisioni cui è chiamato questo Ufficio ed è, come tale,

inammissibile. Si precisa, infatti, che ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento approvato con Delibera n. 173/07/CONS, l'Autorità, *“ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”*;

4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte, vista la relazione istruttoria redatta dall'esperto giuridico, avv. [REDACTED], in parziale accoglimento dell'istanza dall'utente [REDACTED], presentata in data 21 luglio 2016, prot. n. 7496/C, contro Vodafone Italia S.p.A.;

Delibera

La Società Vodafone Italia S.p.a. è tenuta:

1. in parziale accoglimento della richiesta di *“indennizzo di Euro 2.000,00 al giorno per ogni giorno senza la ns. linea telefonica”*, a corrispondere all'utente un indennizzo, calcolato in via equitativa, di complessivi euro =1.810,00= per omessa portabilità del numero ex artt. 6 e 12, co. 2, (in considerazione della caratteristica *“business”* della linea) del Regolamento allegato A alla delibera n. 73/11/CONS.
2. a corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ex art. 19 dell'Allegato A alla Delibera n. 173/07/CONS.

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.

LA DIRIGENTE
Dr.ssa Vesna Alagia



LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte

