

DELIBERA DL/27/16/CRL/UD del 18 marzo 2016
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
xxx FERRARA / VODAFONE ITALIA xxx / TISCALI ITALIA xxx
(LAZIO/D/52/2015)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 18 marzo 2016;

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”;

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 e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio del 16.12.2009 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 xxx Ferrara del 22 gennaio 2015 ;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’Istante.

Il Signor xxx Ferrara ha introdotto la presente controversia lamentando la ritardata migrazione dell’utenza 0690***56 da Tiscali a Vodafone, la perdita della numerazione, nonché la disattivazione della linea telefonica dal 30 giugno 2014 fino al 25 novembre 2014, data di attivazione di nuova numerazione Vodafone.

Nell’istanza di definizione e nelle memorie successive, l’istante ha lamentato che:

- i. in data 26.3.2014 stipulava on line un contratto con Vodafone per la migrazione dell’utenza relativa ai servizi di telefonia fissa VOCE e ADSL, con portabilità del numero dal gestore Tiscali;
- ii. in data 30.6.2014 il gestore Tiscali disattivava i servizi, ma emetteva ancora 4 fatture; in pari data l’utente inoltrava istanza per il tentativo di conciliazione;

- iii. Vodafone, dopo svariati rinvii, pur avendo confermato con SMS la data del 24.7.2014 per la definitiva attivazione, in data 24.11.2014 comunicava l'impossibilità di importare il numero ed attivava nuova numerazione, con perdita di quella originaria;
- iv. non è stata fornita risposta sia ai reclami telefonici, che ai reclami inoltrati a mezzo fax in data 17.10.2014 e 10.10.2014.

Alla luce di tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a. l'indennizzo per la perdita della numerazione 06*****56;
- b. l'indennizzo per la tardiva attivazione della linea telefonica richiesta il 26 marzo 2014;
- c. l'indennizzo per la completa interruzione del servizio fino al mese di novembre 2014;
- d. l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- e. il rimborso delle spese di procedura, tenuto conto di aver concesso anche un rinvio alla prima udienza di conciliazione;
- f. il rimborso delle quattro fatture emesse da Tiscali per i servizi non fruiti dal 30 giugno 2014 in poi. In data 4 maggio 2015 l'utente ha inviato una memoria aggiuntiva, lamentando una nuova disattivazione della linea voce subita dal 4 al 17 aprile 2015.

Di tale memoria non si potrà tenere conto perchè avente ad oggetto nuovi fatti accaduti successivamente all'avvio della procedura di definizione per i quali l'utente potrà, eventualmente, avviare una nuova procedura di conciliazione.

2. La posizione dell'operatore Vodafone.

Vodafone ha dedotto:

- i. in via preliminare, l'inammissibilità delle richieste formulate dall'utente a causa della loro genericità ed in quanto carenti di specifici riferimenti alle norme del contratto, della Carta dei Servizi e delle Delibere AGCOM che si ritengono violate;
- ii. la carenza assoluta di prove in merito alla responsabilità di Vodafone relativamente ai disservizi lamentati;
- iii. di avere correttamente avviato la procedura di portabilità, ma di aver ricevuto due dinieghi;
- iv. di avere ottenuto il rilascio al terzo tentativo, ma che questo poi non andava a buon fine in quanto l'utenza risultava già cessata;
- v. di avere, comunque, provveduto ad attivare la linea su una nuova numerazione.

Vodafone, pertanto, conclude per il rigetto dell'istanza.

3. La posizione del Gestore Tiscali

Tiscali ha dedotto:

- i. di avere ricevuto, in data 28.3.2014, la richiesta di migrazione da parte di Vodafone e di avere tempestivamente notificato l'ok con generazione del relativo codice di sessione il 3.4.2014; la sessione è andata poi in scarto per rifiuto di Telecom Italia, notificato il 29.4.2014;
- ii. di avere ricevuto, in data 15 maggio 2014, una seconda richiesta di migrazione da parte di Vodafone e di avere tempestivamente notificato l'ok con generazione del relativo codice di

sessione il 21.5.2014; la sessione è andata poi in scarto per rifiuto di Telecom Italia, notificato il 29.6.2014;

- iii. di avere ricevuto, in data 2 luglio 2014, una terza richiesta di migrazione da parte di Vodafone e di avere tempestivamente notificato l'ok con generazione del relativo codice di sessione il 8.7.2014; la sessione è stata poi portata a termine con esito positivo da Telecom Italia, come da notifica ricevuta il 25.7.2014;
- iv. di aver quindi disattivato l'utenza a seguito di notifica di espletamento della migrazione da parte di Telecom Italia;
- v. di avere pertanto assolto tutti gli adempimenti imposti al Donating dalla Del.274/07/CONS nelle tempistiche previste;
- vi. che in merito all'interruzione dei servizi, il Tiscali non aveva mai ricevuto segnalazioni o reclami dall'utente attraverso i canali telefonico, e-mail, posta ordinaria o raccomandata, e di non avere, pertanto, potuto intervenire in alcun modo;
- vii. che la Delibera 73/11/CONS, infatti, dispone che gli indennizzi possano essere applicati solo a partire dalla proposizione del reclamo;
- viii. che dalla documentazione tecnica prodotta risulta l'interruzione del servizio voce dal 30 giugno 2014 e del servizio ADSL dal 25 luglio 2014, data di espletamento della migrazione;
- ix. che, in ogni caso, le fatture relative al periodo successivo al 30 giugno 2014 sono state stornate mediante emissione di nota di credito e rimborsate con assegno circolare, come da comunicazione del 16 settembre 2014 inviata al cliente;

Tiscali ha concluso, pertanto, per il rigetto dell'istanza dell'utente.

4. Motivazione della decisione.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Vengono rigettate le eccezioni preliminari sollevate da Vodafone di inammissibilità delle domande qualificate dall'operatore generiche e risarcitorie.

Le domande dell'istante, espressamente qualificate come domande di indennizzo e/o rimborso, non si ravvisano generiche in quanto ricondotte a precisi asseriti inadempimenti degli operatori.

Di nessun pregio riveste, altresì, l'eccezione relativa alla mancata indicazione delle norme che vengono ritenute violate.

Le censure mosse in tal senso dall'operatore si evidenziano come mere eccezioni di stile non ravvisandosi nel caso in esame alcun fondamento alle stesse di fatto e di diritto.

4.1 Sull'omessa portabilità con perdita della numerazione

Prima di entrare nel merito della fattispecie in esame ed, in particolare, nella valutazione della condotta tenuta dagli operatori Vodafone e Tiscali, appare opportuna una sintetica descrizione del quadro normativo e regolamentare in materia di migrazione della telefonia fissa, evidenziando gli aspetti di maggior rilievo in un'ottica di tutela del consumatore.

La legge 2 aprile 2007, n. 40, recante "*conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della*

concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese”, ha riconosciuto all’utente finale la facoltà di trasferire il contratto di fornitura del servizio in capo ad un altro operatore, vietando vincoli temporali o ritardi, e senza spese non giustificate da costi dell’operatore.

In particolare, assume rilevanza al riguardo il disposto dell’articolo 1, comma 3, della predetta legge, secondo cui *“[i] contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell’operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni”*.

A seguito di tale normativa, si è sviluppata un’ampia attività regolamentare da parte dell’AGCOM, avviata con la delibera 274/07/CONS del 6 giugno 2007, recante *“Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso”*, che prevede misure *“a tutela dei consumatori, in quanto garantiscono la migrazione degli utenti con minimo disservizio e la libertà di scelta degli stessi nel cambiare fornitore di servizi di accesso, in coerenza con quanto previsto all’articolo 1, comma 3 della legge 2 aprile 2007 n. 40”*.

Specificamente, la delibera 274/07/CONS introduce una procedura bilaterale volta ad assicurare una concreta attuazione della facoltà riconosciuta all’utente di trasferire la propria utenza ad altro operatore, evitando incertezze sui tempi di attivazione del servizio e disservizi.

In particolare, l’articolo 17 detta alcuni principi di carattere generale relativi alle procedure di migrazione/attivazione, stabilendo al comma 2 che in caso di trasferimento delle risorse di rete di accesso tra due operatori, i tempi di interruzione del servizio all’utente finale sono ridotti al minimo (anche tramite apposite procedure di sincronizzazione), con l’obiettivo di non recare disservizi al cliente finale e al comma 12 che le causali di rigetto e di rimodulazione della data di consegna sono limitate a quelle contenute nell’elenco esaustivo concordato con gli altri operatori e che non sono ammesse causali generiche che non individuino l’effettivo problema riscontrato.

A tal fine, le modalità di gestione dei servizi di accesso prevedono procedure di consegna del servizio a data certa, indicata dal recipient (c.d. D.A.C. data di attesa consegna) in fase di invio dell’ordine sulla base delle indicazioni del cliente.

Per quanto riguarda la c.d. procedura *“OLO2OLO”* (quelle in cui un consumatore intenda trasferire la propria utenza da un operatore *donating* *“OLO”* - vale a dire, diverso da Telecom - ad un altro *“OLO” recipient*), disciplinata dalla delibera 274/07/CONS e dalle successive integrazioni e modifiche, l’AGCOM ha previsto che la relativa attivazione sia effettuata a cura dell’utente, che, allo scopo, può contattare il suo nuovo operatore *recipient* oppure il proprio *donating*.

Va tuttavia sottolineato che il ruolo assegnato all’utente all’interno di tale procedura si esaurisce nella fase di avvio della stessa, di talché il buon esito di quest’ultima dipende in misura pressoché esclusiva dai suddetti operatori *recipient* e *donating* (oltre che, in misura minore, da Telecom), cui sono rimesse tutte le verifiche e gli adempimenti tecnici necessari.

L’art. 18 della delibera conferisce infatti un ruolo fondamentale agli operatori *donating* e *recipient*, dal cui comportamento diligente dipende, in concreto, l’effetto utile del diritto previsto dall’articolo 1, comma 3, della legge n. 40/07.

Sinteticamente, la procedura di migrazione si articola in tre fasi: Fase 1: Richiesta del cliente; Fase 2: Comunicazione preventiva; Fase 3: Provisioning tecnico. Nella Fase 1 il cliente aderisce all'offerta commerciale del *Recipient* e gli comunica il proprio codice di migrazione. Il *Recipient* verifica che non ci siano errori di trascrizione e/o lettura del codice. Nella Fase 2 il *Recipient* trasmette la richiesta di passaggio al *Donating* e quest'ultimo procede alle verifiche, fornendo l'esito delle stesse entro 5 giorni lavorativi, trascorsi i quali si applica il silenzio assenso. Il *Donating* effettua verifiche formali e gestionali, tra cui la verifica del codice segreto del cliente trasmesso dal *Recipient*. Nei casi specificati dalla Normativa può inviare, entro i 5 giorni, un KO. Tali Causali di scarto sono definite nell'allegato 5 all'Accordo Quadro. Nella Fase 3, ricevuto un riscontro positivo o in applicazione del silenzio assenso del *Donating*, il *Recipient* trasmette la richiesta di migrazione alla divisione rete di Telecom Italia comunicando la DAC concordata con il cliente. Telecom Italia Wholesale effettua il provisioning del servizio intermedio alla DAC. Nei casi specificati dalla normativa può inviare un KO.

Gli operatori *recipient* e *donating* possono interrompere la migrazione o richiedere la rimodulazione della data attesa di consegna solo in casi eccezionali e non dipendenti dalla propria volontà, secondo quanto previsto all'articolo 17, comma 12, della medesima delibera 274/07/CONS.

Da quanto precede è possibile inferire l'esistenza di una speciale responsabilità degli operatori, funzionale al buon esito delle procedure di migrazione e posta a garanzia del diritto a migrare degli utenti. In concreto, tale responsabilità si traduce nell'adozione di uno standard di diligenza rafforzato, da cui discende la necessità di implementare misure e cautele idonee a garantire che il *favor* espresso dal legislatore nei confronti del diritto di migrazione non si traduca in una mera petizione di principio.

Vemendo al caso che ci occupa, Tiscali, ha dato evidenza *per tabulas* di avere assolto ai propri obblighi tempestivamente (nei 5 giorni previsti), notificando l'assenso al rilascio della risorsa che poi non è andato a buon fine in fase 3, per bocciatura di Telecom.

Vodafone, d'altro canto, a seguito delle bocciature Telecom, ha risottomesso regolarmente gli ordini, fino all'ok di Telecom Italia del 25.7.2014, risultante dalle schermate Pride fornite da Tiscali, ma non su quelle Vodafone, non perfettamente leggibili sin nel dettaglio, per la verità.

Si evince comunque che in data 31.7.2014 è stata inserita sul sistema Pegaso una richiesta di importazione con data di espletamento (DES) al 2.8.2014, che Vodafone riferisce essere fallita perché la risorsa era stata cessata da Tiscali, ma di ciò non vi è alcun riscontro sui documenti forniti. La circostanza, è coerente con le deduzioni dell'utente di interruzione del servizio già prima di quella data, tuttavia tecnicamente non provata da Vodafone mediante evidenza del KO tecnico per "*risorsa cessata o in cessazione*"; il gestore invece si è limitato a dichiarare che Tiscali aveva rilasciato un OK su una risorsa che non era nelle condizioni tecniche di migrare; inoltre a seguito della notifica, avrebbe dovuto raccordarsi col Donating al fine di rimuovere l'ostacolo all'attivazione dei servizi in Vodafone, e comunque informare l'utente dell'impossibilità della prestazione, cosa che a detta dell'utente stesso, è avvenuta solo con SMS del 25.11.2014, quando venne attivata una nuova numerazione.

Considerato che in nessun caso, le conseguenze delle eventuali negligenze degli operatori devono ricadere sull'utente, come previsto nella Delibera 274/07/CONS e successive

modificazioni; considerato che comunque, nonostante i ripetuti ordini del Recipient, vi sono state bocciature di Telecom alla migrazione, nonché una cessazione della risorsa in pendenza della procedura (risultante dalle deduzioni e dalla documentazione Tiscali, vedi infra) che ha ostacolato ulteriormente il perfezionamento della migrazione, sussiste tuttavia la responsabilità di Vodafone per il mancato assolvimento degli obblighi informativi su di essa gravanti, in ordine alle difficoltà incontrate sin dall'inizio della procedura, oltre che all'impossibilità di importare la risorsa al termine del processo.

In merito l'utente precisa di non aver mai ricevuto alcuna informazione, nonostante i numerosi reclami telefonici e scritti, non smentiti dall'operatore e non risulta che Vodafone abbia fornito al cliente l'assistenza tecnica e le dovute informazioni in ordine allo stato della procedura ed alle difficoltà tecniche incontrate. Ciò, fino al sms del 25.11.2014, intervenuto dopo la prima udienza di conciliazione del 5.11.2014, in occasione della quale Vodafone aveva richiesto un rinvio.

Spetta pertanto all'utente l'indennizzo previsto dal combinato disposto degli Articoli 3.2 e 3.3 Allegato A del Regolamento Indennizzi, dal 25 aprile 2014 (al netto dei trenta giorni previsti dalla normativa ricordata in premessa per la conclusione della procedura) al 25 novembre 2015 (giorno della attivazione del servizio con nuovo numero), per € 319,50.

Quanto alla perdita della numerazione, per la stessa carenza di documentazione probatoria relativamente alla fase di attivazione della risorsa in Vodafone, degli impedimenti tecnici frappostisi e delle attività intraprese a fini di recupero della numerazione da importare, va affermata la responsabilità di Vodafone ai sensi dell'art. dall'Articolo 9 Allegato A alla Delibera Indennizzi.

Benchè l'utente non abbia fornito alcuna prova del numero di anni di titolarità della numerazione andata perduta, dalla schermata di sistema Siebel fornita da Tiscali, emerge che la stessa fosse stata importata da detto gestore, il 9.8.2011 e pertanto può computarsi l'indennizzo in relazione agli ultimi 4 anni documentati, per un importo di € 400,00.

4.2 Sull'interruzione del servizio e sul rimborso delle fatture Tiscali .

L'utente ha dedotto di essere rimasto privo del servizio a far data dal 30.6.2014 e fino alla nuova attivazione da parte di Vodafone del 25.11.2014 e di aver reclamato sia via servizio clienti, sia per iscritto con Vodafone.

Tiscali, eccepisce di non aver mai ricevuto alcuna segnalazione in merito e che pertanto, non essendo stata messa nelle condizioni di intervenire sul problema, non può essere chiamata a risponderne.

Vodafone riferisce che al momento dell'importazione effettiva della risorsa, questa risultava già cessata.

In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. Il 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera

allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento.

Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Ai sensi della Delibera n. 179/03/CSP (TLC, Direttiva Generale), inoltre, gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali.

Dal raffronto tra le schermate fornite dai due gestori, emerge per concordi risultanze, che certamente alla data del 30.6.2014, la linea era ancora in gestione Tiscali, poiché è lo stesso gestore a fornire prova della bocciatura Telecom in fase 3, notificata ai due OLO il 29.6.2014.

La migrazione non era dunque andata a buon fine e Tiscali pertanto, non doveva disattivare i servizi. Ne è riprova il terzo ordine di validazione del codice di migrazione, presente in entrambi i sistemi operativi dei due gestori, sottomesso da Vodafone il 2.7.2014 e validato da Tiscali con OK del 8.7.2014, quando la risorsa era già stata cessata; tale sessione veniva poi regolarmente processata in fase 3 il 25.7.2014, ma rendeva di fatto ineseguibili le successive attività di Vodafone volte all'attivazione (ordine del 31.7.2014 con DES fissata al 7.8.2014 schermata Pegaso).

Tiscali è pertanto responsabile per l'erronea interruzione dei servizi già dal 30.6.2014, a migrazione non espletata, al 24.7.2014, data della successiva notifica di perfezionamento della procedura da parte di Vodafone; a quella data, riferisce l'utente con reclamo, era giunto avviso da Vodafone della DAC, ed in effetti per qualche giorno la linea sembrava fosse attiva, salvo poi constatarne l'assenza al rientro dalle ferie (1.9.2014 n.d.r.); per gli stessi motivi Tiscali è responsabile dell'assenza di servizio dal 1.9.2014 al 25.11.2014, data di attivazione di nuovo numero Vodafone, per complessivi 109 giorni. Viene pertanto riconosciuto a carico di Tiscali, l'indennizzo previsto dal combinato disposto degli art.6.2 e 5.1 allegato A alla Delibera Indennizzi per Euro 1.090,00.

Pare evidente che non rileva, ai fini della fattispecie di inadempimento individuata, l'eccezione sollevata dal gestore in ordine alla mancanza di reclamo sul disservizio; come pure risulta agli atti che l'utente abbia depositato istanza UG lo stesso giorno dell'interruzione, la quale non è stata risolta dal gestore nemmeno in seguito allo svolgimento della prima udienza di conciliazione.

Quanto alla fatturazione emessa da Tiscali dopo la disattivazione dei servizi, è lo stesso gestore, ad affermare il diritto dell'utente al rimborso e di aver provveduto spontaneamente a regolarizzare la posizione amministrativa di quest'ultimo emettendo nota di credito per l'importo corrispondente a quanto indebitamente fatturato e di aver inviato all'utente assegno circolare avendogliene data comunicazione. L'utente ha negato la riferita circostanza.

Ad ogni modo Tiscali è tenuta alla chiusura della posizione contabile dell'utente, mediante rimborso delle seguenti fatture : n. 141356991 del 02/05/2014 (rimborsabile per metà importo €

45,87 relativamente al solo mese di luglio 2014); n. 141919858 del 02/07/2014 (intero importo € 91,40); n. 142487675 del 02/09/2014 (intero importo € 91,40); il rimborso ammonta perciò a € 228,70; l'operatore dovrà fornire la prova dell'adempimento, anche per differenza, ove avesse in parte già provveduto spontaneamente.

4.3 Sulla mancata risposta ai reclami

Ferma l'assorbimento dell'indennizzo concesso per mancato assolvimento degli oneri informativi sullo stato di avanzamento della migrazione rispetto a tutti solleciti telefonici inoltrati dall'utente, rileva autonomamente il contenuto dei reclami scritti del 17.9.2014 e 10.10.2014, allorquando l'utente lamentava di essere completamente privo di servizio e sollecitava la riattivazione col proprio numero.

Rileva, nel caso di specie, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 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.

Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Nella fattispecie, la presa in carico di detti reclami, avrebbe consentito a Vodafone di venire a conoscenza della cessazione anticipata della risorsa e ad intraprendere le azioni più opportune per evitare il fallimento della migrazione.

Ai sensi dell' art. 11.1 e 2 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, spetta all'utente l'indennizzo dal 3.11.2014 (già detratto il tempo utile alla risposta) al 19.1.2015 (seconda udienza di conciliazione a seguito di rinvio chiesto da Vodafone) per complessivi € 77,00.

5. Sulle spese di procedura.

Per quanto concerne le spese di procedura, considerate le difese svolte ed il comportamento processuale tenuto da entrambe le parti, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con Delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 200,00 da porsi a carico di ciascun gestore nella misura del 50% .

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del responsabile del procedimento;

DELIBERA

1. Accoglie l'istanza del Signor xxx Ferrara nei confronti delle società Vodafone Italia xxx Tiscali Italia xxx

2. La società Vodafone Italia xxx è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 50,00 (cinquanta/00) quale quota parte delle spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- € 319,50 (trecentodiciannove/50) a titolo di indennizzo per omessi oneri informativi ex art. 3.2 e 3 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS;
- € 400,00 (quattrocento/00) a titolo di indennizzo per la perdita del numero ex art.9 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS;
- € 77,00 (settantasette/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami ex art.11 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS;

3. La società Tiscali Italia xxx è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 50,00 (cinquanta/00) quale quota parte delle spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- € 1.090,00 (millenovanta/00), a titolo di indennizzo per l'interruzione dei servizi ex art.6.2 e 5.1 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS;

La società Tiscali Italia xxx è inoltre tenuta alla chiusura della posizione contabile dell'utente mediante rimborso della soma di € 228,70, o alla prova del pagamento, ove vi avesse già provveduto.

4. Le società Tiscali Italia xxx. e Vodafone Italia xxx sono tenute, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. 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.

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

7. 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 sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, lì 18 marzo 2016

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto