

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: xxx / Vodafone Italia xxx.**

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: **Luciano Moretti** *Dirigente sostituto per le funzioni e attività inerenti il Corecom
incaricato 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 integrazione;

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. 51 del giorno 2 febbraio 2016 con cui lo 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 Wind Tre xxx (già Wind Telecomunicazioni xxx, di seguito, per brevità, Wind) e Vodafone Italia xxx (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 parte istante, titolare con l'operatore Vodafone di un contratto *business* "Rete unica Vodafone" (di cui al codice cliente n. 6.262479) per la fornitura del servizio voce e ADSL, lamenta, nelle more del passaggio da Wind a Vodafone, la ritardata e la mancata portabilità, rispettivamente dell'utenza n. 0587 211xxx e n. 0587 55xxx, nonché la totale interruzione dei servizi sulle predette utenze a far data 13 aprile 2015. Contesta, altresì, nei confronti dell'operatore Vodafone, la non conformità di quanto prospettato in fase di stipula contrattuale in merito alla compatibilità dell'impianto preesistente con la tecnologia propria della Rete Unica Vodafone.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- un agente incaricato da Vodafone proponeva l'offerta commerciale "Vodafone zero sorprese nella sua accezione "Zero Mini New", per la telefonia mobile e Vodafone ADSL e Soluzione Ufficio Basic per la telefonia fissa", ricevendo "la assicurazione che tali soluzioni si attagliavano perfettamente alle (...) esigenze e alle caratteristiche tecniche delle apparecchiature ed impianti in essere" dello studio; veniva concordato con l'agente Vodafone "un periodo di prova di circa 10 gg. in cui avrebbero funzionato contemporaneamente i due sistemi (VODAFONE e quello del precedente operatore) per (...) verificare se il nuovo sistema fosse perfettamente operativo";
- in data 28 ottobre 2014, sottoscriveva il contratto con Vodafone che prevedeva la portabilità delle utenze *de quibus* dall'operatore Wind;
- in data 15 dicembre 2014, interveniva *in loco* un tecnico Vodafone, "incaricato di effettuare la portabilità" delle utenze fisse, il quale "al momento di collegare l'impianto con la Vodafone Station, riferiva che il prodotto (...) proposto non era in grado di supportare tutta una serie di servizi, tra cui: 1) Possibilità di utilizzare i telefoni con funzione di *apriporta*; 2) Collegamento con la centrale di allarme; 3) Impossibilità di collegarsi, con i (...) cellulari, al server interno dello studio che gestisce la posta elettronica in quanto la Station non supporta la rete 192,180,180,X";
- durante tale intervento del 15 dicembre 2014 veniva a conoscenza che:
 - "per la linea fax (0587-211719) il passaggio a Vodafone era previsto per la mattinata stessa mentre per la linea principale (0587-55xxx) ancora non era stata stabilita una data";
 - "non ci sarebbe stato quel periodo di prova di 10 giorni concordato con l'agente";
 - la Vodafone Station non poteva essere collegata all'impianto esistente, e, pertanto, il tecnico "suggeriva (...) di chiamare i tecnici di (...) fiducia per apportare tutta una serie di modifiche ai (...) servizi";

DELIBERAZIONE
n. 43 del 25 settembre 2018

- a seguito di detto intervento in loco del 15 dicembre 2014, veniva rilasciato un “*Verbale di attivazione VRU/VRUC*”, che certificava la mancata attivazione dell’impianto della Rete Unica ad eccezione dell’avvenuta verifica del numero passato in portabilità adibito a fax (n. 0587 211xxx);
- stanti costi prevedibili per l’adeguamento dell’impianto alla Rete Unica Vodafone, lo studio decideva di “*stappare la portabilità*”;
- in data 17 dicembre 2014, a seguito di contatto con il Servizio Clienti Vodafone, con riferimento al numero principale 0587 55xxx, veniva confermato quanto già riferito dal tecnico, ossia “*che la pratica sulla portabilità era in “KO TECNICO”*”; inoltre riceveva la rassicurazione dal Servizio Clienti che sarebbe stato il contatto da “*un responsabile commerciale per definire la questione*” e “*che al momento non sarebbe stato effettuato nessun altro tipo di intervento da parte di Vodafone*”;
- in data 22 dicembre 2014 inviava reclamo a Vodafone, a mezzo PEC, con il quale esponeva le problematiche subite, evidenziando, tra l’altro, di non avere ricevuto alcun contatto da un responsabile Vodafone per la risoluzione del problema, contrariamente da quanto riferito dal servizio Clienti;
- a febbraio 2015 contattava il Servizio Clienti dell’operatore Wind n. 1928 che confermava “*che non risultava nessuna richiesta (...) dall’Operatore recipient in questo caso VODAFONE*”;
- tuttavia, in data 13 aprile 2015, constatava l’interruzione dei servizi e chiedeva all’operatore Wind il ripristino degli stessi; detto operatore riferiva l’impossibilità di procedere alla riattivazione dei servizi.

Nell’ambito della procedura di conciliazione, in data 14 aprile 2015, la parte istante chiedeva al CoReCom Toscana l’adozione di un provvedimento temporaneo ai sensi dell’art. 5, all. A della Delibera Agcom n. 173/07/CONS nei confronti degli operatori Wind e Vodafone, al fine di ottenere il ripristino di dette utenze. Su impulso dell’utente, il procedimento veniva esteso all’operatore Telecom Italia xxx, per richiesta di ripristino dei servizi con quest’ultima società. In data 7 agosto 2014, il CoReCom Toscana emetteva in un provvedimento nei confronti degli operatori Wind, Fastweb e Telecom Italia xxx, volto ad ottenere il ripristino dei servizi sulle utenze n. 0587 211xxx e n. 0587 55xxx.

Nell’ambito della medesima procedura l’operatore Wind, con nota del 23 aprile 2015, specificava che la numerazione 0587 211xxx era migrata in NP (Number Portability) verso Vodafone; mentre quest’ultimo operatore, con nota del 1° giugno 2015, comunicava al Corecom Toscana che: “*le linee erano sospese per insoluti. Sono state riattivate e sospese le azioni del recupero crediti. Il cliente può far inserire richiesta di migrazione al nuovo operatore. Si comunica che il numero 0587755xxx non è migrato in Vodafone, a causa di due KO tecnici*”.

In data 4 novembre 2015 la parte istante esperiva nei confronti degli operatori Wind e Vodafone tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In data 20 novembre 2015 le utenze rientravano in Telecom Italia xxx

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

Nei confronti di Wind:

- i) “*il rimborso delle somme, applicate a titolo di penale nella fattura 2015T000105136;*”

ii) i “*seguenti indennizzi: € 300,00 per mancata risposta ai reclami: € 200000 per la disattivazione delle (...) linee telefoniche oltre che per (...) i disagi causati*”;

Nei confronti di Vodafone:

i) “*lo storno di qualsiasi somma vantata e al rimborso della fattura AE17008028*”;

ii) “*€ 2.250,00 per ritardata attivazione del servizio*” e “*€1.500,00 per ritardata portabilità del numero*”;

iii) “*€1.500,00 per malfunzionamento del servizio*”;

iv) “*€ 10.000,00 per il danno causato dal comportamento commerciale scorretto.*”.

2. La posizione degli operatori.

L'operatore Wind, pur partecipando all'udienza di discussione della controversia, non ha presentato alcuna memoria nei termini assegnati dal responsabile del procedimento.

La società Vodafone, in data 4 marzo 2016, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, nella quale ha evidenziato, in via preliminare, “*come, nell'ambito della presente procedura, non possa ovviamente trovare alcun riscontro la richiesta di risarcimento: difatti, in base a quanto statuito dall'art. 19, comma 4, della delibera 173/07/CONS, l'Autorità adita, laddove ritenga fondata la domanda presentata dall'utente, potrebbe imporre alla Compagnia telefonica, al massimo, il versamento di rimborsi ed indennizzi calcolati in base alle Carte del Cliente predisposte dagli stessi Operatori, senza poter procedere con la liquidazione di ciò che corrisponde al risarcimento del danno. Tale operazione spetterà, eventualmente, all'Autorità Giudiziaria, alla quale la potrà, laddove riesca a dimostrare l'esistenza di un maggior danno - così come indicato dal comma 5 dell'art. 19 richiamato - il nesso di causalità che lo lega con la condotta tenuta dalla Compagnia e una condotta quantomeno colposa di quest'ultima, rivolgere la propria domanda di ristoro*”.

Nel merito, la società Vodafone ha rilevato che “*la tipologia di abbonamento cui controparte ha aderito prevede, per il suo corretto funzionamento, il compimento di operazioni tecniche piuttosto complesse, tutte regolarmente adempiute da Vodafone che, avendo assistito il proprio utente con correttezza e professionalità, non potrà vedersi addebitata alcuna responsabilità. Infatti, si rileva che l'odierna esponente ha agito nel pieno rispetto delle disposizioni legislative e contrattuali che regolano la materia, secondo il livello di diligenza richiesto, sì che alcuna richiesta d'indennizzo potrà, allo stato, ritenersi fondata*”.

In data 10 marzo 2015 l'operatore Vodafone faceva pervenire “note integrative”, con documentazione in allegato, oltre i termini concessi dal responsabile del procedimento per la presentazione delle memorie e per questo irricevibili.

4. La richiesta istruttoria integrativa all'operatore Telecom Italia xxx (Wholesale).

L'Ufficio, sulla base degli atti e delle dichiarazioni rese dalle parti, ha chiesto integrazioni istruttorie ai sensi dell'art. 18 del Regolamento a Telecom Italia xxx (Wholesale) volte a conoscere indicare i passaggi tra operatori intervenuti nel periodo ottobre 2014 – febbraio 2016 sulle utenze n. 0587 55xxx e n. 0587 211xxx intestate alla parte istante, allegando le schermate “Pitagora” e/o schermate estratte dal

sistema di “Customer Relationship Management” (“CRM”), il relativo tracciato record in formato .xml di tutte le fasi delle migrazioni e/o altra documentazione utile.

Nei termini concessi Telecom Italia xxx (Wholesale) ha rappresentato che:

“Per il DN 0587 55xxx la situazione, per il periodo richiesto o le indicazioni avute, è

In CRM 3.0

Ordine di ATTIVAZIONE NORMALE-Numerazione Portata in SCARTATO olo VODAFONE ITALIA

Data_ricezione_ordine 02/12/2014

Data_attesa_consegna 15/12/2014

Ordine di MIGRAZIONE RIENTRO NP Numerazione Portata in CHIUSO olo INFOSTRADA

Data_ricezione_ordine 07/11/2015

Data_attesa_consegna 20/11/2015

Data_espletamento 20/11/2015

In CRM 2.0-ADSL non ci sono ordini.

Sul nuovo sistema NOW ci sono ordini solo a partire da maggio 2018.

Per il DN 0587 211719 la situazione, per il periodo richiesto o le indicazioni avute, è:

In PITAGORA non ci sono ordini.

In CRM 3.0

Ordine di CESSAZIONE NUMERAZIONE PORTATA numerazione Portata (Autogenerato) in ESPLETAMENTO TECNICO olo INFOSTRADA

Data_ricezione_ordine 30/11/2014

Data_attesa_consegna 15/12/2014

Data_espletamento 14/12/2014

Ordine di ATTIVAZIONE NORMALE Numerazione Portata in CHIUSO olo VODAFONE ITALIA

Data_ricezione_ordine 02/12/2014

Data_attesa_consegna 15/12/2014

Data_espletamento 15/12/2014

Ordine di MIGRAZIONE RIENTRO NP Numerazione Portata in CHIUSO olo VODAFONE ITALIA

Data_ricezione_ordine 07/11/2015

Data_attesa_consegna 20/11/2015

Data_espletamento 20/11/2015

In CRM 2.0-ADSL non ci sono ordini.

Sul nuovo sistema NOW non ci sono ordini”.

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.

In via preliminare si precisa quanto segue:

- le domande rivolte nei confronti dell’operatore Wind non saranno esaminate, atteso il verbale di accordo sottoscritto nell’udienza di discussione fra la parte istante e detto gestore in data 24 maggio 2016;

- deve dichiararsi l’inammissibilità delle pretese risarcitorie formulate dalla parte istante *sub iv)* in quanto le stesse esulano dalla competenza di questo Corecom, ai sensi dell’articolo 19 della 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 vigente al momento dei fatti, essendo di competenza esclusiva dell’Autorità giudiziaria ordinaria. Le richieste di risarcimento dei danni, tuttavia, possono essere interpretate come richieste di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell’operatore e del conseguente diritto all’indennizzo, come statuito dal paragrafo III.1.3 delle “*Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*” di cui alla Delibera Agcom n. 276/13/CONS. Con riferimento alla medesima domanda *sub iv)* “*per il danno causato dal comportamento commerciale scorretto*” deve evidenziarsi che, trattandosi di fattispecie non suscettibile di indennizzo ai sensi del Regolamento di cui all’Allegato A) alla delibera Agcom n. 73/11/CONS esula, comunque, dalla competenza del Corecom.

Sempre in via preliminare, con riferimento al lamentato ritardo nell’attivazione dei servizi e alla relativa richiesta di indennizzo *sub ii)*, si osserva che, dagli elementi istruttori acquisiti tramite richiesta alla società Telecom Italia (Wholesale), risulta che la portabilità dell’utenza n. 0587 211xxx sia stata espletata in data 15 dicembre 2014 e che il numero 0587 55xxx non sia mai passato nella gestione di Vodafone, stante lo scarto ricevuto.

Agli atti del procedimento risulta, inoltre, che, con riferimento al numero 0587 211xxx, il verbale del tecnico redatto in data 15 dicembre 2014, riporta la verifica effettuata in merito alla funzionalità del numero passato in portabilità da Wind. In relazione, invece, al numero 0587 55xxx, l’utente riferisce di esser venuto a conoscenza, in data 15 dicembre 2014, in occasione dell’intervento del tecnico, degli impedimenti occorsi nella procedura di portabilità; detta informativa veniva confermata in data 17 dicembre 2014 dal Servizio Clienti Vodafone tramite contatto con il *call center* come riportato dall’utente. La società istante decideva, fra l’altro, di bloccare la portabilità del numero principale 0587 55xxx, atteso che l’impianto in uso nello studio professionale non era compatibile con la Rete Unica Vodafone.

Per quanto sopra esposto, quindi, la domanda d’indennizzo della parte istante *sub ii)* per la ritardata attivazione dei servizi non può trovare accoglimento, atteso che, a fronte del contratto sottoscritto in data 28 ottobre 2014, il passaggio dell’utenza n. 0587 211xxx, espletatosi in data 15 dicembre 2014, risulta avvenuto entro i 60 giorni previsti dalla Carta dei Servizi Vodafone. Per quanto attiene, invece, l’utenza n. 0587 55xxx, risulta che l’operatore Vodafone abbia rispettato gli oneri informativi a suo carico informando l’istante, in data 15 dicembre 2014 e 17 dicembre 2014, degli impedimenti occorsi in fase di portabilità.

Con riferimento alla domanda *sub iii)*, occorre precisare che la richiesta di indennizzo per l’interruzione del servizio a partire dall’aprile 2015 sull’utenza n. 0587 55xxx non può essere accolta, atteso che la medesima numerazione non risulta che sia mai stata attestata sulla rete Vodafone, ma che sia sempre rimasta in gestione dell’operatore Wind.

Viceversa può essere accolta parzialmente la richiesta d’indennizzo *sub iii)* per l’interruzione dei servizi sull’utenza n. 0587 211xxx a partire dal 14 aprile 2015, lamentata dall’istante mediante presentazione del formulario GU5 presso questo Corecom, in costanza di tentativo obbligatorio di conciliazione.

Con riferimento a detta utenza, infatti, il verbale del tecnico Vodafone del 15 dicembre 2014, ne aveva attestato il collaudo e non vi sono segnalazioni di malfunzionamenti fino alla proposizione del formulario GU5. Nell’ambito della medesima procedura, Vodafone dava dato atto della sospensione amministrativa avvenuta a causa di insoluti. Infatti, con nota difensiva del 1° giugno 2015, l’operatore aveva dedotto che “*le linee erano sospese per insoluti. Sono state riattivate e sospese le azioni del recupero crediti. Il*

cliente può far inserire richiesta di migrazione al nuovo operatore. Si comunica che il numero 0587755xxx non è migrato in Vodafone, a causa di due KO tecnici”.

Tuttavia detto operatore non ha fornito adeguata prova di avere effettuato alcuna efficace comunicazione del preavviso previsto dall'art. 5, comma 1, del “Regolamento” di cui alla Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A. Ne consegue che l'operatore Vodafone è responsabile ai sensi dell'art. 1218 del codice civile in ordine all'illegittima sospensione del servizio sull'utenza medesima e che, pertanto, deve essere riconosciuto all'utente un indennizzo proporzionato al disagio subito, oltre allo storno di quanto fatturato per il periodo di illegittima sospensione.

Per il calcolo dell'indennizzo viene in rilievo l'art. 4, comma 1, del Regolamento in materia di indennizzi applicabile nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, approvato con Delibera n. 73/11/CONS, vigente al momento dei fatti, il quale prevede che “*nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione*”. Il predetto parametro deve essere computato in misura pari al doppio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato Regolamento, attesa la natura *business* dell'utenza telefonata interessata dal disservizio

Ai fine del calcolo dell'indennizzo, si determina il *dies a quo* nel giorno 14 aprile 2015 (data indicata nel formulario GU5 d'inizio dell'interruzione totale dei servizi) ed il *dies ad quem* nel 1° giugno 2015, data in cui l'operatore Vodafone ha comunicato di aver riattivato i servizi.

Ne discende che la parte istante, per i 49 giorni di sospensione del servizio, ha diritto alla corresponsione di un indennizzo pari ad euro 735,00 (euro 7,50 x 2 *pro die* x n. 49 giorni).

In relazione a tanto, con riferimento alla domanda della parte istante *sub i)* volta ad ottenere lo “*storno di qualsiasi somma vantata*”, l'istante ha diritto allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) della fatturazione relativa al periodo dell'illegittima sospensione (14 aprile 2015 – 1° giugno 2015), oltre al ritiro, a cura e spese dell'operatore, della pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta per l'insoluto.

Inoltre, relativamente a quanto fatturato per le numerazioni fisse, è meritevole la richiesta *sub i)* volta ad ottenere lo “*il rimborso della fattura AE17008028*” per la parte relativa alle utenze fisse, in quanto la fattura n. AE17008028 del 13 dicembre 2014 risulta riferita al periodo 17 novembre – 9 dicembre 2014, antecedente all'intervento di attivazione *in loco* del tecnico Vodafone.

Inoltre la richiesta *sub i)* risulta meritevole di parziale accoglimento anche in riferimento alla fatturazione successiva al 15 dicembre 2014, in quanto, dal “*Verbale di attivazione VRU/VRUC*” redatto in pari data, non risulta che nessuno dei servizi della Rete Unica Vodafone siano stati attivati, se si eccettua la verifica della funzionalità dell'utenza passata in portabilità (n. 0587 211xxx). Il verbale del tecnico, infatti, riporta la seguente dicitura: “*Portabilità Fax OK da tutti i gestori. Il cliente chiede di stoppare la portabilità del numero principale perché sono stati riscontrati molti problemi, allarme, apriporta, LAN (la Station non supporta la rete 192.180.180.X)*”. Inoltre la società Vodafone non ha allegato ulteriore documentazione, successiva al verbale del tecnico sopracitato che attesti l'erogazione dei suddetti servizi.

Pertanto la parte istante ha diritto alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa, con il ritiro a cura e spese del gestore della pratica di recupero del credito eventualmente aperta, provvedendo allo storno (o al rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato con riferimento ai servizi

collegati alla rete unica “*Rete unica*” (codice contratto n. 6.262479) mai installato, fino alla fine del ciclo di fatturazione ad eccezione della fatturazione emessa per l’utenza n. 0587 211xxx a partire dal 14 dicembre 2014, data di espletamento della portabilità, con eccezione del traffico eventualmente maturato, delle somme relative alle numerazioni mobili e agli apparati collegati ad esse.

Infine si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell’istante, ai sensi dell’art.19, comma 6, del Regolamento, la somma forfetaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura.

VISTO l’Ordine di Servizio del Segretario Generale n. 9 del 24 luglio 2018, con il quale, a seguito della temporanea assenza della Dott.ssa Cinzia Guerrini, è stato individuato il Dott. Luciano Moretti, dirigente del Settore “Analisi di fattibilità e per la valutazione delle politiche. Assistenza al Difensore Civico, al Garante dei detenuti e all’Autorità per la partecipazione” quale dirigente sostituto per le funzioni e attività inerenti il Corecom;

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente sostituto per le funzioni e attività inerenti il Corecom, Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l’illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti svolta su proposta del Presidente nella seduta del 25 settembre 2018;

D E L I B E R A

in parziale accoglimento dell’istanza presentata in data 2 febbraio 2016 dallo xxx, nei confronti dell’operatore Vodafone Italia xxx, che detto operatore provveda:

- 1) al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario:
 - a) di euro 735,00 a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio sull’utenza n. 0587 211xxx;
 - b) di 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;
- 2) alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa provvedendo allo storno (o al rimborso in caso di avvenuto pagamento) con il ritiro a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta, con eccezione del traffico eventualmente maturato, delle somme relative alle numerazioni mobili e agli apparati collegati.
 - a) di quanto fatturato con riferimento ai servizi collegati alla rete unica “*Rete unica*” (codice contratto n. 6.262479) mai installato, fino alla fine del ciclo di fatturazione ad eccezione della fatturazione emessa per l’utenza n. 0587 211xxx a partire dal 14 dicembre 2014, data di espletamento della portabilità;
 - b) di quanto fatturato con riferimento all’utenza n. 0587 211xxx nel 14 aprile 2015 – 1° giugno 2015;
 - c) della fattura n. AE17008028 del 13 dicembre 2014 per la parte relativa alle utenze fisse.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punto 1) lettera a) e punto 2), lettera a), lettera b) e lettera c) 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
Luciano Moretti

Il Presidente
Enzo Brogi