

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: xxx/ Vodafone Italia S.p.A.**

Presenti:

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

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

IL 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";

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;

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 della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*" e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "*Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA Delibera Agcom n. 274/07/CONS "Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA Delibera Agcom n. 41/09/CIR "Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa";

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori*";

VISTA la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "*Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*";

VISTA l'istanza n. 50 del 3 febbraio 2016 con cui la Sig.ra 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 Vodafone Italia S.p.A. (di seguito, per brevità, Vodafone) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La parte istante, titolare di un contratto residenziale sull'utenza n. 0577 43xxx, lamenta la mancata attivazione del servizio, l'attivazione di un servizio non richiesto e la perdita del numero.

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

- chiedeva il subentro nella titolarità dell'utenza *de qua* inizialmente in gestione all'operatore TeleTu S.p.A.; quest'ultimo gestore consigliava che era meglio *“passare la linea a Vodafone”*; pertanto nel mese di gennaio 2015 aderiva ad una proposta contrattuale di Vodafone per i servizi di fonia ed internet;

- in data 30 gennaio 2015 l'operatore Vodafone comunicava *“l'impossibilità di perfezionare il contratto non avendo il codice di migrazione da parte di TeleTu”*;

- tuttavia non veniva dato *“seguito all'attivazione tecnica della linea”*; vani si rivelavano i contatti con il gestore; viceversa veniva attivato altro contratto su utenza n. 0577 1514xxx mai volontariamente richiesta; detta ultima utenza non ha mai funzionato;

- ricevute da Vodafone la fattura n. AF00464858 del 14 gennaio 2015 di euro 51,46 relativa a periodo 22 dicembre 2014 - 9 gennaio 2015, la raccomandata del 4 giugno 2015 di messa in mora per il mancato pagamento e la comunicazione datata 19 agosto 2015 della società di recupero dei crediti xxx, inviava reclamo all'operatore con raccomandata A/R in data 3 settembre 2015, con il quale chiedeva nuovamente l'annullamento della pratica;

- dal 1° settembre 2015 il servizio non era funzionante.

Contestualmente al deposito dell'istanza di conciliazione, in data 18 settembre 2015, l'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 dell'operatore Vodafone, al fine di ottenere il ripristino dell'utenza, nonché *“l'allaccio immediato dell'utenza”*. In data 15 ottobre 2015 quest'Ufficio emetteva un provvedimento di attivazione dell'utenza *de qua* nei confronti dell'operatore Vodafone.

In data 15 ottobre 2015 l'istante comunicava a quest'Ufficio, per il tramite di Federconsumatori della Toscana, che *“fino al 20 Settembre l'utenza interessata risultava funzionante solo per le chiamate in uscita e per il servizio ADSL, mentre a partire da tale data è rimasta funzionante solo la linea ADSL”*.

In data 20 ottobre 2015 nell'ambito della medesima procedura l'operatore Vodafone con proprie note difensive, deduceva che *“a seguito di un problema tecnico il numero 0577 43xxx è stato disattivato e cessato libero in Telecom. Pertanto la cliente se vuole può contattare Telecom per la riassegnazione del numero (...) Vodafone può solo attivare un nuovo numero”*.

In data 25 novembre 2015 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Vodafone Italia tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *“la riattivazione del numero”* oppure l'*“indennizzo per la perdita del numero”*;

- ii) *“lo storno dell’eventuale posizione economica aperta con l’emissione di note di credito”;*
- iii) un *“indennizzo per i gravi disagi, costi sostenuti errori nell’attribuzione di altra utenza scorrettezza commerciale”;*
- iv) le spese di procedura.

Contestualmente al deposito dell’istanza di definizione, in data 3 febbraio 2016, l’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 dell’operatore Vodafone, al fine di ottenere la riattivazione dell’utenza.

2. La posizione dell’operatore Vodafone.

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, con documentazione in allegato nella quale ha dedotto di aver agito nel pieno rispetto delle disposizioni legislative e contrattuali.

In via preliminare ha evidenziato che “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”.

L’operatore ha precisato di aver *“sempre assistito l’istante prontamente, aprendo Ticket a seguito di segnalazione ed effettuando le dovute verifiche. Nel merito in data 25/09/2016 l’istante ha proposto ricorso GU5 al quale Vodafone ha risposto in data 30/09/2016 comunicando la risoluzione del problema segnalato, riferendo che la linea e l’utenza risultavano attivi (doc.1). In data 03/02/2015 l’istante ha proposto ulteriore GU5 al quale Vodafone ha risposto in data 05/02/2016 riferendo che la linea era stata disattivata il 3 febbraio per insoluti (doc.2). Ed infatti, l’istanza di definizione della controversia è stata presentata in data 03/02/2016, successivamente alla disattivazione della linea avvenuta in data 03/02/2016 (ore 00:00), in quanto programmata a sistema dal 02/02, con partenza dalla mezzanotte successiva. Si precisa che, in data 25/11/2015 tra le parti si è tenuta una seduta in sede conciliativa, che si è conclusa con un mancato accordo. Successivamente l’istante ha temporeggiato fino al 03/02 per presentare istanza GU14, ma nel frattempo non ha pagato le fatture, con la conseguenza che, Vodafone, proprio a seguito del mancato pagamento, ha provveduto a disattivare l’utenza dopo il naturale periodo di sospensione della linea in uscita. Pertanto la perdita di numerazione non può essere attribuita a Vodafone. A seguito di GU5 dell’08/02/2016 Vodafone con note del 10/02/2016 oltre a spiegare l’impossibilità di riattivare il link una volta disattivato, specifica la possibilità, nel caso in cui l’istante lo desiderasse, di contattare il gestore Telecom S.p.a. per la rassegnazione dell’utenza (doc.3).*

Preme sottolineare che si tratta di una utenza Consumer, non rilevando il fatto che la stessa venga utilizzata per attività di Bed & Breakfast”.

3. La richiesta istruttoria integrativa all'operatore Telecom Italia (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 S.p.A. (Wholesale) volte a i passaggi tra operatori intervenuti nel periodo dicembre 2014 - febbraio 2016 sulla numerazione *de qua*, 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 S.p.A. (Wholesale) ha rappresentato che:

“Per DN 057743xxx (anagrafica xxx) la situazione, per le indicazioni avute, è:

In PITAGORA sono presenti vecchi ordini (fino al 2009); a causa della dismissione della parte grafica del sistema PITAGORA, siamo in grado di fornire solo informazioni di tipo testuale (file excel), in caso vengano richieste.

In CRM 3.0 (numero di ordini: 4)

Ordine di ATTIVAZIONE MIGRAZIONE Numerazione Portata (Autogenerato) in ESPLETAMENTO TECNICO KO olo VODAFONE ITALIA

data_ricezione _ordine 28/12/2014
data_attesa_consegna 16/01/2015
data_espletamento 15/01/2015

Ordine di ATTIVAZIONE MIGRAZIONE Numerazione Portata (Autogenerato) in ESPLETAMENTO TECNICO olo VODAFONE ITALIA

data_ricezione _ordine 19/08/2015
data_attesa_consegna 31/08/2015
data_espletamento 01/09/2015

Ordine di CESSAZIONE MIGRAZIONE ULL Linea Attiva (Autogenerato) in CHIUSO xxx OTTAVIO olo TeleTu

data_ricezione _ordine 01/09/2015
data_attesa_consegna 01/09/2015
data_espletamento 01/09/2015

Ordine di CESSAZIONE NORMALE Numerazione Portata in CHIUSO olo VODAFONE ITALIA

data_ricezione _ordine 08/09/2015
data_attesa_consegna 15/09/2015
data_espletamento 15/09/2015

In CRM 2.0-ADSL (numero di ordini: 2)

Ordine di MIGRAZIONE in CHIUSO KO olo VODAFONE ITALIA

data_ricezione _ordine 30/12/2014
data_attesa_consegna 16/01/2015 Rimod 28/01/2015

Ordine di MIGRAZIONE in CHIUSO olo VODAFONE ITALIA

data_ricezione _ordine 21/08/2015
data_attesa_consegna 31/08/2015 Rimod 01/09/2015
data_espletamento 01/09/2015

In allegato le schermate; in allegato altresì i files in formato .xml delle fasi delle migrazioni”.

4. 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 evidenzia che:

- la richiesta di cui al punto *sub i*), volta ad ottenere la “*riattivazione del numero*”, trattandosi di un *facere*, è inammissibile perché estranea alla cognizione di questa Autorità ai sensi dell'Art. 19, comma 4, del Regolamento;

- la richiesta di cui al punto *sub i*), volta ad ottenere l’*“indennizzo per la perdita del numero”*, è inammissibile, perché trattasi di domanda nuova rispetto alle richieste contenute nell'istanza di conciliazione a suo tempo promossa, violando, con ciò, il principio dell'obbligatorietà del tentativo di conciliazione; infatti si osserva che la disattivazione dell'utenza “storica” n. 0577 43xxx, avvenuta il 3 febbraio 2016 “*per insoluti*”, così come dichiarato dall'operatore, risulta cronologicamente successiva alla fine del procedimento di conciliazione;

- la richiesta di cui al punto *sub ii*), volta ad ottenere “*lo storno dell'eventuale posizione economica aperta con l'emissione di note di credito*”, è inammissibile atteso che trattasi di situazione ipotetica e futura;

- con riferimento alla domanda di cui al punto *sub iii*), volta ad ottenere un “*indennizzo per i gravi disagi, costi sostenuti errori nell'attribuzione di altra utenza scorrettezza commerciale*”, ai sensi delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche (approvate con Delibera Agcom n. 276/13/CONS), anche le istanze inesatte o imprecise, in un'ottica di *favor utentis*, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare. Nel caso di specie, in applicazione del criterio di ragionevolezza ed di efficienza dell'azione, l'istanza deve essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal *nomen iuris* indicato dalla parte istante.

Pertanto la presente disamina s'incentrerà, quindi, sulla ritardata migrazione dell'utenza e sull'attivazione di un'utenza non richiesta.

Nel merito:

Sulla ritardata migrazione dell'utenza n. 0577 43xxx.

La parte istante lamenta la ritardata migrazione dell'utenza *de qua*, laddove l'operatore nulla ha dedotto sul punto.

La doglianza è fondata e meritevole di accoglimento.

Ai fini di una migliore comprensione delle fattispecie oggetto di contestazione, sembra utile premettere una sintetica descrizione del complesso quadro normativo vigente in materia di migrazione della telefonia fissa, evidenziandone gli aspetti di maggior rilievo ai fini che qui interessano.

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, 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. A tal riguardo, si segnala 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 valle di tale normativa, l'AGCOM ha adottato la del. n. 274/07/CONS recante *“Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso”*, la del. n. 41/09/CIR recante *“Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera 277/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa”* e la delibera 52/09/CIR recante *“Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ai fini della implementazione del codice segreto”*. Alla luce di tale quadro normativo è possibile schematizzare la complessa procedura di migrazione, in tre fasi. Nella fase 1, l'utente aderisce ad un'offerta commerciale di un operatore diverso (c.d. operatore *recipient*) da quello presso il quale è l'utenza da migrare (c.d. operatore *donating*). Nella fase 2, l'operatore *recipient* trasmette la richiesta di passaggio all'operatore *donating* e quest'ultimo procede alle verifiche formali e tecniche previste dalla normativa di settore, fornendo l'esito delle stesse (*“OK”* o *“KO”*) entro 5 giorni lavorativi, trascorsi inutilmente i quali si applica il silenzio assenso. Nella fase 3, l'operatore *recipient*, ricevuto il riscontro positivo o comunque in applicazione del silenzio assenso, processa la migrazione entro la DAC (data di attesa consegna) precedentemente concordata con il cliente. Di seguito viene avviato il *provisionig* tecnico da parte dell'operatore di rete.

Tanto premesso, nel caso di specie si rileva che, a seguito del contratto stipulato con l'istante nel dicembre 2014, dalla documentazione fornita da Telecom Italia (Wholesale) a seguito di richiesta istruttoria, risulta quanto segue:

- con riferimento al servizio voce: Vodafone risulta aver inserito una richiesta di migrazione con DRO (Data Creazione Ordine) il 28 dicembre 2014 e DES (Data di Espletamento) il 15 gennaio 2016 non andata a buon fine per KO (con causale *“OL Dati sincronizzato”*) ed una successiva richiesta con DRO il 19 agosto 2015 e DES il 1° settembre 2015;

- con riferimento al servizio ADSL: Vodafone risulta aver inserito una richiesta di migrazione con DRO il 30 dicembre 2014 e DAC il 16 gennaio 2016 rimodulata al 28 gennaio 2016 non andata a buon fine per KO (con causale *“ID CVLAN occupato o non corretto”*) con la chiusura ordine in data 23 gennaio 2015 ed una successiva richiesta con DRO il 30 agosto 2015, DAC il 31 agosto 2015 rimodulata il 1° settembre 2015 e DES il 1° settembre 2015;

Pertanto, per quanto sopra esposto, in assenza, agli atti, di documentazione probatoria idonea ad escludere la responsabilità dell'operatore *recipient* Vodafone, si ritiene che sia da ascrivere a detto operatore, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, la responsabilità in ordine alla ritardata attivazione dei servizi sull'utenza *de qua* nella procedura di passaggio da altro operatore e dei relativi oneri informativi dovuti e che, pertanto, debba essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per il calcolo dell'indennizzo di cui sopra si richiama quanto previsto dall'art. 3, che al comma 3 dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS prevede, in caso di ritardata/mancata attivazione dei servizi voce e ADSL, che gli importi previsti al comma 1 dello stesso articolo, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di disservizio, *“siano ridotti ad un quinto, quando riguardano procedure per il cambio di operatore”*.

Per quanto concerne l'individuazione dell'intervallo temporale di riferimento in base al quale effettuare il calcolo degli indennizzi, si ritiene di individuare:

- con riferimento al servizio voce, in assenza dell'indicazione precisa della data di sottoscrizione del contratto, il *dies a quo* nel giorno 28 dicembre 2014 (data del DRO) ed il *dies ad quem* nella data del 31 agosto 2015 (giorno precedente alla data in cui vi è stato il passaggio dei servizi voce ed ADSL nella gestione dell'operatore Vodafone);
- con riferimento al servizio ADSL, in assenza dell'indicazione precisa della data di sottoscrizione del contratto, il *dies a quo* nel giorno 30 dicembre 2014 (data del DRO) ed il *dies ad quem* nella data del 31 agosto 2015 (giorno precedente alla data in cui vi è stato il passaggio dei servizi voce ed ADSL nella gestione dell'operatore Vodafone).

Pertanto l'indennizzo da riconoscere all'istante è pari all'importo complessivo di euro 738,00 di cui:

- euro 370,50 (euro 1,50 *pro die* per n. 247 giorni ritardata attivazione del servizio del servizio voce);
- euro 367,50 (euro 1,50 *pro die* per n. 245 giorni ritardata attivazione del servizio del servizio ADSL).

Inoltre, a fronte della mancata attivazione dei servizi da parte di Vodafone, non può ritenersi fondata la pretesa creditoria vantata dalla società stessa. L'istante ha quindi diritto allo storno della fatturazione (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) eventualmente emessa con riferimento ai servizi voce e ADSL fino al 31 agosto 2015; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta con riferimento al medesimo periodo.

Sull'attivazione non richiesta dell'utenza n. 0577 1514xxx.

L'istante ha dedotto di aver subito, suo malgrado, l'attivazione non richiesta dell'utenza n. 0577 1514xxx con profilo denominato "*Super ADSL Family*" da parte dell'operatore Vodafone, laddove d'operatore nulla deduce sul punto.

La doglianza dell'istante è fondata e meritevole di accoglimento, nei limiti che seguono.

In via generale si rileva che a fronte della contestazione dell'utente circa l'esistenza e la valida conclusione di un contratto di telefonia, è onere probatorio dell'operatore telefonico fornire la prova positiva della conclusione del contratto. La fattispecie in esame rientra nell'ambito generale delle c.d. "attivazioni di servizi non richiesti" o "prestazioni non richieste", previste e disciplinate dalle Delibere n. 41/09/CIR (art. 3), n. 179/03/CSP (art. 7, comma 5), nonché dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche (art. 70) e dal Codice del Consumo (art. 57).

Nel caso in esame, l'operatore Vodafone, che risulta aver attivato l'utenza *de qua*, non ha fornito la prova di avere ricevuto una valida richiesta dell'utente di attivazione del servizio o che l'utente abbia altrimenti accettato una proposta contrattuale dell'operatore; in atti non risulta alcuna documentazione idonea ad attestare la reale volontà dell'istante ad attivare l'utenza n. 055 1514xxx e, in difetto di tale prova, deve affermarsi la esclusiva responsabilità dell'operatore *ex art.* 1218 del codice civile, per l'attivazione non richiesta del servizio.

Ne consegue che l'utente ha diritto allo storno delle fatture emesse, con esclusione del solo traffico telefonico eventualmente generato, che deve comunque essere remunerato al gestore, nonché alla liquidazione dell'indennizzo per l'indebita attivazione del servizio.

Per quanto riguarda la durata dell'inadempimento, quale *dies a quo*, in mancanza della data iniziale dell'attivazione del servizio non richiesto e della data di disattivazione degli stessi, si prende a riferimento, la data della presentazione dell'istanza di conciliazione (18 settembre 2015) e come *dies ad quem* la data di deposito dell'istanza di definizione, 3 febbraio 2016.

Ciò premesso ai fini della quantificazione dell'indennizzo si richiama l'art. 8, comma 1, della Delibera Agcom n. 73/11/CONS in virtù del quale "*nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo*

il diritto degli utenti ad ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di attivazione”.

Alla luce di quanto sopra detto, la società Vodafone è tenuta a pagare in favore dell'istante, sulla base di quanto previsto dall'articolo sopra richiamato, la somma di euro 690,00, a titolo di indennizzo per l'attivazione non richiesta del servizio (euro 5,00 *pro die* x n. 138 giorni) decorrenti dal 18 settembre 2015 fino al 3 febbraio 2016.

Inoltre si dispone lo storno (ovvero il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato in relazione all'utenza n. 0577 1514xxx non richiesta, tenendo conto delle note di credito eventualmente emesse nonché il ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito.

Infine si ritiene equo e proporzionale liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento ed ai sensi della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Francesca Sarti Fantoni, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente 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 31 ottobre 2017;

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 3 febbraio 2016 dalla Sig.ra xxx nei confronti di Vodafone Italia S.p.A., che l'operatore provveda:

1) al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario:

- a) di euro 690,00 a titolo di indennizzo per attivazione di servizio non richiesto;
- b) di euro 738,00 a titolo di ritardata migrazione;
- c) di euro 100,00 per spese di procedura;

2) alla regolarizzazione della posizione contabile – amministrativa:

a) stornando (o rimborsando in caso di avvenuto pagamento) quanto eventualmente fatturato in relazione all'utenza n. 0577 43xxx con riferimento ai servizi voce e ADSL fino al 31 agosto 2015 e ritirando a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta con riferimento al medesimo periodo;

b) stornando (o rimborsando in caso di avvenuto pagamento) quanto fatturato in relazione all'utenza n. 0577 1514xxx non richiesta tenendo conto delle note di credito eventualmente emesse nonché il ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito

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

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

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

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

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

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

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

Il Segretario
Luciano Moretti

Il Presidente
Enzo Brogi