

DELIBERA N. 11/12/CRL
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
TRATTORIA PIZZERIA LA BOTTE/ VODAFONE ■■■
IL CORECOM LAZIO

NELLA riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 12 dicembre 2011;

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'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Lazio 3 agosto 2001 n. 19, recante "Istituzione del comitato regionale per le comunicazioni" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 16/12/2009 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Lazio in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Corecom Lazio a partire dal 1° gennaio 2010;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (di seguito, per brevità, "il Regolamento");

VISTA l'istanza pervenuta in data 05/11/2010, rubricata al n. LAZIO/D/827/2010 del Protocollo del Corecom Lazio, con cui la Trattoria Pizzeria La Botte ■■■ (d'ora in poi La Trattoria) ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia con la società Vodafone ■■■ (d'ora in poi Vodafone);

VISTA la nota del 12.11.2010 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia, invitando le parti e, ai soli fini istruttori, Telecom, Fastweb e Tiscali, a produrre memorie e documentazione, nonché un ulteriore termine per integrazioni e repliche alle produzioni avversarie;

VISTA la nota del 30.11.2010 con cui Vodafone ha presentato la memoria difensiva;

VISTA la nota del 02.12.2010 con la quale Telecom ha trasmesso la memoria istruttoria e i documenti;

VISTA la nota del 30.11.2010 con la quale Tiscali ha presentato la memoria istruttoria e i documenti;

VISTA la nota del 19.11.2010 con la quale Fastweb ha presentato la memoria istruttoria e i documenti;

VISTA la nota del 07.12.2010 con la quale la Trattoria ha presentato la memoria di replica

UDITE le parti all'udienza di discussione del 17.01.2011;

VISTE le note del 23.02.2011 e del 03.03.2011 con la quale la Trattoria ha presentato ulteriori precisazioni;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

1.a. La Trattoria promuoveva, con istanza davanti al Corecom Lazio del 10.03.2010 prot. 1791/2010, un procedimento di conciliazione nei confronti di Vodafone, lamentando la mancata attivazione dei servizi relativi ad un contratto stipulato in data 06.05.2009; in particolare, delle quattro migrazioni richieste (migrazione di 2 linee mobili e 2 linee fisse da Tiscali verso Vodafone) solo una (quella relativa all'utenza mobile 339-██████████) veniva completata; ciò nonostante venivano comunque pagate le fatture inviate relative a tutte e 4 le utenze; la Vodafone Station era stata consegnata ma non attivata; non era stato consegnato il contratto scritto, né le condizioni generali di contratto.

L'utente inviava quindi disdetta mediante raccomandata con ricevuta a/r in data 27.10.2009 che, tuttavia, non veniva gestita da Vodafone la quale, del tutto illegittimamente, nel mese di gennaio 2010, procedeva con le migrazioni delle linee fisse. Tuttavia, dal 10.1.2010, la linea 06-██████████ risultava completamente disattivata; la linea 06-██████████ funzionava solo in uscita e non in entrata.

L'utente chiedeva, pertanto, a causa dei gravi disagi che tale situazione arrecava all'attività dell'utente, il rientro in Tiscali con effetto immediato delle utenze fisse, la disattivazione della sim per cui non era stata ancora operata la portabilità, lo storno delle fatture emesse e il rimborso degli importi corrisposti ma relativi a servizi mai usufruiti dall'utente, per un importo pari ad € 530,76 (portata dalle fatture nn. ██████, per € 157,00; n. ██████ per € 121,00; n. ██████ per € 252,76 contenente addebiti per recesso anticipato), oltre ad un indennizzo di € 2.300,00 per i disservizi subiti.

All'udienza di conciliazione, fissata per il giorno 09/06/2010, la Vodafone proponeva lo storno delle morosità, il rimborso di 530,76 ed un indennizzo di € 1.200,00, che l'utente non accettava, con conseguente esito negativo del tentativo di conciliazione.

1.b. Successivamente, con l'istanza introduttiva del presente procedimento, l'utente ribadiva quanto già dedotto in sede di tentativo di conciliazione, precisando che dal 10.07.2010 la Vodafone, del tutto arbitrariamente, disattivava la linea 06-██████████ per una asserita morosità, non consentendo neppure le chiamate in uscita e, che per tali inadempienze, la ricorrente

richiedeva, in data 09.04.2010, la migrazione della linea ad altro operatore, Fastweb, passaggio che non si è perfezionato per l'ostruzionismo di Vodafone.

Nel contempo richiedeva tramite GU5, presentato in data 18.05.2010, l'intervento del Corecom Lazio affinché venisse intimato alla Vodafone di procedere all'immediato rilascio della linea 06. [REDACTED] in favore di Fastweb; il Corecom Lazio accoglieva l'istanza con provvedimento temporaneo n. U612/10 del 28.7.2010.

Medio tempore Vodafone comunicava (in data 09.06.2010) l'avvenuto rilascio della linea in favore di Fastweb, circostanza assolutamente smentita dall'utente, nonché dal fatto che continuavano ad arrivare fatture Vodafone e non Fastweb e sulla linea interessata rispondeva ancora il disco Vodafone.

Nel frattempo l'utente, a seguito del mancato rilascio della linea in favore di Fastweb, chiedeva la migrazione in favore di Telecom con contratto sottoscritto in data 17.06.2010.

La linea è rimasta disattivata senza ottenere il rilascio ad altro operatore almeno sino al 10.02.2011; nel contempo la Vodafone continuava ad inviare le fatture (tutte allegate al GU14).

La ricorrente, dunque, lamentava il totale disinteresse da parte della Vodafone nella risoluzione del problema, la mancata informativa relativa alle problematiche eventualmente connesse, la mancata adozione di rimedi volti a risolvere la situazione e a limitare i disagi dell'utente.

Chiedeva pertanto:

- l'immediato rilascio della linea in favore della Telecom;
- un indennizzo per l'omessa portabilità del numero di rete mobile per un totale di 170 giorni pari ad € 3.400,00;
- un indennizzo pari ad € 17.400,00 per omessa o ritardata attivazione ex art. 4 delle due linee fisse e per due servizi linea voce ed internet per un totale di 145 giorni;
- un indennizzo pari ad € 2.340,00 per malfunzionamento del servizio relativo alla prima linea fissa che risultava completamente non funzionante per un totale di 117 giorni, ed un ulteriore indennizzo pari ad € 3.700,00 per l'altra linea fissa completamente interrotta sia per il servizio voce che per il servizio adsl per un totale di 185 giorni;
- un indennizzo per la sospensione o cessazione del servizio ex art 5 in combinato con l'art. 3 per la completa interruzione del servizio relativamente ad una linea fissa;
- un indennizzo per la migrazione coatta delle linee ad altro gestore pari ad € 3.180,00 per la linea telefonica rientrata in Tiscali e per l'altra linea ancora in Vodafone dal 8.02.2010;
- un indennizzo pari ad € 472,00 per omesso riscontro ai reclami inviati;
- un indennizzo per il mancato rilascio della linea telefonica in favore di altro gestore oltre alle spese del procedimento.

1.c Con nota del 12.11.2010 il Corecom Lazio comunicava l'avvio del procedimento e chiedeva alla Vodafone la produzione di una memoria, oltre ad una serie di documenti necessari alla ricostruzione della vicenda, e richiedeva chiarimenti istruttori anche ai gestori Tiscali, Telecom e Fastweb ai sensi dell'art. 18, comma 1, del Regolamento Agcom.

1.d La Vodafone presentava in data 30.11.2010 una memoria difensiva con cui contestava ogni addebito.

In particolare deduceva che il ritardo per l'attivazione dei servizi era stato causato da "*disguidi di natura tecnica*" non imputabili ad errori della Vodafone; che non vi è stata alcuna indebita acquisizione della linea fissa (06.██████████) poi rientrata in Tiscali, in quanto "*per poter sottomettere la richiesta di rientro presso l'operatore donating (Tiscali) è necessario prima attivare il servizio, generare quindi il codice di migrazione e poi è possibile consentire il rientro*".

Relativamente alla seconda linea fissa (06.██████████) negava ogni responsabilità precisando che tutte le operazioni necessarie al completamento della migrazione spettano all'operatore recipient e non è possibile imputare all'operatore donating alcun disservizio sull'utenza migrata. Specificava, poi, che la disattivazione della linea dal 10.07.2010 era imputabile al mancato pagamento delle fatture dal mese di febbraio 2010, dunque legittima.

Precisava, ancora, che il mancato rilascio della linea era dovuto al fatto che l'utente aveva rifiutato l'intervento tecnico a seguito della richiesta avanzata alla Telecom.

Negava poi ogni responsabilità relativamente alla mancata risposta ai reclami inoltrati in quanto la Vodafone, a seguito del reclamo presentato a marzo 2010, proponeva lo storno dell'insoluto pendente e un accredito di € 1.000,00, proposta rifiutata dall'utente, e comunque nonostante il rifiuto la Vodafone aveva annullato l'insoluto.

Aggiungeva che, a fronte del reclamo del luglio 2010, il gestore avviava le opportune verifiche da cui risultava che una prima linea fissa risultava regolarmente migrata verso Tiscali mentre per la seconda era ancora in corso la procedura di migrazione e che, a seguito di ciò, i tecnici aprivano una segnalazione verso Telecom Italia.

La Vodafone dunque concludeva negando ogni responsabilità per i disservizi e disagi lamentati dalla ricorrente.

Tuttavia, a sostegno delle proprie ragioni Vodafone non produceva alcunché né depositava la documentazione richiesta dal Corecom.

1.e Tiscali forniva i chiarimenti istruttori richiesti dal Corecom, e con memoria del 30.11.2010 con allegata documentazione, specificava che il disservizio segnalato mediante istanza GU5 il 12.4.2010, occorso sulla linea telefonica 06.██████████ già rientrata in Tiscali il 26.3.2010, veniva risolto il 13.4.2

In tale fase si appurava che il guasto era di competenza Telecom per quanto riguardava la permuta, e del Cliente per quanto riguardava la presa telefonica. In data 06.05.2010 veniva risolto definitivamente il disservizio.

Relativamente alla linea 06.██████████, invece, precisava che a seguito della segnalazione da parte del Cliente, Tiscali si era attivata aprendo un guasto verso Telecom, la quale confermava l'avvenuta migrazione della linea ad altro OLO -presumibilmente Vodafone- a far data dall'08.02.2010 e, pertanto, indicava in Telecom Italia il soggetto deputato a fornire i chiarimenti richiesti:

1.f Telecom, con memoria del 02.12.2010, spiegava che dai propri sistemi (Pitagora) risultava una richiesta inoltrata a Telecom di cessazione della propria linea e contestuale ordine di rientro

del 04.06.2010, che non era stato lavorato a causa del rifiuto da parte del cliente dell'intervento tecnico.

1.g Fastweb inviava anch'essa una memoria in data 19.11.2010 con cui spiegava che, a seguito di sottoscrizione di una proposta di abbonamento da parte della ricorrente in data 09.04.2010, si impegnava ad avviare la procedura di migrazione da Tiscali ma, dopo la richiesta la Telecom bocciava la procedura per "risorsa inesistente"; successivamente riproponeva la procedura nei confronti di Vodafone ma anche tale migrazione veniva bocciata con causale "cliente in cessazione o già cessato".

1.h Il Corecom fissava l'udienza di discussione per il giorno 17.01.2011, alla quale l'utente si riportava ai propri scritti difensivi e Vodafone proponeva il pagamento della somma di Euro 1.500,00, quale indennizzo oltre all'azzeramento della posizione contabile. L'utente non accettava la proposta. Il legale istruttore, pertanto, preso atto che le parti non hanno raggiunto un accordo, dichiarava chiusa l'udienza e rimetteva gli atti al Collegio per la decisione.

Successivamente, con comunicazione del 23.2.2011, l'utente informava il Corecom Lazio che Vodafone aveva consentito il rientro in Telecom della linea 06. [REDACTED] in data 10.2.2011.

2. Motivi della decisione.

2.a. Considerazioni in rito.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Questo premesso, si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

2.b. Nel merito.

La domanda della ricorrente verte sostanzialmente sull'inadempimento del contratto sottoscritto il 06.05.2009, con particolare riferimento alla mancata migrazione di 2 linee fisse e relativo adsl e di una linea mobile; della mancata lavorazione del recesso ricevuto il 27.10.2009; l'emissione di fatture successive; il mancato rimborso di quelle pagate per un servizio non fruito; la migrazione, illegittima perché avvenuta dopo il recesso, delle linee fisse; la disattivazione (10.1.2010) della linea 06. [REDACTED]; il malfunzionamento (in entrata) della linea 06. [REDACTED]; il mancato rilascio della linea all'OLO Fastweb a seguito di richiesta di migrazione; la mancata lavorazione della richiesta di rientro in Telecom; la mancata risposta ai reclami.

2.b.1 Sulla mancata lavorazione della procedura di migrazione delle due linee fisse.

Risulta documentalmente provato che l'utente ha concluso un contratto con Vodafone, in data 06.05.2009, per l'attivazione dei servizi voce e adsl su 2 preesistenti linee Tiscali.

L'utente ha lamentato che ad Ottobre 2009 ancora non veniva attivato il servizio, infatti venivano regolarmente pagate le fatture a Tiscali.

L'art. 3 della carta del Cliente Vodafone, Parte II, prevede che il servizio voce sia attivato entro il tempo massimo di 20 giorni solari dall'ordine, ed il servizio internet entro 60 giorni.

E' noto l'orientamento costantemente espresso dalla Suprema Corte (Cass. Civ. n.2387/04), secondo il quale *"in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto, esatto adempimento"*.

Vodafone aveva pertanto l'onere di dimostrare la tempestiva attivazione dei servizi, ovvero che la mancata o ritardata attivazione fosse dipesa da causa ad essa non imputabile; così come aveva l'onere di dimostrare di avere tempestivamente informato l'utente delle eventuali difficoltà tecniche e/o amministrative incontrate nell'adempimento delle obbligazioni.

Ai sensi della Delibera n. 179/03/CSP (TLC, Direttiva Generale), gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali sicchè, nel caso di dedotto malfunzionamento del servizio di comunicazione elettronica l'utente ha diritto all'indennizzo contrattualmente previsto per tutti i giorni del disservizio, a meno che l'operatore non provi che l'inadempimento non sia dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 c.c., ovvero da specifiche cause di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali ad esso allegate o dalla Carta Servizi.

Vodafone non ha fornito la prova di avere reso il servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni; pertanto, deve essere dichiarata la responsabilità di Vodafone per inadempimento alle obbligazioni contrattualmente assunte.

Il gestore si è limitata solamente a dire che il ritardo nell'attivazione delle due linee telefoniche era dipeso da "disguidi di natura tecnica", senza fornire alcun riscontro probatorio a quanto affermato né tantomeno vi è prova che Vodafone abbia informato l'utente delle difficoltà incontrate per l'attivazione dei servizi.

Risulta invece, per ammissione dell'istante, che ad ottobre 2009 fosse stata completata la portabilità solo relativamente all'utenza mobile 339. [REDACTED]; mentre le utenze fisse sono state migrate solo successivamente al recesso dell'utente.

E' dunque da accogliere la richiesta di indennizzo avanzata dalla ricorrente relativamente alla ritardata attivazione dei servizi voce e internet sulle due linee fisse e sull'omessa portabilità dell'utenza mobile.

La base di calcolo per la determinazione dell'indennizzo sarà necessariamente il contratto Vodafone e le relative condizioni generali e carta servizi, che prevedono un indennizzo base di € 10,00 per le utenze business come quelle in parola: sono esclusi dal computo dei giorni i sabati, le domeniche ed i giorni festivi; è invece inapplicabile, *ratione temporis*, la delibera 73/11/CONS invocata dall'utente.

Inoltre, si deve necessariamente prescindere dal limite massimo di indennizzo di Euro 50,00 previsto dalla Carta del Cliente Vodafone, in quanto la relativa applicazione viola, in termini di adeguatezza, il principio di proporzionalità, quale corrispondenza dell'indennizzo erogato al pregiudizio subito, valutata sulla base di una serie di elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale, come la qualità e la quantità del servizio, il valore del canone corrisposto, la durata del disservizio, la natura del soggetto – utente (persona fisica - giuridica) che ha subito il pregiudizio.

- Per quanto riguarda il servizio voce, i giorni di ritardo calcolati secondo la Carta Servizi Vodafone e, dunque esclusi i sabati, le domeniche e i giorni festivi, sono 103 (dal 4/06/2009 – 20 giorni dopo la sottoscrizione del contratto e giorno ultimo per l'attivazione del servizio – al 27/10/2009 – (giorno di ricezione della disdetta dal Gestore), l'indennizzo dunque sarà pari ad € 1.030,00 per ogni linea telefonica, e così in totale € 2.060,00 per entrambe le linee fisse.
- Per quanto riguarda il servizio internet, l'utente ha altresì diritto all'indennizzo richiesto, nella misura di € 10,00 per ogni giorno di mancata attivazione del servizio Adsl, da calcolarsi a far data dal 60° giorno successivo alla richiesta del 06.5.2009, e sino al 27.10.2009 (giorno di ricezione della disdetta da Vodafone). Il servizio Adsl andava pertanto attivato da Vodafone entro il 06.07.2009; il recesso è stato comunicato in data 27.10.2009; nel periodo sono intercorsi 82 giorni, detratti i sabati, domeniche e festivi. L'indennizzo previsto per la mancata attivazione del servizio internet, deve dunque essere riconosciuto per € 820,00 per ogni linea, e così in totale per € 1.640,00.

2.b.2 Sulla mancata portabilità di un numero mobile.

In materia di portabilità del numero, a fronte del lamentato inadempimento da parte dell'utente rispetto alla richiesta prestazione di NP, per escludere la propria responsabilità, incombe all'operatore l'onere di dimostrare che l'inadempimento è stato determinato da circostanze a lui non imputabili o da problematiche tecniche non causate da sua colpa, circostanze e problematiche di cui peraltro l'utente deve essere adeguatamente informato. Allo stesso modo, l'operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per l'esatto adempimento, ovvero documentare la tempestività della richiesta inviata all'operatore donating.

Nella fattispecie, l'operatore, nonostante il reclamo dell'utente, non ha mai comunicato allo stesso l'esistenza di eventuali difficoltà tecniche o di altri ostacoli incontrati nell'adempimento dell'obbligazione e, solo nella memoria del 30.11.2010, in pendenza del procedimento di definizione, si è limitato ad affermare che *"...la procedura di portabilità dei numeri non è andata a buon fine a causa di disguidi di natura tecnica che non sono derivati da errori compiuti dalla Vodafone e quindi sono dovuti a cause non imputabili al gestore"*.

Nessun documento idoneo a provare l'asserita presenza di problemi tecnici è stato prodotto dall'operatore e, prive di adeguato sostegno probatorio, tali affermazioni non sono sufficienti ad assolvere l'onere della prova su di lui gravante.

Ne consegue la esclusiva responsabilità dell'operatore Vodafone per l'inadempimento lamentato dall'utente, a decorrere dal 06.05.2009 sino alla data di comunicazione del recesso, 27.10.2009.

Considerato che la Vodafone, secondo quanto prescritto nella Carta dei Servizi, si impegna a concludere la procedura di portabilità del numero entro le 48 ore dalla sottoscrizione della proposta, i giorni di ritardo sono da calcolare dal 09.05.2009 al 27.10.2009, per un totale di 122 giorni decurtati sabati, domeniche e festivi.

L'indennizzo da assumere a base di calcolo è quello previsto dalla Carta del Cliente Vodafone in € 10,00 per ogni giorno di ritardo, per complessivi € 1.222,00.

2.b.3 Sulla mancata lavorazione del recesso comunicato in data 27.10.2009, sull'indebita migrazione delle utenze fisse con contestuale malfunzionamento.

L'utente ha poi lamentato che, incurante della disdetta inviata il 27.10.2009, Vodafone completava la procedura di migrazione nel gennaio e febbraio 2010, relativamente ad entrambe le linee telefoniche fisse.

Com'è noto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1335 codice civile, la disdetta contrattuale si reputa conosciuta nel momento in cui giunge all'indirizzo del destinatario, se questi non prova di essere stato senza sua colpa, nell'impossibilità di averne notizia.

Questo principio generale deve essere letto alla luce dell'art. 11.comma 3, C.G.C. Vodafone, secondo cui *"Il Cliente ha facoltà di recedere dal Contratto in ogni momento, dandone comunicazione a Vodafone mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento o eventualmente con altro mezzo di comunicazione predisposto da Vodafone. Il recesso sarà efficace entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione della lettera raccomandata o della comunicazione ricevuta nelle altre modalità all'uopo predisposte"* e del successivo art. 15, relativo alle "Comunicazioni" che dispone che *"Tutte le comunicazioni a Vodafone dovranno essere dirette al Servizio Clienti Vodafone, c/o Casella Postale 190 - 10015 IVREA"*.

Pertanto, poiché la comunicazione del recesso, per essere valida ed efficace, deve essere inviata all'utente a mezzo raccomandata a.r., la prima disdetta utile è quella inviata con raccomandata a.r. del 24.10.2009, ricevuta da Vodafone il 27.10.2009, come da copia in atti; il recesso è pertanto efficace a far data dal 26.11.2009 (30 giorni dalla data di ricezione della raccomandata).

In data 10.01.2010 però Vodafone completava comunque la procedura di migrazione, per la linea n. 06. [REDACTED], mentre per la linea n. 06. [REDACTED] la migrazione veniva effettuata il 8.2.2010.

a) Per quanto riguarda la linea telefonica n. 06. [REDACTED], nonostante il passaggio fosse stato completato il 10.01.2010 da quella stessa data la linea è risultata disattivata, relativamente ad entrambi i servizi, voce e adsl.

L'utente chiedeva pertanto il rientro in Tiscali, procedura che si è completata definitivamente in data 26.03.2010.

Anche relativamente a tale disservizio Vodafone non ha documentato alcunché.

E' evidente, pertanto, il grave inadempimento contrattuale esclusivamente imputabile a Vodafone per non aver provveduto alla corretta gestione del recesso del cliente, ed avere, nonostante questo, disposto la migrazione della linea, senza tuttavia rendere un servizio funzionante.

L'utente ha pertanto diritto, su tale linea, all'indennizzo per la mancata gestione del recesso dal 26.11.2009 al 10.1.2010, calcolato ad € 10,00 pro die, per un totale di 27 giorni di ritardo, esclusi i sabati, le domeniche ed i festivi, per € 270,00; all'indennizzo per l'indebita migrazione con contestuale disattivazione dell'utenza dal 10.1.2010 al 26.3.2010, per € 540,00 (54ggx10,00€ pro die) per ciascuno dei servizi voce e adsl, e così in totale € 1.080,00.

b) Per quanto riguarda la linea 06. [REDACTED] deve essere fatto analogo discorso relativamente al ritardo nella lavorazione del recesso.

La ricorrente afferma inoltre che la linea è migrata in Vodafone il 8.2.2010 ed ha presentato problemi di malfunzionamento in entrata sino al 10.07.2010, data della disattivazione senza preavviso.

L'utente ha dunque diritto all'indennizzo di € 480,00 per nn. 48 giorni di ritardo nella lavorazione del recesso, dal 26.11.2009 al 8.2.2010; ha inoltre diritto all'indennizzo per il malfunzionamento del servizio voce in entrata, dal 8.2.2010 al 10.7.2010, al 50% (trattandosi di malfunzionamento parziale del servizio voce), per € 520,00 (104ggx€5,00 pro die); ha infine diritto all'indennizzo per la totale mancanza di linea, conseguente sia alla disattivazione della stessa senza preavviso, che al mancato rilascio della linea in favore di Olo alternativi e/o di Telecom, nonostante l'ordine temporaneo del Corecom Lazio: e ciò dal 10.7.2010 al 10.2.2011 (data - comunicata dalla ricorrente con nota del 23.02.2011 - in cui si è perfezionato il rientro in Telecom), per € 1.450,00 (145ggx€10,00 pro die) per ciascun servizio voce e adsl sospeso, per complessivi € 2.900,00.

2.b.4 Storni e rimborsi delle fatture emesse illegittimamente.

L'utente ha diritto allo storno di tutte le fatture emesse successivamente al 26.11.2009, termine di efficacia del recesso; ha inoltre diritto al rimborso delle fatture nn. ■■■■, per € 157,00; n. ■■■■ per € 121,00; n. ■■■■ per € 252,76; ha infine diritto di essere manlevata e garantita da Vodafone per ogni richiesta dovesse pervenire all'utente relativamente al pagamento della tassa di concessione governativa .

2.b.5 Mancata risposta ai reclami.

L'istante dichiara di avere svolto "*innumerevoli reclami verbali*" tramite call center, nel periodo compreso tra il 10.1.2010 ed il 6.3.2010, senza tuttavia fornire alcuna data degli stessi, né specificare l'oggetto dei reclami che, data la molteplicità delle problematiche insorte, avrebbe potuto riguardare una o più delle stesse ovvero tutte indistintamente. Vodafone afferma di avere riscontrato tutti i reclami scritti ricevuti, che tuttavia si riferiscono ad un periodo successivo.

Pertanto, in difetto di rigorosa deduzione ed allegazione circa la data ed il contenuto dei reclami, la richiesta di indennizzo da mancata risposta agli stessi deve essere rigettata.

2.b.6. Sulle spese del procedimento

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "*del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione*".

Nel caso di specie, tenuto conto della materia del contendere; del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e, in particolare, da Vodafone, che non ha ottemperato (o ha ottemperato con notevole ritardo) all'ordine temporaneo di riattivazione/rilascio linea del Corecom Lazio; del numero e della natura delle utenze (4 utenze, business); dell'effettiva e copiosa attività svolta dall'utente; si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 200,00 (duecento|00) a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto e considerato,

IL CORECOM LAZIO

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda proposta dalla Trattoria – Pizzeria La Botte [REDACTED] in persona del legale rappresentante p.t., sia da accogliere;

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che, alla luce dei criteri generalmente seguiti da quest'Autorità, nonché sulla base di quanto dettagliato in atti dall'utente, sia congruo riconoscere a La Trattoria-Pizzeria La Botte [REDACTED] un importo onnicomprensivo di Euro 200,00 (duecento/00),

RITENUTO infine che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del Procedimento;

DELIBERA

L'accoglimento, nei termini di quanto già esplicito, dell'istanza presentata dalla Trattoria – Pizzeria La Botte [REDACTED] in data 05 novembre 2010.

La società Vodafone [REDACTED] è pertanto tenuta a riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme, calcolate come in motivazione:

- a) € 2.060,00= (duemila sessanta/00) a titolo di indennizzo per mancata migrazione del servizio voce relativo a due utenze fisse, oltre interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;
- b) € 1.640,00= (milleseicentoquaranta/00) a titolo di indennizzo per mancata migrazione del servizio adsl relativo a due utenze fisse, oltre interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;
- c) € 1.222,00= (milleduecentoventidue/00) a titolo di indennizzo per la mancata portabilità di un numero mobile, oltre interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;
- d) € 270,00= (duecentosettanta/00) a titolo di indennizzo per la mancata lavorazione della disdetta inoltrata relativamente all'utenza fissa 06.[REDACTED], oltre interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;
- e) € 1.080,00= (mille ottanta) a titolo di indennizzo da illegittima migrazione dell'utenza fissa 06.[REDACTED], con contestuale interruzione della stessa, oltre interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;
- f) € 480,00= (quattrocento ottanta/00) a titolo di indennizzo da mancata lavorazione della disdetta inoltrata relativamente all'utenza fissa 06.[REDACTED], oltre interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;

- g) € 520,00= (cinquecentoventi) a titolo di indennizzo per indebita migrazione con malfunzionamento della linea (voce) 06.██████████, oltre interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;
- h) € 2.900,00= (duemilanovecento/00) a titolo di indennizzo per la cessazione della linea 06.██████████, oltre interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;
- i) € 530,76= (cinquecentotrenta,76) a titolo di rimborso delle fatture nn. ██████, per € 157,00; n. ██████ per € 121,00; n. ██████ per € 252,76; oltre ad interessi legali dai singoli pagamenti;
- j) € 200,00 (duecento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

La società VODAFONE ██████ è inoltre tenuta a disporre lo storno integrale delle fatture emesse successivamente al 26.11.2009 e a manlevare la Trattoria – Pizzeria La Botte ██████ da eventuali pretese dell'ente impositore per il pagamento della tassa di concessione governativa sulle singole fatture emesse e di cui è disposto lo storno o il rimborso.

E' fatta salva per l'utente la possibilità di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera n. 179/03 CSP.

Ai sensi dell'art.19, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

La società è tenuta altresì a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 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'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito web del Corecom.

Roma 12 dicembre 2011

Il Presidente

Francesco Soro

Fto

Il Dirigente Responsabile del Procedimento

Ines Dominici

Fto