

DELIBERA N. 7 DEL 10 MAGGIO 2019

Oggetto: Approvazione della proposta di definizione della controversia tra XXX e Vodafone XXX - GU14 n. 219 /2016.

Il 10 maggio 2019, alle ore 15, presso la sede del Consiglio - Assemblea legislativa delle Marche, in Piazza Cavour n. 23 ad Ancona, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni delle Marche (Corecom Marche).

Sono presenti il Presidente, Cesare Carnaroli; il Vicepresidente, Domenico Campogiani, e il componente, Manuele Maffei.

Assistono il dirigente del Servizio Supporto agli Organismi Regionali di Garanzia, Elisa Moroni, ed il Segretario del Corecom Marche, Angela Ruocco.

IL CORECOM MARCHE

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) e la legge 31 luglio 1997, n. 249 (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 (Codice delle comunicazioni elettroniche);

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto il 21 novembre 2017;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta tra l'AGCOM, il Consiglio regionale delle Marche, la Giunta regionale delle Marche e il Corecom, il 28 dicembre 2017 e, in particolare, l'articolo 5, comma 1, lettera e);

VISTA la delibera AGCOM n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti), di seguito denominato "Regolamento", e la delibera AGCOM n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori) di seguito denominato "Regolamento indennizzi";

VISTA la legge regionale 27 marzo 2001, n. 8 (Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni – Corecom);

VISTA le istanze prot. n.6860 e n. 6861 del 16 novembre 2016, con cui l'istante chiedeva l'intervento del Corecom per la definizione della controversia rispettivamente in essere con Vodafone XXX e con Telecom XXX, ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento;



VISTA la nota prot. n.7077 del 18 gennaio 2017, con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi degli articoli 15 e 16 del Regolamento, l'avvio del procedimento e la convocazione per l'udienza di discussione del 18 maggio 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

ESAMINATI i verbali di udienza del 18 maggio 2017, nonché quello del 30 ottobre 2017 chiuso senza l'accordo delle parti;

UDITA la proposta di decisione del responsabile del procedimento;

CONSIDERATO, in particolare, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società istante lamenta un ritardo nell'attivazione di 2 link, afferenti le sedi di Petriolo e Tolentino, l'attivazione di un profilo tariffario non richiesto, la mancata cessazione di 38 numerazioni interne VRU ed un ritardo nella portabilità delle utenze 0733202XXX e 0733204XXX da Vodafone a Telecom. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, nella memoria integrativa e nel corso delle udienze di discussione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a. il 28 dicembre 2011 la società istante sottoscriveva un contratto con Vodafone XXX che prevedeva l'attivazione di un servizio dati HDSL 8 MB sulla sede di Tolentino e un collegamento dati HDSL 4 MB nella sede di Petriolo, con la configurazione Vodafone Rete Unica con 10 interni sulla sede di Petriolo (n. 2 interni fax e n. 8 interni mobili) e n. 39 interni nella sede di Tolentino (n. 5 interni fax e n. 34 interni mobili);
- b. venivano migrati a Vodafone anche n. 42 linee mobili a cui erano agganciati gli interni mobili della Rete Unica;
- c. il tutto con un profilo tariffario agevolato determinato da offerte fuori standard concordate appositamente da Vodafone per l'azienda istante;
- d. il 12 gennaio 2012 si attivava l'offerta di telefonia mobile mentre l'attivazione della rete fissa veniva rimandata per problemi tecnici;
- e. il 25 giugno 2012 veniva attivato il collegamento dati HDSL 4 MB presso la sede di Petriolo e solo il 1 agosto 2012 veniva attivato il collegamento dati e la conseguente Rete Unica nella sede di Tolentino;
- f. fino all'attivazione dell'offerta telefonica fissa la società istante ha pagato importi maggiorati poiché il pacchetto minuti contenuto nell'interno del mobile non è stato disponibile né sono state attivate le chiamate gratuite fra i cellulari del contratto;
- g. dopo l'attivazione della Rete Unica, invece, si riscontravano maggiori costi sia per gli interni che sui link per la connettività;
- h. dopo la contestazione delle fatture con la richiesta dell'adeguamento tariffario originariamente concordato a novembre 2012 la società istante chiedeva un incontro con i Responsabili Vodafone della zona al fine di prendere i provvedimenti commerciali necessari per la normalizzazione delle fatture;
- i. con la fattura n. AD0192XXXX del 5 febbraio 2013 vengono inseriti in fattura degli importi e sconti che servono a normalizzare il prezzo dei link delle connettività dati e a restituire quanto indebitamente pagato fino a quel momento, esclusa la restituzione delle somme pagate in più per gli interni che hanno continuato ad avere una tariffa diversa da quella concordata;



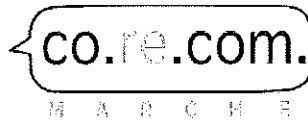
- j. solo con la fattura n. AE01811XXXX del 5 febbraio 2014 il canone delle numerazioni interne viene scontato e viene restituito quanto pagato in più;
- k. il 27 luglio 2014 tutte le linee mobili, tranne le numerazioni 334-827XXXX (interno 0733197XXXX – Tolentino) e 393-903XXXX (interno 0733183XXXX – Petriolo) ed alcune SIM dati attivate nel frattempo, vengono spostate ad altro operatore;
- l. in seguito alla suddetta “migrazione” con la fattura n. AE1081XXXX del 6 agosto 2014 ci vengono addebitate le penali di recesso anticipato pari ad euro 750,00 (settecentocinquanta/00) oltre iva che non sarebbero dovute perché trascorsi due anni dal vincolo contrattuale;
- m. il 29 febbraio 2016 la Società istante chiedeva il rientro in Telecom Italia delle linee 0733-202XXX e 0733-204XXX che avveniva con ritardo impedendo la disattivazione della connettività Vodafone (cioè del collegamento dati n. 233XXXX e del collegamento con otto numerazioni fisse interne) con aggravio di costi a carico dell'azienda che ha dovuto usufruire di linee di altro operatore.

In base a tali premesse, la Società istante ha richiesto, quanto segue:

- i. ai sensi dell'art. 3, comma 1, dell'allegato A del. n. 73/11/CONS, per la ritardata attivazione della connettività HDSL n. 232XXXX sulla sede di Petriolo, calcolata in 117 giorni (dal 1 marzo 2012 al 25 giugno 2012), un indennizzo di euro 1.755,00 (millesettecentocinquanta/00);
- ii. ai sensi dell'art. 3, comma 1, dell'allegato A del. n. 73/11/CONS, per la ritardata attivazione della connettività HDSL n. 233XXXX sulla sede di Tolentino, calcolata in 154 giorni (dal 1 marzo 2012 al 1 agosto 2012), un indennizzo di euro 2.310,00 (duemilatrecentodieci/00);
- iii. ai sensi dell'art. 3, comma 1, dell'allegato A del. 73/11/CONS, per la ritardata attivazione di numero 10 interni mobili e numero 2 interni fissi legati al servizio Vodafone Rete Unica della sede di Petriolo, calcolata in 117 giorni (dal 1 marzo 2012 al 25 giugno 2012), un indennizzo di euro 7.200,00 (settemiladuecento/00);
- iv. ai sensi dell'art. 3, comma 1, dell'allegato A del. 73/11/CONS, per la ritardata attivazione di numero 31 interni mobili e numero 5 interni fissi legati al servizio Vodafone Rete Unica della sede di Tolentino, calcolata in 154 giorni (dal 1 marzo 2012 al 1 agosto 2012), un indennizzo di euro 21.600,00 (ventunomilaseicento/00);
- v. ai sensi dell'art. 8, comma 2, dell'allegato A del. 73/11/CONS, per l'attivazione di un profilo tariffario non richiesto su n. 10 interni mobili e n. 2 interni fissi legati al servizio Vodafone Rete Unica della sede di Petriolo, calcolata per 526 giorni (dal 25 giugno 2012 al 3 dicembre 2013), un indennizzo di euro 6.312,00 (seimilatrecentododici/00);
- vi. ai sensi dell'art. 8, comma 2, dell'allegato A del. 73/11/CONS, per l'attivazione di un profilo tariffario non richiesto su n. 31 interni mobili e n. 5 interni fissi legati al servizio Vodafone Rete Unica della sede di Tolentino, calcolata per 489 giorni (dal 1 agosto 2012 al 3 dicembre 2013), un indennizzo di euro 20.049,00 (ventimilaquarantanove/00);
- vii. ai sensi dell'art. 4, comma 2, dell'allegato A del. 73/11/CONS, per la mancata cessazione di numero 38 interni mobili legati al servizio Vodafone di Rete Unica, per 145 giorni (dal dal 28 luglio 2014 al 19 dicembre 2014), un indennizzo di euro 22.800,00 (ventiduemilaottocento/00);
- viii. Ai sensi dell'art. 6, comma 1, dell'allegato A del. 73/11/CONS, per la ritardata portabilità delle numerazioni fisse 0733-202XXX e 0733-204XXX, calcolata per 153 giorni (dal 15 aprile 2016 al 31 agosto 2016), un indennizzo di euro 3.060,00 (tremilasessanta/00).

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Vodafone XXX, con memoria depositata nei termini previsti dall'avvio della procedura, ha chiesto il rigetto dell'istanza di definizione per infondatezza delle richieste avanzate a titolo di indennizzo.



In particolare, Vodafone ha dedotto quanto segue:

- a) in sede amministrativa possono essere oggetto di contestazione esclusivamente le fatture emesse dai gestori negli ultimi sei mesi dalla data di presentazione del reclamo formale, come sottolineato in più occasioni dall'Autorità Garante;
- b) l'asserito ritardo nell'attivazione dei 2 link, afferenti le sedi di Petriolo e di Tolentino, non è riconducibile, tecnicamente, all'operato di Vodafone poiché in virtù di quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto i servizi vengono erogati da Vodafone in base alle soluzioni tecniche e di rete disponibili al momento della conclusione del contratto, né può essere imputata all'operatore l'errata utilizzazione dei servizi da parte del Cliente, guasti per causa di forza maggiore o dovuti a caso fortuito;
- c) la Società ricorrente ha chiesto contemporaneamente un indennizzo per il ritardo nell'attivazione della connettività hds1 per le due sedi ed un indennizzo per l'asserita ritardata attivazione di tutte le numerazioni interne dei due link afferenti le due sedi non avvedendosi che le linee indicate rappresentano dei servizi accessori;
- d) la società istante equipara il profilo tariffario alla scontistica non applicata e sulla base di tale asserzione richiede erroneamente un indennizzo per il profilo tariffario non richiesto;
- e) circa l'asserita mancata cessazione di 38 interni VRU e la conseguente richiesta di indennizzo la Società istante equipara la fattispecie a quella dell'indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti ;
- f) in merito all'indennizzo per l'asserito ritardo nella portabilità delle utenze fisse da Vodafone a Telecom in base alla documentazione versata agli atti risulta che la responsabilità sia da attribuire a Telecom.;
- g) in ogni caso, in caso di accertamento di eventuali responsabilità di Vodafone in relazione alle problematiche sollevate, l'eventuale indennizzo dovrà essere considerato unitario trattandosi di un unico contratto avente unico codice cliente con l'attivazione di 2 pacchetti VRU aventi al loro interno diverse numerazioni accessorie.

3. Motivazione della decisione

A) Nel merito

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

La XXX (di seguito XXX), con istanze protocollo n. 6860 e n. 6861 del 16 novembre 2016, ha avviato due procedimenti, poi riuniti da questo ufficio, per la definizione della controversia nei confronti dell'operatore Vodafone XXX (GU14 n. 219/16) e dell'operatore Telecom XXX (GU14 n. 220/16). Nelle more del procedimento l'istanza contro Telecom è stata archiviata perché le parti hanno raggiunto un accordo conciliativo. Mentre all'udienza del 30 ottobre 2017, il responsabile del procedimento separava i due procedimenti e proseguiva la trattazione solo nei confronti dell'operatore Vodafone. Non sussistendo i presupposti per il raggiungimento di un accordo transattivo, l'istanza veniva trattenuta in decisione.

Le richieste avanzate dalla società istante, in estrema sintesi, troverebbero fondamento nel comportamento antigiusdittico serbato dal gestore che avrebbe generato nel tempo più disservizi di cui la Società istante chiede di essere indennizzata.

Sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, le richieste formulate dalla parte devono essere accolte parzialmente, come di seguito precisato.

In relazione alle domande *sub i)* e *sub ii)*, inerenti l'indennizzo per il ritardo nell'attivazione dei 2 link, afferenti le sedi di Petriolo e di Tolentino, dalla ricostruzione effettuata dall'istante si ricava che il 28 dicembre 2011 la Società XXX sottoscriveva con Vodafone un contratto per l'attivazione di due pacchetti

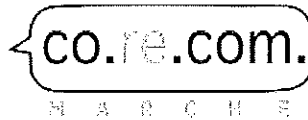


VRU aventi al loro interno diverse numerazioni, uno per la sede di Tolentino e l'altro per la sede di Petriolo. Il 12 gennaio 2012 si attivava l'offerta di telefonia mobile mentre l'attivazione della rete fissa veniva rimandata per problematiche tecniche comunicate dal reparto commerciale. A maggio 2012 a seguito di contatti con il settore commerciale, per via di questo ritardo, si attivavano un'opzione chiamata "Intranet Corporate" per attivare le chiamate gratuite fra i cellulari. Il 25 giugno 2012 veniva attivato il collegamento HDSL 4MB presso la sede di Petriolo mentre il collegamento presso la sede di Tolentino avveniva il 1 agosto 2012. I servizi di Rete Unica collegati ai due link per la connettività venivano fatturati per la prima volta il 7 agosto 2012. Nello specifico di questa contestazione Vodafone si riporta alle Condizioni Generali di Contratto sostenendo che l'operatore ha compiuto quanto tecnicamente possibile per l'attivazione dei due link afferenti le due sedi ma che problematiche inerenti le soluzioni tecniche scelte e la rete disponibile al momento della conclusione del contratto ne hanno determinato il ritardo. Ritardo non imputabile all'operatore e di cui l'utente è stato messo al corrente, come risulta dallo scambio di email depositato agli atti del procedimento, dagli ulteriori sconti concessi, e dalla possibilità data al cliente di provare il servizio per un periodo di due mesi dalla data di attivazione, senza nessuna penale in caso di disattivazione successiva ai due mesi.

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 (v., per tutte, Cass. SS. UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001), 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 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. Gli operatori telefonici devono inoltre fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale, con la conseguenza che qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo nell'adempimento l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che le circostanze oggetto di doglianza sono dovute da fatti non imputabili all'operatore stesso ovvero a problematiche tecniche non causate da colpa del medesimo, fornendo altresì la prova di avere informato l'utente delle predette difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione.

Ciò premesso, si evidenzia che l'istante ha fornito prova negoziale del suo diritto mentre Vodafone si è limitata a dichiarare che il ritardo è dipeso da problematiche tecniche inerenti le soluzioni scelte e dalla rete disponibile al momento della conclusione del contratto; che l'utente è stato messo al corrente, come risulta dallo scambio di email depositato agli atti del procedimento, dagli ulteriori sconti concessi, e dalla possibilità data al cliente di provare il servizio per un periodo di due mesi dalla data di attivazione, senza nessuna penale in caso di disattivazione successiva. Non ha però prodotto alcuna documentazione probatoria a sostegno di tali inadempimenti e difficoltà riscontrati nell'attivazione, né prova degli interventi tecnici effettuati ai fini dell'attivazione dei due link, nonché degli esiti relativi, né alcuna comunicazione scritta degli impedimenti a lui non imputabili.

Si ritiene, pertanto che, nella fattispecie la condotta dell'operatore Vodafone non sia stata conforme agli obblighi normativi a suo carico non avendo dimostrato cause esimenti della sua responsabilità nel ritardo dell'attivazione dei due link, con conseguente diritto dell'utente ad un indennizzo per la ritardata attivazione del link n. 232XXXX – sede di Petriolo, a far data dal 1 marzo 2012 (termine massimo previsto da contratto) sino al 25 giugno (data di avvenuta attivazione per la sede di Petriolo, come dichiarata dall'istante e non contestata), e del link n. 233XXXX – sede di Tolentino, a far data dal 1 marzo 2012 (termine massimo previsto dal contratto) sino al 1 agosto (data di avvenuta attivazione per la sede di Tolentino, come dichiarata dall'istante e non contestata). Ai sensi del combinato disposto degli art. 2, 3, comma 1 e 12, comma 2, della delibera n. 73/11/CONS, si riconosce, quindi, un indennizzo di euro 1.755,00



(millesettecentocinquantacinque/00) per il link n.232XXXX – sede di Petriolo, e di euro 2.310,00 (duemilatrecentodieci/00) per il link n. link n. 233XXXX – sede di Tolentino.

Non si ritiene di accogliere, invece, le richieste *sub) iii e sub iv)*, cioè l'indennizzo per la ritardata connettività di tutte le numerazioni interne ai link afferenti le due sedi di Petriolo e Tolentino poiché le ulteriori linee indicate rappresentano delle numerazioni interne meramente accessorie che non sono raggiungibili dall'esterno e, conseguentemente, non hanno la medesima funzione svolta dall'utenza fissa vera e propria.

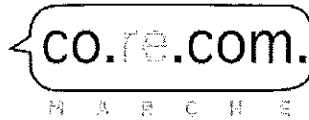
Quanto, invece, alle domande dell'utente *sub v) e sub vi)* per l'asserita attivazione di un profilo tariffario non richiesto la parte istante basa la propria richiesta indennitaria sull'asserita mancata applicazione degli sconti concordati con la stipula del contratto. In buona sostanza la Società ricorrente equipara il profilo tariffario alla scontistica e sulla base di tale asserzione richiede l'indennizzo.

Quanto richiesto appare non conforme alla normativa di settore. Come in più occasioni evidenziato dalla giurisprudenza dell'Agcom e dei Corecom l'agevolazione tariffaria non attivata rappresenta una delle opzioni che l'operatore mette a disposizione del cliente per personalizzare il piano base richiesto al momento dell'attivazione del contratto che, in ogni caso, risulta già correlato di specifiche ed autonome tariffe. La mancata fruizione di mere agevolazioni tariffarie, quindi, non può giustificare il riconoscimento di un indennizzo poiché il mancato godimento dei vantaggi economici derivanti dall'applicazione dell'opzione o dello sconto non equivale al mancato utilizzo del servizio telefonico o del piano contrattuale prescelto.

La mancata fruizione delle agevolazioni tariffarie, quindi, non può giustificare il riconoscimento di un indennizzo così come richiesto dall'istante e, pertanto, le relative domande vanno rigettate.

La doglianza dell'istante relativa alla mancata attivazione dell'opzione tariffaria richiesta può invece trovare giusto ed equo ristoro attraverso un ricalcolo, da parte dell'operatore, del traffico effettuato dall'utente a decorrere dalla data di richiesta dell'opzione sino al momento di effettiva attivazione o, in mancanza, per tutto il periodo di effettivo utilizzo del servizio. In tal senso, quindi, l'operatore sarà tenuto ad applicare retroattivamente tutti i vantaggi economici propri dell'opzione non tempestivamente attivata. Nel caso di specie, risulta agli atti, che Vodafone ha emesso diversi riaccrediti (diverse note di credito) provvedendo a restituire quanto pagato in più e ha adeguato il piano tariffario originariamente concordato. Circostanza questa confermata dalla stessa XXX nella ricostruzione delle circostanze di fatto allegate al formulario GU14. Pertanto, nulla è dovuto dall'operatore Vodafone X.

Relativamente, invece, alla domanda *sub vii.)* di indennizzo per l'asserita mancata cessazione di 38 interni VRU, si ritiene di non accogliere la richiesta, sulla base di un indirizzo giurisprudenziale, ormai consolidato, secondo il quale non è possibile equiparare l'ipotesi di fatturazione successiva alla disdetta e quella che prevede l'attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti di cui all'art. 8 allegato A della delibera 73/11/CONS. Quest'ultima fattispecie, infatti, si riferisce all'ipotesi in cui l'operatore provvede ad attivare un servizio in assenza di una richiesta del cliente; la ratio di tale previsione va ravvisata nell'esigenza di tutelare la libertà di scelta e di comportamento del consumatore rispetto all'utilizzo dei servizi a pagamento (v., per tutte, delibere nn. 43/14/CIR, 84/14/CIR e 104/14/CIR). Del resto, nel caso in esame, l'attivazione dei servizi e ADSL è stata richiesta dalla Società istante, di guisa che risulta impossibile ritenere la fattispecie quale attivazione non richiesta di servizi. Attesa la diversità delle due fattispecie (attivazione di servizi non richiesti e fatturazione successiva alla disdetta contrattuale), non può darsi luogo alla applicazione analogica dell'art. 8 del citato Regolamento per la fattispecie di continuata illegittima fatturazione, atteso che l'eventuale disagio patito dall'istante per la proseguita ricezione di indebite fatturazioni, non risulta oggettivamente apprezzabile e non può essere ricondotto tra oggettivi disagi indennizzabili in favore degli



utenti (sia pure con applicazione analogica, ai sensi dell'art.12 del citato Regolamento), bensì, per il suo profilo strettamente soggettivo, risulta attratto nell'ambito del danno, il cui risarcimento, come noto, è materia di competenza dell'Autorità Giudiziaria e non dell'Autorità. A questo si aggiunga, peraltro, come confermato dall'utente, che Vodafone ha in ogni caso riaccreditato gli importi per i canoni successivi al recesso.

Quanto, infine, al richiesto indennizzo per l'asserito ritardo nella portabilità delle utenze 0733-202XXX e 0733-2040XXX da Vodafone a Telecom, quantificato in euro 3.060,00 (tremilasessanta/00) a fronte di 153 giorni di ritardo, a far data dal 15.04.2016 fino al 31.08.2016, si rileva quanto segue. Dalla documentazione prodotta in atti da entrambi gli operatori emerge che parte istante ha sottoscritto una richiesta di rientro in Telecom il 22 febbraio 2016. Trattasi di rientro da NPG con delibera n. 35. In data 4 marzo 2016 è stato creato ed emesso da Telecom OL di riattivazione per rientro delle numerazioni, che però per un'anomalia del sistema, andava scartato il successivo 19 aprile 2016. Il 18 maggio 2016 veniva emesso nuovo ordinativo di rientro che il 15 giugno successivo andava in KO da OLO per la seguente motivazione: "*variazione in corso per il Directory Number*". Il che significa che l'operatore OLO, sulle numerazioni in questione, non aveva ricevuto notifica di annullamento dell'ordinativo precedente emesso e che, a quel punto, era rimasto appeso. Come documentato in atti solo a seguito di solleciti da parte di punto di contatto la portabilità veniva sbloccata e il 6 ottobre la pratica è stata rilanciata ed è stata generata nuova DAC in data 20 ottobre 2016. Il 24 ottobre 2016 le numerazioni passavano definitivamente. Alla luce della suddetta ricostruzione, confermata anche dalla ricostruzione fatta dall'operatore Vodafone nella sua memoria di costituzione, Telecom ha indennizzato l'istante per il ritardo sul primo ordinativo, calcolandolo dal 29 marzo 2016 al 15 giugno 2016 (giorno in cui OLO ha dato KO).

Per quanto riguarda l'ulteriore ritardo non si rinvergono responsabilità da parte dell'operatore Telecom che anzi si è attivato con il punto di contatto per sbloccare la situazione e far passare le numerazioni. Si ritiene, pertanto, che l'operatore Vodafone dovrà provvedere ad indennizzare l'istante per il restante periodo 16 giugno 20 ottobre 2016 (127 giorni), che in applicazione dell'art.6 e dell'art. 12 All. A del. 73/11/CONS, moltiplicato per due numerazioni fisse, corrisponde ad una somma di euro 2.540,00 (duemilacinquecento quaranta/00).

B) Sulle spese del procedimento

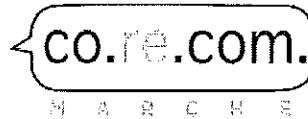
Per quanto concerne le spese di procedura, ancorché non richieste dalla Società istante, appare equo liquidare in favore della stessa, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, la somma di euro euro 150,00 (centocinquanta/00) tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e della partecipazione a due udienze di definizioni.

CONSIDERATO, per quanto precede, che la domanda formulata dalla XXX nell'istanza di definizione della presente controversia vada accolta parzialmente;

UDITA la relazione del Consigliere Emanuele Maffei ;

Con votazione all'unanimità, resa in forma palese;

DELIBERA



a definizione della controversia tra l'utente XXX e l'operatore Vodafone XXX:

1. di accogliere parzialmente l'istanza prot. n. 6860 del 16 novembre 2016 avanzata dalla XXX contro Vodafone XXX e, per l'effetto, la Vodafone XXX è tenuta:

a) alla liquidazione di un indennizzo di euro 1.755,00 (millesettecentocinquantacinque/00) per la ritardata attivazione del link n.232XXXX – sede di Petriolo e di euro 2.310,00 (duemilatrecentodieci/00) per la ritardata attivazione del n. link n. 233XXXX – sede di Tolentino;

b) alla liquidazione dell'indennizzo per la ritardata portabilità delle numerazioni fisse pari ad euro 2.540 (duemilacinquecentoquaranta/00);

c) alla liquidazione di euro 150,00 (centocinquanta/00) per spese di procedura;

2. di dare atto che il presente provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259;

3. di dare atto che la presente delibera può essere impugnata davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso;

4. di dare atto che l'utente può chiedere, in sede giurisdizionale, il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;

5. di dare mandato all'ufficio competente di notificare alle parti la presente delibera e di pubblicarla sul sito web del Corecom Marche (www.corecom.marche.it); nonché di trasmetterla all'Autorità (www.agcom.it).

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

Il Presidente
(Cesare Carnaroli)

Il Consigliere relatore
(Emanuele Maffei)

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente del Servizio
Supporto agli Organismi regionali di garanzia
(Elisa Moroni)

La presente deliberazione si compone di 8 pagine.

Il segretario
(Angela Ruocco)