

DELIBERAZIONE N. 7 DEL 30 LUGLIO 2020

Oggetto: Definizione della controversia XXX / Fastweb XXX (GU14/258/18), XXX / Vodafone XXX (GU14/259/18), XXX / Fastweb XXX (GU14/286/18), riunite ai sensi dell'art. 18, comma 4, delibera n. 173/07/CONS.

Il 30 luglio 2020, alle ore 15, presso la sede del Consiglio - Assemblea legislativa delle Marche, in Piazza Cavour n. 23 ad Ancona, si è riunito in audioconferenza il Comitato Regionale per le Comunicazioni delle Marche (Corecom Marche).

Sono in collegamento telefonico il Presidente, Cesare Carnaroli; il Vicepresidente Domenico Campogiani e il componente Emanuele 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 l'istanza prot. n. 6654 del 17 luglio 2018, con cui l'istante chiedeva l'intervento del Corecom per la definizione della controversia in essere con la Tim XXX, ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento;

VISTA l'istanza prot. n. 6655 del 17 luglio 2018, con cui l'istante chiedeva l'intervento del Corecom per la definizione della controversia in essere con la Fastweb XXX, ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento;

VISTA l'istanza prot. n. 6656 del 17 luglio 2018, con cui l'istante chiedeva l'intervento del Corecom per la definizione della controversia in essere con la Vodafone XXX, ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento;

VISTA l'istanza prot. n. 8711 del 20 dicembre 2018, con cui l'istante chiedeva l'intervento del Corecom per la definizione della controversia in essere con la Fastweb XXX, ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento;

VISTA la nota prot. n. 8244 del 24 ottobre 2018, con cui questo Ufficio ha comunicato all'istante e a Tim XXX, Fastweb XXX e Vodafone XXX, ai sensi degli articoli 15 e 16 del Regolamento, l'avvio dei procedimenti GU14/257/18, GU14/258/18, GU14/259/18 e la convocazione per l'udienza di discussione del 11 dicembre 2018;

VISTA la nota prot. n. 8724 del 27 dicembre 2018, con cui questo Ufficio ha comunicato all'istante e a Fastweb XXX, ai sensi degli articoli 15 e 16 del Regolamento, l'avvio del procedimento GU14/286/18 e la convocazione per l'udienza di discussione del 21 gennaio 2019;

VISTI gli atti del procedimento;

ESAMINATO il verbale di udienza del 19 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

L'istante lamenta il ritardo nella migrazione di due numerazioni della tabaccheria, la sospensione della numerazione principale nonché la perdita della numerazione secondaria. In particolare nell'istanza introduttiva del procedimento, nel corso dell'udienza di discussione, nelle note di replica inviate, nonché negli atti relativi alla procedura d'urgenza (istanza GU5) attivata presso il Corecom Marche durante la fase di conciliazione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a. il XXX svolge l'attività di tabaccheria presso la località di XXX e, pertanto, le numerazioni oggetto della procedura di definizione sono numerazioni inerenti un'attività commerciale;
- b. le numerazioni attivate presso la tabaccheria sono la 071-71XXXXX come numerazione principale e la 071-72XXXXX come numerazione secondaria;
- c. il 6 ottobre 2017 l'istante ha sottoscritto una proposta di abbonamento con Fastweb "Business Class" per l'attivazione delle suddette numerazioni facendole migrare dall'operatore Tim SpA;
- d. nell'impossibilità di attivare le numerazioni con Fastweb l'istante ha sottoscritto nel dicembre 2017 nuova proposta di abbonamento con l'operatore Vodafone Italia SpA che non è riuscita a migrare la numerazione secondaria ed inoltre ha causato una sospensione della numerazione principale per tre mesi (dal 28.12.17 al 28.03.18) ed ha attivato nuova numerazione in sostituzione di quella secondaria;
- e. nella migrazione delle numerazioni da Tim a Fastweb e da Fastweb a Vodafone il numero secondario 071-72XXXXX, pertanto, è andato perso, mentre il numero principale 071-71XXXXX è rimasto isolato per tre mesi e durante i tre mesi di isolamento Vodafone ha attivato un nuovo numero per impossibilità di migrare il numero secondario;
- f. per fare passare le numerazioni l'istante ha dovuto avviare, in fase di conciliazione, ben due procedimenti d'urgenza GU5 la cui documentazione viene depositata agli atti;

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto agli operatori costituiti nelle procedure avviate, ciascuno per le proprie competenze e responsabilità, quanto segue:

- i. l'indennizzo per la perdita della numerazione secondaria, l'indennizzo per la sospensione totale della linea principale e ADSL per tre mesi, l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami e ai solleciti in base alla delibera indennizzi n. 73/11/CONS;
- ii. il ristoro di tutte le spese già sostenute dal consumatore, oltre interessi e rivalutazione monetaria.

2. La posizione dell'operatore Vodafone XXX (GU14/259/2018)

La Vodafone XXX, con memoria, depositata nei termini previsti nell'avvio della procedura, ha chiesto il rigetto dell'istanza di definizione per infondatezza delle richieste avanzate sia in fatto che in diritto.

In particolare, la Vodafone ha ricostruito i fatti sottesi alla vicenda contrattuale e dedotto quanto segue:

- a) l'istanza presentata dall'utente troverebbe fondamento nel comportamento antiggiuridico serbato dai gestori in merito all'utenza 071- 71XXXXX;
- b) parte istante lamenta la presenza di disservizi in relazione alla migrazione della numerazione de qua tra i gestori Tim, Fastweb e Vodafone;
- c) si evidenzia che nessuna anomalia è stata riscontrata nella gestione della suddetta portabilità, come provato dalle schermate accluse alla memoria e depositate in atti;
- d) infatti, Vodafone ha inoltrato una richiesta in data 22.12.2017 verso il gestore Tim, indicato erroneamente dall'utente come possessore della linea, circostanza questa confermata dal medesimo utente e che risulta agli atti del provvedimento temporaneo n. 3 del 3 febbraio 2018 adottato dal Corecom Marche per la mancata migrazione ed attivazione della linea 071-71XXXXX;
- e) la suddetta richiesta veniva scartata il 24.01.2018;
- f) successivamente, avuta contezza che il reale gestore *donating* fosse in realtà Fastweb, Vodafone ha inoltrato a tale operatore tre diverse richieste di passaggio, le prime due scartate il 26.02.2018 e il 28.02.2018, mentre la terza ha avuto esito positivo il 22.03.2018;
- g) in forza di quanto suddetto e documentato appare coerente l'operato della Vodafone relativamente alla migrazione oggetto del presente procedimento con conseguente inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso;
- h) contesta anche le affermazioni di parte istante circa il funzionamento della linea aggiuntiva attribuita all'istante che è stata erogata e mantenuta attiva nonché correttamente funzionante sui propri sistemi fino al passaggio della numerazione nel pieno rispetto delle condizioni contrattuali.

3. La posizione dell'operatore Fastweb XXX (GU14/258/2018)

La Fastweb XXX, con memoria, depositata nei termini previsti nell'avvio della procedura, ha chiesto il rigetto dell'istanza di definizione per infondatezza delle richieste avanzate sia in fatto che in diritto.

In particolare, la Fastweb, nel procedimento GU14/258/2018, ha ricostruito i fatti sottesi alla vicenda contrattuale e dedotto quanto segue:

- a) in via preliminare, ha eccepito, sia in memoria che all'udienza di discussione del 19 dicembre 2018, che l'oggetto della controversia delineata con l'istanza GU14/258/18 è riferita esclusivamente alla numerazione secondaria 071-72XXXXX e non anche alla numerazione principale 071-71XXXXX per la quale non risulta alcuna istanza di definizione presentata;
- b) nel merito ha evidenziato che a norma delle condizioni generali di contratto sottoscritte dall'utente in data 6 ottobre 2017 l'operatore Fastweb ha sessanta giorni di tempo per completare l'attivazione dei servizi richiesti dall'utente;
- c) come risulta dalle schermate depositate agli atti la numerazione secondaria 071-72XXXXX è migrata nella

rete Fastweb il 28.12.2017;

- d) tuttavia l'istante non ha acconsentito all'attivazione dei servizi sostenendo che nel frattempo aveva sottoscritto un contratto con Vodafone;
- e) solo il 22.03.2018 a seguito dell'attivazione da parte di Vodafone della procedura di migrazione, l'utenza secondaria in questione è migrata presso il gestore Vodafone, pertanto, nessuna responsabilità potrà essere imputata a Fastweb perché controparte non ha voluto attivare i servizi entro i sessanta giorni pattuiti da contratto;
- f) in sostanza, diversamente da quanto sostenuto da controparte, la numerazione secondaria non è andata perduta, ma è migrata nella rete Vodafone come precisato anche in sede di risposta al GU5 nella fase della conciliazione;
- g) alla luce di quanto suddetto alcun indennizzo per la perdita della numerazione può essere riconosciuto all'istante né può essere riconosciuto alcunché a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami attesa che alcun reclamo è stato depositato agli atti e che comunque tutte le circostanze di fatto sono state precisate in sede di risposta al GU5.

4. La posizione dell'operatore Fastweb XXX (GU14/286/2018)

In relazione all'eccezione preliminare suddetta, l'istante ha avviato ulteriore istanza di definizione per allargare la domanda in secondo grado anche alla numerazione principale 071-71XXXXXX.

La Fastweb XXX, con memoria, depositata nei termini previsti nell'avvio della procedura, ha richiesto il rigetto dell'istanza di definizione per infondatezza delle richieste avanzate sia in fatto che in diritto.

Anche in questa procedura, la Fastweb ha ricostruito i fatti sottesi alla vicenda contrattuale e ha eccepito quanto segue:

- a) in via preliminare, ha eccepito, l'inammissibilità dell'istanza per tardività nella presentazione della stessa rispetto al verbale di mancata conciliazione sottoscritto il 6 aprile 2018;
- b) infatti, per esplicito dettato dell'art.14 della delibera n. 173/07/CONS, il deferimento della controversia all'Autorità in definizione non può essere promosso ove siano decorsi più di tre mesi dalla data di conclusione del primo tentativo di conciliazione, ovvero, qualora per il medesimo oggetto e tra le stesse parti sia già adita l'Autorità giudiziaria;
- c) nel merito ha evidenziato l'assoluta genericità della richiesta perché lamenta disservizi circa la sospensione della numerazione senza specificare il tipo e il periodo;
- d) comunque sia alcuna responsabilità può essere attribuita a Fastweb perché l'istante non ha acconsentito all'attivazione dei servizi richiesti con il contratto del 6 ottobre 2017 avendo *medio tempore* sottoscritto un contratto con Vodafone;
- e) in sostanza, nel caso in esame, l'istante avendo rifiutato l'attivazione delle numerazioni entro i sessanta giorni di tempo previsti da contratto ha concorso, a norma dell'art. 1227 c.c., a cagionare il disservizio, con conseguente impossibilità di richiedere alcun risarcimento e/o indennizzo.

5. Motivazione della decisione

A) NEL RITO

Preliminarmente, si osserva che le istanze GU14/258/18, GU14/259/18 e GU14/286/18, sono state riunite ai sensi dell'art. 18, comma 4, delibera n. 173/07/CONS, avendo ad oggetto una controversia omogenea che può essere definita con una unica decisione.

Invece, l'istanza GU14/257/18 (prot. n. 6654 del 17 luglio 2018), con cui l'istante chiedeva l'intervento del Corecom per la definizione della controversia in essere con la Tim XXX, ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento, si è chiusa con un accordo conciliativo con l'operatore e, pertanto, è stata archiviata con provvedimento dirigenziale (prot. n. 8686 del 17 dicembre 2018).

Sempre preliminarmente, si accoglie l'eccezione di Fastweb presentata sull'istanza GU14/286/18, poiché il deferimento della controversia in fase di definizione è avvenuto il 20.12.2018, cioè, oltre il termine di tre mesi dalla data di conclusione del primo tentativo di conciliazione del 6.04.2018.

Le istanze GU14/259/18 contro l'operatore Vodafone XXX e GU14/258/18 contro l'operatore Fastweb XXX soddisfano, invece, i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento e sono pertanto proponibile.

Si rileva poi che, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali rimborsi di somme risultate non dovute ed agli indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché dai casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità giudiziaria ordinaria per il maggior danno. Deve, pertanto, essere rigettata ogni domanda volta al risarcimento dei danni patiti e al ristoro di tutte le spese sostenute dal consumatore, oltre interessi e rivalutazione per la vicenda oggetto dell'istanza.

B) NEL MERITO

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

Oggetto della contestazione dell'istante è il ritardo nella migrazione delle due numerazioni della tabaccheria, la sospensione della numerazione principale nonché la perdita della numerazione secondaria configurata come fax.

Alla luce dell'istruttoria compiuta e della documentazione depositata agli atti deve, innanzi tutto, essere accolta la richiesta di indennizzo per perdita della numerazione secondaria 071-72XXXXX, poiché la numerazione in questione è cessata durante il passaggio della stessa da Fastweb a Vodafone.

Dalla ricostruzione della vicenda del passaggio delle numerazioni in oggetto ed in particolare dal provvedimento n. 11/2018 del Corecom Marche di rigetto dell'istanza di adozione di un provvedimento temporaneo volto all'immediata attivazione della numerazione secondaria, il numero 071-72XXXXX è migrato nella rete di Fastweb in data 28.12.2017. Come anche confermato dal gestore Tim ed in particolare dalle schermate Wholesale – sistema gestionale d'interfaccia tra operatori – la linea 071-72XXXXX è migrata ad OLO Fastweb in data 28.12.2017, mentre lo stesso numero di utenza 071-72XXXXX è cessato successivamente e, pertanto, non è stato possibile procedere all'importazione dello stesso in Vodafone.

Inoltre, da una attenta lettura del carteggio inerente la procedura di adozione del provvedimento temporaneo volto all'immediata attivazione della numerazione secondaria si ricava da una comunicazione MIRART di Tim che l'ordine di migrazione della numerazione 071-72XXXXX è stato espletato il 28.12.2017 e lo stesso numero risulta effettivamente migrato verso OLO Fastweb solo in data 3.01.2018. Sempre dalla stessa comunicazione risulta, invece, che la numerazione 071-72XXXXX risultava cessata successivamente e, pertanto, non è stato possibile importarla verso Vodafone. Infatti, come ammesso nella memoria difensiva di Vodafone lo stesso operatore avrebbe inoltrato una prima richiesta di migrazione il 22.12.2017 verso il gestore Tim, che è stata scartata il 24.01.2018 perché la numerazione era già passata a Fastweb. Sempre agli atti della procedura GU5 risulta che l'operatore Vodafone sino al 21.02.2018 stava facendo verifiche presso l'operatore Tim. Inoltre, per stessa ammissione di Vodafone, l'operatore avrebbe inoltrato solo più tardi a Fastweb altre due diverse richieste per il passaggio della numerazione, le prime due scartate rispettivamente il 26.02.2018 e il 28.02.2018 per codice di migrazione errato, la terza che ha avuto esito positivo il 22.03.2018. Giova a tal fine evidenziare che l'operatore Vodafone ha informato l'istante relativamente all'impossibilità tecnica ostativa al passaggio della

numerazione 071-72XXXXX e, in conseguenza alla richiesta dell'istante di configurare un nuovo numero fax, Vadofane ha provveduto in tal senso, associando al link la numerazione 071-97XXXXX. Pertanto, alla data del 22 marzo 2018, è avvenuta la migrazione dal donating Fastweb al recipient Vodafone della sola numerazione principale 071-71XXXX come da schermate eureka depositate in allegato al procedimento per l'adozione del provvedimento temporaneo. Non risulta di conseguenza attendibile l'affermazione di Fastweb fatta in memoria secondo cui la numerazione secondaria non è andata perduta, ma è migrata nella rete Vodafone come precisato anche in sede di risposta al GU5 nella fase della conciliazione. E' evidente, da quanto emerso in sede istruttoria, che entrambi gli operatori Fastweb e Vodafone hanno disatteso tanto la richiesta dell'istante quanto il provvedimento temporaneo del Corecom Marche che ha disposto la riattivazione della linea voce e ADSL e della linea secondaria ad essa agganciata. Pertanto, a norma dell'art. 9 All. A alla delibera n. 73/11/CONS, l'utente nel caso in cui perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato per fatto imputabile all'operatore, avrà diritto ad un indennizzo pari ad euro 100,00 (cento/00) per ogni anno di precedente utilizzo, fino ad un massimo di euro 1.000,00 (mille/00). Nel caso in esame l'istante non ha dichiarato da quanti anni possedeva la numerazione, pertanto, si ritiene congruo ed equo liquidare la somma totale di euro 300,00 (trecento/00), da porre a carico per metà all'operatore Fastweb e per l'altra metà all'operatore Vodafone, considerando che la prima migrazione delle numerazioni oggetto del presente procedimento tra l'operatore TIM e l'operatore Fastweb risale al 2016 e la perdita è invece avvenuta nel 2018.

Circa invece la sospensione totale della linea principale 071-71XXXXX può essere valutata solo la responsabilità dell'operatore Vodafone in quanto, come sopra preliminarmente accertato, l'istanza di definizione nei confronti dell'operatore Fastweb è stata dichiarata inammissibile per tardività della stessa.

Al riguardo, deve rilevarsi che trattasi, nella specie, di ritardata attivazione della linea principale e dell'ADSL, nel corso della procedura di cambio operatore e non di sospensione o cessazione totale della linea.

L'istante lamenta l'asserita sospensione della linea fissa dal 28.12.2017 sino al 28.03.2018 e per questo chiede di essere indennizzato precisando di aver stipulato con l'operatore Vodafone proposta di abbonamento "Promo EBOX Office" il 15.12.2017 come da contratto depositato agli atti.

Agli atti della procedura di definizione è stata acquisita d'ufficio tutta la documentazione depositata per l'adozione in prima istanza del provvedimento temporaneo volto alla migrazione ed attivazione dell'utenza 071-71XXXXX, dal quale si evince che la numerazione in questione risulta effettivamente migrato verso OLO Fastweb il 3 gennaio 2018 e che con provvedimento temporaneo n. 3 del 13 febbraio 2018 il Corecom Marche ordinava all'operatore Fastweb e Vodafone, ciascuno per la parte di propria competenza, la migrazione ed attivazione dell'utenza 071-71XXXXX (linea telefonica fissa ed ADSL) entro il quinto giorno lavorativo successivo al ricevimento del provvedimento medesimo. Inoltre, come ammesso nella memoria difensiva di Vodafone lo stesso operatore avrebbe inoltrato una prima richiesta di migrazione il 22.12.2017 verso il gestore Tim, che è stata scartata il 24.01.2018 perché la numerazione era già passata a Fastweb. Sempre agli atti della procedura GU5 risulta che l'operatore Vodafone sino al 21.02.2018 stava facendo verifiche presso l'operatore Tim. Inoltre per stessa ammissione di Vodafone l'operatore avrebbe inoltrato solo più tardi a Fastweb altre due diverse richieste per il passaggio della numerazione, le prime due scartate rispettivamente il 26.02.2018 e il 28.02.2018 per codice di migrazione errato, la terza che ha avuto esito positivo il 22.03.2018. Ancora agli atti della procedura GU5 si evince che la linea fissa ha iniziato a funzionare solo il 28 marzo 2018, mentre il codice di migrazione associato al numero 071-71XXXXX è stato fornito da Fastweb il 30.01.2018. Pertanto, dalla complessa ricostruzione della vicenda del passaggio della numerazione primaria emerge per *tabulas* una responsabilità dell'operatore Vodafone che ha portato avanti il processo di migrazione della numerazione in oggetto in maniera non corretta, dapprima rivolgendosi all'operatore Tim e poi inserendo un codice di migrazione errato.

Ne consegue che va accolta la richiesta di indennizzo per la ritardata attivazione della numerazione primaria e del servizio ADSL a norma del combinato disposto dell'art. 3 e 12, comma 2, di cui allegato A alla delibera n.

73/11/CONS, per una somma complessiva di euro 432,00 (quattrocentotrentadue/00), da calcolarsi per 72 giorni, per euro 15,00 (quindici/00) in quanto utenza business, ridotta di un quinto poiché il ritardo nell'attivazione è stato originato da un cambio di operatore e moltiplicata per due considerando anche l'ADSL. A fronte del protratto disservizio, l'istante ha inoltrato ad entrambi gli operatori diverse PEC ed email, a partire dal mese di dicembre 2017 oltre ovviamente ad aver attivato le procedure d'urgenza GU5. Nessuno ha mai fornito riscontro in ordine alle problematiche lamentate e solo per mezzo della procedura d'urgenza l'istante è riuscito a fare passare la numerazione principale. Pertanto, sotto questo aspetto non c'è stata una corretta gestione del cliente, né un dialogo e contraddittorio tra i gestori e l'utente che fonda il diritto dell'utente al riconoscimento dell'indennizzo "da mancata risposta al reclamo" nella misura massima prevista dall'art.11 allegato A alla delibera n. 73/11/CONS, ammontante ad euro 300,00 (trecento/00) da porsi a carico per metà all'operatore Fastweb e per l'altra metà all'operatore Vodafone in quanto entrambi solidalmente ed egualmente responsabili.

Sussistono, inoltre, giustificati motivi per riconoscere le spese di procedura a norma dell'art. 19, comma 6, del Regolamento che sancisce oltre ai principi di equità e proporzionalità anche di tenere conto del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione. Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, dei due procedimenti d'urgenza GU5 attivati in sede di conciliazione, delle udienze svolte sia in sede di conciliazione che in sede di definizione, si ritiene congruo liquidare l'importo di euro 300,00 (trecento) sempre da porsi a carico ed in eguale misura ad entrambi gli operatori Fastweb e Vodafone.

CONSIDERATO, per quanto precede, che le domande formulate da XXX nelle istanze di definizione riunite nella presente controversia vadano accolte parzialmente e secondo quanto sopra motivato;

UDITA la relazione del Presidente Cesare Carnaroli;

Con votazione all'unanimità, resa in forma palese;

DELIBERA

a definizione della controversia tra XXX e gli operatori Fastweb XXX e Vodafone XXX:

1. di rigettare l'istanza prot. n. 8711 del 20 dicembre 2018 avanzata da XXX contro la Fastweb XXX (GU14/286/2018) per tardività della stessa;
2. di accogliere parzialmente, nei termini esposti in motivazione, le istanze prot. n. 6655 del 17 luglio 2018 (GU14/258/18) e prot. n. 6656 del 17 luglio 2018 (GU14/259/18);
3. La Fastweb XXX è, pertanto, tenuta a riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme, calcolate come in motivazione:
 - a) euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione secondaria;
 - b) euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
 - c) euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di spese di procedura.
4. La Vodafone XXX è, invece, tenuta a riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme, calcolate come in motivazione:
 - a) euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione secondaria;
 - b) euro 432,00 (quattrocentotrentadue/00) a titolo di indennizzo per la ritardata attivazione della numerazione principale;
 - c) euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
 - d) euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di spese di procedura.
5. 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;

6. di dare atto che la presente delibera può essere impugnata davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso;
7. di dare atto che l'utente può chiedere, in sede giurisdizionale, il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
8. 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 Fastweb SpA e la Vodafone Italia SpA sono tenute, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il Presidente e relatore
(Cesare Carnaroli)

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

La presente deliberazione si compone di 8 pagine.

Il segretario
(Angela Ruocco)