

DELIBERA DL/004/14/CRL/UD del 16 aprile 2014

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

G. L. E A. M. /VODAFONE OMNITEL [REDACTED]. E WIND [REDACTED]

IL CORECOM LAZIO

NELLA Riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 16 aprile 2014;

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 la Delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995 n. 481" e l'Allegato A di detta Delibera recante Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori (di seguito, per brevità, "Regolamento Indennizzi");

VISTA l'istanza pervenuta in data 1 giugno 2012, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/353/2012, con cui i sigg.ri G. L. e A. M. (di seguito, per brevità, "l'istante") hanno chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società Vodafone Omnitel [REDACTED] (di seguito, per brevità, "Vodafone") e Wind [REDACTED] (di seguito, per brevità, "Wind");

VISTA la nota del 12 luglio 2012 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, ed all'operatore Telecom Italia S.p.a. (di seguito, per brevità, "Telecom") ai sensi dell'articolo 18 del Regolamento, l'avvio di un procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 13 agosto 2012, con la quale l'istante ha presentato la memoria difensiva;

VISTA la nota del 4 settembre 2012 con la quale Vodafone ha presentato la memoria difensiva;

VISTA la nota del 5 settembre 2012 con la quale Telecom ha presentato la memoria istruttoria;

PRESO ATTO della nota del 6 settembre 2012 con la quale Wind ha presentato la memoria difensiva;

VISTA la nota del 14 settembre 2012 con la quale l'istante ha presentato la memoria di replica;

UDITE tutte le parti all'udienza di discussione;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

a) L'utente ha introdotto il presente contenzioso rappresentando quanto segue:

- L'istante, utente Wind, concludeva telefonicamente un contratto con l'operatore Vodafone per la migrazione della linea telefonica fissa, con portabilità del numero;
- Poiché le caratteristiche del contratto proposto non corrispondevano a quelle offerte, il 5 ottobre 2011 esercitava il diritto di recesso;
- Il 28 ottobre 2011, la linea telefonica veniva sospesa;
- Su reclamo dell'istante, Wind riferiva che si trattava di una disconnessione provocata da Vodafone;
- L'istante svolgeva reclami ad entrambi gli operatori;
- Il 16 dicembre 2011 Vodafone inviava all'istante un assegno di Euro 87,53, a titolo di ristoro per la disfunzione telefonica. L'importo veniva trattenuto in acconto sul maggior avere, data la gravità del disagio, che aveva comportato, tra l'altro, l'impossibilità di fruire del sistema di allarme collegato alla linea telefonica, l'impossibilità di connessione internet, l'utilizzo di telefoni cellulari;
- I numerosi reclami rimanevano senza riscontro;
- Con l'istanza di conciliazione, l'utente chiedeva il ripristino della linea e la condanna del gestore responsabile del disservizio al pagamento dei danni subiti, quantificati in Euro 5.000,00;
- All'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, Wind declinava la propria responsabilità e Vodafone offriva, a titolo conciliativo, un indennizzo di Euro 750,00, non accettato dall'istante. L'udienza si concludeva con esito negativo;
- I provvedimenti temporanei emessi dal Corecom del 28 marzo 2012 nei confronti di Vodafone e del 17 aprile 2012 nei confronti di Telecom erano stati disattesi;
- Con l'istanza di definizione, l'istante chiedeva la condanna di entrambi gli operatori per la perdurante interruzione del servizio telefonico e per la mancata risposta ai reclami, quantificando

l'indennizzo in Euro 20.000,00, oltre interessi e spese di procedura;

- con memoria del 13 agosto 2012, l'istante precisava: a) il contratto con Wind per il rientro della linea era stato concluso telefonicamente e non era stato inviato; b) l'indennizzo richiesto a Wind ammonta ad Euro 10.000,00 per violazione degli artt. 1.2,1.5,3.1 e 3.2 della Carta servizi, per violazione degli artt. 64 e 55 Codice del Consumo, per violazione delle Delibere 664/06/CONS e 274/07/CONS; c) l'indennizzo richiesto a Vodafone ammonta ad Euro 10.000,00. Dichiarava inoltre che il servizio telefonico era ancora interrotto;
- con memoria del 4 settembre 2012, Vodafone in via preliminare eccepiva l'inammissibilità della richiesta perché generica e risarcitoria. Nel merito precisava che: a) il 5 ottobre 2011 l'utente aveva prestato il consenso per l'attivazione dei servizi Voce e ADSL ed importazione da Wind dell'utenza fissa; b) il 7 ottobre 2011, Vodafone aveva avviato la procedura, che era stata espletata l'8 novembre 2011; c) con lettera del 5 ottobre, pervenuta il 12 ottobre 2011, l'istante aveva manifestato la volontà di recesso, ma alla data del 12 ottobre la procedura si trovava in uno stato avanzato, per cui non era stato possibile bloccarla; d) il 10 novembre e il 23 dicembre 2011, Wind aveva notificato a Vodafone una richiesta di migrazione, entrambe scartate per difformità tra il nominativo dell'utente richiedente indicato dall'OLO Recipient ed il nominativo dell'utente presente negli archivi dell'OLO Donating; e) Vodafone non aveva ricevuto altre richieste di migrazione o rientro; f) dall'8 novembre 2011 i servizi voce e ADSL Vodafone sono attivi e funzionanti e la mancata fruizione è da imputarsi alla mancata utilizzazione dei supporti necessari; g) per quanto riguarda la procedura GU5, Vodafone aveva fornito all'utente il codice di migrazione, che avrebbe dovuto comunicare al nuovo gestore per avviare la procedura di migrazione; h) sotto il profilo contabile, non risultano insoluti dell'istante, essendo stata bloccata la fatturazione per la mancata fruizione dei servizi. Concludeva chiedendo il rigetto delle domande;
- con memoria del 6 settembre 2012 a fini istruttori, Telecom precisava che nel sistema Pitagora risultava: a) una attivazione Infostrada eseguita il 16 aprile 2009; b) una cessazione (migrazione da ULL + NP) notificata da OLO ed eseguita l'8 novembre 2011; c) un'attivazione standard Vodafone eseguita l'8 novembre 2011. Precisava inoltre che non risultavano richieste di cessazione e che la linea risulta assegnata ad OLO;
- con memoria di replica del 14 settembre 2012, l'istante chiedeva in via preliminare che venisse dichiarata l'irricevibilità della memoria di Wind, se pervenuta oltre l'orario fissato nella lettera di avvio. Nel merito della stessa, eccepiva l'infondatezza della dedotta mancanza di risorse necessarie che avrebbe precluso la riattivazione della linea, atteso che la linea telefonica era stata riattivata ad altra utente che aveva avanzato la medesima contestuale richiesta; sottolineava di aver diffidato entrambi gli operatori al ripristino della linea in virtù dell'esercitato diritto di recesso e che tale intimazione aveva avuto effetto positivo per l'altra utente. In ordine al contratto registrato del 10 novembre 2011, precisava che non si era trattato di volontà dell'utente, bensì di istruzioni dettate dall'operatrice Infostrada, che aveva garantito il ripristino in tempi brevi; precisava di aver tentato più volte di chiedere telefonicamente il ripristino della linea, ma che la linea cadeva; contestava l'addebito dei costi di disattivazione, dal momento che la disattivazione non avrebbe dovuto essere effettuata, anche perché, a seguito del recesso, doveva intendersi come non richiesta. Contestava di aver mai ricevuto alcuna comunicazione da parte di Wind di annullamento dell'ordine di attivazione per insufficienza delle risorse, ed insisteva nelle domande;

- all'udienza di discussione del 7 marzo 2013, le parti si riportavano ai propri scritti.

2. Motivi della decisione.

2.1. Osservazioni in rito.

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

Viene stralciata la memoria difensiva di Wind, e i documenti con essa prodotti, perché pervenuta al Corecom oltre l'orario fissato nella lettera di avvio del procedimento.

Vengono rigettate le eccezioni preliminari sollevate da Vodafone di inammissibilità delle domande perché generiche e risarcitorie. Le domande dell'istante, espressamente qualificate come domande di indennizzo, non sono infatti assolutamente generiche, essendo state ricondotte a precisi presunti inadempimenti dell'operatore ed essendo state indicate anche le norme presuntivamente violate.

2.2. Nel merito.

Sulla interruzione dei servizi

La controversia verte sull'interruzione del servizio telefonico e ADSL dal 28 ottobre 2011, verificatasi nel corso di una migrazione dall'operatore Wind all'operatore Vodafone, avviata nonostante l'esercitato tempestivo diritto di ripensamento, non risolta neppure nella migrazione da Vodafone a Wind, non andata a buon fine, e persistente alla data della memoria difensiva (13 agosto 2012).

Risulta in atti che l'utente il 5 ottobre 2011 ha concluso con Vodafone un contratto a distanza per la migrazione della propria utenza fissa dall'operatore Wind e che, con raccomandata del 5 ottobre 2011, pervenuta a Vodafone il 12 ottobre 2011, ha esercitato il diritto di ripensamento previsto dalla Delibera Agcom n.664/06/CONS in favore di tutti gli utenti finali, in estensione dell'ambito operativo dell'art.64 del codice del Consumo.

E' altresì provato che l'utente ha chiesto agli operatori Vodafone e Wind il ripristino della situazione quo ante con raccomandata del 28 ottobre 2011, ricevuta rispettivamente il 4 novembre 2011 e il 17 novembre.

Occorre quindi in primo luogo esaminare la condotta degli operatori nel corso della procedura di migrazione, alla luce del tempestivo esercitato diritto di ripensamento.

L'articolo 17, 7° comma della delibera Agcom n.274/07/CONS stabilisce che: “ *qualora il recipient riceva nei termini previsti una comunicazione di recesso da inviare nelle modalità previste dall'art.5 comma 3 del regolamento in allegato A alla delibera n.664/06/CONS, da parte del cliente, procede senza indugio all'interruzione della procedura di attivazione o migrazione.*”

La disciplina della gestione del ripensamento del cliente nell'ambito delle procedure di migrazione è poi contenuta nell'art. 2 della Delibera 31/11/CIR, che prevede espressamente: “ **1.** Nel caso in cui il cliente comunichi il ripensamento al *donating* quest'ultimo, dopo aver informato il cliente della necessità di inviare la raccomandata al *recipient*, invia senza indugio una prenotifica di ripensamento al *recipient*, unitamente al fax, mail, telegramma che ne attesta il ripensamento. Il *recipient* all'atto della ricezione della prenotifica nelle modalità suddette, nel caso in cui la

procedura sia ancora nella fase 2, attende un periodo complessivo di 15 giorni solari dalla conclusione del contratto prima di dar seguito alla fase 3. **2.** Nel caso in cui il cliente comunichi, tramite *call center*, fax, *mail*, telegramma, il ripensamento al *recipient* quest'ultimo, una volta informato il cliente della necessità di inviare una raccomandata, nel caso in cui la procedura sia ancora nella fase 2 attende un periodo complessivo di 15 giorni solari dalla conclusione del contratto prima di dar seguito alla fase 3. **3.** In tutti gli altri casi, se il *recipient* riceve la raccomandata del cliente nel corso della fase 2 interrompe la procedura di passaggio. Se la raccomandata del cliente viene ricevuta dal *recipient* con almeno tre giorni di anticipo rispetto alla data prevista per il passaggio (DAC), il *recipient* interrompe la migrazione per ripensamento del cliente, altrimenti il *recipient*, il *donating* e *Telecom Italia* rete collaborano diligentemente al fine di ripristinare, con il minimo disservizio, la configurazione iniziale del cliente.”

Da quanto in atti, non risulta che Vodafone si sia conformato a tali disposti normativi.

Nella fattispecie, l'utente ha comunicato il ripensamento al Recipient con raccomandata ricevuta da Vodafone il 12 ottobre 2011. Sostiene l'operatore Vodafone di non aver potuto interrompere la procedura perché, a quella data, si trovava in uno stato particolarmente avanzato, e dichiara che “la Fase 2 si è conclusa in data 13.10.2011”.

Secondo quanto previsto dal punto 3. del predetto art. 2, è evidente dunque che il Recipient avrebbe dovuto interrompere la procedura di passaggio, avendo avuto notizia del ripensamento ancora pendente la Fase 2; e d'altra parte, anche volendo ritenere che ciò non fosse possibile, avrebbe comunque dovuto interromperla in Fase 3, avendo ricevuto la raccomandata con ben 16 giorni di anticipo rispetto alla DAC (28 ottobre 2011).

Da quanto sopra discende la responsabilità dell'operatore Vodafone per non aver provveduto ad interrompere tempestivamente la procedura di migrazione al fine di scongiurare la conseguente sospensione dei servizi, mentre nessuna responsabilità è, sotto questo profilo, imputabile a Wind, cui non risulta essere stata notificata dal Recipient la volontà del cliente di continuare ad usufruire dei servizi Wind.

Peraltro si deve rilevare anche il comportamento omissivo dell'operatore Vodafone, che comunque avrebbe dovuto interessare la società Telecom Italia e fornire adeguata informativa all'istante.

La responsabilità dell'operatore Vodafone sussiste anche in relazione al protrarsi del disservizio, essendo a lui imputabile l'esito negativo della successiva procedura di migrazione, avviata da Wind, secondo quanto dichiarato da Vodafone, il 10 novembre e il 23 dicembre 2011 e, in entrambi i casi, sempre secondo quanto dichiarato da Vodafone, scartata da Vodafone in Fase 2. Dalle schermate prodotte infatti non risulta provata e documentata la causale di scarto né la causale del rifiuto, che avrebbe comportato il KO in Fase 2, né di tale migrazione o di altre richieste di cessazione/rientro vi è traccia nelle schermate Pitagora dei sistemi informatici Telecom.

Deve pertanto concludersi che Vodafone, senza valida motivazione, abbia impedito anche la migrazione verso Wind, procedura a quel punto resasi necessaria per effettuare il “rientro” in Wind, cagionando il persistere del disservizio.

Per quanto riguarda la durata del disservizio, deve ritenersi provato, come dichiarato dall'istante, che l'interruzione si sia verificata il 28 ottobre 2011, data fissata per la DAC, e deve ritenersi provato che ancora sussistesse alla data della memoria del 13 agosto 2012.

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 (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. Il 20 gennaio 2010 n. 936), 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 e, se previsto, del termine di scadenza, 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.

Nella fattispecie, dal mancato assolvimento di tale onere probatorio discende la responsabilità di Vodafone per tutto il periodo di interruzione dei servizi come sopra individuato.

Nessun valore probatorio può avere infatti la mera dichiarazione dell'operatore secondo la quale i servizi sarebbero attivi e funzionanti dall' 8 novembre 2011 e la loro mancata fruizione sarebbe da imputare alla mancata utilizzazione dei supporti necessari, evidenziandosi altresì che, se così fosse, sussisterebbe anche la responsabilità di Vodafone per l'attivazione di servizi non richiesti.

Pertanto, sulla base di quanto emerso in corso di istruttoria, la sospensione del servizio telefonico e del servizio internet, conseguente alla mancata lavorazione del ripensamento ritualmente esercitato dall'istante prima ed alla ostacolata migrazione poi, per il periodo intercorrente dal 28 ottobre 2011 al 13 agosto 2012 (data quest'ultima della memoria difensiva dell'utente), è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Vodafone ed implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito.

Ai sensi del combinato disposto degli articoli 2 e 5.1 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, si riconosce all'utente un indennizzo di Euro 2.900,00.

Sussiste altresì la responsabilità di Wind, nella sua qualità di operatore Recipient nella seconda migrazione, per il mancato assolvimento degli obblighi informativi su lui gravanti in ordine all'impossibilità di dare seguito alla migrazione richiesta il 10 novembre 2011. L'utente precisa infatti di non aver mai ricevuto alcuna informazione al riguardo, e la circostanza deve ritenersi non contestata, stante la mancanza di valida tempestiva attività difensiva dell'operatore.

Non risulta infatti che Wind abbia fornito al cliente assistenza tecnica ed informazioni in ordine allo stato della procedura ed alle difficoltà tecniche incontrate nell'espletamento.

Ai sensi del combinato disposto degli articoli 2, 3.2 e 3.3 dell'Allegato A del Regolamento, considerato il tempo previsto per la migrazione e la data dell'udienza di conciliazione, si riconosce quindi all'utente un indennizzo di Euro 183,00.

L'operatore Wind dovrà altresì provvedere a rimborsare all'utente l'importo di Euro 51,84 a valere sulla fattura n. 9918671698 di Euro 113,19. Non sono infatti dovuti gli importi addebitati per "costo per attività di migrazione servizio verso altro operatore", considerato il ripensamento dalla migrazione di cui Wind ha avuto conoscenza con la raccomandata pervenutale il 17 novembre 2011 (Euro 35,00), e gli importi addebitati per canoni dal 28 ottobre al 9 novembre, pari ad Euro 13,92 + IVA 21% = 16,84 Euro) .

2.2. b. Mancata risposta ai reclami.

L'istante lamenta la mancata risposta ai reclami svolti, il primo dei quali quello del 28 ottobre 2011, dovendosi i successivi ritenersi reiterativi del primo, in quanto attinenti il medesimo disservizio.

Sul punto, nulla viene dedotto dall'operatore Vodafone, e per quanto riguarda l'operatore Wind, stante la mancanza di attività difensiva, nulla è stato provato al riguardo.

Rileva, allora, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere *adeguatamente motivata* e fornita *in forma scritta*, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Per tutte le motivazioni sopra esposte, la mancata risposta al reclamo inviato, come è da considerarsi la fattispecie, da cui è derivata per l'utente una *mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore*, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della delibera 179/03/CSP e della Carta Servizi.

Per la determinazione dell'indennizzo, considerato l'orientamento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Del. nn. 32/12/CIR, 97/12/CIR, 101/12/CIR), ai sensi dell'art. 11, comma 1 e comma 2 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, considerato che il primo reclamo è stato ricevuto da Vodafone il 4 novembre 2011 e da Wind il 17 novembre 2011, detratto il tempo utile alla risposta e il lasso di tempo intercorso fino alla data dell'udienza di conciliazione (10 aprile 2012), nella fattispecie viene riconosciuto all'utente un indennizzo per la mancata risposta al reclamo da parte di Vodafone di Euro 113,00 e da parte di Wind, di Euro 100,00.

3. 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'articolo 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 del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e delle difese svolte, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 100,00 da porsi a carico di entrambi i gestori nella misura del 50% dell'importo, a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

*** ** ***

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda proposta dai sigg.ri G. L. e A. M. nei confronti degli operatori Vodafone e Wind sia da accogliere;

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che, alla luce dei criteri generalmente seguiti da quest'Autorità, sia equo liquidare all'istante un importo onnicomprensivo di Euro 100,00, quale rimborso forfetario delle spese sostenute per la trattazione della presente procedura;

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 del decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

L'accoglimento, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata dai sigg.ri G. L. e A. M. in data 1 giugno 2012.

La società Vodafone Omnitel ■■■ è pertanto tenuta a:

1) riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme, calcolate come in motivazione:

a) Euro 2.900,00 (duemila novecento/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione dei servizi fonia e adsl oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

b) Euro 113,00 (centotredici/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

c) Euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

La società Wind S.p.A. è tenuta a:

1) riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme, calcolate come in motivazione:

a) Euro 183,00 (cento ottantatre/00) a titolo di indennizzo per il mancato assolvimento degli

obblighi informativi oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

b) Euro 100,00 (cento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

c) Euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

2) rimborsare l'importo di Euro 51,84 a valere sulla fattura n. 9918671698 oltre interessi legali dalla data del pagamento.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore 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 Lazio.

Roma 16 aprile 2014

Il Presidente

Michele Petrucci

Il Dirigente

Antonio Calicchia