

**DELIBERA DL/029/14/CRL/UD del 16 aprile 2014**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

██████████ / VODAFONE OMNITEL ██████████ / WIND TELECOMUNICAZIONI ██████████

**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 17 luglio 2012, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/450/2012, con cui la ██████████ (di seguito, per brevità, "██████████") ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con le società Vodafone Omnitel ██████████ (di seguito, per brevità, "Vodafone") e Wind Telecomunicazioni ██████████ (di seguito, per brevità, "Wind");

VISTA la nota del 8 agosto 2012 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

PRESO ATTO della memoria del 19 settembre 2012, con la quale Vodafone ha presentato la memoria difensiva;

PRESO ATTO della memoria del 20 settembre 2012, con la quale Wind ha presentato la memoria difensiva;

VISTA la nota del 28 settembre 2012 con la quale l'istante ha presentato la memoria di replica;

VISTA la nota del 28 settembre 2012, con la quale Vodafone ha presentato la memoria di replica;

UDITE tutte le parti all'udienza del 15 marzo 2013;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.**

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

- in data 27 marzo 2009, la ██████ stipulava con Vodafone un contratto per la migrazione da Wind del servizio voce e ADSL su una utenza fissa e su due sim, con richiesta di portabilità;
- il piano tariffario prescelto era, per una sim, Vodafone Mio Business 400, al canone mensile di Euro 39,00 oltre IVA; per l'altra sim, per la linea fissa e adsl, Vodafone Mio Business Tutto Internet e Telefono, al canone mensile di Euro 109,00 oltre IVA;
- Vodafone dava seguito alla portabilità delle due sim, ma non all'attivazione dei servizi voce e adsl, nonostante i numerosi reclami svolti;
- la ██████ provvedeva al pagamento delle fatture Vodafone, per evitare la disattivazione delle due sim aziendali, pur non corrispondendo gli importi addebitati a quelli dei piani tariffari e non usufruendo dei servizi;
- nel biennio 2009/2011, in pendenza di contestazioni, Vodafone sospendeva più volte le sim, per 3-4 giorni, per complessivi 40 giorni, riattivandole solo a seguito del pagamento delle fatture contestate;
- nonostante quanto garantito in sede di stipula del contratto, Vodafone non provvedeva a rimborsare all'utente le penali addebitate da Wind a seguito della migrazione delle due utenze mobili;
- il 2 marzo 2011, ██████ concludeva un nuovo contratto con profilo tariffario VF Chiavi in mano per le sim e VF parla Facile per il fisso, chiedendo nuovamente la portabilità del numero fisso;
- nonostante tale secondo contratto, Vodafone non provvedeva all'attivazione del servizio voce e ADSL e continuava ad addebitare importi non conformi ai piani tariffari e a sospendere le utenze mobili nella pendenza dei reclami;
- persistendo l'inadempimento di Vodafone, l'utente a novembre 2011 risolveva il contratto e migrava in H3G le utenze mobili;

- i numerosi reclami erano rimasti privi di riscontro;
- con istanza di conciliazione nei confronti di Vodafone e Wind, l'utente chiedeva la chiusura del contratto con Vodafone senza costi, lo storno dell'insoluto e il rimborso/liberatoria per le tasse di concessione governativa, il rimborso degli importi corrisposti a Vodafone dal 27 marzo 2009, il rimborso delle penali addebitate da Wind per il passaggio a Vodafone, l'indennizzo per la mancata portabilità/attivazione linea fissa e adsl, per le sospensioni delle utenze mobili, per l'omesso riscontro ai reclami, complessivamente di Euro 15.000,00;
- all'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, l'utente insisteva nelle domande, ribadendo la volontà di mantenere il rapporto con Wind. Vodafone imputava la mancata migrazione a KO ricevuti per incompletezza dei DN associati all'accesso, dichiarava di aver rimborsato i costi delle reti fisse e delle altre contestazioni e evidenziava un insoluto di Euro 861,13. L'udienza si concludeva con esito negativo;
- con l'istanza di definizione, la ██████ chiedeva: a) la chiusura del contratto con Vodafone senza costi; b) lo storno dell'insoluto con Vodafone e la liberatoria/rimborso di TCG non pagate; c) il rimborso delle somme addebitate da Vodafone dalla data di stipula del contratto, pari ad Euro 5.590,43; d) il rimborso delle penali per recesso da Wind, pari ad Euro 619,93; e) l'indennizzo per mancata portabilità della linea fissa di Euro 10,00 die dal 27 aprile 2009 al 4 novembre 2011, per complessivi Euro 9.220,00; f) l'indennizzo per la sospensione delle due utenze mobili per complessivi 40 giorni, per Euro 1.200,00; g) l' indennizzo per omesso riscontro a quattro distinti reclami, per Euro 1.200,00; h) le spese di procedura;
- con memoria del 28 settembre 2012, l'istante eccepiva il mancato invio della memoria istruttoria di Vodafone ed il tardivo invio della memoria istruttoria di Wind. Evidenziava poi che, nella pendenza del procedimento, era pervenuta richiesta di pagamento da parte di Wind della fattura n. 2009T000594902 di Euro 1.035,69 con penali per recesso anticipato, nonostante l'intervenuto pagamento della somma di Euro 619,93 convenuta a saldo e stralcio della posizione debitoria di tale fattura con la Ge.Ri. Chiedeva pertanto lo storno integrale di detta fattura;
- con memoria di replica del 28 settembre 2012, Vodafone dichiarava, con riferimento al contratto del 30 marzo 2009, di aver tentato, senza successo, di importare l'utenza fissa e di aver annullato la procedura di importazione a seguito della volontà di recesso comunicata dall'utente. Precisava che nessun canone era stato addebitato per l'utenza fissa e che l'utente aveva continuato a fruire del servizio con Wind. Con riferimento al secondo contratto del 7 marzo 2011, Vodafone dichiarava di aver tentato, senza successo, di importare l'utenza fissa e di aver annullato la procedura di importazione a seguito della volontà di recesso comunicata dall'utente. L'insuccesso dei tentativi di importazione era da addebitarsi a problemi tecnici legati ai DN associati all'accesso e comunque nessun disservizio era derivato all'utente. Evidenziava un insoluto di Euro 861,13 e la mancanza dei requisiti di forma dei reclami dell'utente, tre dei quali (3, 5 e 10 ottobre 2011) riscontrati entro 45 giorni con l'esportazione delle utenze mobili;
- all'udienza del 15 marzo 2013, l'utente manifestava la disponibilità ad una conciliazione con il riconoscimento di un indennizzo di Euro 10.000,00. Vodafone offriva un indennizzo di Euro 1.000,00 oltre lo storno dell'insoluto di Euro 860,00. Wind offriva un indennizzo di Euro 500,00 e lo storno dell'insoluto. L'istante non accettava e gli atti venivano rimessi al collegio per la decisione.

## **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 perché pervenuta al Corecom oltre l'orario fissato quale termine nella lettera di avvio del procedimento

Viene inoltre stralciata la memoria difensiva di Vodafone perché pervenuta al Corecom oltre il termine fissato nella medesima lettera di avvio.

Ai fini della valutazione della tempestività della difesa, infatti, non può valere la data di spedizione del plico postale, dato il preciso ed inequivoco obbligo delle parti di far pervenire al Corecom, entro un termine stabilito, la memoria e i documenti, pena la loro irricevibilità.

### **2.2. Nel merito.**

#### **2.2.a Sulla procedura di migrazione**

L'istante lamenta la mancata portabilità/attivazione del servizio dall'operatore Wind all'operatore Vodafone, non effettuata a seguito di due contratti stipulati con Vodafone in data 27 marzo 2009 e 2 marzo 2011.

Sulla base di quanto dichiarato da Vodafone nella memoria di replica, la mancata migrazione in entrambi i casi è ammessa dallo stesso operatore, il quale deve ritenersi esclusivo responsabile dell'inadempimento contrattuale, non avendo provato l'esistenza di cause esimenti della propria responsabilità.

Le ragioni addotte da Vodafone a giustificazione del fallimento delle due migrazioni sono infatti assolutamente prive di qualsivoglia riscontro probatorio: e ciò vale, sia per gli asseriti problemi tecnici, in nessun modo documentati, sia per le asserite volontà di recesso dell'utente, che sarebbero state manifestate in occasione di non ben precisati contatti, di cui non vi è traccia.

Nessuna responsabilità può essere attribuita invece all'operatore Wind, pur in mancanza di valida attività difensiva sul punto, non essendo stato provato da Vodafone l'inserimento a sistema della richiesta a Wind di validazione del codice di migrazione, e quindi il suo effettivo coinvolgimento nella procedura quale Operatore Donating. Risulta inoltre che Wind ha continuato ad erogare regolarmente i servizi all'utente.

Ciò premesso e precisato, per la determinazione dell'indennizzo spettante all'utente, devono tenersi in considerazione i principi espressi nella parte della Delibera 73/11/CONS "Consultazione pubblica sull'adozione di un regolamento in materia di indennizzi applicabili nei rapporti tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", secondo i quali devono essere diversamente indennizzate le ipotesi in cui si siano verificate notevoli turbative nella fruizione del servizio rispetto a quelle in cui si siano verificati disservizi che non impediscono o intralciano il regolare utilizzo del servizio, ma comunque comportano delle forme di interferenza suscettibili di arrecare un qualche pregiudizio, quali la ritardata attivazione del servizio nel passaggio tra operatori, quando l'utente ha continuato a fruire del servizio senza interruzioni, sebbene con modalità diverse da quelle volute.

Considerato dunque che la fattispecie è inquadrabile in tale ultima ipotesi in quanto l'utente ha continuato ad usufruire del servizio col gestore Wind, si riconosce un indennizzo per il periodo 26 aprile 2009 (considerati i trenta giorni per il completamento della procedura) - 4 novembre 2011 (data di ricezione della disdetta contrattuale), che ai sensi del combinato disposto degli articoli 2, 3.3.e 12.2 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, si liquida in complessivi Euro 2.766,00.

### **2.2.b. Sulle domande di storno e di rimborso**

L'istante chiede il rimborso delle penali per recesso anticipato all'operatore Wind per Euro 619,93. Asserisce inoltre che nonostante sulla fattura Wind contenente le penali avesse raggiunto un accordo transattivo con la società di recupero crediti GERI Srl per il pagamento a saldo e stralcio del solo importo di Euro 619,93, la Wind aveva comunque sollecitato il pagamento dell'intero.

Chiede pertanto anche lo storno della differenza tra l'importo complessivo della fattura di Euro 1035,69 e l'importo pagato in via transattiva.

Tali domande non possono essere accolte risultando la fattura Wind citata, emessa a carico di un soggetto diverso dall'istante (Cuadro Roma di XXX XXXX), così come la comunicazione della Geri recante gli estremi per l'effettuazione del pagamento. Per tale ragione, assorbente di ogni altra motivazione, nessun rimborso a favore dell'istante può essere disposto a carico né del gestore Vodafone, né di Wind.

L'istante chiede inoltre lo storno dell'insoluto esistente con Vodafone ed il rimborso delle somme addebitate da Vodafone dalla data di stipulazione dei contratti ed incassate per Euro 5.590,43 asserendo una non circostanziata difformità nell'applicazione dei piani tariffari afferenti ad entrambi i contratti.

Sul punto le doglianze dell'utente sono generiche in quanto si riferiscono ad una riscontrata maggiorazione degli addebiti rispetto a quanto pattuito (peraltro l'istante non dichiara né produce le caratteristiche del piano tariffario collegato al contratto del 2011); né la contestazione è stata supportata dalla produzione in forma integrale delle fatture, le quali, per lo più, recano importi aggregati per tipologie di voci di costo (quali "attivazioni", "canoni e rinnovi", "altre voci") non riconducibili ai servizi e/o alle singole tariffe prescelte. Date le risultanze documentali, è unicamente possibile ritenere che Vodafone abbia addebitato periodicamente importi maggiorati rispetto a quanto optato in sede contrattuale.

Si dispone pertanto che Vodafone provveda alla ricostruzione della posizione contabile dell'utente, applicando le tariffe e le promozioni convenute per entrambi i contratti nei relativi periodi di vigenza degli stessi, ai servizi effettivamente attivati. All'esito di tale ricostruzione il gestore dovrà provvedere a rimborsare all'utente la differenza che risulterà tra la somma effettivamente incassata nel periodo di vigenza dei due contratti (documentata con estratti conto nella misura di Euro 5869,00) e quella effettivamente dovuta.

La domanda di storno integrale dell'insoluto esistente con Vodafone, nonché di liberatoria/rimborso per le TCG non pagate, deve ritenersi assorbita dalla disposta ricostruzione contabile e dal relativo esito.

### **2.2.c. Sulla sospensione delle utenze**

L'istante lamenta la sospensione senza preavviso delle utenze mobili, effettuata più volte da Vodafone nel biennio 2009-2011, per 3-4 giorni, per complessivi 40 giorni, chiedendo la liquidazione del relativo indennizzo.

Sul punto, nulla è stato dedotto dall'operatore.

La domanda dell'utente viene accolta limitatamente alla sospensione dal 3 al 6 ottobre 2011, essendo l'unica per cui vi è espresso reclamo in atti. Non può infatti accogliersi la domanda per le altre asserite sospensioni, attesa la genericità dei disservizi lamentati, di cui non viene precisata neppure la durata ed il periodo, e per le quali non risultano specifici reclami.

Per la determinazione dell'indennizzo, ai sensi del combinato disposto degli articoli 2, 4.1. e 12.2 dell'Allegato A del Regolamento, si liquida un indennizzo di Euro 120,00.

### **2.2.d. Mancata risposta ai reclami.**

L'istante lamenta la mancata risposta ai reclami svolti, attinenti disservizi diversi, chiedendo la liquidazione di quattro distinti indennizzi per l'omessa risposta a ciascuno.

Premesso che la domanda deve intendersi rivolta nei confronti del solo operatore Vodafone, non risultando in atti reclami svolti dall'utente nei riguardi dell'operatore Wind, si rammenta che Vodafone ha contestato la regolarità formale dei reclami del 16 giugno 2009, 21 ottobre 2009 e 29 marzo 2010, ha dichiarato di aver riscontrato telefonicamente il reclamo del 6 luglio 2009, e di aver riscontrato i reclami del 3, 5 e 14 ottobre 2011 procedendo alla migrazione delle utenze mobili.

La domanda dell'utente è fondata per le seguenti ragioni.

I reclami svolti dall'utente e prodotti nel procedimento sono: 1) una e mail del 16 giugno 2009 indirizzata al servizio Clienti Vodafone in cui si lamenta la mancata attivazione del servizio, cui hanno fatto seguito una lettera raccomandata del 6 luglio 2009 ed una e mail del 21 ottobre 2009, da ritenersi entrambe reiterative del primo reclamo; 2) una lettera del 29 marzo 2010, in cui si reclama la restituzione degli importi addebitati per servizi non resi e della penale corrisposta a Wind per la migrazione a Vodafone; 3) una e mail del 3 ottobre 2011, in cui si lamenta la sospensione delle linee, cui hanno fatto seguito e mail del 5 e del 6 ottobre, da ritenersi entrambe reiterative della prima; 4) una lettera del 14 ottobre 2011 pervenuta il 4 novembre 2011, in cui, a seguito degli inadempimenti lamentati, si comunicava la volontà di risolvere il contratto e si chiedeva la liquidazione di indennizzi per i disservizi.

L'eccezione di irregolarità formale dei reclami del 16 giugno 2009, 21 ottobre 2009 e 29 marzo 2010 è infondata. I reclami, che Vodafone ammette di aver ricevuto, risultano infatti inviati al Servizio Clienti, preposto per l'appunto alla gestione dei rapporti con il cliente, ad indirizzi e mail, fax e postali indicati sul sito e nella Carta del Cliente e comunque riconducibili all'operatore. Priva di riscontro probatorio è la asserita risposta telefonica al reclamo del 6 luglio 2009 e non pertinente al disservizio lamentato (sospensione delle linee), e quindi non costituisce valida risposta ai reclami del 3, 5 e 14 ottobre 2011, l'effettuata migrazione delle utenze mobili.

Ciò premesso, 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.

Per quanto riguarda 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, si liquidano : a) per il reclamo del 16 giugno 2009, detratto il tempo utile alla risposta (45 giorni previsti dalla Delibera 179/03/CSP), e considerato il lasso di tempo intercorso fino alla data dell'udienza di conciliazione (8 maggio 2012), un indennizzo di Euro 300,00; b) per il reclamo del 29 marzo 2010, detratto il tempo utile alla risposta (45 giorni previsti dalla Delibera 179/03/CSP), e considerato il lasso di tempo intercorso fino alla data dell'udienza di conciliazione (8 maggio 2012), un indennizzo di Euro 300,00; c) per il reclamo del 3 ottobre 2011, detratto il tempo utile alla risposta (45 giorni previsti dalla Delibera 179/03/CSP), e considerato il lasso di tempo intercorso fino alla data dell'udienza di conciliazione (8 maggio 2012), un indennizzo di Euro 173,00; d) per il reclamo del 14 ottobre 2011, ricevuto il 4 novembre 2011, detratto il tempo utile alla risposta (45 giorni previsti dalla Delibera 179/03/CSP), e considerato il lasso di tempo intercorso fino alla data dell'udienza di conciliazione (8 maggio 2012), un indennizzo di Euro 141,00. E così, per un totale di Euro 914,00.

### **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, delle difese svolte, della parziale soccombenza, nonché delle modalità di presentazione dell'istanza di cui all'art 16, comma 2bis, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 100,00 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 dalla ██████████ nei confronti dell'operatore Vodafone 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 parziale, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata dalla ██████████ in data 17 luglio 2012.

Si rigetta qualsivoglia domanda nei confronti dell'operatore Wind.

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 2.766,00 (duemila settecentosessantasei/00) a titolo di indennizzo per la mancata attivazione del servizio nella procedura di passaggio tra operatori, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

b) Euro 120,00, (centoventi/00) a titolo di indennizzo per la sospensione delle utenze, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

c) Euro 914,00 (novecento quattordici/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;

d) Euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

**2)** provvedere alla ricostruzione della posizione contabile dell'utente, applicando le tariffe e le promozioni all'epoca convenute e rimborsare all'utente la differenza tra la somma incassata di Euro 5.869,85 e quella che risulterà dovuta.

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