

DELIBERA DL/050/14/CRL/UD del 16 aprile 2014

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

P. C. / VODAFONE OMNITEL ■■■

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 31.7.2012, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/497/2012, con cui il sig. C. P. (di seguito, per brevità, Sig. C.) ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la

definizione della controversia insorta con la società Vodafone Omnitel ■ (di seguito, per brevità, "Vodafone");

VISTA la nota del 10.9.2012 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, ed agli operatori Telecom Italia S.p.a. (di seguito, per brevità, "Telecom") e Wind s.p.a. (di seguito, per brevità, "Wind") 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;

VISTE le memorie difensive ed i documenti depositati dalle parti nonché quelle, depositate ai soli fini istruttori, da Telecom e Wind;

VISTA la memoria di replica dell'utente;

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:

– in data 25.11.2011 l'utente aderiva telefonicamente all'offerta "Vodafone Azienda, Internet e Telefono" per l'attivazione dei servizi voce e internet su utenza fissa business e contestuale richiesta di portabilità del n. 06.77208891 già attivo con Wind; Vodafone consegnava la Vodafone Station, ma non attivava alcun servizio che, anzi, dal 25.11.2011 venivano completamente interrotti (voce e adsl); in particolare, mentre la portabilità del servizio Adsl sulla predetta linea fissa non veniva mai espletata, quella relativa al servizio voce veniva espletata da Vodafone solo il 2.7.2012;

– con lettera del 13.8.2012 Vodafone comunicava all'utente di aver "riscontrato il protrarsi del suo inadempimento ... e questo nonostante la sospensione del servizio telefonico. Ci riserviamo pertanto la facoltà di risolvere il contratto" ex art. 1453 c.c. ad invitava al pagamento delle fatture scadute il 9.5.2012 ed il 9.7.2012; con successiva comunicazione del 31.8.2012 la Ge.Ri srl intimava all'utente il pagamento delle fatture sopra citate, oltre a quella in scadenza il 10.9.2012, per complessivi € 123,14 comprensivi di interessi e "oneri per ritardato pagamento" ;

– in sede di procedimento per il tentativo di conciliazione – promosso nei confronti della sola Vodafone ed esteso, su accordo delle parti, anche a Wind ed a Telecom – era emersa una diversa notifica di espletamento della migrazione Olo-to-Olo da Wind a Vodafone da parte di Telecom Italia Wholesale: infatti Wind dichiarava di avere rilasciato la linea a Vodafone il 13.12.2011 e di non essere pertanto responsabile della mancata/ritardata attivazione; Vodafone dichiarava che "la migrazione, che ha avuto espletamento ok per Wind il 13.12.2011, lato Vodafone ha visto invece restituito un rifiuto in fase 3 da Telecom Italia" declinando ogni responsabilità, al pari di Telecom;

– medio tempore, con provvedimento temporaneo U1747/2012 del 28.3.2012 il Corecom Lazio - "vista la nota del 2.3.2012 con la quale ... Vodafone ... comunica di aver regolarmente avviato la procedura per l'importazione dell'utenza in questione, tuttavia il gestore Wind ha fornito

3 dinieghi con causale “cliente in cessazione o cessato” - disponeva l'immediato rilascio, a carico di Wind, della linea telefonica;

– con provvedimento temporaneo U1873/12 del 5.4.2012 il Corecom Lazio - “vista la nota del 29.3.2012 con la quale l'operatore Wind...comunica che l'ordine di migrazione verso altro olo (Vodafone) della numerazione in questione risulta già regolarmente espletato in data 13.12.2011” - disponeva l'immediata riattivazione della linea;

– nonostante l'adozione dei suddetti provvedimenti temporanei, la linea telefonica non veniva riattivata;

– a causa di tale inadempimento l'utente, che aveva in uso l'utenza da oltre 20 anni e che la utilizzava per la propria attività professionale di studio medico-odontoiatrico, aveva subito ingenti danni – dovuti sostanzialmente alla mancata reperibilità dello studio - dei quali intendeva ottenere il risarcimento, oltre al riconoscimento di un equo indennizzo, per complessivi € 6.000,00 a carico di Vodafone, ed oltre allo storno delle fatture insolute, riferite a periodo antecedente l'attivazione e pertanto non dovute;

– tutti i reclami inoltrati a Vodafone, a mezzo call center ed a mezzo raccomandate a.r. (12.1.2012 e 24.1.2012), non avevano ricevuto riscontro alcuno.

b) Con memoria difensiva tempestivamente depositata, Vodafone eccepiva il difetto di idonea procura conferita dall'utente al proprio legale, nonché l'inammissibilità della richiesta di risarcimento dei danni ex art. 19 Delibera 173/07/CONS e l'inammissibilità della domanda di pagamento di un indennizzo per genericità della stessa; nel merito, deduceva che la richiesta di migrazione con portabilità dell'utenza veniva avviata in data 25.11.2011, ma non si perfezionava a causa del rifiuto notificato da Telecom Italia Wholesale il 7.12.2011 nel corso della Fase 3; la medesima divisione Wholesale di Telecom aveva invece notificato a Wind, in data 13.12.2011, l'espletamento positivo. Vodafone declinava pertanto ogni responsabilità, deducendo altresì che l'utente aveva sempre potuto usufruire dei servizi voce e Adsl, come ricavabile dal traffico contabilizzato nelle fatture emesse, e che, sotto il profilo amministrativo e contabile, “l'utente è disattivo ed ha un insoluto di € 81,02 stante il mancato pagamento della fattura AC11709159”.

c) Con tempestiva memoria istruttoria, Telecom deduceva che “nel sistema Pitagora...è presente:migrazione Olo-Olo (da Infostrada a Vodafone) da migrazione da Ull+NP a Bitstream Asimmetrico eseguita (DES) il 13.12.2011; attivazione standard NPG Olo Vodafone eseguita (DES) il 13.12.2011; cessazione standard inviata da Vodafone, eseguita (DES) il 13.9.2012 e ad oggi è nello stato disponibile; Adsl: per la linea 06.....non risulta nessuna richiesta di bitstream asimmetrico”.

d) Con tempestiva memoria istruttoria, Wind deduceva che il 28.11.2011 perveniva richiesta di migrazione, che la stessa prontamente processava e che si completava il successivo 13.12.2011 con conseguente disattivazione del contratto; deduceva altresì che “i KO restituiti a Vodafone rispetto alla richiesta di migrazione da questi inoltrata, con motivazione “cliente già cessato o in cessazione”, risultano corretti posto che sono stati notificati da Wind in data 10, 17 e 23 gennaio 2012, dunque in date successive all'avvenuta migrazione”.

e) Con tempestiva memoria di replica l'utente eccepiva l'infondatezza delle eccezioni preliminari di Vodafone: tutte le istanze (conciliazione, provvedimento temporaneo, definizione) erano state

infatti sottoscritte personalmente dall'utente, che aveva anche conferito mandato al proprio legale; deduceva altresì che Vodafone non aveva offerto la prova che la mancata/ritardata attivazione dei servizi adsl e voce fosse dipesa da causa ad esso operatore non imputabile, né di avere informato l'utente delle difficoltà tecniche e/o amministrative incontrate nell'adempimento delle proprie obbligazioni. L'utente insisteva pertanto per l'accoglimento di tutte le domande proposte.

f) All'udienza di discussione del 1.3.2013 ciascuna parte si riportava alle proprie memorie e richieste e il Legale Istruttore rimetteva gli atti 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.

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

Le domande di risarcimento del danno proposte dall'utente devono pertanto ritenersi inammissibili in questa sede, e correttamente interpretate come domande di pagamento di un indennizzo in relazione ai fatti che appaiono sufficientemente circostanziati e dedotti dall'utente: ritardata attivazione del servizio voce a seguito di richiesta di migrazione con portabilità dell'utenza fissa; mancata attivazione del servizio Adsl; mancata risposta ai reclami; conseguenti domande di pagamento dei relativi indennizzi.

Deve altresì essere rigettata l'eccezione di Vodafone di carente conferimento di procura al legale dell'istante, posto che l'istanza di definizione è stata sottoscritta personalmente dall'utente, oltre che dal proprio legale.

2.2. Nel merito.

2.2.a Sulla migrazione.

La controversia verte sulla migrazione, con portabilità del numero, dall'operatore Wind all'operatore Vodafone. In particolare l'utente ha dedotto che, a fronte del contratto sottoscritto con Vodafone il 25.11.2011, la portabilità del servizio voce veniva espletata solo il 2.7.2012, mentre quella del servizio Adsl non veniva mai espletata; l'utenza, inoltre, era stata completamente interrotta dal 25.11.2011 al 2.7.2012; infine Vodafone non aveva mai fornito informazioni all'utente sullo stato della migrazione o su eventuali problemi e difficoltà incontrati nell'espletamento della procedura.

Ai fini di una migliore comprensione delle fattispecie oggetto di contestazione, sembra utile premettere alla valutazione di merito della condotta tenuta da Vodafone una sintetica descrizione

del quadro normativo e regolamentare in materia di migrazione della telefonia fissa, evidenziando gli aspetti di maggior rilievo in un'ottica di tutela del consumatore.

La legge 2 aprile 2007, n. 40, recante "conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese", ha riconosciuto all'utente finale la facoltà di trasferire il contratto di fornitura del servizio in capo ad un altro operatore, vietando vincoli temporali o ritardi, e senza spese non giustificate da costi dell'operatore.

In particolare, assume rilevanza al riguardo il disposto dell'articolo 1, comma 3, della predetta legge, secondo cui "[i] contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni".

A seguito di tale normativa, si è sviluppata un'ampia attività regolamentare da parte dell'AGCOM, avviata con la delibera 274/07/CONS del 6 giugno 2007, recante "Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso", che prevede misure "a tutela dei consumatori, in quanto garantiscono la migrazione degli utenti con minimo disservizio e la libertà di scelta degli stessi nel cambiare fornitore di servizi di accesso, in coerenza con quanto previsto all'articolo 1, comma 3 della legge 2 aprile 2007 n. 40".

Specificamente, la delibera 274/07/CONS introduce una procedura bilaterale volta ad assicurare una concreta attuazione della facoltà riconosciuta all'utente di trasferire la propria utenza ad altro operatore, evitando incertezze sui tempi di attivazione del servizio e disservizi. In particolare, l'articolo 17 detta alcuni principi di carattere generale relativi alle procedure di migrazione/attivazione, stabilendo al comma 2 che in caso di trasferimento delle risorse di rete di accesso tra due operatori, i tempi di interruzione del servizio all'utente finale sono ridotti al minimo (anche tramite apposite procedure di sincronizzazione), con l'obiettivo di non recare disservizi al cliente finale e al comma 12 che le causali di rigetto e di rimodulazione della data di consegna sono limitate a quelle contenute nell'elenco esaustivo concordato con gli altri operatori e che non sono ammesse causali generiche che non individuino l'effettivo problema riscontrato. Tale disposizione ribadisce principi già sanciti da alcune previsioni del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche", secondo cui i tempi di attivazione, e correlativamente di disattivazione, del servizio, costituiscono elementi che devono necessariamente far parte del contenuto minimo del contratto sottoscritto fra utente e operatore (cfr. articolo 70, comma 1, lettera b). A tal fine, le modalità di gestione dei servizi di accesso prevedono procedure di consegna del servizio a data certa, indicata dal recipient (c.d. D.A.C. data di attesa consegna) in fase di invio dell'ordine sulla base delle indicazioni del cliente.

A seguito di tale normativa, si è sviluppata un'ampia attività regolamentare da parte dell'AGCOM, in cui assumono rilievo: la delibera n. 68/08/CIR (Disposizioni in merito alla capacità giornaliera di evasione delle richieste di migrazione ai sensi della delibera n. 274/07/CONS); la delibera n. 1/09/CIR, che ha diffidato gli operatori di rete fissa ad adempiere alle previste disposizioni normative in materia di migrazione; la delibera n.23/09/CIR (Disposizioni attuative delle

procedure di cui alla delibera 274/07/CONS in merito alla fornitura del codice di migrazione da parte degli operatori di rete fissa); la delibera n. 41/09/CIR (Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa) che ha modificato l'art. 18 della delibera 274/07/CONS, riducendo, tra l'altro, a 10 giorni a far data dal 1 novembre 2009 e a 5 giorni a far data dal 1 marzo 2010 i termini per la trasmissione da parte del Recipient alla divisione rete di TI della richiesta di migrazione; la delibera n.52/09/CIR (Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ai fini della implementazione del codice segreto); la circolare 26 febbraio 2010 (Misure attuative relative alle procedure di cui alla delibera n. 52/09/CIR), con cui sono state portate e conoscenza di tutti gli operatori le specifiche tecniche concordate e definite nel rispetto di quanto previsto dalla delibera n. 274/07/CONS e sono state fornite le linee guida da adottare nelle procedure di attivazione e migrazione per il "periodo transitorio" successivo al 1 marzo 2010.

Per quanto riguarda la c.d. procedura "OLO2OLO" (quelle in cui un consumatore intenda trasferire la propria utenza da un operatore donating "OLO" - vale a dire, diverso da Telecom - ad un altro "OLO"), disciplinata dalla delibera 274/07/CONS e dalle successive integrazioni e modifiche, l'AGCOM ha previsto che la relativa attivazione sia effettuata a cura dell'utente, che, allo scopo, può contattare il suo nuovo operatore recipient oppure il proprio donating. Va tuttavia sottolineato che il ruolo assegnato all'utente all'interno di tale procedura si esaurisce nella fase di avvio della stessa, di talché il buon esito di quest'ultima dipende in misura pressoché esclusiva dai suddetti operatori recipient e donating (oltre che, in misura minore, da Telecom), cui sono rimesse tutte le verifiche e gli adempimenti tecnici necessari. L'art. 18 della delibera conferisce infatti un ruolo fondamentale agli operatori donating e recipient, dal cui comportamento diligente dipende, in concreto, l'effetto utile del diritto previsto dall'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/07.

Ne consegue che, com'è possibile evincere dal quadro normativo e regolamentare in precedenza richiamato, in assenza di un comportamento pienamente diligente e collaborativo da parte di tali soggetti, il compimento della procedura di migrazione secondo la volontà dell'utente può risultare compromesso e il relativo diritto vanificato.

Sinteticamente, la procedura di migrazione si articola in tre fasi: Fase 1: Richiesta del cliente; Fase 2: Comunicazione preventiva; Fase 3: Provisioning tecnico.

Nella Fase 1 il cliente aderisce all'offerta commerciale del Recipient e gli comunica il proprio codice di migrazione. Il Recipient verifica che non ci siano errori di trascrizione e/o lettura del codice. Nella Fase 2 il Recipient trasmette la richiesta di passaggio al Donating e quest'ultimo procede alle verifiche, fornendo l'esito delle stesse entro 5 giorni lavorativi, trascorsi i quali si applica il silenzio assenso. Il Donating effettua verifiche formali e gestionali, tra cui la verifica del codice segreto del cliente trasmesso dal Recipient. Nei casi specificati dalla Normativa può inviare, entro i 5 giorni, un KO. Tali Causali di scarto sono definite nell'allegato 5 all'Accordo Quadro. Nella Fase 3 ricevuto un riscontro positivo o in applicazione del silenzio assenso del Donating, il Recipient trasmette la richiesta di migrazione alla divisione rete di Telecom Italia comunicando la DAC concordata con il cliente. Telecom Italia Wholesale effettua il provisioning del servizio intermedio alla DAC. Nei casi specificati dalla Normativa può inviare un KO.

Gli operatori recipient e donating possono interrompere la migrazione o richiedere la rimodulazione della data attesa di consegna solo in casi eccezionali e non dipendenti dalla propria volontà, secondo quanto previsto all'articolo 17, comma 12, della medesima delibera 274/07/CONS.

Da quanto precede è possibile inferire l'esistenza di una speciale responsabilità degli operatori, funzionale al buon esito delle procedure di migrazione e posta a garanzia del diritto a migrare degli utenti. In concreto, tale responsabilità si traduce nell'adozione di uno standard di diligenza rafforzato, da cui discende la necessità di implementare misure e cautele idonee a garantire che il favor espresso dal legislatore nei confronti del diritto di migrazione non si traduca in una mera petizione di principio.

Nella fattispecie, sulla base delle deduzioni e della documentazione fornita dai 3 gestori coinvolti nella procedura di migrazione con portabilità da Wind a Vodafone, risulta che: a) Wind ha ricevuto la richiesta di migrazione con NP, in qualità di donating, in data 28.11.2011 e l'ordine veniva positivamente espletato il 13.12.2011 dopo aver ricevuto l'OK di Telecom Italia (donor); b) quanto accertato sub a), viene confermato da Telecom, che deposita le relative schermate del sistema Pitagora; c) la stessa Vodafone ha dedotto che la migrazione con portabilità dell'utenza veniva avviata in data 25.11.2011, ma non si perfezionava a causa del rifiuto notificato da Telecom Italia Wholesale il 7.12.2011 nel corso della Fase 3 e che, in ogni caso, l'utente aveva sempre potuto usufruire dei servizi voce e Adsl, come ricavabile dal traffico contabilizzato nelle fatture emesse; d) non risulta che Vodafone abbia informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'espletamento della procedura né dell'attivazione di numerazione provvisoria; e) le fatture prodotte da Vodafone, e gli addebiti di traffico ivi contenuti, lungi dal poter costituire prova dell'avvenuta attivazione dei servizi e/o dell'avvenuta migrazione con portabilità dell'utenza, si riferiscono in ogni caso tutte ad altre utenze (06.88977124: probabilmente nuovo numero nativo Vodafone per il servizio voce; 347.3130331: numero associato alla internet key) e non a quella oggetto di richiesta di portabilità (06.77208891), e ad un periodo anteriore all'espletamento della portabilità ed all'attivazione del servizio voce ammessa dall'utente come avvenuta il 2.7.2012; fa eccezione la sola fattura n. AC11709159 che, a conferma dell'espletamento della portabilità in data 2.7.2012 del servizio voce attivo sull'utenza n. 06.77208891, riporta il dettaglio del traffico voce nel periodo 2.7.2012 – 6.8.2010, con addebito dei relativi costi per € 1,06, oltre ai costi di attivazione e disattivazione anticipata del servizio Adsl sull'utenza 347.3130331.

Ne consegue che, seppure il ritardo nella migrazione con portabilità dell'utenza fissa, relativamente al solo servizio voce, fosse dipeso anche dal rifiuto di Telecom (di cui, in verità, non vi è prova in atti, se non parziale: la schermata depositata da Vodafone riporta infatti, alla voce "Descrizione errore" la dicitura "più di una richiesta corrispondente da variare/cessare"), tuttavia Vodafone, in cui favore Wind ha rilasciato la linea in data 13.12.2011 e che non ha fornito prova di successive e tempestive risottomissioni dell'ordine di attivazione, è responsabile, da tale data, di aver concluso il processo di NP solo in data 2.7.2012 e solo relativamente al servizio voce, con conseguente diritto dell'utente al pagamento dell'indennizzo, ai sensi del combinato disposto degli articoli 2, 6.1 e 12.2 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, per Euro 2.020,00.

Inoltre, l'utente ha diritto all'indennizzo previsto dal combinato disposto di cui agli artt. 2, 5, 6.2 e 12.2 dell'Allegato A alla Delibera 73/11/CONS, per la completa interruzione del servizio voce dal

13.12.2011 (data a partire dalla quale l'utenza era nella disponibilità di Vodafone, che non l'ha attivata) al 2.7.2012 per € 2.020,00.

Vodafone è altresì responsabile della completa interruzione del servizio Adsl sulla predetta utenza fissa dal 13.12.2011 e sino alla data di deposito dell'istanza di definizione (31.7.2012), con conseguente diritto dell'utente a vedersi riconosciuto l'indennizzo ai sensi del combinato disposto degli articoli 2, 5, 6.2 e 12.2 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi per complessivi Euro 2.310,00.

2.2. b. Mancata risposta ai reclami.

L'istante lamenta la mancata risposta ai numerosi reclami svolti tramite call center e tramite raccomandate a.r. del 12.1 e 24.1.2012, ricevute da Vodafone rispettivamente il 14.1 ed il 26.1.2012, con cui l'utente segnalava la completa interruzione dei servizi voce e Adsl e la mancata lavorazione della richiesta di migrazione con portabilità, chiedendo la immediata riattivazione dei servizi.

Sul punto, nulla viene dedotto dall'operatore.

Rileva, allora, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera e anche ai sensi della Carta Servizi Vodafone), 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 ai reclami inviati, da considerarsi unitariamente attesa l'identità del suo oggetto, 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 scritto è stato ricevuto il 14 gennaio 2012, detratto il tempo utile alla risposta (45 giorni previsti dalla Carta Servizi), e il lasso di tempo intercorso fino alla data dell'udienza di conciliazione (10.4.2012), nella fattispecie viene riconosciuto all'utente un indennizzo per la mancata risposta al reclamo di Euro 42,00.

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 200,00 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 dal sig. P. C. nei confronti dell'operatore VODAFONE OMNITEL ■■■ 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 200,00, 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 dal sig. P. C. in data 31.07.2012.

La società VODAFONE OMNITEL ■■■ è pertanto tenuta a riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme, calcolate come in motivazione:

- a) Euro 2.020,00= (duemila venti/00=) a titolo di indennizzo per la ritardata portabilità del servizio voce su utenza fissa dal 13.12.2011 al 2.7.2012, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- b) Euro 2.020,00= (duemila venti/00=) a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio voce dal 13.12.2011 al 2.7.2012, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

- c) Euro 2.310,00= (duemila trecentodieci/00=) a titolo di indennizzo per il mancato espletamento della portabilità del servizio Adsl dal 13.12.2011 al 31.7.2012, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- d) Euro 42,00= (quarantadue/00=) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- e) Euro 200,00= (duecento/00=) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

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