

**DELIBERA DL/057/14/CRL/UD del 29 maggio 2014**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**P. C. / VODAFONE OMNITEL [REDACTED] /TELETU**

**IL CORECOM LAZIO**

NELLA Riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 29 maggio 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 27 marzo 2013, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/144/2013, con cui il sig. P. C. (di seguito, per brevità, "sig. C.") ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società Vodafone Omnitel [REDACTED] - TeleTu (di seguito, per brevità, "TeleTu");

VISTA la nota del 8 aprile 2013 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 22 aprile 2013, con la quale l'istante ha presentato la memoria difensiva;

VISTA la nota del 24 aprile 2013 con la quale TeleTu ha presentato la memoria difensiva;

VISTA la nota del 24 aprile 2013 con la quale Telecom ha presentato la memoria istruttoria;

UDITA la sola parte istante per mancata comparizione del gestore Teletu;

CONSIDERATO quanto segue:

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

**a)** L'utente, all'esito negativo del tentativo di conciliazione svoltosi il 12.3.2013, instaurava il presente procedimento di definizione, deducendo di avere aderito telefonicamente – nel mese di novembre 2012 – alla promozione TeleTu denominata "Tutto per Te" relativa ai servizi voce e adsl (residenziale), con contestuale richiesta di portabilità dell'utenza n. 06.8604718 dal donating Wind; su richiesta dell'utente, TeleTu specificava che la data di attivazione del servizio era prevista per il giorno 7.12.2012; a partire dal 7.12.2012 l'utente restava privo di entrambi i servizi, voce e adsl, e proponeva reclamo al call center, che apriva il ticket n. 2897381; a fine dicembre 2012 l'utente constatava l'attivazione del solo servizio voce su linea provvisoria (06.64815611); contattato il call center di TeleTu, l'utente riceveva conferma che l'attivazione era solo provvisoria, in attesa dell'attivazione dei servizi sulla numerazione dell'utente; con comunicazione del 27.2.2013, TeleTu informava l'utente che la richiesta di attivazione del servizio adsl era stata rifiutata da Telecom per problemi tecnici sulla linea.

L'utente chiedeva pertanto il rimborso delle fatture medio tempore pagate e lo storno di quelle eventualmente insolute; il rimborso della somma di Euro 35,00 oltre ad Iva, addebitati da Wind a titolo di costo della migrazione poi non espletata; nonché indennizzo di Euro 600,00 ex Delibera 73/11/CONS per la mancata attivazione del servizio dal 7.12.2012 al 27.2.2013, oltre al risarcimento del danno.

**b)** Con memoria difensiva tempestivamente depositata, TeleTu eccepiva preliminarmente l'inammissibilità dell'istanza di definizione perchè contenente domanda di risarcimento del danno, e comunque perchè generica; nel merito, deduceva che con contratto telefonico del 12.11.2012 il sig. C. prestava il consenso all'attivazione dei servizi voce e adsl con importazione da Wind dell'utenza fissa n. 06.8604718; il 22.11.2012 TeleTu avviava la procedura per l'importazione dell'utenza e l'attivazione dei servizi, *"conclusasi in errore, per l'attivazione del servizio adsl, in data 5.2.2013 e, per l'attivazione del servizio voce, in data 18.2.2013. L'importazione dell'utenza ha, invece, avuto esito positivo in data 7.12.2012"*; il 15.2.2013 TeleTu inseriva un secondo ordine, *"relativo al solo servizio adsl, andato in errore il 26.2.2013; il 19.2.2013 è stato inserito un terzo ordine di attivazione del solo servizio voce andato in errore in data 4.3.2013. Gli ordini si sono conclusi in errore con motivo "Utenza non censita (Numero della linea inesistente" per il*

*servizio voce e "E' già presente un servizio nws sulla linea oggetto della richiesta" per il servizio adsl"; nelle more "stante le difficoltà incontrate...ed i motivi di errore strettamente connessi all'attività svolta da Telecom nella portabilità delle utenze fisse", TeleTu apriva dei ticket tecnici rivolti a Telecom: ticket n. TL2:ULLV:0260058 del 17.12.2012, sollecitato il 5.1.2013; e TL2:BTSSIM:0269106 del 21.1.2013 e sollecitato il 29.1.2013 ed il 5.2.2013. TeleTu specificava di non avere la visibilità delle schermate concernenti i ticket aperti sul portale Telecom. I predetti ticket restavano privi di riscontro e, in data 26.2.2013 "TeleTu ha appreso che l'utenza risultava cessata senza che fosse stata aperta alcuna stringa a ciò volta" . Il 27.2.2013 TeleTu comunicava all'utente l'impossibilità di attivare i servizi adsl; con comunicazione del 18.3.2013 TeleTu, vista l'impossibilità di mettersi in contatto telefonico con l'utente, "per fornirLe informazioni in merito alla Sua richiesta del 2.3.2013" lo invitava a prendere contatto con il servizio clienti. TeleTu deduceva, infine, che sotto il profilo contabile ed amministrativo "l'utenza è cessata, i servizi non sono stati attivati e, in data 14.3.2013 è stato impostato un rimborso di Euro 200,00 a ristoro delle fatture pagate".*

**c)** Con memoria istruttoria tempestivamente depositata, Telecom dichiarava "che sul sistema Pitagora – sistema di dialogo certificato tra Telecom e gli altri operatori, per il n. 068604718 intestato a C. P. è presente attivazione standard ULL/NP OLO Infostrada eseguita il 7.8.2007; variazione destinazione d'uso (richiesta da Infostrada) eseguita il 17.1.2009; migrazione OLO-OLO da ULL/NP Infostrada a ULL/V OLO TeleTu eseguita il 12.12.2012"; depositava copia delle predette schermate.

**d)** All'udienza del 14.6.2013 il Legale Istruttore "vista la comunicazione inoltrata il 13.6.2013 (prot. n. D 1881) con la quale Vodafone-TeleTu rinunciava a comparire ..." dava atto della mancata comparizione del gestore; l'utente dichiarava che non risultava ancora accreditato l'importo di Euro 200,00 citato da teleTu nella propria memoria difensiva. Il Legale Istruttore, dato atto dell'impossibilità di raggiungere un accordo transattivo, 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. Ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedura di risoluzione di controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitata agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o dalle delibere. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

Pertanto, la domanda di risarcimento del danno proposta dall'utente con l'istanza di definizione, ma non reiterata nella memoria difensiva, deve correttamente interpretarsi come domanda di pagamento di un indennizzo in conseguenza dei fatti dedotti dall'utente.

## **2.2. Nel merito.**

### **2.2.a Sulla migrazione.**

La controversia verte sulla migrazione dall'operatore Wind all'operatore TeleTu. In particolare l'utente lamenta nei confronti di TeleTu la non corretta gestione della richiesta di portabilità dell'utenza fissa e di attivazione su questa dei servizi voce e Adsl già attivi con Wind.

Ai fini di una migliore comprensione delle fattispecie oggetto di contestazione, sembra utile premettere alla valutazione di merito della condotta tenuta da TeleTu 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 a 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 della documentazione fornita a fini istruttori da Telecom Italia risulta, per quanto qui interessa, l'espletamento in data 12.12.2012 dell'ordine di migrazione inserito da TeleTu, con l'ulteriore annotazione – nella sezione “Dati tecnici” - “CENTRALE GAT NON CENSITA” alla voce “Centr. GAT”, laddove negli anni precedenti, sotto attribuzione della linea all'OLO Wind, risultava censita come “LANCIANI” ; alla voce “Tipo di migrazione”, si legge “Migrazione da ULLF + NP a VULL”.

Dalla documentazione prodotta da TeleTu risultano i seguenti ordini e relativi esiti:

- ordine del 22.11.2012 – att. ULL (voce+ adsl + NP) – Stato Telecom Adsl WS: errore 5.2.2013 – Stato Telecom Voice: errore 18.2.2013;
- il 7.12.2012 risulta aperta la stringa per “Reinoltro contratto” chiusa in pari data;
- ordine del 15.2.2013 – ATT (SPED\_WIFI\_VEND) - Stato Telecom Adsl WS: errore 26.2.2013;
- ordine del 19.2.2013 – ATT\_ULL (voce + NP virtual) - Stato MiniFase2: annullata 6.3.2013 TLC - Stato Telecom Voice: errore 4.3.2013.

Dalle medesime schermate, inoltre, risultano le causali di errore *“Utenza non censita (Numero della linea inesistente)”* per il servizio voce e *“E' già presente un servizio nws sulla linea oggetto della richiesta”* per il servizio adsl; risulta, inoltre, che *“il cliente rifiuta l'intervento tecnico”* relativamente alla richiesta n. 52061782 in data 29.11.2012. E' infine pacifica la comunicazione del 27.2.2013, ammessa anche dall'utente, con cui TeleTu lo informava che la richiesta di attivazione del servizio adsl era stata rifiutata da Telecom per problemi tecnici sulla linea, invitandolo altresì a contattare il servizio clienti di Telecom; tale comunicazione risulta altresì inviata a mezzo email del 24.1.2013.

L'utente non ha replicato alle difese svolte da TeleTu, né ha contestato la documentazione da questa prodotta.

Ne consegue pertanto che nessuna responsabilità è imputabile a TeleTu per l'omessa attivazione dei servizi voce e Adsl sulla numerazione oggetto di portabilità: il gestore si è infatti prontamente attivato per l'attivazione dei servizi richiesti dall'utente, reinoltrando ripetutamente le

richieste e comunicando all'utente l'impossibilità di attivazione ed i motivi alla stessa non imputabili.

Tuttavia, l'impedimento occorso alla migrazione della risorsa, non esime totalmente Teletu da responsabilità per il ritardo con il quale ha comunicato all'utente l'impossibilità di adempiere alla prestazione rispetto all'iniziale previsione del 7.12.2012, comunicazione effettuata solo il 27.2.2013 (in atti); spetta pertanto all'utente l'indennizzo di cui all'art.3, comma 1 e 3 per omissione degli oneri informativi relativi all'impedimento all'attivazione dei servizi voce e adsl, per il periodo intercorso tra il 1.1.2013 (conferma medio tempore tramite call center dell'attivazione della numerazione provvisoria) e il 27.2.2013, determinato in Euro 171,00.

L'utente ha inoltre diritto al rimborso delle fatture emesse da TeleTu relativamente al servizio voce sull'utenza n. 06.8604718 mai migrata e, in particolare, delle fatture n. 23720545974 del 20.12.2012 di € 15,32; n. 23721899818 del 20.02.2013 di € 15,36; n. 23723214257 del 20.04.2013 di € 5,68. Si rigetta invece la richiesta di rimborso della fattura di chiusura emessa da Wind, non ravvisandosi profili di responsabilità in capo a TeleTu che ne giustificino la condanna al rimborso.

### **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 50,00 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 ■■■ – TELETU sia da accogliere nei limiti di cui in motivazione;

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 50,00, 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 27 marzo 2013.

La società VODAFONE OMNITEL ■■■ – TELETU è pertanto tenuta a:

- 1) Riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la seguenti somme, calcolate come in motivazione:
  - a) Euro 171,00 ( centosettantuno/00) a titolo di indennizzo per ritardato assolvimento degli oneri informativi connessi all'attivazione dei servizi, oltre interessi legali decorrenti dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
  - b) Euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso spese di procedura;
- 2) disporre il rimborso, in favore dell'utente, tramite assegno bancario o bonifico, delle seguenti fatture n. 23720545974 del 20.12.2012 di € 15,32; n. 23721899818 del 20.02.2013 di € 15,36; n. 23723214257 del 20.04.2013 di € 5,68, oltre ad interessi legali dai singoli pagamenti.

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, 29 maggio 2014

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Antonio Calicchia

Fto

