

**DELIBERA DL/060/14/CRL/UD del 29 maggio 2014**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**L. C. / VODAFONE OMNITEL [REDACTED] / WIND**

**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 09 Aprile 2013, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/166/2013, con cui il sig. L. C. (di seguito, per brevità, "sig. C.e") ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con le società Vodafone Omnitel [REDACTED] (di seguito, per brevità, "Vodafone") e Wind [REDACTED] (di seguito, per brevità, "Wind");

VISTA la nota del 19 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 07 maggio 2013, con la quale l'istante ha presentato la memoria difensiva;

VISTA la nota del 07 maggio 2013 con la quale Wind ha presentato la memoria difensiva;

VISTA la nota del 09 maggio 2013 con la quale Vodafone ha presentato la memoria difensiva;

VISTA la nota del 03 maggio 2013 con la quale Telecom ha presentato la memoria istruttoria;

VISTA la nota del 15.05.2013 con la quale l'utente ha replicato alle memorie difensive delle altre parti;

VISTA la comunicazione del 20.06.2013 con cui Vodafone dichiara di rinunciare a partecipare all'udienza di discussione, riportandosi alla memoria difensiva ed alla proposta transattiva ivi formulata;

PRESO ATTO dell'udienza del 21 giugno 2013;

CONSIDERATO quanto segue:

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

a) L'utente, all'esito negativo del tentativo di conciliazione svoltosi il 21.01.2013, instaurava il presente procedimento di definizione nei confronti di Vodafone di Wind, deducendo che il 22.12.2011 sottoscriveva contratto con Wind per la migrazione, con portabilità del numero fisso, dei servizi già attivi con Vodafone; Wind si era assunta l'obbligo di provvedere a tutti gli oneri connessi al passaggio tra operatori, primo tra i quali quello di comunicare a Vodafone la volontà dell'utente di migrare in Wind; il gestore Wind non provvedeva tuttavia ad attivare i servizi, né Vodafone provvedeva alla disattivazione del contratto precedentemente attivo; nonostante l'utente avesse restituito la Vodafone Station e tutte le apparecchiature necessarie alla fruizione dei servizi, Vodafone incaricava una società di recupero crediti per il mancato pagamento di nn. 4 fatture con scadenza dal 10.01.2012 al 08.08.2012 per complessivi Euro 214,86; il 21.9.2012, dopo avere svolto reclami telefonici, l'utente proponeva reclamo scritto nei confronti sia di Wind, che rispondeva in data 03.10.2012, che di Vodafone, che rispondeva il 25.09.2012; ritenute non esaustive le risposte ricevute, l'utente proponeva domanda per il tentativo di conciliazione, conclusosi con esito negativo il 21.1.2013.

L'utente specificava di essere stato indotto a cambiare gestore telefonico, a causa dei ripetuti disservizi subiti con Vodafone in relazione al servizio voce ed a quello adsl; confidando nella immediata attivazione dei servizi con Wind, l'utente aveva restituito la Vodafone Station; contestava quanto affermato da Wind nella risposta al reclamo, e cioè che il contratto sarebbe stato concluso il 21.01.2012, per essersi invece concluso, a mezzo agente Wind, il 22.12.2011; contestava altresì l'affermazione di Wind di avere rifiutato l'intervento tecnico o di essersi reso irreperibile, non essendo mai stato contattato dai tecnici Wind; la mancata corretta lavorazione

della richiesta di migrazione con portabilità del numero, aveva comportato la perdita della numerazione.

L'utente, a fronte del dedotto inadempimento di Vodafone che non ha erogato i servizi in modo regolare e continuativo, chiedeva pertanto lo storno delle fatture emesse da Vodafone nn. AB15776478, AC02263519, AC05293190 e AC09845590, con conseguente regolarizzazione e chiusura della posizione contabile e amministrativa dell'utente; il ritiro, a cura e spese di Vodafone, della pratica di recupero del credito presso Ge.Ri Gestione Rischi; ha altresì chiesto la condanna di Wind al pagamento dell'indennizzo di Euro 230,00 ex art. 6 Allegato A alla Delibera 73/11/CONS, nonché la condanna di Wind e Vodafone, per Euro 500,00 ciascuno, all'indennizzo ex art. 9 Allegato A alla Delibera 73/11/CONS per la perdita della numerazione in uso da almeno 25 anni (prima al padre, sig. C. D., e poi al figlio); oltre al rimborso delle spese di procedura.

**b)** Con memoria difensiva tempestivamente depositata, Vodafone eccepiva di non avere mai ricevuto reclami di contestazione degli asseriti malfunzionamenti dei servizi; l'unico reclamo ricevuto era quello del 21.09.2012, data in cui *"l'utenza era già stata disattivata per insoluti"*; quanto alla lamentata mancata lavorazione della richiesta di migrazione con portabilità, Vodafone deduceva di non avere ricevuto alcuna richiesta in tal senso da Wind, operatore recipient cui spettava avviare la relativa procedura; il reclamo del 21.9.2012, era stato riscontrato con risposta del 25.9.2012. Vodafone concludeva pertanto per il rigetto delle domande proposte dall'utente, dichiarandosi tuttavia disponibile – per mero spirito conciliativo e senza riconoscimento di responsabilità - a stornare l'insoluto esistente e relativo alle fatture nn. AB15776478, AC02263519, AC05293190 e AC09845590.

**c)** Con memoria difensiva tempestivamente depositata, Wind deduceva che *"in data 11.01.2012 perveniva una richiesta di migrazione, nello scenario Wind recipient"*, relativa all'utenza fissaXXXX; di avere quindi prontamente avviato il relativo provisioning e che, tuttavia, il 12.01.2012 riceveva da Telecom un KO con motivazione *"campo codice operatore donating errato"*; con risposta del 03.10.2012 Wind riscontrava il reclamo dell'utente del 25.9.2012, ribadendo l'impossibilità rilevata in fase di gestione dell'ordine; nelle more *"apprendeva che l'Olo donating Vodafone, rilevata una irregolarità amministrativa, aveva disattivato la numerazione"*; la perdita della numerazione non era pertanto imputabile a Wind, che concludeva per il rigetto di tutte le domande nei suoi confronti proposte dall'utente.

**d)** Con memoria istruttoria tempestivamente depositata, Telecom dichiarava *"che sul sistema Pitagora – sistema di dialogo certificato tra Telecom e gli altri operatori, per il n. XXXX è presente: ...(omissis)...; migrazione OLO-OLO da Infostrada a Vodafone eseguita il 10.11.2011; cessazione standard inviata da Vodafone eseguita il 08.08.2012. Dopo la cessazione, la linea è stata assegnata ad altro cliente con ordinativo di lavoro di nuovo impianto in data 19.11.2012. Adsl: non risulta nessuna richiesta di bistream asimmetrico"*; depositava copia delle predette schermate.

**e)** Con memoria di replica tempestivamente depositata, l'utente contestava a Wind di non avere depositato i documenti richiesti dal Corecom Lazio con la nota di avvio del procedimento e di non avere fornito la prova di avere reso all'utente l'informativa relativa ai motivi della mancata attivazione, nonché di avere chiuso la procedura di migrazione senza dare all'utente la possibilità di avviare una nuova procedura di migrazione con Wind o con altro operatore, o di decidere di rimanere attivo con Vodafone, e di mantenere pertanto la numerazione di cui ha invece subito la

perdita; quanto a Vodafone, l'utente eccepiva il mancato deposito di alcuni documenti richiesti dal Corecom Lazio con la nota di avvio del procedimento, e di avere più volte reclamato telefonicamente il malfunzionamento del servizio prima del reclamo scritto del 21.09.2012; gli apparecchi Vodafone erano stati restituiti il 3.1.2012 e le fatture insolute recavano solo addebiti per canone di abbonamento e non anche per traffico telefonico; l'utente continuava a ricevere solleciti di pagamento delle fatture insolute di Vodafone, nonostante le stesse fossero ancora oggetto di contestazione.

f) All'udienza del 21.6.2013, assente Vodafone giusta comunicazione del 20.06.2013, l'utente si riportava ai propri scritti difensivi ed accettava la proposta transattiva di Wind formulata alla stessa udienza, con conseguente archiviazione del procedimento nei confronti del predetto gestore; il Legale Istruttore, dato atto dell'impossibilità di raggiungere un accordo transattivo con Vodafone, 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.

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

#### **2.2.a Sulla migrazione con portabilità del numero.**

La controversia verte sulla mancata lavorazione della richiesta di migrazione dell'utenza fissa dall'operatore Vodafone (donating) all'operatore Wind (recipient), e la perdita della numerazione conseguente alla disattivazione dell'utenza.

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 - rilevando come la presente controversia prosegua nei soli confronti di Vodafone, per avere l'utente raggiunto un accordo transattivo con Wind in sede di udienza di discussione con conseguente archiviazione del procedimento nei confronti di quest'ultimo gestore - sulla base anche della documentazione prodotta dalle parti nonché, ai soli fini istruttori, da Telecom, risulta (schermate Wind) che Wind ha avviato il provisioning tecnico relativo alla migrazione in data 11.01.2012 e che il 12.01.2012 riceveva da Telecom un KO con motivazione *“campo codice operatore donating errato”*; Vodafone nega di avere mai ricevuto richieste in tal senso da Wind, richiesta che – evidentemente – pur inserita da Wind nei propri sistemi, non è mai pervenuta a Vodafone proprio a causa dell'indicato codice di errore *“campo codice operatore donating errato”*.

Pertanto, fermo restando che la condotta di Wind non è più sindacabile, attesa l'intervenuta transazione tra le parti, nessuna responsabilità è imputabile a Vodafone per la mancata lavorazione della richiesta di migrazione con portabilità dell'utenza fissa, posto che Vodafone non ha mai ricevuto tale richiesta.

Sulla perdita della numerazione, occorre rilevare come la stessa appaia più riferibile alla disattivazione dell'utenza pacificamente posta in essere da Vodafone per motivi amministrativi e contabili (mancato pagamento delle fatture di cui l'utente ha chiesto lo storno), che non al fallimento della procedura di migrazione con portabilità, come indicato dalla stessa Vodafone nella risposta del 25.9.2012 al reclamo del 21.9.2012 (*“emerge che per cause amministrative, ovvero non sono state saldate...le fatture..., la numerazione in oggetto è stata disattivata”*) e, conseguentemente, non essendo la disattivazione oggetto della presente procedura né della precedente fase di conciliazione, la domanda diretta ad ottenere un indennizzo per perdita della numerazione conseguente alla mancata portabilità deve essere rigettata in questa sede, restando tuttavia impregiudicata quella avente ad oggetto la disattivazione dell'utenza e la perdita della numerazione, qualora la stessa sia stata posta in essere da Vodafone in violazione della normativa di settore, se fatta oggetto di una nuova istanza di conciliazione.

Anche la domanda dell'utente di pagamento di storno delle fatture emesse da Vodafone - riferite a periodo compreso tra l'attivazione del 10.11.2011 (vedi schermate Telecom) e la disattivazione del 08.08.2012 - deve essere rigettata: non essendo Vodafone responsabile della mancata conclusione della procedura di migrazione, la stessa ha continuato ad erogare il servizio, sino alla sua disattivazione, e gli importi a tale titolo richiesti restano pertanto dovuti dall'utente. La circostanza, poi, che l'utente abbia dedotto di avere restituito, il 03.01.2012, in buona fede a Vodafone gli apparecchi (tra cui la Vodafone Station) necessari alla fruizione dei servizi, prima ancora che la migrazione fosse conclusa, è addebitabile solo e soltanto all'utente che, non richiestovi ancora da Vodafone e non essendovi ancora tenuto, ha fatto affidamento su quanto riferitogli da Wind circa l'immediata attivazione dei servizi con tale ultimo gestore, restituendo di sua iniziativa le apparecchiature prima ancora che ciò si rendesse necessario, con ciò ponendosi nella condizione di non poter fruire dei servizi. Osta, infine, all'accoglimento della predetta domanda di storno, la considerazione che l'utente non è stato in grado di specificare la data o i numeri di pratica dei reclami asseritamente effettuati tramite call center e relativi all'asserito malfunzionamento del servizio, prima di quello scritto del 21.9.2012; dal canto suo, Vodafone ha negato di avere mai ricevuto reclami prima di quello del 21.9.2012, quando l'utenza era già stata

disattivata per la presenza degli insoluti, ed ha dedotto di non essere stata pertanto posta in grado di conoscere del malfunzionamento e di porvi rimedio.

### **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 proposta transattiva formulata da Vodafone sin dall'udienza per il tentativo di conciliazione, nonché del rigetto delle domande proposte dall'utente, si ritiene congruo compensare integralmente le 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. L. C. nei confronti dell'operatore VODAFONE OMNITEL ■■■ sia da rigettare come da motivazione;

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che, alla luce dei criteri generalmente seguiti da quest'Autorità, sia equo compensare integralmente le 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**

Il rigetto, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata dal sig. L. C. in data 09 aprile 2013.

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.

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