

DELIBERA DL/068/14/CRL/UD del 29 luglio 2014

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

C. D. F. / VODAFONE OMNITEL ■■■

IL CORECOM LAZIO

NELLA Riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 29 luglio 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 02 Aprile 2013, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/153/2013, con cui la sig.ra C. D. F. (di seguito, per brevità, "sig.ra D. F.") 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 aprile 2013 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, nonché 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;

VISTA la nota del 24 aprile 2013, con la quale l'istante ha presentato la memoria difensiva;

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

VISTA le note del 24 aprile 2013 con le quali Telecom e Wind hanno presentato le rispettive memorie istruttorie;

VISTA la nota del 13 giugno 2013 con la quale Vodafone comunicava di rinunciare a comparire all'udienza del 14 giugno 2013, riportandosi alla proposta transattiva formulata in memoria difensiva;

PRESO ATTO dell'udienza di discussione;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

a) L'utente, all'esito negativo del tentativo di conciliazione svoltosi il 11.01.2013, instaurava il presente procedimento di definizione, deducendo di avere aderito telefonicamente – nel mese di aprile 2012 – ad una promozione commerciale di Vodafone per la migrazione da Wind dell'utenza fissa n. 06.8275030 con portabilità della numerazione, relativa ai servizi voce e adsl; la Vodafone "agganciava" la linea in ritardo (10.7.2012) e non erogava sulla stessa alcun servizio, né voce, né adsl; l'utente reclamava più volte la mancata attivazione dei servizi, sia a mezzo call center (giugno e luglio 2012), che a mezzo sms (1.8.2012, 3.8.2012, 8.8.2012, 13.8.2012, 20.8.2012), che a mezzo raccomandata a.r. del 19.9.2012 ricevuta da Vodafone il 26.9.2012 (in atti); Vodafone riscontrava i soli reclami svolti a mezzo sms, affermando l'esistenza di non meglio specificati problemi tecnici di imminente soluzione; nel mese di dicembre 2012, attesa la mancata attivazione dei servizi, l'utente aderiva ad una proposta di Fastweb s.p.a., che espletava la migrazione con attivazione di un numero provvisorio nello stesso mese di dicembre 2012 e, a far data dal gennaio 2013, perfezionava altresì la portabilità della numerazione fissa; nonostante la mancata attivazione dei servizi, Vodafone emetteva fatture che restavano impagate e per il recupero delle cui somme incaricava una società di recupero crediti ed un legale.

L'utente chiedeva pertanto lo storno integrale di tutte le fatture emesse da Vodafone, dall'inizio del contratto e sino alla sua chiusura, non ancora avvenuta al momento della proposizione dell'istanza di definizione; la chiusura del contratto, il ritiro della Vodafone Station medio tempore consegnata ed il ritiro delle pratiche di recupero del credito, senza costi per l'utente; l'indennizzo per la ritardata portabilità del numero, per la mancata attivazione dei servizi, e per l'omesso riscontro ai reclami ex Delibera 73/11/CONS; la liberatoria per le T.C.G. impagate e relative al numero mobile associato all'utenza fissa; il rimborso delle spese di procedura.

b) Con memoria difensiva tempestivamente depositata, l'utente specificava che la migrazione in Fastweb avveniva in data 11.12.2012 con l'attivazione di una numerazione provvisoria; a far data dalla fine del mese di gennaio 2013, Fastweb espletava anche la portabilità dell'utenza fissa.

c) Con memoria difensiva tempestivamente depositata, Vodafone deduceva che, a seguito di contratto concluso nel mese di aprile 2012, in data 10.7.2012 importava l'utenza fissa e attivava i servizi richiesti dall'utente; il 11.1.2013, su richiesta di Fastweb, avviava la procedura di portabilità, che si concludeva con positivo espletamento il 23.1.2013; deduceva altresì di non avere ricevuto reclami dell'utente ai sensi dell'art. 8.5 delle C.G.C., a mente del quale i reclami devono essere inviati al servizio clienti in Ivrea, mentre la raccomandata del 19.9.2012 era stata dall'utente inviata ad un indirizzo di Corsico; che, pertanto, Vodafone non era stata posta in grado di conoscere la presenza dei malfunzionamenti lamentati dall'utente e che, in ogni caso, Vodafone non avrebbe potuto procedere al rilascio dell'utenza in favore di Fastweb ove non avesse prima concluso la procedura di portabilità. Il gestore deduceva, infine, che dal punto di vista contabile e amministrativo l'utenza era disattiva e l'utente presentava un insoluto di € 203,70 stante il mancato pagamento delle fatture AC16733976 e AD01523194, mentre le fatture AC10581452 e AC13629037 erano state stornate mediante emissione delle note di credito nn. ZZ02126105 e ZZ02126106 del 5.10.2012.

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. 06.8275030 intestato a D. F. C. è presente attivazione standard WLR OLO Infostrada eseguita il 29.04.2009; attivazione standard NPG (da WLR OLO Infostrada) OLO Vodafone eseguita il 10.07.2012; attivazione standard NPG (da NPG OLO Vodafone) OLO Fastweb eseguita il 23.1.2013”; quanto al servizio Adsl, Telecom dichiarava “non risulta nessuna richiesta di bistream asimmetrico”; depositava copia delle predette schermate.

e) Con memoria istruttoria tempestivamente depositata, Wind deduceva che il 27.6.2012 perveniva richiesta di migrazione con NP da Olo Vodafone per l'utenza fissa 06.8275030, che si completava il successivo 10.07.2012 con conseguente disattivazione del contratto; depositava copia della relativa schermata.

f) Con memoria di replica tempestivamente depositata, l'utente contestava quanto dedotto da Vodafone, eccependo la mancata prova dei motivi del ritardo nella procedura di portabilità da Wind, avviata con ritardo (27.6.2012, oltre 60 giorni dopo la conclusione del contratto) che avrebbe dovuto concludersi il 13.05.2013 ex Delibere 274/07/CONS e 41/09/CIR, con conseguente diritto dell'utente all'indennizzo previsto dall'art. 6 Allegato A alla Delibera 73/11/CONS dal 13.5.2012 al 10.7.2012, per € 290,00, calcolati assumendo la data di conclusione del contratto del 30.4.2012; sulla mancata attivazione/cessazione dei servizi voce e adsl, l'utente ha ribadito di avere correttamente reclamato la circostanza a Vodafone, sia a mezzo call center, che a mezzo degli sms indicati (che Vodafone riscontrava genericamente), che a mezzo della raccomandata inviata all'indirizzo riportato in calce alle fatture Vodafone e coincidente con la sede gestionale del gruppo Vodafone in Italia, in quanto tale direttamente riconducibile al gestore; il gestore aveva inoltre emesso le note di credito del 5.10.2012 relative alle prime due fatture, con causale “Decisione Commerciale”, evidentemente in conseguenza proprio dei reclami svolti dall'utente; il gestore, inoltre, non aveva fornito alcuna prova, ad esempio mediante il deposito dei tabulati di traffico, dell'attivazione dei servizi e della legittimità

degli importi richiesti con le fatture. Conseguentemente doveva essere accolta anche la domanda di indennizzo per mancata attivazione dei servizi, e comunque per totale cessazione degli stessi, ex art. 5, comma 1, Allegato A alla Delibera 73/11/CONS, dal 10.7.2012 (data di importazione dell'utenza da Wind a Vodafone) al 13.12.2012 (data di attivazione del numero provvisorio da parte di Fastweb); oltre ad € 150,00 per l'omesso riscontro ai reclami; ed allo storno di tutte le fatture emesse da Vodafone.

g) 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 rinunciava a comparire riportandosi alle proposte transattive formulate in memoria" dava atto della mancata comparizione del gestore; l'utente si riportava ai propri scritti difensivi ed alle richieste ivi formulate. 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.

2.2. Nel merito.

2.2.a Sulla migrazione con portabilità del numero.

La controversia verte sulla migrazione dall'operatore Wind all'operatore Vodafone. In particolare l'utente lamenta nei confronti di Vodafone 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 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 anche della documentazione fornita a fini istruttori da Telecom Italia e da Wind risulta l'attivazione standard NPG (da WLR OLO Infostrada) OLO Vodafone eseguita il 10.07.2012" (come dichiarato da Telecom e provato dalle relative schermate, nonché come confermato da Wind) a seguito di richiesta pervenuta a Wind, da Vodafone, il 27.6.2012; relativamente al servizio Adsl, Telecom dichiarava che "non risulta alcuna richiesta di bistream asimmetrico"; successivamente, risulta altresì provata l'attivazione standard NPG (da NPG OLO Vodafone) OLO Fastweb eseguita il 23.1.2013". Vodafone, dal canto suo, si è limitata ad affermare di avere importato l'utenza e attivato i servizi in data 10.7.2012, senza tuttavia produrre alcuna documentazione probatoria a supporto della asserita attivazione dei servizi.

Deve pertanto ritenersi accertato che, a fronte di un contratto pacificamente concluso "ad aprile 2012", come dedotto dall'utente e confermato dalla stessa Vodafone, questa abbia inoltrato la richiesta al donating Wind solo il 27.6.2012, e che la linea sia stata rilasciata in favore di Vodafone il successivo 10.7.2012; mentre non risulta provata l'attivazione dei servizi voce e adsl su rete Vodafone, con conseguente inadempimento di Vodafone al contratto concluso con l'utente.

L'utente ha pertanto diritto ai seguenti indennizzi:

- ex art. 6 Allegato A alla Delibera 73/11/CONS, per il ritardo nell'espletamento della procedura di portabilità del numero, dal 13.5.2012 al 10.7.2012, per € 290,00, calcolati assumendo la data di conclusione del contratto del 30.4.2012, come indicato dall'utente;

- ex art. 5, comma 1, Allegato A alla Delibera 73/11/CONS, come chiesto dall'utente, per la mancata attivazione di ciascun servizio richiesto (voce e adsl), e comunque per totale cessazione degli stessi a seguito di dismissione dell'OLO Donating, dal 10.7.2012 (data di importazione dell'utenza da Wind a Vodafone) al 13.12.2012 (data di attivazione del numero provvisorio da parte di Fastweb), per complessivi € 1.560,00.

Stante l'inadempimento di Vodafone, l'utente ha altresì diritto allo storno integrale di tutte le fatture da questa emesse, dall'inizio del contratto e sino alla sua chiusura, senza costi per l'utente, neppure per la restituzione della Vodafone Station che dovrà avvenire a cura e spese della stessa; nonché al ritiro delle pratiche di recupero del credito, anche questa senza costi per l'utente; alla liberatoria per le T.C.G. impagate e relative al numero mobile associato all'utenza fissa.

2.2.b. Sulla mancata risposta ai reclami.

Quanto alla lamentata mancata risposta ai reclami, Vodafone ha eccepito la irrivalenza di quello svolto a mezzo raccomandata a.r. del 19.9.2012, perchè inviato ad un indirizzo diverso da quello dedicato ai reclami.

A parte la considerazione che la predetta raccomandata è stata comunque ricevuta da Vodafone il 26.9.2012 presso un indirizzo alla stessa riferibile (indirizzo indicato in calce alle proprie fatture) e dunque direttamente riconducibile al gestore, rilevano in ogni caso i reclami telefonici che l'utente ha dedotto di avere svolto nei mesi di giugno e luglio, nonché quelli a mezzo sms del 1.8.2012, 3.8.2012, 8.8.2012, 13.8.2012, 20.8.2012, riscontrati da Vodafone con l'affermazione dell'esistenza di non meglio specificati problemi tecnici di imminente soluzione: tali deduzioni

dell'utente, non sono state minimamente contestate da Vodafone, che sul punto ha ritenuto di non dover prendere alcuna posizione, con conseguente applicazione del principio di non contestazione di cui all'art. 115, comma 1, c.p.c.

Rileva, in proposito, 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 (45 giorni ex Carta Servizi Vodafone) e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto, 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.

La mancata risposta al reclamo dell'utente, 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.

Se, pertanto, in linea di principio tutti i reclami dell'utente – sia scritti che orali – devono essere riscontrati per iscritto dal gestore telefonico, tutte le volte in cui il reclamo stesso sia rigettato, nel caso di specie era onere di Vodafone riscontrare per iscritto i numerosi reclami inviati dall'utente, sia a mezzo call center, che a sms, che a mezzo raccomandata a.r.; invero la risposta di Vodafone, che l'utente deduce di avere ricevuto in riscontro ai propri sms, non appare affatto adeguatamente motivata come richiesto dalla Delibera 179/03/CSP, atteso che la stessa conteneva un generico richiamo a non meglio specificati problemi tecnici di imminente soluzione.

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, nonché il tempo trascorso tra il primo reclamo del giugno 2012, detratto il tempo massimo utile alla risposta (45 giorni previsti dalla Delibera 179/03/CSP e dalla Carta Servizi Vodafone), e l'udienza per il tentativo di conciliazione (16.1.2013), nella fattispecie viene riconosciuto all'utente l'indennizzo dallo stesso richiesto per la mancata risposta ai reclami di Euro 150,00.

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, nonché della mancata partecipazione di Vodafone all'udienza di discussione del

14.6.2013, 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 dalla sig.ra C. D. F. nei confronti dell'operatore VODAFONE OMNITEL ■ sia da accogliere come da 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 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 dalla sig.ra C. D. F. in data 02 Aprile 2013.

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:

- Euro 290,00= (duecento novanta/00=) ex art. 6 Allegato A alla Delibera 73/11/CONS, per il ritardo nell'espletamento della procedura di portabilità del numero, dal 13.5.2012 al 10.7.2012; oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- Euro 1.560,00= (mille cinquecentosessanta/00=) ex art. 5, comma 1, Allegato A alla Delibera 73/11/CONS, per la mancata attivazione di ciascun servizio richiesto (voce e adsl), e comunque per totale cessazione degli stessi, dal 10.7.2012 al 13.12.2012; oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- Euro 150,00= (centocinquanta/00=) ex art. 11 Allegato A alla Delibera 73/11/CONS per la mancata risposta ai reclami, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.
- Euro 200,00 (duecento/00) per spese di procedura ;

La società VODAFONE OMNITEL ■■■ è inoltre tenuta a disporre lo storno integrale di tutte le fatture emesse dall'inizio del contratto e sino alla sua chiusura, senza costi per l'utente, neppure per la restituzione della Vodafone Station che dovrà avvenire a cura e spese della stessa; nonché il ritiro delle pratiche di recupero del credito, senza costi per l'utente; alla liberatoria per le T.C.G. impagate e relative al numero mobile associato all'utenza fissa.

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, 2014

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Antonio Calicchia

Fto