

Verbale n. 16

Adunanza del 25 maggio 2015

L'anno duemilaquindici, il giorno 25 del mese di maggio, alle ore 11, in Torino, presso la sede del Corecom, via Lascaris 10, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Bruno GERACI, presidente, Tiziana MAGLIONE, vicepresidente, Ezio ERCOLE, componente, e con l'assistenza della signora Margherita Occhetti nella funzione di Segretario verbalizzante.

### **Delibera n. 23 – 2015**

**Oggetto: Definizione della controversia GU14 – 57/2014 – XXX / VODAFONE OMNITEL XXX (già Vodafone Omnitel XXX)- TELECOM ITALIA XXX.**

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'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;*

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;*

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni;*

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 73/11/CONS *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'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n. 481;*

VISTA l'istanza presentata in data 13/2/2014 con cui il XXX ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con VODAFONE OMNITEL XXX. (di seguito, VODAFONE) e con TELECOM ITALIA XXX (di seguito, TELECOM) ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 13/2/2014 con cui il Corecom, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTE le memorie e le repliche di Telecom depositate rispettivamente in data 13/3/2014 e 25/3/2014;

VISTE le repliche di parte istante inviate in data 19/3/2014;

VISTA la nota con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 23 luglio 2014;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

UDITE le parti nella predetta udienza;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del Procedimento;

UDITA la relazione del Vicepresidente avv. Tiziana Maglione;

## **CONSIDERATO**

quanto segue:

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

L'istante nei propri scritti difensivi rappresenta quanto segue :

- a) che in data 8/6/2011 ha stipulato con la società Telecom un contratto di telefonia fissa e Internet (fornitura di servizi "Impresa semplice", profilo tariffario "Flex insieme", n. XXX) al fine di migrare la propria numerazione da Vodafone a Telecom;
- b) che nonostante numerose chiamate all'agente e al Servizio clienti Telecom il passaggio della numerazione non veniva effettuato e che dal 20/10/2011 il servizio fonia e Internet veniva interrotto;

- c) che vani sono stati i tentativi di contatto poichè i fax e le lettere inviate ai due operatori non hanno ricevuto riscontro;
- d) che solo in seguito a numerose chiamate al Servizio clienti veniva comunicato che il numero, operativo dal 1975, era perduto;
- e) che la fattura Vodafone AB15321054 è stata pagata in parte ma non è dovuta perché era già stato stipulato contratto con Telecom;
- f) che le fatture Vodafone nn. 7X05261717 di € 121,24, 7X064554294 di € 97,44 e 7X00577456 di € 25,73 sono state pagate e contestate;
- g) che, in riferimento al contratto Telecom n. 888010063969 per chiavetta e pc portatile, l'operatore ha richiesto il pagamento delle fatture relative al 6° bimestre 2010 di € 10,28, al 1° bim. 2011 di € 36,00, al 2° bim. 2011 di € 36,94, al 4° bim. 2011 di € 20,81 e al 5° bim. 2011 di € 58,02 che vanno stornate poiché in data 15/11/2011 il contratto è stato disdetto con racc. a.r. in quanto la chiavetta ha smesso di funzionare pochi giorni dopo l'acquisto, mentre il pc non ha mai funzionato in quanto il sistema operativo xp non era attivabile a causa di un errato codice di identificazione indicato sulla targhetta adesiva posta sul retro del portatile e il tasto "Q" non è mai stato funzionante;
- h) che per tali disservizi è stato contattato più volte il Servizio cliente Telecom senza ottenere la risoluzione dei problemi e che, quindi, il recesso è conseguenza dei malfunzionamenti
- i) che alla fatture di cui si richiede lo storno, vanno aggiunte le fatture Telecom (*peraltro prima definite dall'istante come fatture Vodafone, cfr. punto f*) nn. 7X05261717 di € 121,24, 7X06454294 di € 97,44 e 7X00577456 di € 25,73, che sono state pagate e di cui si richiede il rimborso.

Sulla base di detta rappresentazione, l'istante chiede che gli operatori Vodafone e Telecom vengano condannati in via solidale (o chi di loro verrà ritenuto responsabile) a:

1. indennizzo previsto dagli artt. 10 e 12 della delibera 73/11/CONS per la perdita della numerazione di tipo business di € 15.600,00;
2. indennizzo per ritardata attivazione del servizio o omessa portabilità del numero di € 8.175,00;
3. indennizzo per mancata risposta ai reclami di € 400,00, per una totale richiesta di indennizzo di € 24.175,00 da raddoppiarsi "in quanto Vodafone non ha applicato l'art. 3 della delibera in tema di indennizzi automatici e pertanto si applica il comma 4";

Inoltre, l'istante chiede che:

4. Vodafone venga condannata al rimborso della fattura n. AB15321054;
5. Vodafone venga condannata al rimborso delle fatture nn. 7X05261717 di € 121,24, 7X06454294 di € 97,44 e 7X00577456 di € 25,73;

6. Telecom venga condannata allo storno delle fatture 6° bimestre 2010 di € 10,28, al 1° bim. 2011 di € 36,00, al 2° bim. 2011 di € 36,94, al 4° bim. 2011 di € 20,81 e al 5° bim. 2011 di € 58,02;
7. che vengano liquidate le spese legali di procedura.

Nella memoria difensiva Telecom, in sintesi, rappresenta quanto segue:

- che, relativamente al mancato rientro XXX della linea XXX in Telecom, essa non è attualmente in banca dati;
- che si rileva la migrazione in Vodafone del 31/5/2010 e l'inserimento da parte di Vodafone di una cessazione standard in data 24/12/2011 in luogo di una cessazione con rientro;
- che per tale motivo la linea è interrotta e il rientro non si è completato poiché la linea è stata restituita a Telecom ma senza essere abbinata al cliente;
- che in data 12/3/2013 l'istante è stato contattato per l'attivazione dell'impianto ma lo stesso si è detto non interessato;
- che lo storno delle fatture Telecom, fino a prova contraria, non può essere accolto come riferito da Telecom con lettera del 23/3/2011 (doc. 3 avversario);
- che i reclami *ex adverso* prodotti non sono stati ricevuti ad eccezione di quello riscontrato con la lettera sopracitata;
- che gli indennizzi richiesti sono stati quantificati in modo errato e, in particolare, quello relativo alla perdita del numero non potrà essere riconosciuto, oltre per quanto già detto, anche in considerazione del fatto che è stato lo stesso ricorrente a rifiutare l'assegnazione dell'utenza in data 12/3/2013 e che è stato quantificato in modo difforme da quanto previsto dalla delibera 73/11/CONS;
- che anche l'indennizzo di € 8.175,00 è stato quantificato senza indicare alcun criterio.

Sulla base di tale rappresentazione, l'operatore chiede che l'Autorità respinga le richieste di parte ricorrente.

Nella memoria di replica del 19/3/2014, l'istante ribadisce quanto già affermato in memoria e, in sintesi, precisa:

- j) che l'assunto secondo il quale è stato contattato in data 12/3/2013 non corrisponde al vero, ma quand'anche lo fosse, dopo due anni dalla stipula del contratto l'attivazione dello stesso non avrebbe avuto senso perché lo Studio tecnico non avrebbe potuto rimanere due anni senza linea telefonica;
- k) che alcuno lo ha mai contatto per renderlo edotto di quanto stava accadendo;
- l) che sullo storno delle fatture Telecom richiesto, l'operatore nulla indica in termini probatori a sostegno del rigetto delle richieste;

- m) che il calcolo degli indennizzi richiesti è stato fatto applicando la delibera AGCOM e le condizioni generali di contratto;
- n) che in relazione ai reclami che Telecom asserisce di non avere ricevuto vengono prodotte tutte le cartoline di ricevimento e le ricevute fax.

Telecom, nelle repliche del 25/3/2014, precisa:

- che, relativamente al contratto 888010053969 (insoluto di € 162,05), avente una carta dati associata ad un pc e una chiavetta, per il quale il ricorrente ritiene di aver risolto il contratto con la lettera del 15/1/2011, trattandosi di una vendita rateale per gli interventi di assistenza tecnica occorre rivolgersi direttamente al produttore avvalendosi della garanzia di 24 mesi.

VODAFONE non ha depositato memorie difensive.

## **2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame**

### **A) Sul rito**

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Occorre tuttavia rilevare la tardività della seconda replica di parte istante, depositata oltre il termine assegnato dal Corecom Piemonte con nota di avvio del procedimento del 13/2/2014, nella quale è chiaramente indicato che, ai sensi dell'art. 16, comma 2 del Regolamento, "le parti hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti entro il termine di 30 giorni dal ricevimento della presente e di presentare eventuali integrazioni e repliche alla produzioni avversarie entro i 10 giorni successivi". Essendo la predetta nota pervenuta a tutte le parti il giorno 13/2/2014, il termine di scadenza per la presentazione delle memorie era il 15/3/2014 e quello per le repliche il 25/3/2014. La seconda replica del XXX, pervenuta il 2/4/2014, è pertanto irricevibile ed inutilizzabile ai fini della decisione.

### **B) Nel merito**

Nel merito la domanda dell'istante risulta parzialmente fondata e va accolta nei limiti e per i motivi che seguono. Tuttavia, occorre preliminarmente evidenziare la difficoltà incontrata dall'organo scrivente nella disamina delle argomentazioni esposte dall'istante, difettando il ricorso presentato di rigore formale e consequenziale connessione delle argomentazioni esposte (sul dovere di sinteticità e chiarezza degli atti processuali, v. anche Cons. di Stato, sez. I, Adunanza di Sez. del 10 luglio 2013 e del 6 novembre 2013, N. affare 0034672013).

#### **B. 1 Sul ritardato trasferimento dell'utenza**

Dalla documentazione prodotta dall'istante risulta che in data 8 giugno 2011 il geom. XXX ha sottoscritto un contratto cd. "Impresa semplice" per telefonia fissa e mobile, con profilo tariffario "Flex Insieme", nonché un modulo "Richiesta di migrazione in Telecom Italia – proposta di attivazione" per la numerazione XXX in allora in capo all'operatore Vodafone Omnitel XXX.

Esistono procedure standard per il trasferimento delle utenze tra operatori di rete fissa (procedura di attivazione / di migrazione / di number portability pura), il cui utilizzo è determinato dal tipo di servizio oggetto del passaggio e dalla infrastruttura di rete attraverso

cui tale servizio viene erogato. Le procedure sono oggi, a seguito dell'attività normativa svolta dall'AGCOM, automatizzate e sono caratterizzate da particolari aspetti tecnico gestionali, ragione per cui per ciascuna di esse sono previste tempistiche specifiche.

Queste differenze non devono avere impatti significativi sul cliente finale: il cliente deve rivolgersi all'operatore ricevente (indicato come operatore *recipient*) comunicandogli la volontà di trasferire la propria utenza verso quest'ultimo. Sarà poi compito del *recipient* avviare la procedura tecnicamente corretta tra le tre.

La procedura cd. di "migrazione" consente il passaggio di un cliente da un operatore *donating* a Telecom Italia secondo le modalità di cui alla delibera 274/07/CONS che sono state definite in accordo alla legge 40/2007. Essa ha previsto un preavviso massimo di 30 giorni per recesso e trasferimento delle utenze, il che si traduce in un obbligo per gli operatori di effettuare il passaggio dei clienti al massimo in 30 giorni. Nel caso di specie, essendo il contratto stato concluso il giorno 8/6/2011, il passaggio avrebbe dovuto effettuarsi, al più tardi, entro il successivo 8/7/2011. Tuttavia, come si è visto, alcun passaggio è stato effettuato e dalle schermate prodotte da Telecom stessa alcuna richiesta di migrazione risulta essere stata inserita dall'operatore, successivamente alla conclusione del contratto, nel sistema informatico inter-operatori cd. Pitagora, gestito dalla divisione Wholesale di Telecom, che è strutturalmente separata dalla stessa Telecom, così come disposto dalla delibera 152/02/CONS.

Gli operatori devono fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale, quindi, ove l'utente lamenti l'inadempimento rispetto alla richiesta di migrazione, l'operatore, ovvero gli operatori, per escludere la propria responsabilità, sono tenuti a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze loro non imputabili. In questi casi, peraltro, i gestori devono anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione (poiché l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto, così da poter operare le proprie scelte), nonché di essersi diligentemente attivati per adempiere esattamente; in caso contrario l'utente ha diritto ad un indennizzo proporzionale al disservizio subito.

L'operatore Telecom non ha rispettato le prescrizioni temporali relative alla procedura sopradescritta contenute nella citata normativa di settore, in quanto, per l'espletamento della portabilità, ha superato il termine massimo del 8/7/2011, non informando altresì parte istante delle eventuali difficoltà riscontrate. Il disservizio può considerarsi perdurante dal 8/7/2011 (che, come visto, era il termine massimo entro il quale la numerazione avrebbero dovuto essere attiva con l'operatore Telecom) al 20/10/2011 (data in cui si è verificata l'interruzione del servizio), per un totale di 104 giorni.

In ordine alla quantificazione degli indennizzi, occorre sottolineare che non risultano essere comprensibili i criteri adottati dall'istante per il calcolo dei medesimi. E' necessario chiarire che con la delibera n. 124/10/CONS (citata dalle difese del XXX) l'Autorità ha sottoposto a consultazione pubblica la bozza di Regolamento con cui sono stati prospettati vari criteri per la quantificazione degli indennizzi. Il provvedimento finale, sulla base del quale va unicamente effettuato il conteggio, risulta quindi essere la delibera n. 73/11/CONS. Esso è applicabile in quanto la controversia è stata introdotta dopo l'entrata in vigore dello stesso e poiché il prodromico verbale di mancata conciliazione non contempla impegni da parte dell'operatore e, da quanto in atti, non è possibile conoscere l'entità degli indennizzi previsti dalla Carta dei servizi dell'operatore Telecom vigente ai tempi della stipulazione del contratto.

In particolare, le disposizioni del suddetto Regolamento da prendere a riferimento sono le seguenti:

art. 3, comma 1, il quale prevede che per l'ipotesi di "ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto [...]”, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad € 7,50 per ogni giorno di ritardo;

art. 3, comma 3, il quale prevede, che “se il ritardo riguarda procedure per il cambio di operatore gli importi di cui al comma 1 sono ridotti ad un quinto”;

art. 12, comma 2, il quale prevede, nei casi indicati dagli articoli da 3 a 6, il raddoppio dell'indennizzo se l'utenza è del tipo “affari” (come è appunto il caso dell'utenza intestata all'istante).

Ne deriva che per il disservizio occorso per la durata di 104 giorni, l'utente avrà diritto a un importo complessivo di € 312,00 (€ 1,50 x 2 x 104 giorni).

## **B.2 Sulla perdita della numerazione**

Proseguendo temporalmente nella ricostruzione dei fatti in base a quanto emerge dalla documentazione in atti e quanto appurato nell'udienza di discussione, l'istante, non avendo ricevuto comunicazioni da parte di Telecom, in data 30/9/2011 ha nuovamente inviato copia del contratto all'operatore.

Nell'inerzia di Telecom rispetto al trasferimento richiesto, l'istante ha quindi formulato direttamente all'operatore *donating* (Vodafone) la richiesta di cessazione dal contratto in essere e di contestuale rientro in Telecom. Con modulo denominato “Recesso dal contratto di telecomunicazioni sottoscritto con Vodafone”, datato 4/10/2011, e indirizzato sia a Vodafone che, per conoscenza, a Telecom, veniva pertanto richiesta la “riattivazione della linea telefonica con Telecom Italia a seguito di recesso dal contratto di telecomunicazioni sottoscritto con Vodafone”.

La cd. “cessazione con rientro” dell'utenza in Telecom, doveva essere attivata dall'OLO (*Other Licensed Operator*, ossia gli altri operatori alternativi di telecomunicazioni diversi da Telecom Italia) Vodafone attraverso l'inserimento di una richiesta in tal senso nel già citato sistema informatico inter-operatori secondo le procedure previste dalla normativa di riferimento.

Il giorno 20/10/2011 il servizio veniva interrotto e non è mai ripreso. Dalla documentazione prodotta non è possibile comprendere cosa sia avvenuto tecnicamente in tale data, tuttavia da una delle schermate in atti risulta che il 23/12/2011 Vodafone inseriva nel sistema una richiesta di cessazione cd. “standard”, ossia senza rientro della linea in Telecom Italia in abbinamento all'utente.

Sul punto è opportuno richiamare il principio fondamentale in materia di qualità dei servizi di telecomunicazioni, stabilito dalla Delibera AGCOM 179/03/CSP, Allegato A, art. 3, comma 4) che pone in capo agli operatori l'obbligo di fornire il servizio “in modo regolare, continuo e senza interruzioni”.

In tale circostanza gli operatori, per escludere la propria responsabilità, devono dimostrare che i fatti oggetti di doglianza sono stati determinati da circostanze ad essi non imputabili e

devono dimostrare inoltre di essersi diligentemente attivato per adempiere esattamente, avendo in caso contrario l'utente diritto ad un indennizzo proporzionato al disservizio subito.

Pertanto, a fronte della produzione di parte istante del modulo datato 4/10/2011 con il quale veniva richiesta la cessazione con rientro dell'utenza, nonché la produzione di Telecom della schermata Pitagora contenente la richiesta di cessazione "standard" inserita da Vodafone e in assenza di prova contraria da parte di quest'ultima, che non ha ritenuto di depositare difese, deve essere affermata la responsabilità di Vodafone per avere cessato definitivamente l'utenza di cui era stato chiesto il rientro con l'operatore Telecom, con conseguente perdita della numerazione.

Per tale fattispecie di disservizio, le disposizioni del Regolamento a cui riferirsi sono:

art. 9, comma 1, il quale prevede che l'utente, nel caso perda la titolarità del numero precedentemente assegnato per fatto imputabile all'operatore, avrà diritto ad un indennizzo pari ad € 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo, fino ad un massimo di € 1.000,00;

art. 12, comma 2, il quale prevede, se l'utenza interessata dal disservizio è di tipo "affari", che nelle ipotesi di cui agli articoli 9 e 10 gli indennizzi ed i relativi limiti sono applicati in misura pari al quadruplo.

Da quanto risultante agli atti la numerazione XXX era stata attivata nell'anno 1975, conseguentemente va riconosciuta all'utente da parte di Vodafone la somma di € 4.000,00, secondo i criteri sopra esplicitati.

### **B.3 Sul rimborso di € 140,00 sulla fattura Vodafone AB15321045.**

Il geom. XXX chiede il rimborso di € 140,00 relativamente alla fattura Vodafone AB15321045 di € 347,94, pagata in parte, ma ritenuta non dovuta perché "l'istante aveva già stipulato regolare contratto con Telecom".

Occorre osservare che la stipulazione di contratto con altro operatore non fa venir meno la legittimità per il gestore che deve cedere la linea ad emettere fatture fintantoché la linea stessa non sia trasferita, cosa che nel caso di specie, come visto, mai è avvenuta.

Inoltre, la fattura in oggetto, oltre a contenere traffico, riporta corrispettivi per recesso anticipato ai quali, nella descrizione dei fatti contenuta nell'istanza, non si fa menzione, e di cui pertanto non si può disporre il rimborso o lo storno.

La domanda dell'istante non può quindi essere accolta.

### **B.4 Sul rimborso delle fatture nn. 7X05261717, 7X06454294 e 7X00577456.**

L'istante, nella descrizione dei fatti, attribuisce dette fatture una prima volta all'operatore Vodafone, poi all'operatore Telecom, quindi, nelle conclusioni, richiede la condanna dell'operatore Vodafone al rimborso delle medesime.

Le fatture nn. 7X05261717, 7X06454294 e 7X00577456 risultano essere fatture Telecom.

Premesso che la domanda di rimborso rivolta all'operatore sbagliato non consente di accogliere la richiesta formulata, si osserva, pur senza voler entrare nel merito, che, dall'analisi delle fatture, esse risultano essere state emesse per il contratto 888010459733, a cui si riferisce il numero mobile XXX, di cui nella descrizione dei fatti non si fa cenno.

Trattasi della numerazione mobile facente parte del contratto “Impresa Semplice”, oggetto di contrattualizzazione unitamente al fisso XXX, di cui si è visto in precedenza. Il numero mobile, viceversa, non è oggetto di istanza.

La domanda viene rigettata.

### **B.5 Sullo storno di fatture Telecom relative al contratto n. 888010006369.**

Il contratto n. 888010006369 avente ad oggetto una chiavetta e un p.c. portatile, con pagamento rateale, è stato sottoscritto in data 19/11/2009. Dalla documentazione in atti risulta che in data 15/1/2011 il geom. XXX abbia inviato a Telecom una lettera di “risoluzione contratto” in cui afferma di non aver saldato le fatture perchè le medesime non gli sono state recapitate fino al primo sollecito di pagamento del 18/6/2010, precisando che la chiavetta ha funzionato per pochi giorni e il servizio non è mai ripreso nonostante una segnalazione al *call center* e che il p.c. portatile non funziona correttamente per un problema al sistema operativo e alla tastiera. Nella lettera si aggiunge che le problematiche sono state segnalate con una mail al quale non è stato dato riscontro. Per tali motivi, l’istante ha chiesto lo storno delle fatture Telecom di cui al punto 6) della narrativa.

L’operatore sostiene che, trattandosi di una vendita rateale, per gli interventi di assistenza tecnica sul pc e sulla chiavetta avrebbe dovuto rivolgersi direttamente al produttore avvalendosi della garanzia di 24 mesi. Agli atti risultano due lettere di Telecom: la prima, prodotta da entrambe le parti, datata 23/3/2011, in cui l’operatore conferma gli importi addebitati sui conti dei bimestri 5%/2010, 6%/2010 e 1%/2011 poiché “dalle verifiche svolte non è emersa alcuna anomalia che possa aver generato gli addebiti” non riconosciuti; la seconda, datata 11/1/2012 e prodotta da Telecom, ribadisce la correttezza della fatturazione e aggiunge che “trattandosi di una soluzione di vendita rateale, per interventi di assistenza tecnica sul PC Acer Aspire 531h e sulla chiavetta MT503HSA” l’utente “avrebbe dovuto rivolgersi direttamente al produttore, avvalendosi della garanzia di 24 mesi, che ad oggi è scaduta”.

Pur osservando che il geom. XXX non è stato solerte nel rivolgersi all’operatore per lamentare i disservizi, si ritiene che già nella lettera del 23/3/2011 Telecom avrebbe dovuto comunicare al cliente che, per ottenere assistenza tecnica sui prodotti acquistati, doveva rivolgersi al produttore. L’aver informato il XXX di tale modalità operativa solo nel gennaio 2012, a garanzia ormai scaduta, configura anche a carico dell’operatore una condotta negligente. Per tali motivi si ritiene, in via equitativa, di disporre in favore dell’istante lo storno di metà dell’insoluto di € 162,05 (come da memoria Telecom) relativo al contratto 888010006369, e così per un importo da stornarsi di € 81,03.

### **B.6 Sulla ritardata/mancata risposta ai reclami**

Per quanto riguarda l’operatore Vodafone, parte ricorrente ha depositato copia di due lettere: la prima datata 9/1/2012, indirizzata al fax 800034622, di cui però non risulta agli atti la ricevuta di trasmissione, la seconda indirizzata all’avv. XXX, in risposta a una richiesta di recupero del credito e che pertanto non può definirsi reclamo secondo i parametri richiesti dall’art. 8, comma 4, allegato A della delibera 179/03/CSP.

La richiesta di indennizzo nei confronti di Vodafone per mancata risposta ai reclami deve pertanto essere respinta.

Relativamente a Telecom, la ricostruzione dello scambio epistolare tra le parti è stata particolarmente difficoltosa stante che nella descrizione dei fatti non vi è, o è presente solo in parte, il riferimento specifico alle numerose lettere inviate.

Agli atti risultano le seguenti comunicazioni:

- fax in data 24/10/2011 (come da ricevuta depositata), con il quale si lamenta la mancata attivazione del n. XXX, per il quale non risulta essere stato fornito riscontro dall'operatore;
- raccomandata datata 21/11/2011, con ricevuta di ritorno avente data non leggibile ma recante timbro postale del 5/12/2011, relativa alla mancata attivazione del n. XXX, per la quale non risulta essere stato fornito riscontro dall'operatore;
- raccomandata datata 15/1/2011, con ricevuta di ritorno avente data non leggibile ma recante timbro postale del 25/1/2011, riguardante il contratto 888010053969, riscontrata da Telecom con lettera in data 23/3/2011 in cui si fa riferimento a una segnalazione del 27 gennaio 2011;
- raccomandata datata 13/12/2011, con ricevuta di ritorno recante timbro Telecom del 21/12/2011, riguardante una richiesta di recupero del credito inviata da Mediafactoring XXX per il contratto 888010053969, riscontrata da Telecom in data 11/1/2012;
- raccomandata 10/1/2012, non avente timbri leggibili, riguardante sia la mancata attivazione della linea fissa che la contestazione di fatture;
- fax del 3/4/2012, con ricevuta di invio al n. 800600119, riguardante la fattura 7x00577456.

L'articolo 8, comma 4 della delibera 179/03/CSP stabilisce che la risposta al reclamo debba 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.

Quanto sopra, come più volte ribadito dall'Autorità, al 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 questi motivi, la mancata risposta al reclamo, da cui deriva la mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo da computarsi ai sensi dell'art. 11 Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS: "Se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a € 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di € 300,00". L'indennizzo di cui al comma 1) è computato in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in caso di reclami reiterati o successivi, purchè riconducibili al medesimo disservizio".

Pertanto posto che l'operatore Telecom non ha fornito prova di aver risposto ai reclami riguardanti la mancata attivazione della linea fissa secondo i termini previsti dalla delibera 179/03/CSP, deve esser riconosciuto all'istante l'indennizzo di € 300,00, come sopra specificato.

Le lettere relative al contratto 888010053969 del 15/1/2011 e del 13/12/2011 sono state riscontrate rispettivamente in 55 giorni e in 21 giorni, per cui solo per il primo caso si riscontrano 10 giorni di ritardo che dovranno essere indennizzati con € 10,00.

Per le lettere del 10/1/2012 e 3/4/2012 non si ritiene di poter liquidare ulteriori indennizzi perché riguardano rispettivamente un reclamo reiterato sulla mancata attivazione della linea fissa per il quale è già stato disposto il massimo dell'indennizzo e la contestazione delle fatture relative al numero mobile XXX, di cui nella descrizione dei fatti, come già detto, non si fa cenno.

### **B.7 Sugli interessi legali.**

Poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, l'indennizzo come sopra determinato deve essere maggiorato dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

### **C) Sulle spese di procedura**

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è prevista dall'art. 19, comma 6) del Regolamento, che sancisce che "l'Autorità [...] può riconoscere anche il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura" e che nel determinare rimborsi e 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, considerato il comportamento delle parti durante i procedimenti di conciliazione e definizione e le difese svolte, si ritiene congruo liquidare in via equitativa in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di € 200,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura di conciliazione e di definizione, da ripartirsi in parti uguali su entrambi gli operatori.

*Tutto ciò premesso,*

il Comitato, all'unanimità,

### **DELIBERA**

per i motivi sopra indicati:

l'accoglimento parziale dell'istanza presentata dal Geometra XXX, avente studio in XXX, nei confronti degli operatori VODAFONE OMNITEL XXX. (già Vodafone Omnitel XXX.), in persona del legale rappresentante *pro tempore*, corrente in XXX, e TELECOM ITALIA XXX, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, corrente in XXX

In particolare, l'operatore Vodafone Omnitel XXX. sarà tenuto a:

**corrispondere** all'istante, a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione XXX, la somma di € 4.000,00;

**corrispondere** all'istante, a titolo di spese di procedura, la somma di € 100,00.

L'operatore Telecom Italia XXX sarà tenuto a:

**corrispondere** all'istante, a titolo di indennizzo per ritardata attivazione dell'utenza, la somma di € 312,00;

**corrispondere** all'istante, a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami, la somma di € 310,00;

**stornare** la metà dell'insoluto di € 162,05 relativo alle fatture di cui al contratto 888010006369, ossia la somma di € 81,03;

**corrispondere** all'istante, a titolo di spese di procedura, la somma di € 100,00.

**Rigetta** le domande di rimborso parziale della fattura AB15321045 e di rimborso totale delle fatture 7X05261717, 7X06454294 e 7X00577456 formulate nei confronti di VODAFONE.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con D. Lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Presidente  
Bruno Geraci

Il Commissario relatore  
Tiziana Maglione