



Verbale n. 10

Adunanza del 30 maggio 2016

L'anno duemilasedici, il giorno 30, del mese di maggio, alle ore 11.30, 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, Commissario, e con l'assistenza della Signora Maria Grazia Ferro nella funzione di Segretario verbalizzante.

Delibera n 39 – 2016

Oggetto: Definizione della controversia GU14 – 208/2015 – XXX SRL / VODAFONE ITALIA S.p.A. (già VODAFONE OMNITEL B.V.)

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 data in 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 15.06.2015, con cui la XXX SRL (di seguito XXX), in persona del legale rappresentante *pro tempore*, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con VODAFONE ITALIA S.p.A., già VODAFONE OMNITEL B.V. (di seguito, VODAFONE) ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 16.06.2015 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;

VISTA la memoria dell'operatore;

VISTA la replica della ricorrente;

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

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 dott. avv. Tiziana Maglione;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. Oggetto della controversia.

L'istante, nei propri scritti difensivi, rappresenta:

- a) di aver sottoscritto, in data 18.10.2011, un'offerta commerciale della Società Vodafone – sottopostale da un agente – per il passaggio di tutte le numerazioni fisse e mobili;
- b) di aver riscontrato, sin da subito, gravi difficoltà quando il tecnico incaricato da Vodafone per la configurazione iniziale erroneamente unificava la rete dati PC con la rete dati VOIP, alterando del tutto il quadro informatico che venne ripristinato solo il 27.12.2011 da altro tecnico;
- c) che le linee principali XXX e XXX passavano in Vodafone il 28.12.2011 ma si riscontravano numerose anomalie e disservizi;

- d) che in particolare le linee XXX dedicata la fax e XXX dedicata al sistema di allarme erano sospese dal 21.12.2011 (data dell'interruzione del servizio da parte di Telecom) al 06.12.2012;
- e) che la linea XXX migrava in Vodafone solo in data 20.05.2012;
- f) che il numero verde XXX non è mai passato in Vodafone per il quale la ricorrente ha continuato a pagare le bollette all'operatore Telecom, nonostante il servizio fosse ricompreso nel piano sottoscritto con Vodafone;
- g) che poiché la telefonia mobile non funzionava per mancanza di campo l'operatore inviava il Vodafone Booster a spese dell'istante senza che la problematica fosse risolta, costringendo così al passaggio ad altro OLO della numerazione mobile XXX assegnata all'amministratore delegato operativo per lo più in azienda;
- h) che ciononostante Vodafone applicava le penali per il recesso anticipato del numero XXX;
- i) che il progetto di telefonia fissa e mobile integrata realizzato si manifestava del tutto inadeguato alle esigenze aziendali con una pessima qualità del servizio voce e lentezza nella navigazione internet ;
- j) che a novembre 2012, dopo un anno di reclami, l'agente Vodafone tornava in azienda per trovare una soluzione alle innumerevoli problematiche proponendo l'installazione gratuita della Vodafone Station, apparecchio che non venne mai installato dalla ricorrente dopo aver appreso che si trattava di un ulteriore servizio a pagamento;
- k) che l'agente e gli operatori Vodafone del servizio Clienti promettevano per mesi la risoluzione delle problematiche;
- l) che, visto il perdurare delle gravi difficoltà, la ricorrente sospendeva i pagamenti a partire dalla fattura AD15971846 del 05.11.2013 per cercare di stimolare un contatto da parte di Vodafone;
- m) che in data 18.05.2015 terminava la migrazione della ricorrente verso altro OLO.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede :

- i. indennizzo per la sospensione della linea fax XXX ai sensi dell'art. 5 comma 1 e art. 12, comma 2, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS;
- ii. indennizzo per la sospensione della linea allarme XXX ai sensi dell'art. 5 comma 1 e art. 12, comma 2, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS;
- iii. indennizzo per il ritardo nel passaggio della linea XXX da Telecom a Vodafone ai sensi dell'art. 5 comma 1 e art. 12, comma 2, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS;

- iv. indennizzo per il mancato passaggio del numero verde da Telecom a Vodafone ai sensi dell'art. 5, comma 3, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS e rimborso della somma di € 4.895,50 pagati indebitamente a Telecom;
- v. indennizzo per malfunzionamento della rete Unica per tutta la durata del contratto ai sensi dell'art. 5 comma 2 e art. 12, comma 2, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS;
- vi. indennizzo per mancata copertura della rete mobile ai sensi dell'art. 5 comma 2 e art. 12, comma 2, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS;
- vii. rimborso delle penali per recesso anticipato della numerazione mobile XXX pagate indebitamente a Vodafone ;
- viii. indennizzo per la sospensione totale della linea per 4 giorni nel dicembre 2012;
- ix. indennizzo per mancato riscontro ai numerosi reclami e solleciti;
- x. chiusura del contratto in esenzione spese con storno integrale delle fatture emesse in compensazione parziale agli indennizzi richiesti;
- xi. rimborso delle spese di procedura.

L'operatore, nella memoria difensiva, senza riconoscere responsabilità alcuna, formula proposta di storno dell'insoluto pari a € 11.970,30 a fronte del pagamento da parte dell'istante della somma di € 5.000,00.

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 .

B) Nel merito.

Nel merito le domande dell'istante risultano parzialmente accoglibili nei limiti e per i motivi che seguono.

B.1 Sulle linee fisse

All'esito delle risultanze istruttorie ed alla luce della documentazione in atti, può ritenersi accertato – in assenza di prova contraria, stante la mancata difesa dell'operatore in merito – che in ordine ai servizi voce e internet ricompresi nel contratto stipulato da XXX S.r.l. alcuni non siano mai stati attivati, altri siano stati attivati con ritardo e altri ancora presentassero per tutta la durata del contratto malfunzionamenti.

Ora a fronte di un contratto sottoscritto in data 18.10.2011 l'istante afferma che le due linee XXX e XXX, la prima dedicata al fax e la seconda dedicata al sistema di allarme, non erano funzionanti dal 21.12.2011, data in cui Telecom ha interrotto la fornitura del servizio, al 06.12.2012, anzi a detta di parte ricorrente la seconda linea dedicata all'allarme non avrebbe mai funzionato a causa di un problema legato alla rete unica.

Detta circostanza non è stata confutata da Vodafone nel corso del procedimento di definizione e, pertanto, va considerato provato che l'operatore fosse tenuto all'erogazione di questi servizi.

Al contrario parte ricorrente ha allegato all'istanza la documentazione attestante lo scambio di mail con l'agenzia Vodafone in cui venivano lamentati i predetti disservizi da un lato e le rassicurazioni dall'altro di risoluzione delle problematiche.

Gli operatori devono fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale. Perciò, qualora l'utente lamenti il ritardo nella lavorazione della richiesta di attivazione, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze o problematiche tecniche a lui non imputabili, e deve anche fornire prova di avere adeguatamente informato l'utente dei problemi incontrati nell'attivazione.

In mancanza di tali prove, all'utente deve essere riconosciuto il diritto ad un indennizzo.

Nel caso di specie, di fronte alla circostanza come sopra rappresentata dall'istante, gravava sull'operatore Vodafone, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, l'onere di provare l'impossibilità non imputabile a propria colpa della mancata attivazione dei servizi di cui si discute; conseguentemente, non essendo possibile rinvenire in atti dati che possano escludere il suo comportamento inadempiente (non risulta infatti che Vodafone abbia comunicato all'istante l'impossibilità definitiva o temporanea alla corretta e regolare fornitura dei servizi di che trattasi), si ritiene fondata la domanda d'indennizzo posta dall'istante per la mancata attivazione delle due linee, in assenza di prova di corretta e continuativa erogazione dei servizi.

L'ammontare di detto indennizzo - considerato che la controversia è stata introdotta dopo l'entrata in vigore del Regolamento Indennizzi (allegato A alla delibera n. 73/11/CONS), che l'operatore non ha aderito al procedimento di conciliazione e che non sono noti gli indennizzi della Carta dei Servizi Vodafone vigenti al tempo, non essendo stata quest'ultima prodotta - dovrà pertanto essere computato ai sensi del predetto Regolamento, applicando le seguenti disposizioni:

- art. 5, comma 1, come richiamato dall'art. 6, comma 2, il quale prevede, in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici imputabili all'operatore, un indennizzo giornaliero pari a € 5,00;
- art. 12, comma 2, che 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 in esame);

Ora, parte ricorrente dichiara che entrambe le linee sono state inattive dal 21.12.2011 – data in cui Telecom ha cessato la fornitura dei servizi – al 06.12.2012, circostanza non contestata dall'operatore e pertanto per 350 giorni.

Ne deriva, quindi, che per il disservizio occorso per 350 giorni in relazione alla mancata attivazione delle due linee XXX e XXX, la prima dedicata al fax e la seconda dedicata al sistema di allarme, per ciascuno dei due servizi, spetta all'istante il complessivo indennizzo di € 3.500,00 (€ 5,00 x 2 x 350 giorni).

Analoghe considerazioni devono essere mosse per il ritardo nella migrazione da Telecom a Vodafone della linea voce XXX, che è stata sospesa dal 21.12.2011 al 20.05.2012, circostanza anche questa non contestata da Vodafone e che dà diritto all'istante ad un indennizzo calcolato sulla base dei medesimi articoli 5, comma 1, e 12, comma 2, del Regolamento Indennizzi e così per € 1.510,00 (€ 5,00 x 2 x 151 giorni).

Parte ricorrente, nella narrativa dei fatti, lamenta poi che il numero verde XXX non è mai migrato a Vodafone, per il quale ha continuato a pagare le bollette all'operatore Telecom, nonostante il servizio fosse ricompreso nel piano sottoscritto con Vodafone.

Per la predetta mancata attivazione la ricorrente richiede un indennizzo ai sensi del Regolamento dal 21.12.2011 al 18.05.2015, ossia al momento in cui tutte le numerazioni fisse sono rientrate in Telecom, e il rimborso della somma di € 4.895,50 pagata a Telecom che ha continuato a erogare il servizio e a emettere la relativa fatturazione.

Anche su questa circostanza nulla eccepisce l'operatore Vodafone. Al contrario nella documentazione prodotta dall'istante si rinviene copia di una mail che il Servizio Clienti Vodafone trasmetteva alla XXX Srl in data 03.07.2012 del seguente tenore: "Gentile Cliente, le comuniciamo i dati relativi all'attivazione richiesta: XXX Numeri Verdi. Cordiali saluti ..." con cui si riscontrava una richiesta di attivazione di numero verde pervenuta al Call Center Vodafone in data 08.06.2012. Risulta poi una mail del 15.07.2013 della ricorrente all'agenzia Vodafone da cui si desume che il predetto numero verde non è stato attivato. Non solo. Parte istante produce altresì tutte le fatture emesse da Telecom relative alla fornitura del servizio di numero verde durante tutto il periodo in cui era vigente il contratto con Vodafone.

Considerato che l'utente non è stata messa a conoscenza di eventuali problematiche tecniche ostative all'attivazione (v. delibera n. 134/11/CIR) e che il gestore non ha provato che la mancata attivazione sia stata determinata da circostanze ad esso non imputabili, si ritiene spetti all'utente anche con riferimento a questo servizio la liquidazione di un indennizzo, considerata la permanenza di fornitura del servizio da parte di Telecom, secondo la previsione dell'art. 3, comma 3 del Regolamento, che prevede l'applicazione del parametro economico del primo comma ridotto ad un quinto per ogni giorno di ritardo, in combinato disposto con l'art. 12, comma 2.

Ai fini dell'individuazione dell'arco temporale da indennizzare, considerando il totale inadempimento della richiesta di attivazione e l'assenza in atti di qualsiasi parametro contrattuale disciplinante tempistiche ed eventuali ritardi, si ritiene di poter individuare il 03.07.2012 (data della mail di Vodafone) quale *dies a quo* ed il 18.05.2015 (data in cui tutte le numerazioni fisse sono rientrate in Telecom come richiesto dall'istante) quale *dies ad quem*, per un totale di 1.021 giorni.

Ne consegue, fatti i debiti conteggi, la spettanza in capo all'istante della somma di € 3.063,00.

Al contrario non si ritiene ammissibile la richiesta avanzata di rimborso delle somme corrisposte a Telecom relative al servizio di numero verde.

L'art. 19, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche e utenti di cui alla delibera 173/07/CONS esclude dall'odierno contenzioso ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno, giurisdizione esclusiva di quest'ultima.

Ora il rimborso di somme pagate ad un altro operatore configurerebbe infatti una fattispecie di risarcimento del danno in quanto l'adempimento nei confronti di Telecom non deriva dal

rapporto contrattuale intercorso fra l'istante e l'operatore Vodafone parte del presente contenzioso e quindi esula dal rapporto sinallagmatico fra i due.

Proseguendo nell'analisi delle richieste formulate dalla XXX Srl, per quanto attiene al lamentato malfunzionamento delle rete Unica, la ricorrente ha evidenziato che il servizio fornito da VODAFONE presentò fin dall'inizio (21.12.2011) notevoli difficoltà di utilizzo per la pessima qualità del servizio voce soggetto a frequenti cadute di linea e per la lentezza nella navigazione e tale situazione perdurò per tutta la durata del contratto fino alla data di rientro in Telecom. Tali circostanze hanno costituito oggetto di numerosi reclami, come provato dalla copiosa documentazione allegata all'istanza introduttiva, che da conto di ripetuti solleciti rivolti a Vodafone o all'agenzia per richiedere un intervento volto a migliorare la situazione.

A tale proposito Vodafone non ha negato la presenza del disservizio e nelle risposte ad alcuni reclami proposti dichiarava di farsene carico, potendo pertanto ritenersi provati.

Posto che gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali, sussiste una responsabilità contrattuale per inadempimento in capo all'operatore, ai sensi dell'art. 1218 c.c. qualora, a fronte della segnalazione del malfunzionamento da parte dell'utente, e nonostante gli interventi tecnici eseguiti, l'operatore non sia riuscito a risolvere il guasto e non abbia mai nemmeno provveduto a comunicare all'utente le motivazioni tecniche in ordine alla mancata risoluzione dei disservizi (v. Agcom Delibera 3/10/CIR).

L'utente ha pertanto diritto al riconoscimento di un indennizzo per tutti i giorni di disservizio, da calcolarsi dall'inizio del malfunzionamento sino al momento dello scioglimento del vincolo contrattuale (v. Agcom Delibera n. 177/10/CIR).

Si ritiene pertanto di dover riconoscere l'indennizzo previsto dall'art. 5, comma 2) della delibera 73/11/CONS, a mente del quale *"Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a € 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento"*.

Conseguentemente, considerato che l'art. 12 del Regolamento dispone che se l'utenza interessata dal disservizio è di tipo "affari", gli importi vadano computati nella misura pari al doppio, si ritiene che l'operatore debba corrispondere l'indennizzo per malfunzionamento della rete Unica per giorni 1244 (dal 3/09/2013 al 1/10/2013) pari a complessivi € 6.220,00.

Alla luce di queste motivazioni, non può essere accolta la richiesta di storno totale delle fatture non pagate, non essendosi verificata una sospensione totale dei servizi di telefonia fissa e internet per l'intero periodo temporale oggetto di fatturazione, atteso che in relazione al periodo di discontinua e/o irregolare erogazione dei servizi l'utente ha diritto ad un equo indennizzo nei termini sopra precisati. (v. in tal senso Delibera n. 69/2013 Corecom Lombardia), dovendo piuttosto l'operatore compensare, anche parzialmente, le predette fatture con gli indennizzi da erogare.

Ancora con riferimento alle linee fisse parte ricorrente formula una richiesta di indennizzo per la sospensione totale della linea per quattro giorni a dicembre 2012 e a riprova produce agli atti un fax del 18.12.2012 trasmesso a Vodafone contenente una richiesta di intervento immediato a fronte della completa assenza di rete.

L'organo scrivente ritiene che, per la quantificazione del giusto indennizzo, a questa fattispecie debba essere applicato l'art. 4, comma 1, del Regolamento, per cui “ *nel caso di sospensione o cassazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione*” e che, trattandosi di utenza di tipo “affari”, tale indennizzo debba essere computato in misura doppia.

L'indennizzo da corrispondersi è pertanto pari a € 60,00.

B.2 Sulle linee mobili

Venendo poi a considerare le circostanze attinenti le linee mobili, la ricorrente già nel dicembre 2011 segnalava attraverso svariate mail l'assenza di campo e il commerciale Vodafone, per ovviare al problema, suggeriva di acquistare il booster che non fu risolutivo, come appare dalle diverse comunicazioni trasmesse dalla XXX Srl a Vodafone e allegate agli atti. Così la linea mobile XXX, assegnata all'amministratore delegato operativo presso la sede aziendale, veniva migrata verso altro OLO dopo appena sei mesi dall'attivazione. Parte istante lamenta altresì il fatto che Vodafone, nonostante l'evidente assenza di segnale, applicava sulla fattura AC06399103 del 08.05.2012 costi per recesso anticipato pari a € 208,33.

Anche con riferimento a questo disservizio, è ravvisabile un indampimento in capo all'operatore ai sensi dell'art. 1218 c.c. che non è riuscito a risolverlo né a comunicarne le ragioni tecniche ostative.

L'utente ha pertanto diritto al riconoscimento di un indennizzo per malfunzionamento della linea mobile ai sensi degli artt. 5, comma 2, e 12, comma 2, del Regolamento Indennizzi, considerando quale *dies a quo* il 12.10.2011 (che si ricava dalla prima fattura Vodafone relativa alle linee mobili n. AB13898590 del 08.11.2011) e quale *dies ad quem* il 05.04.2012 (data del passaggio della linea XXX ad altro operatore), così per giorni 176.

Ne consegue, fatti i debiti calcoli, la spettanza in capo all'istante della somma di € 880,00.

La ricorrente contesta poi l'applicazione di costi imputati sulla fattura n. AC06399103 del 08.05.2012 a titolo di recesso anticipato.

Ed invero, nella suddetta fattura, alla tabella “Voci in addebito”, è riportato l'importo di € 208,33 per “Corrispettivi per recesso anticipato” .

Alla luce di quanto descritto, si ritiene di accogliere la richiesta dell'istante volta ad ottenere la possibilità di recedere dal contratto senza oneri e spese, in quanto, in considerazione del malfunzionamento del servizio di copertura della linea mobile lamentato dall'istante ed in mancanza di prova contraria fornita dall'operatore, la disdetta anticipata dal contratto richiesta dall'istante si configura come una risoluzione anticipata del contratto per inadempimento da parte del gestore telefonico.

B.3 Sulle mancata risposta ai reclami

Dalla documentazione in atti risulta che l'istante abbia rivolto, a partire dal 29.12.2011, numerosi reclami all'operatore o all'agenzia Vodafone, molti dei quali non hanno mai ricevuto risposta.

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 non ha fornito prova di aver risposto ai reclami riguardanti gli addebiti ADSL non riconosciuti e la conseguente sospensione dei servizi, deve essere riconosciuto all'istante l'indennizzo di € 300,00, come sopra specificato.

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 in ultimo 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 del procedimento.

Nel caso di specie si ritiene che possa essere corrisposto l'importo di € 100,00 a titolo di rimborso spese dei procedimenti di conciliazione e definizione, tenuto conto del comportamento delle parti e delle difese svolte, così come più sopra descritte.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

in accoglimento parziale dell'istanza presentata in data 15.06.2015 dalla XXX S.r.l., come rappresentata, con sede in XXX, per i motivi sopra indicati, l'operatore VODAFONE ITALIA S.p.a, in persona del legale rappresentante *pro-tempore*, corrente in XXX, è tenuto a:

- a) **corrispondere** in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma complessiva di € 3.500,00 quale indennizzo per l'interruzione della linea fax, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e fino al saldo effettivo;
- b) **corrispondere** in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma complessiva di € 3.500,00 quale indennizzo per l'interruzione della linea allarme, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e fino al saldo effettivo;
- c) **corrispondere** in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma complessiva di € 1.510,00 quale indennizzo per la ritardata attivazione della linea XXX, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e fino al saldo effettivo;
- d) **corrispondere** in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma complessiva di € 3.063,00 quale indennizzo per la mancata attivazione del numero verde XXX, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e fino al saldo effettivo;
- e) **corrispondere** in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma complessiva di € 6.220,00 quale indennizzo per il malfunzionamento della Rete Unica, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e fino al saldo effettivo;
- f) **corrispondere** in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma complessiva di € 60,00 quale indennizzo per la sospensione di tutti i servizi per 4 giorni, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e fino al saldo effettivo;
- g) **corrispondere** in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma complessiva di € 880,00 quale indennizzo per il malfunzionamento della linea mobile, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e fino al saldo effettivo;
- h) **corrispondere** in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma complessiva di € 208,33 quale rimborso della somma corrisposta a Vodafone a titolo di corrispettivi per recesso anticipato;
- i) **corrispondere** in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma complessiva di € 300,00 quale indennizzo per il mancato riscontro ai reclami, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e fino al saldo effettivo;
- l) **corrispondere** all'utente, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma complessiva di € 100,00 a titolo di rimborso spese, come specificato in motivazione.

Rigetta le richieste di rimborso delle somme corrisposte a Telecom per il servizio di numero verde e di storno integrale delle fatture emesse da Vodafone.

Gli indennizzi/rimborsi come sopra specificati dovranno essere corrisposti anche in compensazione delle somme ancora dovute dalla ricorrente all'operatore.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'at. 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