



Verbale n. 7

Adunanza del 15 maggio 2017

L'anno duemiladiciassette, il giorno quindici, del mese di maggio, alle ore 9.30, in XXX, presso la sede del Corecom, piazza Solferino n. 22, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Alessandro DE CILLIS, Presidente, Gianluca Martino NARGISO, Vicepresidente, Vittorio DEL MONTE, Commissario e con l'assistenza della Signora Pina Rosa Serrenti nella funzione di Segretario verbalizzante

Delibera n. 42 - 2017

Oggetto: Definizione della controversia GU14 – 249/2016 –XXX SRL / VODAFONE ITALIA SPA (già Vodafone Omnitel B.V.) / FASTWEB SPA

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 Assemblies 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 GU14 n. 23483/A04040 del 7.07.2016, con cui la XXX SRL, in persona del suo legale rappresentante, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con la società VODAFONE ITALIA SPA (di seguito VODAFONE) e FASTWEB SPA (di seguito FASTWEB)) ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 22.07.2016 (prot. 25413/A04040) 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 nota del 24.10.2016 (prot. 34364/A04040) con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 10/11/2016;

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 dell' avv. Vittorio Del Monte

CONSIDERATO

quanto segue:

1. Oggetto della controversia

L'istante nei propri scritti difensivi rappresenta quanto segue :

- a) Che nel mese di luglio 2014 veniva offerto un abbonamento "Vodafone Partita IVA Relax" comprensivo di due linee telefoniche fisse (con internet illimitato) ed una mobile (con chiamate verso tutti e 2GB di internet) al canone di €. 39,00 + IVA al mese;
- b) Che in data 4/07/2014 l'istante accettava l'offerta, sottoscrivendo i moduli per l'attivazione di n. 3 forniture del suddetto servizio, con attivazione di telefonia fissa presso:
 - l'abitazione in XXX;

- il negozio in XXX
- il negozio in XXX.

Nonché la portabilità di tre linee telefoniche mobili : XXX, XXX, XXX.

- c) che contrariamente agli accordi:
- Sono stati attivati e fatturati servizi e piani tariffari mai proposti né richiesti (“Vodafone Relax ADSL” e Zero : Partita IVA RELAX Basic”);
 - Sono state fatturate ricariche mensili per ciascuna linea telefonica mobile;
 - Sono stati fatturati contributi mensili per ciascuna linea telefonica fissa;
 - Nella prima fattura emessa da Vodafone è stata addebitata una ricarica per un numero non richiesto (XXX)
 - Riguardo alla linea telefonica di XXX, pur avendo installato la linea ADSL, Vodafone non ha attivato il servizio voce nel termine massimo previsto dalla Delibera 274/07/CONS;
 - La società si è vista privata dei numeri telefonici della sede di XXX che aveva da 15 anni, che sono andati definitivamente persi.
- d) che la Farsh ha presentato diversi reclami, rimasti tutti senza riscontro, l'ultimo dei quali in data 24/01/15.
- e) Che a fronte dell'inerzia di Vodafone, in data 2/01/2015 la Farsh cambiava operatore telefonico.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede a Vodafone e/o Fastweb in solido:

1. la somma di €. 236,99 dato dalla differenza fra quanto corrisposto e quanto effettivamente dovuto, secondo il piano tariffario prescelto;
2. La restituzione della somma di €. 39,00 per il pagamento di una ricarica su un numero sconosciuto,

La corresponsione dei seguenti indennizzi :

3. €. 150,00 per omessa restituzione di somme dovute entro 90 giorni (come previsto dalla Carta dei Servizi Vodafone)
4. €. 453,00 per omessa attivazione del servizio per l'utenza di XXX;
5. €. 4.375,00 per attivazione di servizi non richiesti con riferimento a n. 3 utenze mobili e n. 2 fisse;
6. €. 4.000,00 per perdita della numerazione, trattandosi di numerazione in possesso da oltre 15 anni;
7. €. 300,00 per omessa risposta a reclamo scritto

VODAFONE nella memoria difensiva, in sintesi rappresenta quanto segue:

- a) che in data 4.07.2014 parte istante aderiva alle proposte di abbonamento per 3 SIM mobili e alle proposte di abbonamento per le linee di rete fissa per 2 sedi a XXX e 1 sede a XXX;
- b) che le numerazioni mobili e le utenze relative a 2 sedi a XXX venivano attivate regolarmente;
- c) che per l'utenza XXX relativa alla sede di XXX non era possibile procedere alla portabilità in quanto il gestore "donating" comunicava che tale numerazione era cessata su richiesta del cliente;
- d) che gli addebiti in fattura risultano conformi a quanto sottoscritto da parte istante;
- e) che ad oggi risulta un insoluto di €. 1.069,22

Sulla base di tale rappresentazione, l'operatore, pur ritenendo corretto il proprio operato, formulava *pro bono pacis*, una proposta conciliativa

FASTWEB nella memoria difensiva, in sintesi rappresenta quanto segue:

- a. che nel 2012 la XXX SARL stipulava contratto con Fastweb per l'erogazione di servizi di telecomunicazione presso la sede di XXX;
- b. che in data 4/08/2014 altro operatore, in qualità di "recipient" avviava presso Fastweb procedura di migrazione per il n. XXX;
- c. che la procedura avviata era oggetto di bocciatura con causale "*DN non associato all'accesso da migrare*";
- d. che in data 20/08/14 veniva avviata nuova procedura di migrazione della suddetta numerazione, che era oggetto di bocciatura con causale "*DN non associato all'accesso da migrare*";
- e. che in data 1/10/2014 il cliente comunicava a Fastweb recesso dal contratto, in seguito al quale l'operatore rimetteva la numerazione al "*donor*" Telecom Italia e a risolvere il contratto;
- f. che pertanto la procedura avviata il 31/10/2014 era oggetto di bocciatura con causale : "*cliente in cessazione o cessato*"

Sulla base di tale rappresentazione, l'operatore, ritenendo corretto il proprio operato, chiede che l'Autorità respinga le richieste di parte ricorrente.

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.

B) Nel merito

Nel merito le domande dell'istante risultano parzialmente fondate e vanno accolte nei limiti e per i motivi che seguono:

B. 1 Sulla richiesta di restituzione di somme per errata applicazione del piano tariffario concordato

La società ricorrente ha dichiarato, nella domanda introduttiva, di aver sottoscritto un contratto con VODAFONE nel luglio 2014 per l'attivazione di 3 abbonamenti "Vodafone Partita IVA Relax" comprensivi, ciascuno, di due linee telefoniche fisse (con internet illimitato) ed una mobile (con chiamate verso tutti e 2GB di internet) al canone di €. 39,00 + IVA al mese.

La società chiedeva che la fornitura venisse attivata, tramite installazione di telefonia fissa, e relativi apparati mobili, presso due indirizzi a XXX e uno a XXX.

Tuttavia, fin dalla ricezione della prima fattura, parte ricorrente si avvedeva che erano stati fatturati servizi e piani tariffari mai proposti né richiesti (Vodafone Relax ADSL" e Zero : Partita IVA RELAX Basic"), che erano inoltre state fatturate ricariche mensili per ciascuna linea telefonica mobile oltre che contributi mensili per ciascuna linea telefonica fissa.

Per questi motivi la XXX ha chiesto la restituzione della somma di €. 236,99 data dalla differenza fra quanto corrisposto (€. 846,95) e quanto effettivamente dovuto (€. 570,96-39,00) secondo gli accordi contrattuali intercorsi.

A supporto di tale affermazione la parte ricorrente si limita ad allegare copia della proposta di abbonamento Vodafone dalla quale emerge che con riguardo alle tre SIM voce è stato attivato il piano tariffario "Vodafone P. Iva Relax DSL" e con riguardo alle linee fisse richieste presso gli indirizzi di XXX e XXX veniva indicato il piano tariffario "Vodafone ADSL Relax- Rete Vodafone".

Dalla documentazione prodotta agli atti a cura di parte ricorrente non emerge alcuna indicazione con riguardo ai contenuti economici relativi al contratto in oggetto, non avendo la medesima allegato alcun documento/preventivo attestante le condizioni economiche da applicarsi al caso di specie.

Al contrario, la lettura della copia della proposta di abbonamento di cui sopra, porta a ritenere che al contratto *de quo* siano stati applicati profili tariffari diversi a seconda che si tratti di SIM VOCE (Vodafone P. Iva Relax DSL) ovvero di linea fissa (Vodafone ADSL Relax- Rete Vodafone), il che spiegherebbe la fatturazione di ricariche mensili per ciascuna linea telefonica mobile, nonché di ulteriori contributi mensili per ciascuna linea telefonica fissa, contrariamente a quanto asserito dall'utente che ha sostenuto che il piano tariffario "Vodafone Partita IVA Relax" fosse comprensivo sia delle linee fisse che della linea mobile.

Vodafone da parte sua, nella memoria difensiva, contesta tale ricostruzione affermando che gli addebiti in fattura risultano conformi a quanto sottoscritto da parte istante.

Da ciò ne consegue pertanto che l'utente non ha assolto all'onere probatorio previsto a suo carico ex art. 2697 c.c. essendosi limitato a descrivere le condizioni economiche afferenti al contratto in essere, senza ulteriormente documentare alcunché a sostegno delle proprie affermazioni. (v. in tal senso Corecom Calabria Delibera n. 55/11).

Stanti tali premesse si ritiene pertanto che la domanda volta alla rivendicazione di somme risultanti dalla differenza fra quanto asseritamente pattuito e quanto fatturato non meriti accoglimento, in quanto l'utente non ha assolto all'onere probatorio previsto a suo carico ex art. 2697 c.c.

Per le suddette ragioni andrà inoltre respinta anche la domanda sub 5) ovvero la richiesta di corresponsione della somma di €. 4.375,00, a titolo di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti con riferimento a n. 3 utenze mobili e n. 2 fisse, in quanto non è risultato provato agli atti che Vodafone abbia attivato piani tariffari diversi da quelli pattuiti.

B. 2 Sulla richiesta di restituzione della somma di €. 39,000

Parte istante ha inoltre richiesto la restituzione della somma di €. 39,00 imputata sulla fattura Vodafone n. AE12018417 del 27.08.2014 a titolo di ricarica su un numero diverso da quelli per i quali era stato richiesto il servizio.

Vodafone da parte sua nulla ha replicato con riferimento a tale contestazione.

Dall'istruttoria effettuata è emerso che la fattura in oggetto reca la somma di €. 39,00 richiesta a titolo di ricarica della numerazione XXX.

Tuttavia tale numerazione non risulta ricompresa nel novero delle utenze telefoniche mobili per le quali era stata richiesta la portabilità, così come dettagliate nella proposta di abbonamento del 4/07/2014 prodotta agli atti, che elenca i seguenti numeri telefonici: XXX, XXX, XXX.

Ciò premesso si ritiene pertanto l'operatore Vodafone tenuto alla restituzione della somma di €. 39,00, in quanto riferita a numerazione telefonica diversa da quelle contrattualmente richieste.

B. 3 Sulla richiesta di €. 150,00 per omessa restituzione di somme dovute entro 90 giorni (Carta Servizi Vodafone)

La società istante ha chiesto la corresponsione della somma di €. 150,00 a titolo di indennizzo per omessa restituzione di somme dovute, richiamando a tale proposito quanto previsto dalla Carta dei Servizi Vodafone.

La Carta del Cliente dei Servizi mobili e fissi di Vodafone Italia S.p.A. prevede un tempo massimo per l'accredito al cliente, con restituzione delle somme dovute entro 90 giorni e un indennizzo, in caso di inadempimento, pari € 5 per ogni giorno di ritardo (fino ad un massimo di € 150).

Tale indennizzo, secondo quanto stabilito dalla sopra citata Carta del Cliente, può essere richiesto inviando a Vodafone una lettera raccomandata oppure mediante segnalazione da inviare tramite il sito internet alla pagina www.vodafone.it, area “Contattaci”, entro trenta giorni dal verificarsi del mancato rispetto dello standard.

Non risulta tuttavia agli atti che tale circostanza abbia costituito oggetto di un reclamo trasmesso con le modalità sopra indicate. Inoltre anche il reclamo del 24.01.2015, prodotto agli atti, non reca alcun riferimento alla richiesta di rimborso di che trattasi.

Tali elementi portano pertanto a ritenere che, non essendo stato inviato un apposito reclamo a Vodafone, secondo le modalità previste dalla “Carta del Cliente”, tale richiesta debba ritenersi infondata, e come tale debba andare respinta.

B. 4 Sulla mancata migrazione della numerazione per la sede di XXX

Parte istante ha lamentato con riguardo alla linea telefonica di XXX che Vodafone, pur avendo installato la linea ADSL, non ha attivato il servizio voce nel termine massimo previsto dalla Delibera 274/07/CONS (30 gg.) e dalla Carta del cliente (60 gg.). Inoltre, dopo numerosi solleciti, Vodafone comunicava l'impossibilità di attivare il servizio richiesto con la conseguenza che la XXX si vedeva privata dei numeri telefonici della sede di XXX che aveva da oltre 15 anni e che andavano definitivamente persi.

In seguito all'avvio della procedura di urgenza tramite modello GU5 del 29/01/2016, gli operatori telefonici interpellati hanno prodotto memorie giustificative.

Vodafone ha comunicato con e-mail del 8/02/2016 di aver tentato l'importazione della numerazione sulla propria rete *“nell'anno 2014 ma il gestore Fastweb ha risposto che il numero era stato cessato; pertanto la procedura di importazione non è andata a buon fine”*.

Fastweb con nota del 10/02/2016 ha riferito che *“l'utenza non risulta nella disponibilità della scrivente a seguito di disdetta inviata dal Cliente”*.

Con memoria del 8/08/2016, depositata in sede di GU14, Fastweb ha reso noto che in data 4/08/2014 altro operatore, in qualità di *“recipient”* avviava presso Fastweb, in qualità di operatore *“donating”*, procedura di migrazione del n. telefonico XXX. ma che la procedura avviata era oggetto di bocciatura con causale *“DN non associato all'accesso da migrare”*;

Inoltre, secondo la ricostruzione di Fastweb, in data 20/08/14 veniva avviata nuova procedura di migrazione della suddetta numerazione, che era tuttavia oggetto di nuova bocciatura con causale *“DN non associato all'accesso da migrare”*;

In data 1/10/2014 il cliente comunicava a Fastweb recesso dal contratto, in seguito al quale l'operatore rimetteva la numerazione al *“donor”* Telecom Italia e a risolvere il contratto;

La procedura avviata da Vodafone in data 31/10/2014 era pertanto oggetto di bocciatura con causale : *“ cliente in cessazione o cessato ”*

Dal canto suo Vodafone, nella memoria difensiva del 5/09/2016 si limita a riferire che *“in relazione alla numerazione XXX relativa alle sedi di XXX non era possibile procedere con la portabilità e successiva attivazione dell'utenza in quanto il gestore “c.d. donating” comunicava che tale numerazione era stata cessata su richiesta del cliente”*.

Specificamente la delibera n. 274/07/CONS, recante “*Modifiche ed integrazioni alla delibera n. 4/06/CONS: Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*”, fornisce le linee guida nelle procedure di passaggio tra un operatore all'altro, evitando incertezze sui tempi di attivazione del servizio e disservizi.

Tale regolamentazione è stata definita sulla base di quanto stabilito dal d.l. n. 7/2007 – c.d. Decreto Bersani – convertito in legge n. 40/2007, *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*, che, con particolare riferimento all'art. 1 comma 3), ha fissato in trenta giorni il termine massimo per il trasferimento del numero telefonico da un operatore all'altro.

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, precedentemente fornitogli dal *Donating* (in fattura o su area web) o richiesto via *call center*. Il *Recipient* verifica, tramite il carattere di controllo, che non ci sono 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 delle 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.

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 (Telecom Italia Wholesale) comunicando la DAC concordata con il cliente. Telecom Italia Wholesale effettua il *provising* del servizio intermedio alla DAC. Nei casi specificati dalla normativa può inviare un KO (impossibilità tecnica a fornire il servizio: es. irraggiungibilità cliente, problemi di rete, ecc.)

Come noto, in base ai principi sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni secondo la consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387; 26 gennaio 2007 n. 1743; 19 aprile 2007 n. 9351; 11 novembre 2008 n. 26953, 3 luglio 2009, n.15677 e da ultimo Cass., sez. II, 20 gennaio 2010 n. 936), il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Gli operatori telefonici devono inoltre fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale, con la conseguenza che qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo nell'adempimento

l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che le circostanze oggetto di doglianza sono dovute da circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa del medesimo, fornendo altresì la prova di avere informato l'utente delle predette difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione.

Dalla documentazione prodotta agli atti da Fastweb (schermate "Eureka") risulta *prima facie* che a fronte di un contratto stipulato in data 4/07/2014, Vodafone, in qualità di "recipient" provvedeva ad inviare una richiesta di migrazione OLO su OLO dell'utenza telefonica XXX solo in data 4/08/2014 e pertanto un mese dopo la richiesta formulata dalla Società istante, contrariamente a quanto previsto dalla Delibera 274/07/CONS che indica il limite temporale per tale adempimento in 10 giorni lavorativi.

Espletata la fase 1), ovvero l'acquisizione del codice di migrazione, la fase 2) non si concludeva tuttavia positivamente stante il KO dell'operatore *donating* con causale "DN non associato all'accesso da migrare", causale quest'ultima che risulta ricompresa nell'alveo delle causali di scarto come definite nell'allegato 5 dell'Accordo Quadro sulle migrazioni dell'aprile 2008.

A questo punto Vodafone, in qualità di operatore recipient, avrebbe dovuto attivarsi per risolvere la problematica e, quanto meno, contattare l'utente fornendo ogni spiegazione del caso e dando indicazioni circa il momento in cui la procedura avrebbe potuto trovare compimento.

Vodafone invece non ha agito in tal senso, anzi, ha atteso sino al 20/08/2014 prima di avanzare a Fastweb una seconda richiesta di migrazione dell'utenza.

Anche nel corso di questo secondo tentativo, risulta che Fastweb abbia nuovamente notificato un KO tecnico con causale "DN non associato all'accesso da migrare" in data 21/08/2014.

L'operatore Vodafone nulla ha argomentato con riguardo alla procedura di migrazione sopra dettagliata, né ha prodotto agli atti documentazione attestante il regolare espletamento della attività tecnica di propria competenza.

Peraltro, non risulta neppure che Vodafone abbia informato il cliente dei motivi del ritardo nella attivazione dei servizi. Considerando quindi che il recipient non ha posto in essere tutte le attività necessarie per garantire una tempestiva attivazione dei servizi e che non ha adeguatamente informato il cliente del ritardo nella procedura di migrazione e dei motivi del ritardo, si ritiene che, sotto questo profilo, la sua condotta non sia stata conforme agli obblighi previsti, e che sussista una responsabilità contrattuale per inadempimento alle obbligazioni assunte, con conseguente diritto dell'utente ad un indennizzo (cfr in questo senso anche Corecom Lazio delibera n. 1/12).

Posto che il ritardo si è protratto dal 4/08/2014 (scadenza del termine di 30 giorni per l'attivazione del servizio) fino al 1/01/2015 (data del passaggio al nuovo gestore, come risulta dalla fattura BT n. A2015-77595 con periodo di riferimento 1/01/2015-31/01/2015, allegata agli atti), il lasso temporale da prendere in considerazione sarà pari a giorni 150.

La condotta di Vodafone fonda pertanto il diritto dell'istante ad un congruo indennizzo per la mancata gestione delle procedure di passaggio, per cui si ritiene conseguentemente dovuto all'odierno istante un indennizzo per l'inadempimento di che trattasi, che va calcolato sul periodo di giorni 150, come sopra dettagliati. L'indennizzo da prendere a riferimento per

ogni giorno di ritardo è quello previsto dall'art. 3 comma 3) della delibera AGCOM 73/11/CONS pari a Euro 1,50 *pro die* che, in forza del combinato disposto di cui all'art. 12, comma 2) della citata delibera, trattandosi di utenza di tipo "affari", va computato in misura pari al doppio, per un importo complessivo di €. 450,00 (€. 1,50 x 2x 150 gg).

B. 5 Sulla richiesta di indennizzo per perdita della numerazione.

Va per converso respinta la richiesta, formulata dalla società istante, di un indennizzo per la perdita della numerazione.

Dalla ricostruzione della vicenda è emerso infatti che la XXX SRL ha inviato a Fastweb Spa, tramite raccomandata del 1/10/2014 depositata agli atti, una richiesta di rescissione dei tre contratti di che trattasi.

A seguito di tale richiesta l'operatore Fastweb ha pertanto provveduto a cessare l'utenza *de quo*, con conseguente successiva perdita della numerazione.

Tale circostanza porta pertanto a ritenere che non possa essere imputata all'operatore FASTWEB alcuna responsabilità in merito alla perdita della numerazione di che trattasi, in quanto l'evento si è verificato in seguito ad una richiesta esplicita in tal senso da parte della società istante.

D'altro canto, e a maggior ragione, neppure il gestore Vodafone può essere ritenuto responsabile in merito a tale evento, non avendo lo stesso mai acquisito nei propri sistemi la numerazione in oggetto.

B. 6 Sul mancato riscontro al reclamo

Parte ricorrente ha depositato copia della nota del 12/02/2013, trasmessa via fax, indirizzata a Vodafone, lamentando il mancato riscontro al reclamo.

Nulla ha eccepito Vodafone a tale proposito

La mancata risposta al reclamo, nei termini stabiliti dalla carta dei servizi e dalle delibere dell'Autorità, fonda il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", 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 VODAFONE non ha fornito prova di aver risposto al reclamo secondo i termini previsti dalla Carta dei Servizi, si ritiene equo e proporzionale riconoscere l'indennizzo spettante all'utente nella misura di € 300,00.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

per i motivi sopra indicati:

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 7.07.2016 da XXX SRL, in persona del suo legale rappresentante, corrente in XXX, per i motivi sopra indicati, l'operatore VODAFONE ITALIA SPA, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

Corrispondere all'istante, a titolo di rimborso, la somma di € 39,00 imputata sulla fattura Vodafone n. AE12018417 del 27.08.2014;

Corrispondere all'istante, a titolo di indennizzo per la mancata migrazione dell'utenza XXX, la somma di € 450,00;

Corrispondere all'istante, a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al reclamo, la somma di €. 300,00;

Rigetta le domande sub 1), 3) 5) e 6).

Rigetta le domande nei confronti di FASTWEB.

Le somme così determinate a titolo di rimborso 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
Alessandro De Cillis

Il Commissario relatore
Vittorio Del Monte