

Co.Re.Com. Cal/Ba

DELIBERAZIONE N.258

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA – CICERO A. c/ VODAFONE OMNITEL N.V.
Utenze n. xxxxxx

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Nella seduta del giorno 09/09/2014, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Manganaro	Presidente
Prof. Carmelo Carabetta	Componente
Dott. Gregorio Corigliano	Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com. Calabria;

Visti:

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, lett. a), n. 14;

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";

il Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 262, di approvazione del testo del Codice civile;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Co.Re.Com." e succ. modif. ed int.;

la propria deliberazione n. 5 del 10 giugno 2009, recante: "Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS., "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e succ. modif. ed int.;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni 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'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n.481;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 274/07/CONS., "Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso;

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;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Co.Re.Com. Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

l'istanza del 2 aprile 2014, acquisita al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 15364, con cui il ricorrente, ha chiesto l'intervento di questo organismo per la definizione della controversia in essere con la società Vodafone; ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/Cons. e succ. modif. ed int.;

la nota del 10 aprile 2014 (prot. n. 17219), con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15, del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

la nota di convocazione d'udienza del 5 maggio 2014 (prot. n. 21092), con cui il Responsabile del procedimento ai sensi dell'art. 15, comma 2, dell'anzidetto Regolamento, ha invitato le parti a comparire, per il giorno 20 maggio 2014, alla relativa udienza di discussione;

preso atto del verbale d'udienza del 20 maggio 2014, degli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il ricorrente ha depositato, istanza di definizione della controversia, con cui ha lamentato di aver subito l'interruzione della propria linea telefonica (servizio voce e adsl) - business - dal 28 dicembre 2013, e la mancata migrazione della stessa dal gestore Telecom al gestore Vodafone dal 16 ottobre 2012.

Per i suesposti motivi, l'istante ha esperito davanti a questo Co.Re.Com., il tentativo di conciliazione, che si è concluso con un verbale di mancata conciliazione.

Consequentemente, il 2 aprile 2014, con l'istanza sopra richiamata, ha richiesto:

"la risoluzione della controversia, nonché il giusto indennizzo e il risarcimento dei danni".

Con nota del 10 aprile 2014, sono stati chiesti alle parti i chiarimenti istruttori ritenuti necessari; l'operatore e l'istante, hanno prodotto memoria difensiva e documentazione a supporto della rispettiva posizione.

L'istante ha specificato che dal 28 dicembre 2013 è sprovvisto di utenza telefonica, e che nonostante ciò continua a pagare regolarmente le fatture emesse da parte di Vodafone e Telecom.

Vodafone, con propria memoria, ha contestato la ricostruzione della vicenda effettuata dall'istante, ed ha rilevato l'infondatezza delle pretese di controparte, di cui ha richiesto il rigetto con ogni conseguenza di legge, ed a tal fine ha specificato che:

-la mancata portabilità dei numeri non è imputabile a Vodafone avendo ricevuto più di un rifiuto della portabilità del donating;

- i numeri non sono mai entrati nella disponibilità Vodafone; non sono mai stati importati e non mai stati oggetto di fatturazione;
- le fatture riguardano le utenze mobili intestate al ricorrente, nonché i numeri provvisori che Vodafone attiva in attesa della conclusione della procedura di portabilità;
- le numerazioni in oggetto hanno sempre funzionato fino al 28 dicembre 2013, mentre i numeri provvisori hanno trovato funzionamento per mezzo della Vodafone Station;
- l'istante ha anteposto il codice 1022 essendo utente Telecom nel periodo oggetto di contestazione;
- la linea 0982/48564 è sui sistemi business dal 29 dicembre 2013;
- l'istante non ha mai reclamato se non nel mese di gennaio 2014, a seguito del mancato funzionamento delle linee.

L'istante, con note di replica alle memorie dell'operatore, ha ribadito quanto già esposto in memoria, ha contestato la memoria della Vodafone, ha allegato ulteriore documentazione ed ha precisato che:

-“è sprovvisto di linea telefonica (voce e fax) dal 28 dicembre 2013, e da quanto riferito dall'operatore Telecom l'utenza non può rientrare in Telecom”. Ha inoltre allegato agli atti, documentazione che quantificava le richieste di indennizzo per mancata portabilità, mancanza degli oneri informativi, sospensione servizio, richiesta di rimborso degli importi fatturati e indennizzo per mancata risposta ai reclami.

Considerato che, si è ritenuto necessario richiedere chiarimenti all'operatore Telecom, il 23 maggio 2014, è stata inviata alle parti e alla Telecom richiesta di documentazione ai fini istruttori. L'operatore Telecom, ha specificato che: *“per la linea 0982/48564 vi è una migrazione del bistream asimmetrico wholesale verso olo Vodafone con linea aggiuntiva 0982/13799012 espletata il 25 ottobre 2012 e poi una variazione per liberare la linea urbana (LNF) espletata il 30 dicembre 2013. Infine la cessazione del bistream asimmetrico wholesale espletato il 14 maggio 2014”.* Esperita l'attività istruttoria, il fascicolo è stato trattenuto per la decisione.

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità giudiziaria ordinaria per il maggior danno.

Questo premesso, si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude 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.

L'udienza di discussione si è tenuta il 20 maggio 2014, ove, entrambe le parti si sono riportate ai propri scritti difensivi. Preso atto dell'impossibilità di addivenire ad un accordo, si rimetteva il fascicolo per la decisione.

2. Riguardo al merito.

2.1 Sulla richiesta di indennizzo per ritardata migrazione dell'utenza.

Per un idoneo inquadramento della fattispecie, occorre distinguere la posizione dell'odierno ricorrente nei confronti dei due operatori cui è stata richiesta la migrazione, ed inoltre distinguere ulteriormente la sua posizione in merito alla ritardata portabilità del servizio fax e del servizio voce.

Dagli atti del procedimento è emerso che, mentre la linea dati è migrata in Vodafone, la linea voce è rimasta nella disponibilità del precedente gestore Telecom.

Tuttavia, tale situazione, non conosciuta dalle parti, è stata appresa in conseguenza della richiesta di rientro in Telecom, formulata dal ricorrente nel gennaio 2014. Circostanza comprovata dal fatto che l'istante non ha ricevuto sino al gennaio 2014, fatture da parte di Telecom (come dallo stesso ammesso nelle memorie depositate in atti).

Il gestore Vodafone, in un primo momento, ha sostenuto che la mancata portabilità del servizio voce è stata causata da una mancata richiesta di tale servizio da parte dell'istante. L'operatore ha sostenuto che dal contratto stipulato con la parte, lo stesso abbia richiesto solo l'attivazione della linea fax.

Quanto dedotto da Vodafone in merito (circa il mancato espletamento della procedura di migrazione), non può essere condiviso. Tra l'altro, anche dalla documentazione allegata agli atti da entrambe le parti, si evince che il ricorrente ha richiesto la migrazione per entrambe le linee.

Circostanza confermata anche dagli allegati inviati da Telecom, in seguito alla richiesta di documentazione ai fini istruttori, la quale ha sostenuto che *“per la linea 098248564, come dati, abbiamo la migrazione ...espletata ok il 25*

ottobre 2012...mentre la linea urbana, espletata ok in data 30 dicembre 2013 infine cessazione del bistream asimmetrico espletato ok in data 14 maggio 2013".

Occorre inoltre specificare che in ordine al cambiamento dei fornitori di accesso, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni – nell'intento di dettare misure "a tutela dei consumatori, in quanto garantiscono la migrazione degli utenti con minimo disservizio e la libertà di scelta degli stessi nel cambiare fornitore di servizi di accesso, in coerenza con quanto previsto all'articolo 1, comma 3, della legge 2 aprile 2007 n. 40" – ha adottato la delibera 274/07/CONS del 6 giugno 2007, con cui ha introdotto una procedura bilaterale volta ad assicurare una concreta attuazione della facoltà riconosciuta all'utente di trasferire la propria utenza ad altro operatore, evitando incertezze sui tempi di attivazione del servizio e disservizi. In particolare, l'articolo 17, comma 2, stabilisce che in caso di trasferimento delle risorse di rete di accesso tra due operatori, i tempi di interruzione del servizio all'utente finale sono ridotti al minimo (anche tramite apposite procedure di sincronizzazione), con l'obiettivo di non recare disservizi al cliente finale; tale disposizione ribadisce principi già sanciti da alcune previsioni del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche", secondo cui i tempi di attivazione, e correlativamente di disattivazione, del servizio, costituiscono elementi che devono necessariamente far parte del contenuto minimo del contratto sottoscritto fra utente e operatore (cfr. articolo 70, comma 1, lettera b). A tal fine, le modalità di gestione dei servizi di accesso prevedono procedure di consegna del servizio a data certa, indicata dal *recipient* (c.d. D.A.C. data di attesa consegna) in fase di invio dell'ordine sulla base delle indicazioni del cliente.

L'articolo 17 bis, della delibera 274/07/CONS prevede, in linea generale, che sia l'operatore *Recipient* a raccogliere la manifestazione di volontà da parte dell'utente per poi attivare il dialogo tecnico con l'operatore *Donating*.

In particolare, la complessa normativa testé citata suddivide la migrazione in 3 Fasi, nell'ambito di ciascuna delle quali sono dettagliatamente indicati gli adempimenti che devono essere assolti dagli operatori coinvolti (definiti "Donating", cioè l'operatore presso il quale è attiva l'utenza da migrare; e "Recipient", cioè l'operatore verso il quale l'utente intende migrare). In particolare, nella Fase 1 l'utente aderisce ad una offerta commerciale del *Recipient* e gli comunica il proprio codice di migrazione, precedentemente fornitogli dal *Donating*. Nella Fase 2 il *Recipient* trasmette la richiesta di passaggio al *Donating* e quest'ultimo procede alle verifiche (formali e tecniche, tra cui la verifica del codice segreto del cliente trasmesso dal *Recipient*), fornendo l'esito delle stesse al *Recipient* entro 5 giorni lavorativi, trascorsi inutilmente i quali si applica comunque il silenzio assenso; nei casi specificati dalla normativa, il *Donating* può inviare, entro lo stesso termine di 5 giorni, un Ko. Nella Fase 3 il *Recipient*, ricevuto un riscontro positivo o in applicazione del silenzio assenso del *Donating*, processa la migrazione entro la DAC (data attesa consegna) precedentemente concordata con il cliente; nei casi specificati dalla normativa può inviare un KO (impossibilità tecnica a fornire il servizio: ad es. per irreperibilità cliente, o problemi di rete), concordando, in tal caso, una nuova DAC (rimodulazione).

Quale che sia la causa tecnica ostativa del processo di portabilità, resta evidente l'inadempimento contrattuale di Vodafone nei confronti dell'odierno istante.

Nel caso di specie, attesa la richiesta di portabilità dei numeri in questione, l'intera procedura avrebbe dovuto essere espletata in un tempo inferiore ai 10 giorni lavorativi (delibere Agcom n. 41/09/Cir e 35/10/Cir.)

Per tutto ciò premesso, si ritiene che la richiesta di indennizzo possa trovare accoglimento.

Tuttavia, ai fini della liquidazione degli indennizzi occorre considerare ulteriori elementi:

- 1) la tipologia del contratto;
- 2) il comportamento tenuto da entrambe le parti (in questa fattispecie, la valutazione è stata temperata con l'ulteriore principio fissato dall'art. 1227 cod. civ., che – com'è noto – impone al creditore di adoperarsi per attenuare e diminuire il danno);
- 3) il disconoscere la mancata portabilità della linea voce;
- 4) la fruizione regolare del servizio da parte del ricorrente;
- 5) la mancata fatturazione del servizio da parte di Telecom (sino alla richiesta di rientro del gennaio 2014).

Pertanto, il deducente ha diritto agli indennizzi, come stabilito dal combinato disposto dell'art. 6, della Delibera n.73/11/CONS citata, rubricato "Indennizzo per omessa o ritardata portabilità del numero", comma 1, che stabilisce un indennizzo giornaliero pari a € 5,00 per ogni giorno di ritardo e art. 12, comma 2, della delibera citata, per cui l'importo deve essere considerato nella misura del doppio, nella misura del 50%, considerati gli elementi sopra descritti. Per cui:

- indennizzo pari a 1.520,00 (millecinquecentoventi/00), per ritardata portabilità del servizio dal 30 settembre 2012 al 28 dicembre 2013 (detratti i giorni di attivazione), per un totale di 304 giorni lavorativi (304x5x2 detratto il 50%).

2.2 Sulla richiesta di indennizzo per sospensione dei servizi e mancata portabilità dal 28 dicembre 2013

La questione qui esaminata ha per oggetto alcuni asseriti inadempimenti contrattuali da parte dell'operatore Vodafone, e cioè la richiesta di indennizzo per sospensione dei servizi lamentata dall'istante, senza preavviso, nonché il mancato rientro in Telecom richiesto nel gennaio 2014.

Su tali circostanze nulla ha provato il gestore telefonico.

Passando ad esaminare la richiesta di rientro in Telecom, giova ricordare, in proposito, che la procedura di portabilità dei siffatti numeri è governata dalla delibera n. 41/09/CIR, articolo 7, da ultimo modificato con delibera n. 35/10/CIR, articolo 5, nella quale uno dei passaggi centrali è rappresentato proprio dalla fornitura da parte del *donating* del Codice NP (la cui implementazione è contenuta nella delibera n. 52/09/CIR, all'articolo 1) all'utente che ne faccia richiesta, il quale può poi attivare il processo di portabilità comunicando il codice al gestore *recipient*. E' bene sottolineare, quindi, che gli adempimenti di competenza del gestore *donating* si limitano alla comunicazione del Codice NP al cliente (fattura, area web riservata al cliente, call center, IVR) nelle forme previste dalla normativa vigente. Ebbene, risulta in atti che Vodafone ha fornito correttamente il Codice NP ma che il processo di portabilità non sembra si sia potuto concludere nei termini previsti. Per questa ragione, non è possibile rimproverare irregolarità a Vodafone nella gestione della richiesta di portabilità; non si ritiene, pertanto, di ordinare all'operatore la corresponsione di indennizzi a titolo di ritardo nella portabilità del numero a partire dalla data del 17 gennaio 2014, per come richiesto dal ricorrente. Atteso inoltre che agli atti è depositato documento inviato dalla Telecom con data 27 gennaio 2014, con cui è stato comunicato che: la richiesta di rientro in Telecom per le numerazioni in oggetto risulta essere stata presa in carica.

Entrando nel merito della controversia, per delineare il quadro normativo di riferimento, entro il quale valutare la condotta dell'operatore, è opportuno richiamare innanzitutto il principio fondamentale in materia di qualità dei servizi di telecomunicazioni, stabilito dall'art. 3, comma 4, Del. AGCOM 179/03/CSP, che pone in capo agli operatori l'obbligo di fornire i servizi *"in modo regolare, continuo e senza interruzioni"*. Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute a interventi tecnici di manutenzione e riparazione (la cui legittimità è peraltro subordinata all'adempimento di una serie di oneri preventivi in capo all'operatore) e i casi tassativamente indicati dall'art. 5, del *Regolamento* (all. A, Del. 173/07/CONS), ovvero sia le ipotesi di *frode*, ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti (da intendersi secondo le indicazioni espressamente fornite dal comma 2, lett. a) e b) del citato art. 5), rispetto alle quali incombe comunque in capo all'operatore un preciso onere di informativa (*"Fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso"*, così recita il comma 1 del citato art. 5), il cui mancato rispetto rende illegittima l'interruzione del servizio. Si rammenta inoltre il principio generale sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, più volte affermato nella 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, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936).

Dalle difese e dai documenti in atti, risulta che la Vodafone, ha sospeso arbitrariamente la linea della ricorrente e che la stessa è ritornata libera presso il donator nel mese di gennaio 2014. Essa non ha fornito alcuna motivazione tecnico-giuridica relativamente alla sospensione del servizio telefonico. Si ritiene pertanto che l'operatore si sia reso inadempiente all'obbligazione contrattualmente assunta di fornire con continuità e regolarità i servizi e che li abbia indebitamente sospesi in mancanza di presupposti giustificativi a partire dal 28 dicembre 2013, come dallo stesso indicato in memoria e nella documentazione prodotta a seguito di provvedimento d'urgenza, con conseguente diritto dell'istante alla liquidazione di un indennizzo. L'operatore, per escludere la propria responsabilità, avrebbe dovuto dimostrare che i fatti oggetto di doglianza erano stati determinati da circostanze a lui non imputabili e nel contempo avrebbe dovuto anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'istante delle difficoltà incontrate.

Considerato che l'utenza è business trova applicazione il combinato disposto di cui all'art. 5, comma 1, dell'allegato A alla del. 73/11/CONS, secondo il quale *"In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad €. 5,00 per ogni giorno di interruzione"*, parametro quest'ultimo che deve essere computato in misura pari al doppio, in conformità

a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, Reg. cit., attesa la natura *business* delle utenze interessate dal disservizio, che viene rideterminato in € 10,00 *pro die*.

Considerato che, la linea voce non è mai entrata nella disponibilità della Vodafone, viene riconosciuto l'indennizzo per sospensione della linea dal 28 dicembre 2013 al 18 luglio 2014, per un totale di 139 giorni lavorativi, pari a Euro 1.390,00 (milletrecentonovanta/00).

3. Sulla richiesta di indennizzo per mancanza oneri informativi.

La questione qui esaminata ha per oggetto alcuni asseriti inadempimenti contrattuali da parte dell'operatore Vodafone, la sospensione dei servizi e una condotta non completamente improntata ai canoni di trasparenza e di chiarezza informativa.

Considerato che non si riscontra una mancanza di trasparenza contrattuale in base alle dichiarazioni delle parti, e/o che l'istante non sia stato debitamente informato in modo esatto chiaro e completo (anche ai sensi dell'art. 4 della Delibera 179/03/CSP) sulle effettive condizioni contrattuali e sui contenuti delle offerte commerciali proposte dall'operatore, si ritiene di non dover accogliere un'autonoma domanda di indennizzo per violazione degli obblighi informativi, dal momento inoltre che gli indennizzi per omessa portabilità e sospensione del servizio sono stati liquidati esclusivamente sul presupposto che l'operatore, in pendenza delle procedure suddette, abbia violato i propri obblighi informativi nei riguardi dell'odierno istante. Ciò posto, detta domanda di indennizzo, in quanto strettamente connessa con le precedenti domande essendo stata già soddisfatta deve essere rigettata.

4. Sulla richiesta di rimborso delle somme corrisposte a Vodafone Omnitel

Il ricorrente ha lamentato l'illegittimità degli importi richiesti dalla Vodafone a partire dal mese di ottobre 2012, nonché la corresponsione da parte di Vodafone dell'importo richiesto da Telecom nel gennaio 2014.

Nel merito, con riferimento alla richiesta di rimborso, degli importi fatturati dalla società Telecom Italia, la stessa non può ritenersi accoglibile, in quanto non sussiste alcuna responsabilità ascrivibile alla Vodafone in ordine alla fatturazione emessa dalla Telecom di importi imputati a titolo di canone e di traffico telefonico, per il periodo ottobre 2012- dicembre 2013, nonché per il periodo successivo.

In merito all'ulteriore richiesta, risulta agli atti un comportamento poco chiaro tenuto dalla Vodafone in merito alla procedura di fatturazione. A fronte delle contestazioni effettuate dal ricorrente, spettava all'operatore provare di aver legittimamente addebitato gli importi in quanto dovuti e di aver agito secondo le norme contrattuali.

Nel caso de quo, risulta agli atti contestazione in merito agli importi fatturati; mentre il gestore si è limitato a ribadire la legittimità di tali importi.

Considerato, che la Vodafone ha specificato che le fatturazioni, ad eccezione del numero mobile riguardano esclusivamente i numeri provvisori, e che, per quanto sopra esposto, gli importi relativi ai numeri provvisori non sono dovuti, si dispone:

- il gestore è tenuto al rimborso delle fatture emesse a far data dall'ottobre 2012- al maggio 2014, nella misura del 50% del totale degli importi (fatture Vodafone e non Teletu).

5. Sulla mancata risposta ai reclami

La domanda dell'istante è fondata per le seguenti ragioni. Vi è traccia documentale in ordine al reclamo che il ricorrente ha inviato nel corso del rapporto contrattuale; ossia il 4 gennaio 2014. Reclamo con cui ha contestato la mancata portabilità delle utenze, nonché la sospensione dei servizi.

Si ribadisce, anche con riferimento all'indennizzo per mancata risposta al reclamo, che nella determinazione della misura dell'indennizzo non si può prescindere dalla valutazione complessiva della fattispecie e dalle ripercussioni che, secondo un criterio di ragionevolezza, possono essere derivate dal difetto di interlocuzione. Dovendosi impedire che da tale incomunicabilità con l'operatore – certamente imputabile a quest'ultimo in quanto soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato – possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate.

Si rileva, che nel caso de quo, l'istante ha fornito prova dell'invio di un reclamo scritto, circostanza non contestata da parte del gestore telefonico.

Ne consegue che il gestore, non ha rispettato il termine di 45 giorni previsto per la risposta ai reclami, determinando un ritardo di 43 giorni (considerati dalla data di invio del reclamo 4 gennaio 2014, alla data di presentazione dell'istanza Gu14, 2 aprile 2014).

Per tali ragioni si riconosce un indennizzo pari a € 43,00 (quarantatre/00), al parametro giornaliero di Euro 1,00, conformemente a quanto stabilito dall'art. 11, della delibera 73/11 CONS, allegato A.

6. Sulle spese di procedura.

L'art. 19, al comma 6, del Regolamento allegato alla delibera Agcom n. 173/07/ CONS, sancisce che nel determinare rimborsi e gli indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

Non ricorrono le condizioni per il rimborso delle spese.

Per tutto quanto sopra esposto.

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com. Calabria Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;

Udita la relazione del Presidente di questo Comitato, Prof. A. Manganaro, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge.

DELIBERA

In parziale accoglimento dell'istanza formulata dal signor Cicero A., nei confronti della società Vodafone Omnitel, la stessa è tenuta a liquidargli mediante assegno o bonifico bancario le seguenti somme ed a provvedere ai seguenti adempimenti:

- indennizzo pari a Euro 1.520,00 (millecinquecentoventi/00), per ritardata portabilità del servizio;
- indennizzo pari a Euro Euro 1.390,00 (milletrecentonovanta/00) per sospensione dei servizi;
- indennizzo pari a Euro 43,00 (quarantatre/00), per mancata risposta ai reclami
- rimborso del 50% delle fatture emesse dall' ottobre 2012 al maggio 2014.

- Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con deliberazione Agcom n. 173/07/CONS.;
- Come disposto dall'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259";

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sul sito web del Co.Re.Com. Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;

Il gestore è tenuto a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima;

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del Processo Amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

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

I Componenti

F.to Prof. Carmelo Carabetta

F.to Dott. Gregorio Corigliano

Il Presidente

F.to Prof. Alessandro Manganaro

V. Il Direttore

F.to Avv. Rosario Carnevale