

DELIBERA DL/080/15/CRL/UD del 6 maggio 2015

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

xxx GIANNOLI M. / VODAFONE OMNITEL xxx /WIND TELECOMUNICAZIONI xxx

(LAZIO/D/782/2013)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 6 maggio 2015;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

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 e il Comitato regionale per le comunicazioni del 16.12.2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”;

VISTA l’istanza dell’utente xxx Giannoli M. presentata in data 6 dicembre 2013;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato – nei confronti di Vodafone Omnitel xxx di seguito per brevità “Vodafone “ – il ritardo nell’attivazione della linea ADSL, oltre all’omessa portabilità e la perdita di una numerazione, nonché il malfunzionamento della linea migrata e la mancata risposta ai reclami presentati.

L’istante ha lamentato inoltre - nei confronti di Wind Telecomunicazioni xxx di seguito per brevità “Wind”– il ritardo nella migrazione del numero e la mancata risposta ai reclami.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, negli atti difensivi e nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- a. Di avere aderito, il 12.11.2012, ad un contratto affari con Vodafone per la migrazione di due utenze fisse (n. xxxxxx327 e xxxxxx014) dal precedente gestore Wind;
 - b. Che la linea xxxxxx327 veniva attivata in data 20.12.2012 e il servizio ADSL in ritardo, solo in data 16.12.2012, mentre la seconda linea non veniva attivata;
 - c. Dopo aver contattato più volte il servizio clienti per chiedere spiegazioni ed aver avuto rassicurazioni provvedeva, in data 26.02.2013, ad inviare a Vodafone reclamo scritto chiedendo il rilascio del codice di migrazione relativo alla linea xxxxxx014 ;
 - d. Vodafone procedeva all'invio del codice di migrazione e, nella prima metà di marzo, rientrava in Wind il quale, su richiesta preventiva dell'utente, aveva comunicato che per ciò che riguardava il secondo numero non vi erano possibilità di recupero poiché Vodafone in qualità di recipient nella prima migrazione non avrebbe attivato la seconda linea supplementare a quella principale con la conseguenza che il secondo numero era andato perso;
 - e. quanto a Wind, si è reso responsabile di non aver comunicato all'utente che la numerazione supplementare sarebbe andata persa nel passaggio a Vodafone, né aveva comunicato alcunché sulla perdita di tale linea in occasione del rientro.
 - e. il tentativo obbligatorio di conciliazione, discusso all'udienza del 26.11.2013, si concludeva con esito negativo, stante la mancanza di proposte conciliative dei gestori;
 - g. In base a tali premesse, l'utente ha richiesto nei confronti di Vodafone:
 - i. indennizzo di €100,00 per aver attivato in ritardo la linea ADSL;
 - ii. Indennizzo di €800,00 per aver omesso di effettuare la portabilità del numero xxxxxx014;
 - iii. Indennizzo di €4.000,00 per la perdita del numero telefonico;
 - iv. Indennizzo di €800,00 per aver erogato il servizio in modo irregolare e non sufficiente;
 - v. Indennizzo di €100,00 per la mancata risposta ai reclami;
 - vi. Indennizzo di €200,00 per non aver ritirato la Vodafone station nonostante la disdetta.
- L'utente ha richiesto nei confronti di Wind :
- i. indennizzo di €400,00 per aver effettuato il rientro con ritardo;
 - ii. Indennizzo di €100,00 per il mancato riscontro ai reclami;

Oltre alle spese del procedimento.

2. La posizione dell'operatore Vodafone.

Vodafone ha dedotto, nella propria memoria difensiva, in via preliminare la carenza di idonea procura conferita dall'utente alla Associazione Udicon Latina e l'inammissibilità della domanda stante la palese genericità della stessa in violazione dell'art. 19 comma 4 della delibera 173/07/CONS.

Nel merito deduceva la carenza assoluta di prove a sostegno delle date effettive relative all'inizio ed alla fine dell'asserito disservizio subito dall'utente, nonché dell'esistenza del medesimo, avendo l'istante elencato in via del tutto generica ed approssimativa l'arco temporale in cui gli eventi sono accaduti, confermando di aver mantenuto la linea attiva e funzionante sui propri sistemi.

3. La posizione dell'operatore Wind

L'operatore Wind depositava in data 10.02.2013, atto di transazione intervenuto in data 3.02.2014 con l'utente.

4. La posizione dell'operatore Telecom Italia.

Telecom Italia, coinvolta nel presente procedimento solo a fini istruttori ex art. 18 Regolamento di cui alla la Delibera n. 173/07/CONS, ha dedotto che sul proprio sistema Pitagora, relativamente alla numerazione in oggetto, è presente:

In ordine alla numerazione 06.9875327

- migrazione OLO-OLO da ULL/NP Infostrada a ULL/NP OLO Vodafone del 16.01.2013;
- migrazione OLO-OLO da ULL/NP Vodafone a ULL/NP OLO Infostrada del 8.03.2013;

In ordine alla numerazione 06.9875014

- Attivazione standard NPG OLO Vodafone (da ULL/NP OLO Infostrada) del 29.01.2013;
- cessazione standard inviata da Vodafone DAC 16.04.2013 rifiutata per motivazioni commerciali notificata a Vodafone con file:R_NP_TLC_OPI_20130410_99982.xml del 10.04.2013.

5. Motivazione della decisione

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

Preliminarmente è da rigettare l'eccezione preliminare avanzata dall'operatore Vodafone in ordine alla carenza di idonea procura in favore dell'Associazione Udicon Latina correttamente indicata sin dalla presentazione dell'istanza di definizione; inoltre l'eccezione è pretestuosa in quanto gli atti difensivi risultano firmati anche dall'utente.

Analogamente deve dirsi dell'eccezione di inammissibilità della domanda per sua genericità ed omessa imputazione dei fatti alle norme che si assumono violate; premesso che tale imputazione è comunque rimessa all'autorità adita, l'utente ha sufficientemente indicato i fatti con imputazione alle fattispecie di inadempimento indennizzabili.

Si ritengono abbandonate tutte le domande avanzate dall'istante nei confronti dell'operatore Wind avendo le parti dimostrato documentalmente di essere giunti ad una transazione extra giudiziale, presente in atti.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

5.1 Sulla ritardata attivazione del servizio adsl

Come noto, in base ai principi generali 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, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. Il 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 cod. civ, 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.

Orbene in relazione agli inadempimenti lamentati, spettava a Vodafone provare l'esatto adempimento, anche sotto il profilo temporale, o la causa ad esso non imputabile per andare esente da responsabilità: tuttavia il gestore con la memoria si è limitato a dichiarare di aver correttamente svolto le attività e di aver garantito la regolare erogazione del servizio sulla linea, omettendo ogni prova e altra difesa sulle varie questioni dedotte.

Ai fini della ricostruzione delle vicende legate alla migrazione delle due linee, dovrà pertanto farsi riferimento unicamente a quanto depositato da Telecom Italia, chiamata a fini istruttori nella presente controversia, mediante schermate Pitagora; anche Wind peraltro, OLO attore nella procedura di portabilità, non ha depositato elementi utili, avendo transatto con l'utente.

Ai fini di una migliore comprensione delle fattispecie oggetto di contestazione, sembra utile premettere alla valutazione di merito della condotta tenuta dagli operatori Vodafone e Wind, una sintetica descrizione del quadro normativo e regolamentare in materia di migrazione della telefonia fissa, evidenziando gli aspetti di maggior rilievo in un'ottica di tutela del consumatore.

La legge 2 aprile 2007, n. 40, recante "conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese", ha riconosciuto all'utente finale la facoltà di trasferire il contratto di fornitura del servizio in capo ad un altro operatore, vietando vincoli temporali o ritardi, e senza spese non giustificate da costi dell'operatore.

In particolare, assume rilevanza al riguardo il disposto dell'articolo 1, comma 3, della predetta legge, secondo cui "[i] contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore

senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni”.

A seguito di tale normativa, si è sviluppata un'ampia attività regolamentare da parte dell'AGCOM, avviata con la delibera 274/07/CONS del 6 giugno 2007, recante “Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso”, che prevede misure “a tutela dei consumatori, in quanto garantiscono la migrazione degli utenti con minimo disservizio e la libertà di scelta degli stessi nel cambiare fornitore di servizi di accesso, in coerenza con quanto previsto all'articolo 1, comma 3 della legge 2 aprile 2007 n. 40”.

Specificamente, la delibera 274/07/CONS introduce una procedura bilaterale volta ad assicurare una concreta attuazione della facoltà riconosciuta all'utente di trasferire la propria utenza ad altro operatore, evitando incertezze sui tempi di attivazione del servizio e disservizi. In particolare, l'articolo 17 detta alcuni principi di carattere generale relativi alle procedure di migrazione/attivazione, stabilendo al comma 2 che in caso di trasferimento delle risorse di rete di accesso tra due operatori, i tempi di interruzione del servizio all'utente finale sono ridotti al minimo (anche tramite apposite procedure di sincronizzazione), con l'obiettivo di non recare disservizi al cliente finale e al comma 12 che le causali di rigetto e di rimodulazione della data di consegna sono limitate a quelle contenute nell'elenco esaustivo concordato con gli altri operatori e che non sono ammesse causali generiche che non individuino l'effettivo problema riscontrato.

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.

Per quanto riguarda la c.d. procedura “OLO2OLO” (quelle in cui un consumatore intenda trasferire la propria utenza da un operatore donating “OLO” - vale a dire, diverso da Telecom - ad un altro “OLO”), disciplinata dalla delibera 274/07/CONS e dalle successive integrazioni e modifiche, l'AGCOM ha previsto che la relativa attivazione sia effettuata a cura dell'utente, che, allo scopo, può contattare il suo nuovo operatore recipient oppure il proprio donating. Va tuttavia sottolineato che il ruolo assegnato all'utente all'interno di tale procedura si esaurisce nella fase di avvio della stessa, di talché il buon esito di quest'ultima dipende in misura pressoché esclusiva dai suddetti operatori recipient e donating (oltre che, in misura minore, da Telecom), cui sono rimesse tutte le verifiche e gli adempimenti tecnici necessari. L'art. 18 della delibera conferisce infatti un ruolo fondamentale agli operatori donating e recipient, dal cui comportamento diligente dipende, in concreto, l'effetto utile del diritto previsto dall'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/07.

Sinteticamente, la procedura di migrazione si articola in tre fasi: Fase 1: Richiesta del cliente; Fase 2: Comunicazione preventiva; Fase 3: Provisioning tecnico.

Nella Fase 1 il cliente aderisce all'offerta commerciale del Recipient e gli comunica il proprio codice di migrazione. Il Recipient verifica che non ci siano errori di trascrizione e/o lettura del codice.

Nella Fase 2 il Recipient trasmette la richiesta di passaggio al Donating e quest'ultimo procede alle verifiche, fornendo l'esito delle stesse entro 5 giorni lavorativi, trascorsi i quali si applica il silenzio assenso. Il Donating effettua verifiche formali e gestionali, tra cui la verifica del codice

segreto del cliente trasmesso dal Recipient. Nei casi specificati dalla Normativa può inviare, entro i 5 giorni, un KO.

Tali Causali di scarto sono definite nell'allegato 5 all'Accordo Quadro. Nella Fase 3 ricevuto un riscontro positivo o in applicazione del silenzio assenso del Donating, il Recipient trasmette la richiesta di migrazione alla divisione rete di Telecom Italia comunicando la DAC concordata con il cliente. Telecom Italia Wholesale effettua il provisioning del servizio intermedio alla DAC. Nei casi specificati dalla Normativa può inviare un KO.

Da quanto precede è possibile inferire l'esistenza di una speciale responsabilità degli operatori, funzionale al buon esito delle procedure di migrazione e posta a garanzia del diritto a migrare degli utenti. In concreto, tale responsabilità si traduce nell'adozione di uno standard di diligenza rafforzato, da cui discende la necessità di implementare misure e cautele idonee a garantire che il favor espresso dal legislatore nei confronti del diritto di migrazione non si traduca in una mera petizione di principio.

Da un'attenta analisi della documentazione depositata da Telecom Italia - che però evidenzia solo le attività viste lato T.I. Wholesale, trattandosi di procedura OLO2OLO- , emerge che relativamente alla "risorsa" xxxxxx327, con "destinazione uso ADSL " sebbene il contratto fosse stato sottoscritto in data 12.11.2012 l'ordine di attivazione è stato emesso da Vodafone solo in data 3.01.2013, con DAC positiva in data 16.01.2013: non è possibile inferire in quale data sia stata avviata la fase 1 – come descritta sopra- relativa alla validazione tra i due OLO dei codici di migrazione (uno per ogni linea, come emerge dal contratto Vodafone depositato) e se siano sorti problemi che abbiano ritardato il successivo ordine di attivazione: resta il fatto che tutto il processo si doveva concludere al più tardi in data 11.12.2012 (entro il tempo massimo di 30 giorni garantito dalla legge) è pertanto si è concluso con 36 giorni di ritardo.

Ciò premesso, è accoglibile la domanda avanzata dall'istante di indennizzo per ritardata attivazione sulla linea xxxxxx327, che, ai sensi dell'art. 6, comma 2 e 5 comma 1 , nonché 12, comma 2 , si liquida in Euro 360,00.

5.2 Sull'omessa portabilità del numero xxxxxx014 e sua perdita.

Analoghe considerazioni debbono svolgersi per il processo di portabilità che ha interessato la numerazione xxxxxx014, per il quale sono disponibili unicamente le schermate Pitagora.

L'utente ne lamenta l'omessa portabilità ed attivazione della relativa linea.

Dalla documentazione depositata da Telecom Italia risulta che l'ordine di attivazione impartito da Vodafone il 16.1.2013, anche in questo caso in ritardo, al netto della fase 1, veniva evaso con DAC del 29.01.2013 ma effettivamente non vi è prova dell'attivazione del servizio da parte dell'operatore Vodafone, né l'operatore, in base al richiamato principio di ripartizione degli oneri probatori, ha dato prova dell'adempimento nelle proprie memorie difensive, al fine di superare la deduzione dell'utente di mancata attivazione del servizio.

Risulta agli atti che in epoca successiva, ovvero in data 9.04.2013 l'operatore Vodafone provvedeva alla richiesta di cessazione con rientro in Wind della numerazione, (presumibilmente per l'impossibilità di attivarla), con DAC prevista per il 16.04.2014, ma scartata da Telecom Italia per "Motivazioni Commerciali", comunicate a Vodafone il 10.04.2013.

Se ne deduce quindi, che la numerazione è stata importata ma il servizio non attivato, posto che Vodafone ha anche generato un codice di migrazione associate ad entrambe le numerazioni.

Pertanto si ritiene che Vodafone debba essere considerato responsabile della mancata attivazione della seconda linea e pertanto l'utente ha diritto all'indennizzo previsto dagli artt. 6, co 2 e 5 co.1 , nonché 12 co. 2 allegato A alla Delibera 73/11/CONS, dal 11.12.2012 al 10.04.2013 per complessivi 120 giorni, pari ad €1.200,00.

Quanto alla perdita della numerazione, nel silenzio dei due gestori coinvolti, Vodafone in qualità di Recipient nel primo passaggio, Wind quale Recipient in fase di rientro, e a fronte delle informazioni parziali e contraddittorie ricevute dall'utente, può farsi unicamente riferimento a due circostanze che emergono dagli atti: 1) nella migrazione da Wind a Vodafone, in base alle risultanze di cui sopra, la numerazione xxxxxx014 è stata importata da Vodafone, benché il servizio non attivato; ciò è provato sia dall'esito della DAC, sia dall'ordine di cessazione con rientro, sia dalla risposta del Gestore all'utente allorché gli comunica il codice di migrazione generato a seguito della migrazione, associato ad entrambe le utenze in parola; 2) nella cessazione con rientro su Wind, Telecom ha comunicato una causale di scarto, notificata a Vodafone, di bocciatura del passaggio rimanendo così il numero di pertinenza Vodafone; non risulta che quest'ultima abbia comunicato al proprio cliente l'impedimento al rientro della numerazione, né dato istruzioni per rimuovere l'ostacolo, consentendo a questi di rientrare in Wind senza sorprese.

La responsabilità pertanto della perdita della numerazione è imputabile a Vodafone, con conseguente diritto dell'utente alla liquidazione dell'indennizzo previsto dall'art.9 e 12, comma 2 .

Avendo provato l'utente, in risposta ad apposita richiesta istruttoria dell'Ufficio, la titolarità del numero almeno a far data dal 2004 (fattura T.I.), spetta all'utente un indennizzo pari ad Euro 4.000,00.

5.3 Sul malfunzionamento

Lamenta l'utente che spesso la linea risultava interrotta e mal funzionante e il servizio adsl non si connetteva ai sistemi computerizzati dell'azienda e che numerosi reclami telefonici venivano inoltrati.

La domanda non può essere accolta.

A fronte della genericità della deduzione, non è stata fornita sufficiente specificazione, pur richiesta in via istruttoria, né sull'inizio ed eventuale fine del disservizio né sui reclami telefonici inoltrati, i quali essendo tracciabili, devono essere circostanziati almeno con la data e il numero di pratica assegnato.

La messa in mora del gestore sul disservizio è infatti elemento essenziale per valutarne l'adempimento sia in termini di efficacia che di rispetto delle tempistiche previste dalle Carte dei Servizi.

L'utente ha indicato un unico reclamo scritto, con il quale rende edotto il gestore dei disservizi subiti fino ad allora, a ridosso della disdetta del rapporto contrattuale, -che in effetti sarebbe intervenuta a breve- ed avente, quale unica richiesta, il rilascio del codice di migrazione per la linea xxxxxx014.

Il gestore, dunque, in assenza di segnalazione di guasto tempestiva, non è stato messo nelle condizioni di provvedere.

5.4 Sui reclami e sulla restituzione della Vodafone Station

Quanto alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami dell'utente, rileva il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera e anche della Carta Servizi), secondo cui la risposta al reclamo deve 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.

Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

L'utente deduce che il reclamo del 27.2.2013, è rimasto privo di risposta.

Atteso che la richiesta rivolta, come sopra anticipato, era quella di fornire il codice di migrazione dell'utenza xxxxxx014 al fine del suo rientro in Wind, risulta depositata in atti la comunicazione del gestore contenente il codice di migrazione associato alle due utenze; sostiene l'utente che si trattava della risposta del Call Center su apposita richiesta telefonica e non di quella al reclamo scritto. Tuttavia, constatato l'identità di oggetto delle richieste, la risposta depositata è evidentemente soddisfattiva di entrambi i reclami. Peraltro in calce alla risposta l'utente ha fotocopiato prova dell'accettazione dell'invio della A/R del 27.2.2013.

Anche a voler considerare l'altro reclamo in atti, datato 4 settembre 2013, con il quale si invitava il gestore al ritiro dell'apparato, - il che avrebbe richiesto una risposta del gestore quantomeno con le istruzioni per la restituzione-, lo stesso non è indennizzabile, in quanto il 1° tentativo di conciliazione esperito con Vodafone il 18.9.2013, si è svolto in pendenza del tempo utile alla risposta.

Non si ravvedono, infine, altri profili indennizzatori esercitabili in questa sede, legati alla permanenza della Vodafone Station presso l'esercizio commerciale dell'utente.

6. Sulle spese di procedura

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 200,00 (duecento/00) da porsi a carico di Vodafone, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e delle difese svolte.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del responsabile del procedimento ;

DELIBERA

1. Accoglie l'istanza presentata dalla xxx Giannoli M. nei confronti della società Vodafone Omnitel xxx.
2. La società Vodafone Omnitel xxx è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 200,00 (duecento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - i. euro 360,00 (trecentosessanta /00) a titolo di indennizzo ex artt. 6 comma 2, 5, comma 1 e 12, comma 22 allegato A alla Delibera 73/11/CONS;
 - ii. euro 1.200,00,00 (mille duecento /00) a titolo di indennizzo artt. 6 comma 2, 5 comma 1 e 12 comma 2 allegato A alla Delibera 73/11/CONS;
 - iii. euro 4.000,00 (quattromila /00) a titolo di indennizzo artt. 9 e 12 comma 2 allegato A alla Delibera 73/11/CONS;
3. La società Vodafone Omnitel xxx è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, il 6 maggio 2015

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto