

**IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

**Deliberazione n. 27 del 10 aprile 2018**

Sono presenti i componenti del Comitato:

<b>BOSCAGLI</b>	Giulio	Vice Presidente
<b>SAVOINI</b>	Gianluca	Vice Presidente
<b>BORELLA</b>	Diego	
<b>ROLANDO</b>	Stefano	

Oggetto: Annullamento in autotutela della Deliberazione n. 57/2017 e contestuale definizione della controversia XXX/Vodafone Omnitel N.V. (ora Vodafone Italia S.p.A.)

---

La struttura proponente:

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.

---

## IL COMITATO REGIONALE PER LE TELECOMUNICAZIONI

CONSIDERATO che con Deliberazione n. 57/2017 del 28 novembre 2017 questo Corecom ha definito la controversia XXX/Vodafone Omnitel N.V. (ora Vodafone Italia S.p.A.);

CONSIDERATO che nella citata Deliberazione n. 57/2017, al punto i) della motivazione è stato riconosciuto il diritto della società istante a un indennizzo di € 33,00 per la mancata/tardiva risposta a reclami e che tale indennizzo, per un mero errore materiale, non è stato riportato nel dispositivo;

VISTA la L. 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 L. 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 D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*, in particolare l'art. 10;

VISTA la propria Del. 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTA la propria Del. 7 novembre 2013, n. 63, *Regolamento interno del Co.Re.Com.*;

RICHIAMATO 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 21 novembre 2017;

VISTO il testo della Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017;

VISTA la delibera A.G.Com. n. 179/03/CSP, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la delibera A.G.Com. n. 173/07/CONS, *"Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"* (di seguito "Regolamento") come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

VISTA la delibera A.G.Com. 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"*, ed in particolare il Regolamento di cui all'allegato A (di seguito "Regolamento indennizzi");

VISTA l'istanza presentata in data 12 ottobre 2015 con cui la società XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Vodafone Omnitel N.V. (ora Vodafone Italia S.p.A.), ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

VISTA la proposta di decisione del dirigente dell'Ufficio ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

CONSIDERATO quanto segue:

CONSIDERATO quanto segue:

### **Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

L'istante, XXX (d'ora in avanti XXX) ha chiesto la definizione della controversia in essere con l'operatore Vodafone Omnitel N.V. - ora Vodafone Italia S.p.A. - (d'ora in avanti "Vodafone"), ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento, in relazione al contratto con codice cliente n XXX.

#### **1. La posizione dell'istante**

Nell'istanza introduttiva del procedimento e nella memoria depositata in data 30 dicembre 2015 l'istante ha dichiarato quanto segue:

- il 9 maggio 2013 la XXX sottoscriveva con Vodafone un contratto di abbonamento che comprendeva le seguenti offerte: 1) Partita IVA Relax (con 1 terminale) a € 59,00/mese; 2) Partita IVA SuperRelax (con 1 terminale) a € 69,00/mese; ADSL Soluzione Ufficio (con 4 terminali) a € 104,00/mese;
- quest'ultima offerta inizialmente comprendeva la migrazione da Telecom a Vodafone di due numeri di telefono (XXX e XXX) e di un numero di fax (XXX);
- lo stesso giorno della sottoscrizione del contratto, la XXX comunicava per iscritto a Vodafone di volere rinunciare la n. XXX e di volere invece la migrazione per l'altro numero di rete fissa e per il n. di fax;
- da giugno 2013 la XXX ha cominciato a ricevere una doppia fatturazione: da Vodafone per il contratto sottoscritto e da Telecom per i due numeri che già avrebbero dovuto essere migrati in Vodafone;
- alcune fatture di Telecom sono state comunque pagate, in quanto addebitate direttamente sul conto corrente della società;
- con fattura del 7 aprile 2014 Telecom comunicava la cessazione dei servizi ancora attivi per morosità;
- nella fattura Vodafone del 17 marzo 2014 sono indicati sette numeri di cui la XXX non era a conoscenza (e che si è scoperto essere numeri di SIM contenute nei dispositivi fissi contemplati nell'offerta sottoscritta) e non vi è invece traccia dei numeri di cui si era chiesta la migrazione;
- solo nella fattura successiva compare il n. XXX, ma non il n. di fax, che, come risulterà in seguito, non è mai stato migrato e una volta rientrato in Telecom è stato assegnato ad altra società e definitivamente perduto;
- anche le fatture Vodafone sono state pagate;
- oltre al problema della fatturazione, XXX ha da sempre lamentato problemi di funzionamento del servizio: le chiamate in uscita risultavano, a chi le riceveva, effettuate dai numeri di SIM che comparivano in bolletta e non dal numero fisso della XXX (circostanza, questa, che ha creato non pochi problemi per il corretto svolgimento delle attività lavorative della società); uno dei terminali non ha mai funzionato (problema segnalato all'agente Vodafone, che ha consigliato di portarlo in assistenza); eccessiva

lunghezza del messaggio di attesa utilizzato per lo smistamento delle telefonate dal centralino;

- inoltre, dal 27 novembre 2013 al 9 dicembre 2013 la linea fissa voce è stata di fatto bloccata: al momento della digitazione di un numero – per effettuare una telefonata - si attivava un messaggio vocale dal seguente contenuto *“le ricordiamo che può ricevere ed effettuare chiamate solo dall’indirizzo fornito in fase di sottoscrizione del contratto e che la Sim deve essere inserita all’interno del telefono dedicato all’offerta di rete fissa; Le ricordiamo altresì che questa Sim non può essere utilizzata all’interno di un cellulare”*, che rendeva impossibile proseguire la chiamata. Tale blocco, unito al problema delle chiamate “perse” a causa della lunghezza del messaggio di smistamento delle stesse chiamate in entrata dal centralino (che faceva desistere chi voleva mettersi in contatto con la XXX) e all’impossibilità di recuperare il numero del chiamante (poiché non veniva registrato dal centralino), ha determinato un notevole pregiudizio all’attività della società.

Sulla base di quanto esposto, l’utente chiede la liquidazione di un congruo indennizzo, in particolare:

- i) per mancata risposta ai reclami del 17/06/2014, 23/09/2014 e del 05/11/2014;
- ii) per la mancata migrazione del n. di fax XXX;
- iii) per i malfunzionamenti che hanno interessato i servizi forniti da Vodafone;
- iv) per l’interruzione della linea voce dal 27 novembre 2013 al 9 dicembre 2013.

## **2. La posizione dell’operatore**

Nella memoria ritualmente depositata, la società Vodafone ha rappresentato quanto segue:

- a seguito delle lamentele presentate dalla parte istante in data 17.6.2014 a mezzo del proprio legale, per la mancata migrazione del numero di fax XXX, per disservizi sulla linea fissa XXX e per la sospensione di tale linea per 13 giorni, Vodafone, effettuava controlli amministrativi e verificava che la numerazione XXX non era presente sui propri sistemi a causa della comunicazione del cd “KO” da parte di Telecom con causale “impossibilità tecnica” durante la procedura di migrazione e che nessun reclamo era mai pervenuto per i 13 giorni di asserita mancanza di servizi;

- in data 3.9.2014 Vodafone riscontrava quanto lamentato da parte istante così come in data 1.10.2014;

- Vodafone non riceveva nessuna nuova richiesta di portabilità per l’utenza del servizio fax XXX;

- che parte istante, a seguito di migrazione verso altro operatore nel dicembre 2014, non inviava alcuna richiesta di cessazione del servizio connettività a mezzo a/r, così come da Condizioni Generali di Contratto;

- ad oggi risulta un insoluto di € 1.720,26.

Tutto ciò premesso, Vodafone si dichiarava disponibile a stornare l’attuale insoluto e a ritirare la pratica di recupero del credito in esenzione spese a fronte del pagamento della minor somma di € 500,00 da parte della XXX.

## **3. Motivazione della decisione**

In via preliminare, si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 *Regolamento*.

Sempre preliminarmente deve essere dichiarata inammissibile la domanda di risarcimento del danno, atteso che la stessa esula dalle competenze di questo Corecom così come definite dall’art. 19 del *Regolamento* di cui all’all. A alla Del. 173/07/CONS.

Nel merito, alla luce dell'istruttoria condotta, le domande formulate dall'utente possono trovare accoglimento nei termini di cui si dirà e per i motivi qui di seguito esposti.

**i. Sulla richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclamo**

Come è noto, in base al disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), in caso di reclamo, il gestore deve fornire una risposta adeguatamente motivata entro il termine indicato nel contratto, e comunque non superiore a 45 giorni, utilizzando altresì la forma scritta qualora il reclamo sia rigettato.

La "Carta del cliente" Vodafone, in vigore al momento dei fatti oggetto dell'istanza, prevedeva parimenti Vodafone si impegna a dare risposta ai reclami entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo stesso, fornendo, in caso di rigetto, comunicazione scritta al Cliente con indicazione delle motivazioni e degli accertamenti compiuti. In caso di reclami scritti relativi a questioni di particolare complessità che impediscano il riscontro entro detto termine, Vodafone informerà il Cliente circa lo stato di avanzamento del procedimento di soluzione del problema o i tempi necessari per la risposta".

Ora, con riguardo al caso in esame, dall'istruttoria condotta emerge che al primo reclamo (inoltrato via PEC e raccomandata A/R) del 17/06/2014, nel quale, a nome e per conto della XXX, l'avvocato XXX segnalava tutte le problematiche che interessavano il contratto in essere con Vodafone (allegando anche apposito modulo di reclamo fornito da Vodafone) e chiedeva l'immediata risoluzione dei disservizi e un congruo risarcimento, Vodafone aveva fornito riscontro scritto in data 3/09/2014 con la seguente comunicazione: *"Egregio Avvocato XXX facciamo seguito alla Sua ultima comunicazione, per informarLa che dalle verifiche effettuate non risultano segnalazioni fatte dal suo assistito per i disservizi da lei segnalati. Per quanto riguarda la doppia fatturazione le confermiamo che il cliente finché non effettuerà nuova richiesta tramite l'agenzia Vodafone, per importare il numero di fax pagherà a Telecom i costi del fax e a Vodafone il numero provvisorio su cui dovrà essere importato il numero"*. In quella nota, Vodafone proponeva anche una soluzione bonaria della vertenza con un accredito di € 300,00 sulla prima fattura utile in emissione.

Tale comunicazione, nella quale l'operatore, a valle di controlli effettuati, propone un indennizzo e fornisce informazioni per la soluzione del problema relativo alla mancata migrazione del numero, può essere validamente considerata riscontro scritto, ai sensi de citati artt. 8 e 11 della Delibera 179/03/CSP. Essendo tuttavia intervenuta con 33 giorni di ritardo (considerati i 78 giorni compresi tra la data di ricezione del reclamo e quella della risposta, decurtati dei 45 giorni prevista dalla Carta del Cliente Vodafone), la XXX avrà diritto a un indennizzo di **€ 33,00** ai sensi dell'art. 11 del c.d. *Regolamento Indennizzi*, previsto dalla Delibera 73/11/CONS.

Con riguardo al successivo reclamo del 23/09/2014, inviato dal legale della XXX non solo al fine di richiedere un maggiore indennizzo ma anche al fine di segnalare la mancata gestione delle problematiche e dei malfunzionamenti di cui l'operatore era stato informato con il precedente reclamo, va precisato che, sebbene vi sia un riscontro scritto fornito nei termini (essendo del 28/10/2014) lo stesso è di identico contenuto rispetto al precedente (fatto salvo l'aggiornamento della cifra proposta ai fini della soluzione transattiva della vertenza) e non dà alcuna informazione in merito alle misure adottate dall'operatore al fine di risolvere i malfunzionamenti, né a una tempistica di risoluzione delle stesse. Pertanto, attesa la natura meramente interlocutoria, se non dilatoria, di tale comunicazione, la stessa non può essere considerata valido riscontro. Spetta pertanto alla XXX un equo indennizzo per mancata risposta ai reclami da calcolare sulla base del parametro indennizzatorio previsto dal citato art. 11 del c.d. *Regolamento Indennizzi*, da moltiplicarsi per i giorni compresi tra il 23 settembre 2014 e il 14/07/2015 (data dell'udienza di conciliazione, che costituisce il primo momento utile per un confronto tra le parti, così come previsto dall'art. III.5.3 dell'all A alla delibera 267/13/CONS), decurtati dei 45 giorni previsti per la risposta, per un totale di 249 giorni. Da cui un in indennizzo complessivo di **€ 249,00**.

Con riguardo all'asserita mancata risposta al reclamo del 5/11/2014, lo stesso non risulta presente in atti, non essendo stato allegato né all'istanza né alla memoria ritualmente depositata. Dunque la relativa richiesta di indennizzo non può essere accolta.

## **ii. Sulla richiesta di indennizzo per la mancata migrazione del n. di fax XXX**

Tale richiesta merita accoglimento, nei limiti e per le ragioni qui di seguito esposte.

L'istruttoria condotta ha consentito innanzitutto di verificare che già alla data di sottoscrizione del contratto fosse stato correttamente indicato il n. di fax da "portare" in Vodafone dal precedente operatore, Telecom Italia. Tale richiesta, in base alla regolamentazione in materia di procedure di trasferimento utenza tra operatori, dà avvio a quella che tecnicamente si definisce procedura di attivazione (che viene utilizzata nel caso in cui un cliente di Telecom Italia aderisce a un'offerta commerciale dell'operatore OLO *Recipient* e questi, decidendo di utilizzare l'infrastruttura di accesso di Telecom, chiede alla divisione rete di Telecom Italia di attivare un servizio intermedio di accesso al fine di fornire il servizio al dettaglio richiesto dal cliente) con contestuale richiesta di portabilità.

Sulla base delle informazioni acquisite da Telecom in seguito a specifica richiesta istruttoria, che risultano peraltro compatibili con la ricostruzione fornita da Vodafone nella memoria del 24/12/2015, per il numero XXX l'ordine di attivazione è stato inserito nei sistemi di gestione delle procedure di trasferimento solo in data 13/06/2013, dunque ad oltre un mese di distanza dalla data di sottoscrizione del contratto (avvenuta il 9/05/2013). Tale ordine risulta rifiutato con KO di Telecom, notificato in data 20/06/2013 con causale: "linea non ISDN non congruente con la richiesta".

Ora, in base a quanto previsto dalla delibera 274/07/CONS e dalla legge 40/2007, agli utenti deve essere garantito il diritto pieno ed incondizionato di trasferire le utenze da un operatore all'altro senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e con il minimo disservizio sulle utenze stesse.

L'operatore, nella propria difesa, afferma la correttezza del proprio operato adducendo, a prova della non imputabilità della mancata migrazione a Vodafone, il KO ricevuto da Telecom nell'ambito della procedura di attivazione e portabilità. Tuttavia, la presenza di una causa tecnica ostativa al perfezionamento della procedura non esclude la responsabilità di Vodafone che, a fronte di un contratto di somministrazione sottoscritto con la XXX, non si è adoperata, con diligenza e cura, per portare a buon fine la procedura di portabilità o, nell'impossibilità di farlo, per informare il cliente delle difficoltà tecniche riscontrate sullo stato di avanzamento del processo di portabilità (e in questo modo dando a quest'ultimo la possibilità di operare scelte alternative). Anzi, dalla documentazione acquisita risulta che Vodafone, benché già informata del KO in data 20 giugno 2013, neppure a riscontro dei reclami dell'utente faceva cenno alla problematica tecnica sottostante la mancata portabilità, limitandosi semplicemente a invitare la XXX a presentare una nuova richiesta di trasferimento dell'utenza.

Vodafone, dunque, in quanto operatore "recipient", non ha dimostrato di avere ottemperato agli obblighi assunti contrattualmente nei confronti della parte, con il risultato che la portabilità richiesta non è mai stata completata, che il cliente è rimasto a lungo sprovvisto del servizio fax nella totale assenza di informazioni da parte dell'operatore.

Per tutto quanto sopra si ritiene che, a fronte dell'inadempimento dell'operatore, XXX abbia diritto a un indennizzo per mancata attivazione e portabilità da calcolare in base al parametro giornaliero di € 10,00 previsto dagli artt. 6, comma 1, e 12, comma 2 del c.d. Regolamento indennizzi, per il periodo di complessivo 262 giorni compresi tra l'8 giugno 2013 (data in cui, in base all'art. 1 della L. 40/2007, avrebbe dovuto completarsi il passaggio ad altro operatore) e il 25 febbraio 2014 (data di avvenuta cessazione definitiva dell'utenza da parte dei Telecom), per un totale di **€ 2.620,00**.

## **iii. Sulla richiesta di indennizzo per i malfunzionamenti che hanno interessato i servizi forniti da Vodafone**

Tale richiesta può essere accolta solo parzialmente come di seguito precisato.

I disservizi cui la società XXX fa riferimento nell'istanza sono: a) non visibilità del n. aziendale per le chiamate in uscita; b) malfunzionamento di un terminale Deskphone 3G Huawei mod. F610; c) Eccessiva lunghezza del messaggio di attesa.

a) Non visibilità del numero aziendale per le chiamate in uscita. Tale problema è descritto come segue: "*Le chiamate in uscita dai terminali dotati di SIM mostravano i numeri*

sconosciuti riportati in bolletta. Tale circostanza ha creato notevoli problemi alla XXX la quale, operando nel settore dell'intermediazione immobiliare, ha costante bisogno che i clienti riconoscano il suo numero di telefono originario e caratterizzante la realtà aziendale (XXX)". Tale problematica risulta oggetto del reclamo scritto del 17/06/2014, in assenza di precedenti segnalazioni documentate. Non vi è agli atti alcuna documentazione atta a dimostrare l'avvenuta soluzione della stessa da parte dell'operatore, o la non imputabilità a quest'ultimo del malfunzionamento, o le comunicazioni circa l'impossibilità tecnica di risolvere tale problema. Ne deriva che l'utente ha diritto a un indennizzo da calcolarsi – attesa la natura del malfunzionamento – ai sensi degli artt. 5, comma III, 3, comma IV e 12, comma 2 del c.d. Regolamento Indennizzi, per tutti i 180 giorni intercorrenti tra il 17/06/2014 e il 4/12/2014 (data di passaggio dell'utenza interessata ad altro operatore, come risulta dalla comunicazione fornita da Telecom a seguito di richiesta istruttoria formulata da questo ufficio), e che, per effetto del massimale previsto dalle citate disposizioni, corrisponde a **€ 200,00**.

- b) Malfunzionamento del terminale Deskphone 3G Huawei mod. F610. Le risultanze documentali confermano che in merito a tale disservizio, segnalato già con e-mail del 16 settembre 2013 all'agente Vodafone di riferimento, l'operatore ha fornito riscontro il 21 novembre 2013, consigliando la riparazione o sostituzione – in garanzia – del terminale presso un centro Vodafone; ciò in conformità a quanto previsto dall'art. 9 delle "Condizioni di adesione alle iniziative soluzione voce telefono, soluzioni accessori e telefono", in vigore al momento dei fatti oggetto della controversia", dove si legge "Qualora i terminali e/o gli accessori risultino difettosi o comunque non funzionanti all'origine, il Cliente potrà richiedere la sostituzione dei medesimi con procedura DOA (Defective On Arrival) formulando apposita richiesta alle condizioni e nei termini previsti nelle Condizioni del servizio DOA". Pertanto non si riscontrano profili di responsabilità contrattuale dell'operatore in merito al disservizio lamentato.
- a) Eccessiva lunghezza del messaggio di attesa utilizzato per lo smistamento delle telefonate dal centralino. Tale problematica è stata segnalata a partire da 16 settembre 2013 all'agente della XXX. In assenza di documentazione atta a dimostrare l'avvenuta soluzione della stessa da parte dell'operatore, o la non imputabilità a quest'ultimo del malfunzionamento, o di comunicazioni circa l'impossibilità tecnica di risolvere tale problema, si ritiene che l'utente abbia diritto a un indennizzo di **€ 600,00**, considerata la natura del disservizio, la durata dello stesso (454 giorni intercorsi tra il 17 giugno 2013 e il 4/12/2014, data di passaggio dell'utenza interessata ad altro operatore) e il massimale previsto dagli artt. 5, comma III, 3, comma IV e 12, comma 2 del c.d. Regolamento Indennizzi.

#### **iv. 3) Sulla richiesta di indennizzo per l'interruzione del servizio voce**

In merito a tale richiesta, si precisa che dalla documentazione acquisita all'istruttoria emerge che la XXX ha dato immediata comunicazione all'operatore circa l'interruzione dei servizi sull'utenza n. XXX. Sono agli atti tre solleciti di intervento (e-mail del 27/11/2013, 28/11/2013 e 29/11/2013), inviati dalla XXX agli agenti della XXX, società attraverso la quale la parte istante aveva sottoscritto il contratto e con cui intratteneva regolarmente rapporti per la segnalazione delle problematiche connesse all'esecuzione del contratto stesso.

Da tali comunicazioni emerge altresì che il disservizio ha interessato le sole chiamate in uscita, rese impossibili dall'avvio – immediatamente successivo alla digitazione del numero di telefono da contattare – di un messaggio vocale che impediva, di fatto l'effettuazione della chiamata.

Atteso che Vodafone, benché onerata in tal senso, non ha prodotto alcuna documentazione atta a dimostrare la non imputabilità del disservizio alla predetta società, si ritiene che la XXX abbia diritto ad un indennizzo per il parziale disservizio occorso sulla linea n. XXX di **€ 65,00**, calcolato moltiplicando il parametro indennizzatorio di € 5,00 (individuato dagli artt. 5, comma 2 e 12, comma 2 del c.d. Regolamento indennizzi), per i 13 giorni di disservizio.

#### 4. Spese di procedura

Considerato il parziale accoglimento delle domande dell'istante, si ritiene equo prevedere il pagamento da parte di Vodafone, in favore dell'istante dell'importo di € 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

VISTO il parere del Servizio Studi e documentazione legislativi e Assistenza legale in data 31 luglio 2009 in ordine alla necessaria continuità delle funzioni esercitate dal Co.Re.Com per delega dell'A.G.Com;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

#### DELIBERA

1. L'accoglimento dell'istanza nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, oltre all'importo di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. € 2.620,00 (duemilaseicentoventi/00) a titolo di indennizzo per la mancata migrazione dell'utenza **XXX** (€ 10,00 per 262 giorni);
- ii. € 249,00 (duecentoquarantanove/00) a titolo di indennizzo per la mancata/tardiva risposta ai reclami;
- iii. € 33,00 (trentatre/00) a titolo di indennizzo per la mancata/tardiva risposta ai reclami;
- iv. € 800,00 (ottocento/00) a titolo di indennizzo per i malfunzionamenti relativi alla mancata visibilità del numero aziendale e all'eccessiva lunghezza del messaggio di attesa;
- v. € 65,00 (sessantacinque/00) a titolo di indennizzo per il disservizio parziale occorso sulla linea voce dal 27 novembre al 9 dicembre 2013;

3. La società Vodafone Italia S.p.A. (già Vodafone Omnitel N.V.) è tenuta, infine, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.  
Dott. Massimiliano Della Torre

Il Vice Presidente Co.Re.Com  
Dott. Giulio Boscagli

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.



La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69, *Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile*.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla comunicazione della medesima.

Ai sensi dell'articolo 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 degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.  
dott. Massimiliano Della Torre