CO.RE.COM. ABRUZZO
Comitato Regionale per le Comunicazioni

Deliberazione n. 15 del 5 Dicembre 2011

OGGETTO: Definizione della controversia /Vodafone Omnitel NV.

L'anno duemilaundici il giorno cinque del mese di dicembre alle ore 11,00, presso la sede del Co.Re.Com. in L'Aquila, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni, così costituito:

		Pres.	Ass.
Presidente	Filippo Lucci	SI	—
Componenti	Alberto Capo	SI	—
	Nazario Cotturone	NO	—
	Alfredo D'Alessandro	SI	—
	Chiara D'Onofrio	SI	
	Assiste la dott.ssa Annalisa Ianni		

IL COMITATO

VISTA la l. 481/1995, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTA la 249/1997 "Istituzione dell'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

VISTO l'art. 84 d.lgs 259/1993, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, con la quale è stato istituito, presso il Consiglio Regionale, il Comitato Regionale per le Comunicazioni (Corecom), per lo svolgimento delle funzioni di governo, di garanzia e controllo in tema di comunicazione;

VISTA la delibera AGCOM 173/07/CONS "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

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 04 dicembre 2008;

VISTA la convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni" sottoscritto tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Presidente del Corecom Abruzzo in data 01 aprile 2011;

VISTA l'istanza di definizione della ditta inoltrata in data 05 luglio 2011 al Corecom Abruzzo e acquisita al prot. n. 4204;

VISTO che con la suddetta istanza l'utente ha instaurato un procedimento di definizione della controversia avverso Vodafone Omnitel, ex artt. 14 e ss delibera AGCOM 173/07/CONS, nei cui

confronti ha chiesto 1) rimborso delle fatture già pagate e annullamento di quelle rimaste insolute; 2) rimborso delle spese sostenute per l'attivazione di un nuovo impianto telefonico; 3) indennizzo previsto dalla delibera 173/07/CONS; 4) risarcimento dei danni morali e patrimoniali quantificati in euro 60.000,00; 5) liquidazione spese di procedura, a fronte dei seguenti disservizi: *1) irregolare funzionamento del servizio voce e ADSL; 2) ritardata lavorazione recesso; 3) perdita della risorsa numerica*;

VISTA la nota del 13.07.2011, prot. n. 4361 con la quale l'Ufficio di Supporto al Corecom ha comunicato alla parti, ai sensi dell'art. 15 comma 2, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della questione in data 11 ottobre 2011;

VISTE le memorie del gestore pervenute in data 11.09.2011;

VISTE le memorie di replica dell'utente pervenute in data 12.09.2011 e 21.09.2011 a mezzo procuratore legale

PRESO ATTO della comparizione di entrambe le parti all'udienza del 11.10.2011;

UDITA la parte istante e la società Vodafone Omnitel NV;

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

VISTO il verbale della suindicata udienza del 11 ottobre 2011;

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

CONSIDERATO quanto segue:

1. Nel maggio 2010 veniva sottoscritto un contratto telefonico tra la e la Vodafone con il quale il gestore si impegnava a garantire, contestualmente all'erogazione del servizio di fonia, ADSL e fonia mobile, altresì, la portabilità sia della numerazione fissa dalla Telecom Italia che dell'utenza mobile mettendo un'unica fatturazione per i servizi forniti. Alla data di attivazione la linea funzionava solo per un'ora, cessando in seguito di funzionare; l'istante segnalava il disservizio al call center di Vodafone senza alcun esito, pertanto, in data 11.07.2010, inviava a mezzo racc.a.r. regolare recesso.
2. La società Vodafone, attraverso memorie difensive depositate in data 12.09.2011, deduceva le seguenti argomentazioni: in data 17.05.2010 l'utente aderiva ad una proposta di abbonamento di Vodafone per la fornitura di un servizio voce e ADSL con attivazione piano tariffario "Internet e Telefono tutto flat", importazione dell'utenza fissa dalla Telecom Italia spa e dell'utenza mobile . con emissione di unica fatturazione. L'ordine di acquisizione della risorsa numerica veniva inserito in data 08.06.2010 ed espletato in data 21.06.2010. In data 12.07.2010 l'utente esercitava il diritto di recesso mediante raccomandata ar ricevuta dal gestore in data 14.07.2011. Ad avviso di Vodafone l'art. 8.2 delle condizioni generali di contratto impongono per l'esercizio del recesso un preavviso di trenta giorni dalla data di ricezione della lettera raccomandata presso gli indirizzi stabiliti dall'art. 24 CGC (non risulta esplicato alcun indirizzo: verificare). Il gestore aggiunge, altresì, che la richiesta di recesso chiedeva espressamente una cessazione della linea definitiva senza rientro in Telecom Italia. La perdita del numero telefonico è derivata essenzialmente dalle richieste precise avanzate dall'utente. Infine solo in data 14.12.2010 è stato espletato l'ordine di cessazione del servizio ADSL, espletato in data 14.12.2010.
3. L'utente, avvalendosi della facoltà riconosciuta dal Regolamento di replicare alle memorie prodotte da controparte, ribadiva che il servizio fonia sia mobile che fisso non ha mai funzionato mentre il servizio ADSL ha funzionato solo per poche ore il primo giorno di attivazione. Per superare l'interruzione del servizio, durata dal 21.06.2010 al 25.11.2010, l'utente, dopo numerosi reclami

presso il call center, decideva di recedere dal contratto ma ciò nonostante continuava a ricevere fatture di pagamento da Vodafone. Consigliata dal gestore Telecom Italia, per velocizzare i tempi di attesa di una portabilità, la attivava un nuovo impianto telefonico con Telecom Italia perdendo la propria numerazione telefonica, unico contatto telefonico conosciuto dalla cliente.

4. In sede di udienza del 11.10.2011 convocata ai sensi dell'art. 16, comma 4, la parte istante, come rappresentata, ribadiva che il servizio ADSL, foni fissa, e fonia mobile non hanno mai funzionato sin dal primo giorno di attivazione dei servizi da parte di Vodafone, costringendo l'utente a disdire il contratto in data 11.07.2010, reiterata in data 25.11.2010. Vodafone, a fronte dei numerosi reclami, solo tre volte inviava i tecnici ma senza mai risolvere definitivamente i disservizi. Con riferimento alla telefonia mobile, l'utente si accorgeva che nella propria sede di ubicazione non c'era copertura Vodafone, con impossibilità di utilizzare il servizio. Conferma, infine, di aver pagato solo le prime due fatture emesse in data 16.06.2010 di euro 48.51 e 13.08.2010 di euro 90.43 e di aver attivato un nuovo impianto con Telecom Italia per non attendere i tempi della procedura di migrazione. Il nuovo impianto è stato attivato nel mese di gennaio 2011;
5. In sede di udienza del 11.10.2011, convocata ai sensi dell'art. 16, comma 4, la società convenuta si riportava alle memorie, precisando: che il servizio fonia mobile ha sempre funzionato regolarmente come da dettaglio del traffico; che i servizi sono stati attivati in data 21.06.2010 come da schermata depositata in atti. Precisa, infine, che unici reclami telefonici riscontrati dal gestore sono avvenuti in data 08.06.2010 e 21.06.2010 entrambi gestiti con invio di tecnici di Telecom Italia. Il gestore offre a tacitazione definitiva della controversia lo stralcio di tutte le fatture emesse per un totale di euro 542,22 e la corresponsione di un indennizzo pari ad euro 1500,00.

I.**Risultanze istruttorie**

Con l'istanza pervenuta in data 05 luglio 2011 la società ha chiesto al Corecom Abruzzo la definizione della controversia in essere con la società Vodafone Omnitel NV, avente ad oggetto le seguenti contestazioni:

1) Irregolare funzionamento del servizio voce e ADSL;
2) ritardata lavorazione recesso.
3) perdita della risorsa numerica.

Per le citate doglianza l'utente formula le seguenti richieste: 1) stralcio delle fatture di pagamento emesse per malfunzionamento dei servizi erogati; 2) corresponsione del relativo indennizzo come previsto dalla delibera 73/11/CONS; 3) rimborso delle spese sostenute per l'attivazione di un nuovo impianto telefonico con Telecom Italia; 4) risarcimento dei danni morali e patrimoniali quantificati in euro 60.000,00; 5) liquidazione spese di procedura.

II **Valutazioni in ordine al caso in esame**:

II.a) ***Sul rito***

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

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 rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. La domanda di "*Risarcimento dei danni di euro 60.000,00*" avanzata dalla ditta , deve pertanto intendersi come domanda di condanna della Vodafone al pagamento di un indennizzo in conseguenza delle contestazioni oggetto del presente procedimento.

II.b) ***Nel merito***
In base alla documentazione disponibile in atti, deve preliminarmente evidenziarsi che la vicenda oggetto della presente disamina rappresenta un caso di: 1. irregolare funzionamento del servizio voce e ADSL; 2. ritardata lavorazione del recesso; 3. perdita della risorsa numerica.

II.b.a) ***Irregolare funzionamento del servizio voce e ADSL.***
La prima contestazione oggetto della presente disamina attiene il malfunzionamento del servizio fonia e ADSL erogato a causa del quale l'utente si determinava a recedere dal contratto stipulato con Vodafone. A tale proposito, occorre ricordare come le Sezioni Unite della Corte di Cassazione, con la sentenza n. 13533/2001, in tema di riparto dell'onere probatorio abbiano affermato il principio secondo cui nel caso in cui sia dedotto l'inesatto adempimento di un'obbligazione, il creditore della prestazione, oltre a provare la fonte del rapporto, può limitarsi alla semplice deduzione dell'inesattezza, mentre l'onere di provare il contrario grava sul debitore. D'altronde, in materia di garanzie offerte al cliente, l'art. 3.4 delle condizioni generali di contratto stabilisce che "per il miglior utilizzo o per la segnalazione di guasti, Vodafone assicura al Cliente l'assistenza tecnica su tutto il territorio nazionale".

Nel caso di specie, gli interventi tecnici predisposti dal gestore, così come dichiarato dall'utente e non smentito da Vodafone, non hanno risolto definitivamente il disservizio perché non è stata garantita la fornitura del servizio fonia e ADSL in modo regolare, continuo e senza interruzioni, in conformità a quanto disposto dall'art. 3, comma 4, della delibera 179/03/CSP.

D'altronde, per le argomentazioni riportate, spettava alla società Vodafone provare la regolare e continua fornitura del servizio ovvero, in alternativa, dimostrare che l'inadempimento si era verificato per cause ad essa non imputabili, in ossequio al disposto 1218 c.c.

Di contro, il gestore si è limitato a dichiarare di aver gestito i reclami datati 08.06.2010 e 21.06.2010 con l'intervento dei tecnici Telecom senza fornire alcun elemento probatorio in ordine alla risoluzione definitiva dei guasti. Pertanto può essere accolta la richiesta dell'istante a vedersi corrispondere un equo indennizzo ed il rimborso delle fatture pagate.
Per il calcolo dei giorni da indennizzare per il malfunzionamento del servizio, al fine di rispondere ad un criterio di logicità, non si può prescindere dalle considerazioni addotte al punto II.2 (ritardata lavorazione recesso) della presente proposta di deliberazione. In particolare l'interesse dell'utente all'indennizzo per il malfunzionamento del servizio deve essere contemperato con le sue pretese afferenti la ritardata gestione della disdetta; il disservizio per malfunzionamento può essere ristorato solo fino al giorno in cui il contratto avrebbe dovuto essere cessato, prevalendo la volontà dell'utente di cessare i servizi i quali, quando non più graditi, non possono essere indennizzati perché mal funzionanti.
Ne consegue che i giorni di malfunzionamento sono determinati nel seguente modo: dal 21.06.2010 al 14.08.2010 = 54 gg. utili da indennizzare.

II.b.b) ***Ritardata lavorazione del recesso***
Seconda questione oggetto della presenta disamina attiene il lamentato ritardo con cui il gestore ha lavorato il recesso contrattuale esercitato dall'utente. Al riguardo occorre in via preliminare affrontare l'eccezione di illegittimità della disdetta sollevata dal gestore. L'eccezione sollevata dal gestore in merito alla irregolarità della disdetta, inviata ad un indirizzo diverso da quello indicato nelle condizioni generali di contratto, non può essere accolta perché trova applicazione il principio generale sancito dall'art. 1336 c.c.; in tal senso anche recente giurisprudenza sostiene che "l'atto unilaterale recettizio, i cui effetti si producono, ai sensi dell'art. 1334 c.c., nel momento in cui il destinatario ne ha conoscenza, si reputa conosciuto quando, avuto riguardo alle previste modalità della sua comunicazione, consegna o spedizione...possa ritenersi che il destinatario medesimo ne abbia avuto conoscenza o ne abbia potuto avere cognizione usando la normale diligenza, ricadendo su di lui, in presenza di tali condizioni, l'onere di dimostrare di essersi trovato, senza colpa, nell'impossibilità di averne notizia". (Cass. Civile sez. II, 20784/2006). Nel caso di specie la modalità di trasmissione della disdetta, indirizzata alla sede legale del

gestore, nonché l'ammissione dell'avvenuta ricezione da parte del gestore costituiscono elementi atti ad escludere l'impossibilità di quest'ultimo di averne notizia e, invece, contribuiscono a rafforzare la presunzione di avvenuta conoscenza della disdetta.

Per quanto riguarda un profilo più dettagliatamente sostanziale, la decisione di risolvere il rapporto unitamente alla fissazione di un termine per il perfezionamento differito, trova il suo fondamento nella disposizione di cui all'art. 1, comma 3 del d.l. 7/2007, convertito con legge n. 40/2007, la quale prevede che "*i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia...devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto...senza vincoli temporali e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni*". Nel caso di specie, stante il combinato disposto degli artt. 8.2 e 5.1 delle condizioni generali di contratto la disdetta formulata dall'utente troverà efficacia trascorsi 30 giorni dal 14.07.2010 e, quindi, già dal 14 agosto 2010 il contratto intercorso tra la ditta ed il gestore Vodafone deve intendersi interamente cessato, liberando le parti da ogni impegno contrattuale futuro e rendendo infondata la richiesta di pagamento pretesa dal gestore attraverso il ciclo di fatturazione emesso dopo il perfezionarsi della revoca. Per le ragioni esposte Vodafone illegittimamente ha continuato ad erogare il servizio di ADSL fino al giorno 14.12.2010. Pertanto l'utente avrà diritto a vedersi annullate tutte le fatture di pagamento comprensive dei costi di abbonamento e traffico relativi al periodo compreso tra il 14.08.2010 e la data di cessazione definitiva dei servizi in particolare (fattura n. 8204199440 del 13.10.2010; AA01234218 del 15.12.2010, AB03520250 del 22.03.2011, AB01888746)

II.b.c) ***Ritardata lavorazione del recesso***

Seconda questione oggetto della presente disamina attiene il lamentato ritardo con cui il gestore ha lavorato il recesso contrattuale esercitato dall'utente. Al riguardo occorre in via preliminare affrontare l'eccezione di illegittimità della disdetta sollevata dal gestore. L'eccezione sollevata dal gestore in merito alla irregolarità della disdetta, inviata ad un indirizzo diverso da quello indicato nelle condizioni generali di contratto, non può essere accolta perché trova applicazione il principio generale sancito dall'art. 1336 c.c.; in tal senso anche recente giurisprudenza sostiene che "l'atto unilaterale recettizio, i cui effetti si producono, ai sensi dell'art. 1334 c.c., nel momento in cui il destinatario ne ha conoscenza, si reputa conosciuto *quando, avuto riguardo alle previste modalità della sua comunicazione, consegna o spedizione...possa ritenersi che il destinatario medesimo ne abbia avuto conoscenza o ne abbia potuto avere cognizione usando la normale diligenza, ricadendo su di lui, in presenza di tali condizioni, l'onere di dimostrare di essersi trovato, senza colpa, nell'impossibilità di averne notizia*". (Cass. Civile sez. II, 20784/2006). Nel caso di specie la modalità di trasmissione della disdetta, indirizzata alla sede legale del gestore, nonché l'ammissione dell'avvenuta ricezione da parte del gestore costituiscono elementi atti ad escludere l'impossibilità di quest'ultimo di averne notizia e, invece, contribuiscono a rafforzare la presunzione di avvenuta conoscenza della disdetta.

Per quanto riguarda un profilo più dettagliatamente sostanziale, la decisione di risolvere il rapporto unitamente alla fissazione di un termine per il perfezionamento differito, trova il suo fondamento nella disposizione di cui all'art. 1, comma 3 del d.l. 7/2007, convertito con legge n. 40/2007, la quale prevede che "*i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia...devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto...senza vincoli temporali e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni*". Nel caso di specie, stante il combinato disposto degli artt. 8.2 e 5.1 delle condizioni generali di contratto la disdetta formulata dall'utente troverà efficacia trascorsi 30 giorni dal 14.07.2010 e, quindi, già dal 14 agosto 2010 il contratto intercorso tra la ditta ed il gestore Vodafone deve intendersi interamente cessato, liberando le parti da ogni impegno contrattuale futuro e rendendo infondata la richiesta di pagamento pretesa dal gestore attraverso il ciclo di fatturazione emesso dopo il perfezionarsi della revoca. Per le ragioni esposte Vodafone illegittimamente ha continuato ad erogare il servizio di ADSL fino al giorno 14.12.2010. Pertanto l'utente avrà diritto a vedersi annullate tutte le fatture di pagamento comprensive dei costi di abbonamento e traffico relativi al periodo compreso tra il 14.08.2010 e la data di cessazione definitiva dei servizi in

particolare (fattura n. 8204199440 del 13.10.2010; AA01234218 del 15.12.2010, AB03520250 del 22.03.2011, AB01888746)

IIb.d.) ***Perdita della risorsa numerica***

Dalla documentazione in atti emerge che nessuna responsabilità può essere ascritta alle azioni di Vodafone per la perdita della risorsa numerica n. da parte della ditta . Infatti la disdetta indirizzata al gestore, come depositata in atti, rappresenta l'intenzione dell'utente di cessare i servizi erogati da Vodafone senza contenere alcuna richiesta, seppure irregolare, di migrazione dell'utenza verso altro gestore. Pertanto la cessazione dei servizi e conseguente restituzione dell'utenza al gestore assegnatario originario della risorsa sono stati disposti correttamente da Vodafone secondo le intenzioni manifestate dall'utente. Vi è di più, l'attivazione di un nuovo impianto telefonico con Telecom Italia è stato suggerito da quest'ultimo all'utente onde evitare un presunto disservizio collaterale al processo di migrazione e non è stato il rimedio disperato ad una richiesta di migrazione non eseguita o ritardata. Pertanto, l'attivazione di un nuovo impianto, a cui è associato un numero telefonico diverso da quello posseduto originariamente, è dipesa esclusivamente dalla volontà della Ditta dalla cui sfera di azione è rimasto estraneo il gestore Vodafone.

Per i motivi esposti non può essere accolta la richiesta di rimborso dei costi sostenuti per l'attivazione di un nuovo impianto telefonico con Telecom Italia né la liquidazione di un indennizzo per perdita della risorsa numerica.

CONSIDERATO che la società Vodafone Omnitel ha agito non in conformità con le disposizioni di cui alla legge 40/2007, delibera AGCOM 179/03/CONS nonché ai disposti di cui agli articoli 1218 c.c. e 1136 c.c.;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che la responsabilità per l'oggetto in contestazione: "irregolare funzionamento del servizio voce e ADSL" e "ritardata lavorazione del recesso" è imputabile alla società Vodafone Omintel NV ed in quanto tale implica una corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente;

RITENUTO di dover applicare, al riguardo, l'art. 2 del Regolamento "in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori", approvato con delibera AGCOM n. 73/11/CONS che definisce il suo ambito di applicazione, in considerazione del fatto che il gestore non ha fornito la prova dell'avvenuta corresponsione degli indennizzi contrattualmente previsti e del fatto che dal verbale di mancato accordo non risulta l'impegno dell'operatore al riconoscimento degli stessi;

CONSIDERATO che nel caso di specie si ravvisa l'applicabilità dei soli artt. 5 e 12 del Regolamento citato per individuare la tipologia di indennizzi liquidabili, non potendosi accogliere le richieste di indennizzo per la mancata risposta al reclamo e per le spese del procedimento per le seguenti motivazioni:

- ***Mancata risposta ai reclami***

La domanda va rigettata, in quanto generica e priva di fondamento. In particolare l'utente nella richiesta del relativo indennizzo non ha precisato le date relative ai reclami inevasi dal gestore né prodotto alcuna documentazione probatoria attinente agli stessi. Dalla documentazione in atti emerge che i reclami datati 08.06.2011 e 21.06.2011 sono stati riscontrati da Vodafone tramite intervento dei tecnici *in loco*.

- ***Spese del procedimento***

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento. Nel caso di specie non si ravvisano i presupposti per la liquidazione degli indennizzi atteso il comportamento diligente della parte convenuta sia in sede di conciliazione che di definizione.

Le tipologie degli indennizzi liquidabili di cui all'art. 5 è il seguente:

a) ***Malfunzionamento del servizio***
Il disservizio in esame è sussumibile all'ipotesi prevista dal comma 1, art. 5 del Regolamento. Il periodo di riferimento è compreso tra il 21.06.2010 al 14.08.2010.
Il combinato disposto degli artt. 5 e 12 del Regolamento dispone che *"in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 5,00 per ogni giorno di interruzione"* che, nel caso di utenza affari, è computato in misura pari al doppio.
Pertanto, alla luce delle valutazioni svolte, l'utente ha diritto a vedersi riconoscere i seguenti indennizzi, a carico di Vodafone Omnitel NV:

- Malfunzionamento servizio fonia fissa dal 21.06.2010 al 14.08.2010 = gg. 54 = euro 270,00 (5,00 euro pro die x 54 gg.);
- malfunzionamento servizio ADSL dal 21.06.2010 al 14.08.2010 = gg. 54 = euro 270,00 (5,00 euro pro die x 54 gg.);

Tenuto conto che trattasi di utenza affari, la somma di euro 540,00 andrà raddoppiata a favore dell'utente che avrà diritto a vedersi corrispondere la somma di euro 1080,00.

CONSIDERATO che alla presente definizione non si applica il disposto di cui al comma 7 dell'art. 19 del Regolamento, avendo ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria di entità superiore ad euro 500,00;

VISTA la proposta di deliberazione del Dirigente del Servizio amministrativo di Supporto alle Autorità Indipendenti;

UDITA l'illustrazione del Presidente Filippo Lucci nella seduta del 5 dicembre 2011;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge, per i motivi indicati:

DELIBERA

1. di accogliere l'istanza formulata in data 13.07.2011 dalla ditta

2. di disporre a carico della società Vodafone Onitel NV l'annullamento delle seguenti fatture per l'intero importo: 8204199440 del 13.10.2010; AA01234218 del 15.12.2010, AB03520250 del 22.03.2011, AB01888746 del 15.02.2011;

3. di disporre a carico della società Vodafone Omnitel NV il rimborso delle fatture 8751476914 del 16.06.2010 e 8206062445 del 13.08.2010 per un totale di euro 138,94 ;

4. di disporre a carico della società Vodafone Omnitel NV la liquidazione in favore della parte ricorrente, ditta , mediante assegno o bonifico bancario:
   - la somma di euro 1080,00, a titolo di indennizzo per malfunzionamento dell'utenza (calcolata moltiplicando euro 5,00, quale importo giornaliero indicato dall'art. 5 del regolamento, per 54 gg di malfunzionamento servizio fonia e per ogni servizio accessorio di internet e fonia, raddoppiata ai sensi dell'art. 12 del Regolamento).

La somma così determinata a titolo di indennizzo e/o di rimborso dovrà essere maggiorata 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 ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11 comma 4 del Regolamento approvato dalla delibera 179/03/CSP.

Ai fini dell'art. 19, comma 3, della delibera AGCOM n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Corecom Abruzzo, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 69/2009.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine massimo di sessanta 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 Presidente
Filippo Lucci

Il Responsabile dell'Ufficio di Supporto al Corecom
Annalisa Ianni