CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE

DELIBERAZIONE DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

CO.RE.COM.-Molise

Verbale n. 28 Adunanza del 17-12-2018

OGGETTO: Definizione GU14 prot. 6090/18 dell' 11/06/2018 Vodafone S.p.A. e Wind Tre (H3G) S.p.A-Oggetto della controversia: Interruzione/sospensione del servizio; Mancata portabilità/migrazione; Trasparenza contrattuale. Oggetto del contratto: Servizio di telefonia fissa – utenza privata. Utenza interessata - Cod. cliente pratica n.

DELIBERAZIONE N°.....42.....

L'anno duemiladiciotto (2018) il giorno DICIASSETTE..... (.17.) del mese di dicembre nella sede di Via Colitto, 7- Campobasso, si è riunito il CO.RE.COM., alla presenza dei Signori:

Nominativo	Carica	Presente	Assente
FABIO TALUCCI	Presidente	X	
NICOLA LAVANGA	Vice presidente	X	
ANGELA CATALANO	Componente	X	

Verbalizza il Direttore del Servizio Dr.ssa Angela Aufiero.

IL COMITATO CORECOM

VISTA la legge 31 luglio 1997, n.249, "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi dell'OPERATORE telecomunicazioni e radiotelevisivo*" in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14.

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";

VISTO l'articolo 84 del Decreto legislativo del 1° agosto 2003, n.259, recante "*Codice delle Comunicazioni elettroniche*";

VISTA la legge della Regione Molise 26 agosto 2002 n. 18, recante "*Istituzione, Organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l'Accordo Quadro approvato in data 28 novembre 2017 tra Agcom, la Conferenza delle regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali (Accordo);

VISTA la nuova Convenzione sottoscritta tra l'Agcom, il Corecom Molise e la Regione Molise decorrente dal 1° gennaio 2018 in applicazione del citato Accordo;

VISTA la Deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP "*Direttiva generale in materia di qualità e carte di servizi di OPERATORE comunicazioni*";

VISTA la Delibera n. 276/13/CONS riguardante "*Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Co.RE.Com. in materia di risoluzione delle controversie tr utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*";

VISTA la delibera n. 173/07/CONS "*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera n.173/07/CONS*";

VISTA la delibera n. 73/11/CONS "Approvazione del *Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla 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 14/11/1995, n.481*";

VISTA l'istanza presentata in data 11/06/2018 prot. n.6090 presentata dal ricorrente mediante formulario GU14, con cui ha chiesto l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Molise per la definizione della controversia in essere con la compagnia telefonica Telecom s.p.a. S.p.a. ai sensi dell'articolo 14 e ss. del Regolamento;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTA la nota prot. n.6135 del 12/06/18 con cui il Co.Re.Com. Molise ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTO il verbale di udienza di definizione n. 76 del 08-10-2018.

VISTI gli atti del procedimento in epigrafe e la relazione istruttoria del responsabile del procedimento prot. n. 12104 del 12/12/2018, che si allega alla presente deliberazione e costituisce parte integrale del presente provvedimento;

Tutto ciò premesso,

Il Comitato, nel condividere e fare propria la relazione istruttoria prot. n. 12104 del 12/12/2018, all'unanimità, **DELIBERA**

di accogliere parzialmente l'istanza di Definizione GU14 prot. 6090/18 dell' 11/06/2018 Vodafone S.p.A. - Oggetto della controversia: Interruzione/sospensione del servizio; Mancata portabilità/migrazione; Trasparenza contrattuale. Oggetto del contratto: Servizio di telefonia fissa – utenza privata. Utenza interessata ´ - Cod. cliente pratica n. nei confronti di Vodafone s.p.a., la quale è tenuta a:

1. Riconoscere un indennizzo di euro 1.800,00 (milleottocento/00) ai sensi dell'art. 5 comma 1 dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS.
2. Riconoscere le spese di procedura di euro 100,00 (cento/00).
3. Di inviare l'atto alla pubblicazione così come previsto dalla norma.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art.19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza all'art.19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art.98, comma 11 del D.Lgs 1° agosto 2003, n.259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett.B) del Codice del processo amministrativo, approvato con D.Lgs. 2 luglio 2010, n.104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

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

La presente delibera è formata da n. 3 facciate ed è pubblicata sul sito web del Corecom Molise in forma integrale.

Il Verbalizzante
Angela AUFIERO

Il Presidente
Fabio TALUCCI

CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE
Protocollo Interno N. 12104/2018 del 12-12-2018
Doc. Principale - Copia Del Documento Firmato Digitalmente

Consiglio Regionale del Molise

Al Co.Re.Com. Molise
Sede

DOCUMENTO ISTRUTTORIO:
Oggetto: Definizione . GU14 prot. *6090/18 dell' 11/06/2018*
Vodafone S.p.A. e Wind Tre (H3G) S.p.A
Oggetto della controversia:
Interruzione/sospensione del servizio; Mancata portabilità/migrazione; Trasparenza contrattuale.
Oggetto del contratto:
Servizio di telefonia fissa – utenza privata.
Utenza interessata - *Cod. cliente pratica n.*
Il Responsabile dell'istruttoria dott. Luigi Ciambriello

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" ;*
VISTA la legge regionale 26 agosto 2002, n. 18 recante "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)".
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, il Consiglio regionale del Molise e il Comitato regionale per le comunicazioni del Molise in data 14.12.2011 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.*
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";*
VISTO l'Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;
VISTA la nuova convenzione sottoscritta tra l'AGCOM ed il CORECOM Molise decorrente dall'1 gennaio 2018;
VISTI gli atti del procedimento, il modello **Definizione R.U. GU14 prot. 6090/18 dell' 11/06/2018 Vodafone S.p.A. e Wind Tre (H3G) S.p.A,** la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria depositata agli atti.
CONSIDERATO che

- Il ricorrente ha presentato ricorso mediante formulario UG in data 19.10.2017 prot. n.11090/17, non raggiungendo nessun accordo, seppur parziale, con la controparte, come si evince da verbale di udienza di conciliazione n.442/18 del 11/06/2018.

- che in data 08/10/2018 come da verbale n. 76, ha avuto luogo l'udienza di definizione in cui risultano presenti tutte le parti in audio conferenza, ove un accordo è stato raggiunto tra l'utente e l'operatore Wind Tre s.p.a., mentre non è stato comunque possibile addivenire ad una soluzione conciliativa della controversia tra il ricorrente e l'operatore Vodafone.

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, quanto segue:

Posizione del ricorrente.
Il **ricorrente**, titolare di utenza di telefonia fissa, privata, dichiara nella nota (denominata "*Motivi*") allegata al formulario GU14 che:

- nel mese di settembre 2017 aderiva ad una proposta contrattuale con Vodafone Italia s.p.a. la quale con mail 30.09.2017 comunicava l'attivazione della linea. Senonchè in data 13.10.2017 all'atto di installazione dell'apparecchio telefonico il tecnico incaricato dall'operatore telefonico comunicava l'impossibilità a procedere a causa della presenza di teleallarme. Il ricorrente afferma che il medesimo tecnico faceva sottoscrivere nell'immediatezza alla propria coniuge, presente alle operazioni di installazione sopra descritte, un atto di recesso al fine di assicurare, a detta del tecnico, la permanenza della linea con il precedente gestore. A seguito di quanto illustrato la società Vodafone con nota del 30.10.2017, comunicava che "*a seguito di verifiche effettuate, è emerso che l'utente ha manifestato la volontà di non voler procedere con la migrazione in Vodafone*" e trasmetteva il nuovo codice di migrazione.
- L'istante afferma di aver prodotto e successivamente rinunciato al GU5 confidando nella possibilità di risolvere il problema sottoscrivendo un contratto con altro gestore e utilizzando il codice di migrazione trasmesso da Vodafone.
- A fronte dell'impossibilità di vedere riallacciata la linea per problema tecnico, l'istante si vedeva costretto ad inoltrare al Co.Re.Com. nuova istanza GU5 il 17.11.2017 data in cui Wind ha provveduto alla "*sconfigurazione*" dell'utenza in rete, mentre Vodafone ha provveduto alla "*configurazione*" sulla propria rete.
- L'istante, reiterate le richieste in sede di conciliazione, e certo di poter riattivare la linea con altro gestore, afferma di aver rinunciato anche al secondo GU5, ma si vedeva nella permanenza dell'impossibilità di riattivazione per "problema tecnico". Egli attribuisce all'operatore Vodafone una doppia responsabilità: a) *omesso controllo sulla compatibilità tecnica circa l'attivazione della linea telefonica con l'impianto di teleallarme*; b) *errata indicazione dell'utenza telefonica nella comunicazione del codice di migrazione* evinta dalla lettura della nota Vodafone del 30.10.2017 nella quale si indica una utenza sbagliata.
- Il ricorrente ritiene che tale errore è causa della mancata migrazione ad altro gestore, di portabilità del numero perché verosimilmente a causa dell'inconveniente causato da Vodafone, non è stato mai generato un reale codice di migrazione.

Il ricorrente chiede a mezzo formulario GU14:

1. *Riattivazione immediata dell'utenza telefonica;*
2. *Pagamento indennizzo per interruzione del servizio e mancata migrazione;*
3. *Pagamento competenze legali.*

Appare opportuno precisare che nel formulario UG di conciliazione (prot. n.1190 del 19/10/17) il ricorrente ha formulato il seguente petitum:

1. Riattivazione immediata della linea telefonica numero.....
2. Pagamento dell'indennizzo per tutti i danni subiti e subendi.

Posizione dell'operatore Vodafone s.p.a .

CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE
Protocollo Interno N. 12104/2018 del 12-12-2018
Doc. Principale - Copia Del Documento Firmato Digitalmente

Vodafone s.p.a., nelle proprie memorie del 04.07.2018 pervenute al prot. n.7141 pari data, solleva in via preliminare "*l'eccezione di inammissibilità e improcedibilità di eventuali richieste formulate nel GU 14 che non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione e ritiene che eventuali domande eccedenti la richiesta trattata dinanzi al Co.Re.Com., dovranno essere considerate necessariamente improcedibili poiché per le stesse non risulta assolto l'obbligo del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione.*"
L'operatore evidenzia di aver regolarmente avviato la procedura di migrazione in virtù di apposita richiesta eseguita da parte ricorrente e di aver fornito correttamente il relativo codice necessario per compiere la migrazione verso l'operatore recipient. Egli afferma che "*non risultano essere state effettuate richieste di migrazione da parte di altri operatori e che la numerazione è attiva sui sistemi Vodafone ed in attesa di eventuali richieste di migrazione*" rilevando altresì, che *la procedura di portabilità è principalmente a carico del gestore recipient*. Vodafone conclude ritenendo che la parte ricorrente non abbia prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore stesso.

L'istante con nota pec del 18.07.2018 pervenuta al prot. n.7791 del 19.07.2018, replica alle memorie di Vodafone affermando che non vi è alcuna difformità tra quanto chiesto nell'istanza di conciliazione e quanto evincibile dal mod. GU14; in riferimento alle spese di procedura egli ritiene che sono state chieste nella fase di definizione in quanto esse scaturiscono dal comportamento complessivamente tenuto dalle parti nell'intero procedimento di conciliazione e definizione.
In ordine alla asserita correttezza dell'operato gestionale da parte di Vodafone, il ricorrente sostiene che al momento della istallazione dell'apparecchio (tramite tecnico Vodafone) il numero risultava già inattivo e conferma la responsabilità dell'operatore Vodafone per non aver effettuato preventivamente un controllo tecnico circa i requisiti necessari per l'attivazione stessa, per non aver il medesimo operatore, fornito alcuna motivazione tecnico giuridica in ordine alla sospensione del predetto servizio avvenuta il 13.10.2017, per non aver dimostrato di aver adempiuto agli obblighi informativi in merito al disservizio.
Viene altresì rilevato dal ricorrente, la errata formulazione del numero telefonico indicato da Vodafone nel processo di migrazione per cui tale errato numero è stato associato al codice di migrazione vanificando tutti i tentativi di migrazione verso altri gestori. L'istante reitera le proprie richieste di indennizzo.

Passando all'esame della questione,

PRELIMINARMENTE, dovendo valutare il comportamento delle parti, si rileva che sia il ricorrente che la società Vodafone hanno aderito al tentativo di conciliazione.
IN TEMA DI RITO deve dichiararsi la parziale ammissibilità della domanda del ricorrente;
NEL MERITO, la domanda dell'utente è da ritenersi parzialmente fondata.

1. *Riattivazione immediata dell'utenza telefonica;*

La richiesta formulata è stata precedentemente oggetto di n.2 ricorsi con formulario GU5 e in tale alveo è stata presa in esame. Per quanto riguarda la presente fase di definizione si è dell'avviso che la richiesta non sia ricompresa nelle competenze,

CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE
Protocollo Interno N. 12104/2018 del 12-12-2018
Doc. Principale - Copia Del Documento Firmato Digitalmente

contemplate dall'art.19 dell'Allegato A della Delibera 173/07/CONS - Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti-; infatti il citato articolo 19 al comma 4 dispone che "*l'Autorità ... può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità*" e al successivo comma 5 recita: "*resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno*". Pertanto si ritiene che la presente richiesta non possa essere oggetto di esame in questa sede e quindi non possa trovare accoglimento.

2. *Pagamento indennizzo per interruzione del servizio e mancata migrazione*;

In ordine a detta richiesta è opportuno premettere che già in sede di formulazione di ricorso in conciliazione l'istante aveva chiesto gli indennizzi inerenti al disservizio subìto.

Nel prendere in esame tali richieste appare necessario fare la seguente osservazione: l'istante formula due fattispecie di indennizzi a) *indennizzo per interruzione del servizio*, b) *indennizzo per mancata migrazione*. Al riguardo è opportuno sottolineare che è stato univocamente riconosciuto dalle parti (ricorrente, Società Vodafone e Società Wind) che la migrazione è effettivamente avvenuta: ciò in data 16/10/2017 secondo la Società Vodafone; la Società Wind afferma *la regolare migrazione stante la non presenza dell'utenza sui propri sistemi a partire dal 13/10/2017* e lo stesso utente nelle proprie memorie afferma di aver ricevuto una e.mail in data 30/09/2017 con cui Vodafone comunicava la "*attivazione della linea*" pur se il medesimo istante lamenta il disservizio a decorrere dalla data del 13/10/2017 in occasione della installazione dell'apparecchio telefonico presso la propria abitazione.

Pertanto non può essere accolta la richiesta di indennizzo per "*mancata migrazione*" essendo essa migrazione regolarmente avvenuta, come sopra evidenziato.

Ciò premesso si ritiene di prendere in esame la richiesta relativa a:

"*Indennizzo per interruzione del servizio*".

E' opportuno premettere che il disservizio lamentato dal ricorrente, come di evince dagli atti, (fatture, proposte di contratto, etc.) ha riguardato i servizi voce e ADSL inerenti all'utenza di cui trattasi.

Il ricorrente lamenta la completa interruzione del servizio a decorrere dal giorno 13 ottobre 2017 data di installazione dell'apparecchio telefonico a cura della società Vodafone la quale nelle proprie memorie si limita ad affermare "*di aver regolarmente avviato la procedura di migrazione...*" e che "*la portabilità, difatti, si è espletata correttamente in data 16/10/2017*" , ma non elabora alcuna argomentazione e neppure produce documentazione a propria difesa in merito al disservizio lamentato, ed alle cause che lo hanno determinato.

Si tratta di una utenza che lo stesso operatore dichiara nella propria disponibilità precisando che "... *l'utente è attualmente attivo e non risulta essere tutt'ora presente alcun insoluto*", quindi evidenziando la effettiva fatturazione, ma non assolvendo l'onere di dimostrare di converso a quanto affermato dal ricorrente, la regolarità nella erogazione del servizio nel relativo traffico sia voce sia ADSL. Né, tantomeno, Vodafone argomenta in merito alla disdetta del 16/10/17, riferita dall'utente, che,

CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE
Protocollo Interno N. 12104/2018 del 12-12-2018
Doc. Principale - Copia Del Documento Firmato Digitalmente

pertanto, rimane ininfluente nel presente procedimento, anzi, al contrario l'operatore afferma che *l'utenza è attiva sui propri sistemi.*

Pertanto si ritiene fondata la lamentata interruzione della linea telefonica con relativa richiesta di indennizzo.

Entrando nel merito si ritiene che l'arco temporale interessato dal disservizio decorre dal 13/10/2017 -data di istallazione dell'apparecchio-, fino alla data dell' 11/06/2018 - giorno di formulazione del ricorso in definizione- che costituisce una data certa di esistenza del disservizio quale "causa petendi" a fondamento del medesimo ricorso.

La migrazione vedeva la società Vodafone s.p.a. quale "recipient" e la società Wind s.p.a. quale "donating"; la migrazione è stata regolarmente espletata come dichiarato dalle parti nelle rispettive memorie.

Il disservizio si è verificato nella erogazione dei servizi voce e dati e, si ritiene dall'esame della documentazione agli atti, sia ascrivibile alla condotta della società Vodafone la quale di fatto si ritiene abbia omesso 1)di controllare la compatibilità tecnica circa l'attivazione della linea telefonica con l'impianto di teleallarme insistente sull'utenza; 2) di dare il necessario preavviso all'utente circa l'interruzione del servizio e delle cause che lo hanno determinato.

Nel suddetto arco temporale, essendosi correttamente espletata la portabilità, la linea è costantemente rimasta nella disponibilità di Vodafone che nelle proprie memorie del 04/07/18 afferma che *l'utente è attivo e non risulta essere presente alcun insoluto.*

Risulta altresì, agli atti una *proposta di contratto* di migrazione verso Wind-Infostrada formulata in data13/02/2018, tuttavia è necessario precisare che si tratta di una semplice proposta, sottoscritta da persona diversa dal titolare dell'utenza, tra l'altro con numero di utenza errato, come si evince dagli atti nonchè evidenziato nelle memorie della società Wind; documento non influente ai fini del presente procedimento, tanto più che Vodafone dichiara che "*non risultano essere state effettuate richieste di migrazione da parte di altro operatore*".

Pertanto si ritiene di poter riconoscere indennizzo ai sensi dell'art. 5 comma 1 dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS.

Arco temporale: dal 13/10/2017 all' 11/06/2018 per un totale lordo di giorni 240 giorni dal quale bisogna defalcare n. 60 "giorni solari" come da *Carta del Cliente dei Servizi mobili e fissi di Vodafone* per cui si perviene a n. 180 giorni netti indennizzabili.

Giorni 180 x euro 5,00 (art. 5 comma 1) **x 2 servizi** (Voce e ADSL)= **euro 1.800,00** (milleottocento/00).

3. Pagamento competenze legali. – (Spese di procedura*).*

E' opportuno richiamare l'art. 19 III.5.4 della delibera n. 276/13/CONS che subordina la possibilità di liquidare le "... *spese di procedura giustificate, secondo equità e proporzionalità, nonché tenendo conto del comportamento delle parti nel corso del procedimento di conciliazione. La formulazione della norma implica che le spese di procedura possano essere liquidate a prescindere dalla domanda di parte...*", per cui si ritiene di non poter accogliere l'eccezione di inammissibilità sollevata dall'operatore.

In merito alla richiesta espressa si ritiene, pertanto, di poter riconoscere le spese legali nella misura di euro **100,00** (cento/00) in considerazione della circostanza che il ricorrente è stato assistito da legale rappresentante in entrambe le fasi procedimentali.

CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE
Protocollo Interno N. 12104/2018 del 12-12-2018
Doc. Principale - Copia Del Documento Firmato Digitalmente

TUTTO CIO' PREMESSO

PROPONE

Al CO.RE.COM. Molise:

di accogliere parzialmente l'istanza di **Definizione GU14 prot.** ***6090/18 dell' 11/06/2018*** **Vodafone S.p.A. - Oggetto della controversia: Interruzione/sospensione del servizio; Mancata portabilità/migrazione; Trasparenza contrattuale. Oggetto del contratto: Servizio di telefonia fissa – utenza privata. Utenza interessata** ***- Cod. cliente pratica n.*** nei confronti di **Vodafone s.p.a.**, la quale è tenuta a:

1. Riconoscere un indennizzo di euro **1.800,00** (milleottocento/00) ai sensi dell'art. 5 comma 1 dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS.
2. Riconoscere le spese di procedura di euro **100,00** (cento/00).

Inviare l'atto alla pubblicazione così come previsto dalla norma.

Campobasso, 08/11/2018

Il Responsabile dell'istruttoria
dott. Luigi Ciambriello

Visto, si condivide
Il Direttore del Servizio
dott.ssa Angela Aufiero

CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE
Protocollo Interno N. 12104/2018 del 12-12-2018
Doc. Principale - Copia Del Documento Firmato Digitalmente