



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 174/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
FIORETTI / VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/220/18)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 30 ottobre 2018;

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 delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/CONS;

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*”) come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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*” (di seguito “*Regolamento sugli indennizzi*”), come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;

VISTA l’istanza del signor Fioretti, del 6 febbraio 2018;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il *Regolamento sugli indennizzi* vigente al momento della presentazione dell’istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, titolare di diverse utenze di tipo *business* con Vodafone, identificate dal codice cliente 7.1464245, contesta modifiche contrattuali unilaterali, l’applicazione di costi di recesso non dovuti nonché l’illegittima interruzione dei servizi associati alle linee fisse e mobili.

Nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione allegata agli atti, l’utente ha dichiarato quanto segue:

a. in data 12 luglio 2016 l’istante stipulava con Vodafone un contratto relativo a 5 SIM con piano tariffario *Zero: Red* + al canone mensile di euro 19,90 i.e. per ciascuna SIM comprensivo di chiamate e SMS illimitati, 3GB internet, zero costi e penali in caso di recesso anticipato;

b. in data 16 marzo 2017, l’utente stipulava un contratto con Vodafone relativo a due linee fisse e internet con le tariffe *Soluzione lavoro Red + XL* e *Soluzione Lavoro Red* + al canone mensile, rispettivamente, di euro 20,00 i.e. e di euro 15,00 i.e. con modem e costi di attivazione inclusi;

c. in data 31 luglio 2017 l’istante presentava, tramite PEC, un reclamo relativamente alle fatture n. AH08469577 del 17 maggio 2017 e n. AH12121707 del 12 luglio 2017, lamentando l’aumento dei canoni associati a ciascuna SIM mobile (da euro 39,80 a euro 46,80 bimestrali) e contestando la mancata comunicazione da parte dell’operatore del cambiamento delle condizioni tariffarie relative alle SIM stesse, utile non soltanto a informarlo, ma anche a dargli la possibilità di risolvere il contratto senza costi di recesso anticipato. L’istante chiedeva lo storno delle somme contestate e la facoltà di recedere dal vincolo contrattuale senza costi;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

d. in data 17 agosto 2017, l'utente riceveva una nota nella quale Vodafone comunicava di aver disattivato l'opzione *Free Saturday Business* sulle SIM dell'istante, allegando una proposta di accordo che prevedeva l'emissione di una nota di credito pari a euro 98,16 a storno degli importi insoluti, con la cui sottoscrizione entrambe le parti avrebbero riconosciuto di non avere più nulla a che pretendere in merito alle contestazioni relative alle fatture di cui al reclamo del 31 luglio 2017;

e. in data 29 agosto 2017, l'istante sottoscriveva l'offerta di Vodafone accettando quindi la nota di credito, poi emessa dalla Società in data 11 settembre 2017. L'utente, contestualmente, integrava le precedenti richieste con ulteriori precisazioni relative alle fatture già contestate, in particolare per l'addebito di contributi di attivazione per le reti fisse di euro 16,00 e di euro 0,09 per chiamate effettuate da rete fissa, non previsti dal contratto stipulato;

f. in data 20 settembre 2017, l'utente presentava un ulteriore reclamo, tramite PEC, in relazione alla fattura n. AH15802068 del 6 settembre 2017 per gli addebiti di euro 10,00 relativi al servizio non richiesto di 1GB internet extra soglia e di euro 16,00 per i contributi di attivazione relativi alle due reti fisse; nel medesimo reclamo l'utente comunicava di non provvedere al pagamento della fattura contestata e prometteva azioni legali per il risarcimento del danno e delle spese legali; nella medesima data, con ulteriore PEC, l'istante chiedeva altresì la disdetta di una SIM mobile;

g. in data 29 settembre 2017, l'istante riceveva una email con la quale Vodafone riepilogava gli insoluti pendenti sollecitandone il pagamento onde evitare il blocco del servizio e in data 30 settembre 2017 l'utente la contestava;

i. in data 8 novembre 2017, l'utente contestava la fattura n. AH19501959 del 2 novembre 2017 con particolare riferimento alla mancata disattivazione di una SIM, richiesta il 20 settembre 2017, e l'addebito persistente di contributi di attivazione per le reti fisse;

l. in data 13 novembre 2017, l'utente riceveva un preavviso di blocco del servizio e nella stessa giornata riscontrava l'effettiva sospensione dei servizi voce e dati sulle proprie utenze, contestata tramite PEC;

m. in data 5 gennaio 2018, in pendenza della procedura di conciliazione, l'istante riceveva e contestava la fattura n. AH 23261004 del 27 dicembre 2017, recante tra l'altro addebito integrale per le SIM mobili ancorché esportate verso un altro operatore in data 7 dicembre 2017.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. l'annullamento delle fatture;
- ii. la ridefinizione dei contratti di linea fissa a euro 20,00 i.e. ed euro 15,00 i.e.;
- iii. il risarcimento del danno in euro 3.000,00.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria difensiva Vodafone ha, in via preliminare, eccepito l'inammissibilità di richieste avanzate nel formulario GU14 non coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione. In particolare, la Società ha eccepito l'inammissibilità della richiesta di risarcimento del danno, atteso che la stessa non configura una fattispecie di ristoro riconosciuta dal *Regolamento sugli indennizzi*.

Nel merito, la Società ha contestato la richiesta dell'istante di storno integrale delle fatture. In relazione alla rete fissa, Vodafone ha dichiarato di aver correttamente applicato le condizioni di cui all'offerta commerciale di marzo 2017 dedicata al signor Fioretti, depositata agli atti, nella quale sono previsti i contributi di attivazione per ciascun *link* di rete fissa. Per quanto riguarda le SIM mobili, Vodafone ha precisato che gli aumenti contestati dall'utente erano dovuti a un'opzione (*Free Saturday Business*) attivata sulle cinque SIM a seguito di una precedente comunicazione del febbraio 2017 e poi disattivata sulla base di un reclamo da parte del cliente del 25 luglio 2017.

La Società ha, altresì, ribadito di aver trasmesso all'istante, in data 17 agosto 2017, una proposta di accordo che prevedeva l'emissione di una nota di credito di euro 98,16 a storno dell'importo insoluto; tale comunicazione, depositata agli atti, prevedeva che con la sottoscrizione e l'esecuzione del relativo accordo entrambe le parti avrebbero reciprocamente riconosciuto di non avere più nulla a pretendere, a qualsiasi titolo, in merito alla vicenda. L'istante ha sottoscritto la proposta restituendola firmata alla Società in data 29 agosto 2017. La nota di credito è stata poi emessa da Vodafone in data 11 settembre 2017.

La Società ha inoltre dichiarato di aver gestito la doglianza dell'istante in relazione alla contestazione degli addebiti a titolo di costo di attivazione della rete fissa, pur avendo operato correttamente, emettendo in data 5 febbraio 2018 una nota di credito di euro 117,02.

In riferimento agli addebiti per l'utilizzo di *Extra Internet 1G*, Vodafone ha sottolineato di aver ricordato al proprio cliente le condizioni del piano *Zero: Red +* nelle risposte ai reclami acquisite agli atti e fornite all'utente in data 25 ottobre 2017 e 5 febbraio 2018, dove vengono dettagliate le caratteristiche dell'offerta, le quali prevedono 2GB di internet inclusi nel canone e il costo di euro 10,00 per 1GB in più utilizzato una volta superata la suddetta soglia.

Sul mancato riscontro ai reclami, la Società ha specificato di aver risposto in tre occasioni alle contestazioni della parte istante, pur avendo il cliente comunicato sempre con modalità diverse da quelle previste dalla Carta del cliente e dalle Condizioni generali di contratto.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, con riferimento all'eccezione sollevata da parte istante nelle proprie controdeduzioni in relazione alla tardività della documentazione dedotta dalla Società, si precisa che le memorie depositate agli atti da Vodafone sono ammissibili in



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

quanto pervenute nell'ultimo giorno utile alla presentazione della documentazione difensiva, il 5 aprile 2018, stante la comunicazione di avvio del procedimento del 19 febbraio 2018 e la decorrenza a partire da tale data del termine fissato dal responsabile del procedimento in 45 giorni.

Passando al merito della controversia, alla luce di quanto emerso dall'istruttoria svolta, le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

In relazione al punto *i.* dell'istanza, la richiesta di annullamento delle fatture, ovvero di storno integrale degli insoluti, può essere parzialmente accolta.

In particolare, nel caso degli addebiti di costi eccedenti il canone mensile di euro 19,90 i.e. previsto per ciascuna delle cinque SIM mobili, di cui alle fatture n. AH08469577 del 17 maggio 2017, n. AH12121707 del 12 luglio 2017 e n. AH15802068 del 6 settembre 2017, è emersa una variazione del profilo tariffario che l'operatore ha dichiarato connessa all'attivazione di una specifica opzione (*Free Saturday Business*). L'operatore ha dichiarato, nelle proprie memorie, di averne dato comunicazione al proprio cliente nel mese di febbraio 2017 e di aver comunque provveduto, a seguito di reclamo, a disattivare l'opzione in questione. Il suddetto aumento dei canoni associati alle SIM è poi rientrato e le fatture emesse a far data dal 2 novembre 2017 risultano corrette e riportate al canone contrattualmente previsto. A ogni modo, in riferimento ai costi associati alle SIM mobili, la Società dovrà comunque effettuare il ricalcolo complessivo delle fatture (a far data dal 17 maggio 2017, data di emissione della fattura n. AH8469577) applicando i canoni contrattualmente stabiliti; al netto della nota di credito già emessa in favore dell'istante (pari ad euro 98,16), la Società dovrà quindi stornare eventuali ulteriori e residui importi eccedenti, appunto, il canone contrattuale delle SIM mobili.

Sempre in relazione agli aumenti in fattura di cui sopra, considerato il corredo probatorio acquisito agli atti e alla luce del principio del *favor utentis*, nel caso in esame viene piuttosto a configurarsi la circostanza dell'attivazione di un servizio accessorio o profilo tariffario non richiesto - l'opzione *Free Saturday Business*, appunto - come fattispecie indennizzabile. In base alla disposizione di cui all'articolo 8, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi* si ritiene pertanto equo riconoscere in favore dell'utente un indennizzo per l'attivazione di un profilo tariffario non richiesto, atteso che la Società non ha fornito prova documentale di aver informato il cliente né di averne altrimenti raccolto il consenso.

L'aumento del canone di ciascuna SIM è presente nelle fatture di maggio, luglio e settembre 2017 per un totale di 131 giorni di attivazione, mentre la disattivazione dell'opzione in data 25 luglio 2017, dichiarata da Vodafone, trova riscontro nel dato contabile della fattura n. AH58020068 del 6 settembre 2017 e relativa al periodo da 7 luglio al 31 agosto 2017. Ciò stante, l'indennizzo che la Società dovrà riconoscere in favore dell'istante è computato nella misura di euro 1,00 per ciascun giorno di attivazione e per ciascuna SIM, per un importo totale pari ad euro 655,00.

Per quanto sopra riportato, inoltre, si ritiene che gli importi (pari a euro 327,88) addebitati nella fattura n. AH 23261004 del 27 dicembre 2017 a titolo di costi di disattivazione Piano *Zero*, avvenuta prima di 24 rinnovi per le quattro SIM mobili



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

disattive dal 7 dicembre 2017, debbano essere stornati dal totale degli importi insoluti, atteso che non è stata fornita prova della comunicazione data all'utente in relazione alle sopravvenute modifiche contrattuali e che tale circostanza gli ha di fatto impedito l'esercizio della facoltà di recesso senza penali né costi di disattivazione ai sensi delle disposizioni di cui all'articolo 6, Allegato A alla delibera n. 519/15/CONS.

In merito alla richiesta di storno del rateo di canone relativo alla SIM per la quale l'utente ha chiesto la disattivazione in data 20 settembre 2017, canone integralmente addebitato fino al 26 ottobre 2017, si precisa che l'utente, all'atto della sottoscrizione del contratto per le SIM mobili, ha accettato le Condizioni di adesione all'offerta *Zero* e le Condizioni generali di contratto, le quali espressamente prevedono la facoltà di esercitare il diritto di recesso con un preavviso di 30 giorni. Tenuto conto della tempistica della richiesta di disattivazione (20 settembre 2017) e l'effettiva disattivazione della SIM da parte di Vodafone avvenuta in data 25 ottobre 2017, la richiesta di cui sopra non può essere accolta.

Per quanto riguarda le ulteriori contestazioni di addebiti avanzate dall'istante per utilizzo di traffico dati *extra* soglia, si rappresenta che tra le condizioni di adesione all'offerta *Zero*, accettate dall'utente con la sottoscrizione del modulo, viene espressamente indicato che *“qualora il traffico dati incluso nel pacchetto raggiunga la soglia del 100%, verrà effettuata in automatico un'ulteriore ricarica secondo un taglio prestabilito cui corrisponde 1 GB in più di traffico dati utilizzato fino al rinnovo successivo”*. Né emerge evidenza dell'inclusione di un pacchetto di 3GB di internet nell'offerta sottoscritta, come dichiarato dall'utente nella *“cronistoria”* allegata all'istanza. Per contro, le comunicazioni inviate da Vodafone all'utente, in data 25 ottobre 2017 e 5 febbraio 2018, riepilogative delle condizioni vigenti trovano piena corrispondenza nel prospetto delle caratteristiche dell'offerta pubblicate ai sensi dell'allegato 1 alla delibera n. 252/16/CONS. La richiesta di storno relativa alla somma complessiva di euro 30,00 addebitati per l'utilizzo *extra* soglia di internet, pertanto, non può essere accolta.

Con riferimento, invece, alla contestazione degli addebiti dovuti all'attivazione dei due *link* di linea fissa nel mese di marzo 2017, occorre precisare quanto segue. In primo luogo, dalla documentazione acquisita agli atti, cioè l'offerta commerciale dedicata trasmessa da Vodafone - che reca la data del 27 marzo 2016 e non riporta traccia di sottoscrizione dell'utente - e l'Allegato alla proposta di abbonamento per la rete fissa depositato dall'istante - che reca la data del 16 marzo 2017- emerge un disallineamento temporale che non permette di accertare la circostanza per la quale l'offerta commerciale di Vodafone sia stata nelle effettive disponibilità dell'istante prima della sottoscrizione del contratto e che, quindi, gli obblighi informativi di cui all'articolo 3, comma 2, della delibera n. 519/15/CONS risultino pienamente soddisfatti. Per contro, l'Allegato alla proposta di abbonamento depositato dall'istante dimostra la sussistenza del rapporto contrattuale in essere con il gestore e la tariffa scelta, ma non è accompagnato da alcuna documentazione che fornisca prova della personalizzazione dell'offerta asserita dall'istante e in base alla quale l'utente sarebbe stato esonerato dal pagamento dei costi di attivazione dei due *link* di rete fissa. Considerato, pertanto, il corredo probatorio



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

acquisito agli atti nonché il prospetto tariffario pubblicato sul sito Vodafone ai sensi della delibera n. 252/16/CONS, relativo al piano applicato all'istante sulla base dei moduli di sottoscrizione firmati, la richiesta di storno delle somme addebitate a titolo di costi di attivazione per i due *link* di rete fissa non può essere accolta, potendosi, invece, considerare valide le condizioni tariffarie generali che prevedono l'applicazione dei costi in parola.

In riferimento alla richiesta di cui al punto *ii.*, essa non risulta accoglibile alla luce di quanto sopra e si precisa, inoltre, che la stessa appare altresì non più attuale alla luce delle circostanze emerse in pendenza della presente procedura e della scelta dell'utente di passare ad altro operatore telefonico (con relativa imputazione di costi di recesso anticipato di cui alla fattura n. AI04801961 del 15 marzo 2018).

Infine, per quanto riguarda la richiesta di cui al punto *iii.*, si precisa che il risarcimento del danno esula dalle competenze dell'Autorità la quale, in sede di definizione delle controversie, è chiamata esclusivamente alla verifica dei presupposti dell'inadempimento, ai sensi dell'articolo 19, comma 4, del *Regolamento*. Prescindendo dal *nomen juris* indicato dalla parte nell'istanza di definizione, si ritiene comunque che, nella fattispecie in esame, il pregiudizio subito dall'istante valutabile ai fini degli indennizzi liquidabili in questa sede, sia piuttosto riconducibile alla sospensione dei servizi voce e dati ai sensi dell'articolo 4 del *Regolamento sugli indennizzi*.

A tal proposito, come emerso dalla documentazione acquisita agli atti, gli eventi di sospensione occorsi sono due: il primo, corrispondente al blocco dei servizi intervenuto in data 13 novembre 2017 e durato per la sola giornata del 13 novembre, come riconosciuto dallo stesso istante; il secondo, invece, stante la documentazione depositata agli atti, è stato disposto dall'operatore in data 22 febbraio 2018 e revocato in data 1 marzo 2018 (con ripristino previsto massimo entro le successive 48 ore).

In data 2 marzo 2018, infatti, Vodafone ha fornito all'Autorità puntuale riscontro in merito alla riattivazione dei servizi, disposta appunto in data 1° marzo 2018, e al blocco delle azioni di recupero del credito nei confronti del cliente, stante la richiesta di informazioni inviata dall'Autorità che aveva provveduto a effettuare le necessarie verifiche a seguito della presentazione da parte dell'utente del formulario GU5 in data 23 febbraio 2018. Si precisa, infatti, che l'Autorità non ha ravvisato gli estremi per procedere all'emissione di un provvedimento temporaneo a seguito delle verifiche effettuate e dei riscontri avuti.

Sembra opportuno evidenziare che, se da un lato la minaccia di sospensione del servizio per morosità - in caso di somme contestate e in pendenza della procedura di risoluzione della controversia - nonché l'assenza di un congruo preavviso nel distacco del servizio, configurano in linea di massima una forma di abuso da parte dell'operatore nei riguardi dell'utente, dall'altro esistono dei presupposti tali per cui la sospensione disposta dall'operatore non risulta illegittima, come nel caso di ripetuti mancati pagamenti ai sensi dell'articolo 5, commi 1 e 2, del *Regolamento*. Nella presente controversia, i mancati pagamenti che hanno preceduto la prima sospensione dei servizi hanno riguardato non solo le somme oggetto di contestazione ma gli interi importi fatturati, ivi inclusi quelli



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

comunque dovuti a titolo di canone fisso per la fruizione dei servizi associati alle SIM mobili e ai due *link* di rete fissa.

A tal proposito si ricordano le disposizioni di cui all'articolo 7, comma 2, dell'Allegato A alla delibera n. 519/15/CONS secondo cui: “[l]’utente che ha presentato formale reclamo all’operatore in merito all’addebito di un singolo bene o servizio, anche supplementare, può sospenderne il pagamento fino alla definizione della procedura di reclamo. L’utente è comunque tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione.”

Nel caso in esame, il comportamento dell’istante non è apparso coerente con il succitato dettato regolamentare, atteso che, nonostante le prime interlocuzioni avute con l’operatore e la prima nota di credito emessa, l’utente ha sospeso integralmente il pagamento delle fatture pur essendo le contestazioni puntualmente riferite a specifiche voci di costo. D’altra parte, l’utente ha comunque fruito dei servizi connessi all’utilizzo delle SIM mobili fino alla loro disattivazione e della linea fissa e ADSL/Fibra per la quale, infatti, in sede di istanza di definizione l’istante aveva chiesto di ricondurre la fatturazione ai canoni riconosciuti dallo stesso come dovuti.

Ancora, per quanto riguarda le dichiarazioni rese dalla parte istante in sede di udienza di discussione riguardo a una sospensione dei servizi durata 45 giorni, si precisa che le stesse non trovano riscontro nel corredo probatorio acquisito agli atti del procedimento e non risultano supportate da ulteriori richieste di provvedimenti temporanei successivi alla data di ripristino dei servizi in data 2 marzo 2018.

In relazione poi alla fatturazione su base settimanale, contestata dall’utente in diversi reclami, si precisa quanto segue.

Tenuto conto della delibera n. 121/17/CONS in tema di fatturazione su 28 giorni, considerato che Vodafone ha programmato il passaggio alla fatturazione mensile a far data dal 5 aprile 2018 compatibilmente con le disposizioni di cui all’articolo 19 - *quinquiesdecies*, comma 1, lettera a), del decreto legge 16 ottobre 2017, n. 148, convertito con modificazioni dalla legge 4 dicembre 2017, n. 172, vista altresì la delibera n. 269/18/CONS con cui l’Autorità ha posto il termine del 31 dicembre 2018 per l’adempimento alle delibere n. 112/18/CONS, n. 113/18/CONS, n. 114/18/CONS (Vodafone Italia S.p.A.) e n. 115/18/CONS, cioè per la “*completa restituzione dei giorni erosi*” da parte dei gestori, si precisa quindi che, non essendo ancora decorso il predetto termine del 31 dicembre 2018, non si può addebitare alcuna responsabilità da inadempimento in capo all’operatore il quale dovrà quindi ottemperare agli obblighi già esistenti entro i termini di legge sopra richiamati. Ciò in relazione alla telefonia fissa, atteso che le SIM mobili possedute dall’istante non consistono in un’offerta mobile convergente con la telefonia fissa e che il servizio mobile era integrato soltanto nella rappresentazione contabile dei costi in fattura.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell’articolo 31 del *Regolamento per l’organizzazione ed il funzionamento dell’Autorità*;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Fioretti nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

2. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a effettuare il ricalcolo delle fatture a far data da quella emessa in data 17 maggio 2017, provvedendo allo storno parziale degli insoluti secondo i criteri indicati in premessa e al netto delle note di credito già emesse in favore dell'istante;

3. La Società è altresì tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'importo di euro 655,00 a titolo di indennizzo per attivazione di profilo tariffario non richiesto;

4. La Società è tenuta, infine, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. 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.

6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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 sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 30 ottobre 2018

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecchi