

Verbale n. 7

Adunanza del 2 luglio 2019

L'anno duemiladiciannove, il giorno due del mese di luglio, alle ore 14.00, in Torino presso la Sede del Corecom Piemonte, piazza Solferino n. 22, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Alessandro DE CILLIS, Presidente, Gianluca Martino NARGISO, Vicepresidente, Vittorio DEL MONTE, Commissario e con l'assistenza della Signora Pina Rosa Serrenti nella funzione di Segretaria verbalizzante.

Assente giustificato:

### **Delibera n. 33 - 2019**

**Oggetto: Definizione della controversia GU14 –281/2018 XXX SRL / VODAFONE ITALIA SPA (già Vodafone Omnitel B.V.)**

VISTA la legge 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 legge 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 decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni;*

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

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 28/11/2017 e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del

Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte adottata con Delibera UDP del 28/12/2017 e in particolare l'art. 5 c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*;

VISTA la deliberazione AGCOM 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'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTA l'istanza GU14 n. 1.11.12.5./218/2018 del 16/07/2018 con cui XXX SRL, in persona del suo legale rappresentante pro-tempore ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con la società VODAFONE ITALIA SPA (di seguito VODAFONE) ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 24.07.2018 prot. 31378/A0305-A, con cui il Corecom, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 26/11/2018 prot. 40505/A0305-A, con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 6 dicembre 2018;

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

UDITE le parti nella predetta udienza;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del Procedimento;

UDITA la relazione dell' avv. Vittorio Del Monte

## **CONSIDERATO**

quanto segue:

### **1. Oggetto della controversia**

L' istante, nei propri scritti difensivi, rappresenta:

- Che l'operatore non applicava le condizioni economiche pattuite, modificava unilateralmente i contratti e conseguentemente, emetteva fatture errate;
- Che venivano attivati servizi e/o costi variabili a sovrapprezzo oltre a attivazione non richiesta di numerazioni interne fisse;
- Che veniva disattivato, senza preavviso e senza richiesta il numero di fax XXX;

- Che si verificavano disservizi derivanti dalla mancanza di segnale telefonico e internet;
- Che venivano attivati due link di rete fissa presso la sede di Via XXX dovuti alla mancata disattivazione del link XXX;
- Che venivano inviati numerosi reclami;
- Che veniva emessa fatturazione oltre 30 giorni dalla chiusura del contratto e mancata lavorazione delle disdette;
- Che Vodafone applicava costi a titolo di corrispettivo per cessazione linee e/o costi per recesso anticipato;

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

1. Presa d'atto della chiusura dei contratti con codice cliente 7.1070649;
2. Accertare e dichiarare l'inadempimento contrattuale di Vodafone in merito all'illegittima modifica unilaterale dei piani tariffari e delle condizioni economiche applicate e in conseguenza condannare l'operatore al ricalcolo di tutte le fatture emesse con relativi storni e/o rimborsi di quanto non dovuto, oltre agli indennizzi di cui alla delibera n. 73/11;
3. Accertare e dichiarare l'inadempimento contrattuale di Vodafone in merito all'attivazione di servizi a sovrapprezzo e all'attivazione di numerazioni interne fisse non richieste e in conseguenza condannare l'operatore al ricalcolo di tutte le fatture emesse con relativi storni e/o rimborsi di quanto non dovuto, oltre agli indennizzi di cui alla delibera n. 73/11;
4. Accertare e dichiarare l'inadempimento contrattuale di Vodafone in merito alla disattivazione del numero fax XXX e in conseguenza condannare l'operatore al ricalcolo di tutte le fatture emesse con relativi storni e/o rimborsi di quanto non dovuto, oltre agli indennizzi di cui alla delibera n. 73/11;
5. Accertare e dichiarare l'inadempimento contrattuale di Vodafone in merito alla mancata copertura di rete e segnale telefonico e in conseguenza condannare l'operatore al ricalcolo di tutte le fatture emesse con relativi storni e/o rimborsi di quanto non dovuto, oltre agli indennizzi di cui alla delibera n. 73/11;
6. Accertare e dichiarare l'inadempimento contrattuale di Vodafone in merito all'attivazione di due link di rete fissa presso la nuova sede di Via XXX dovuto alla mancata disattivazione del link XXX e in conseguenza condannare l'operatore al ricalcolo di tutte le fatture emesse con relativi storni e/o rimborsi di quanto non dovuto, oltre agli indennizzi di cui alla delibera n. 73/11;
7. Accertare e dichiarare l'inadempimento contrattuale di Vodafone in merito al mancato riscontro ai reclami e in conseguenza condannare l'operatore al ricalcolo di tutte le fatture emesse con relativi storni e/o rimborsi di quanto non dovuto, oltre agli indennizzi di cui alla delibera n. 73/11;
8. Accertare e dichiarare l'inadempimento contrattuale di Vodafone in merito alla fatturazione oltre il termine di 30 giorni dalla chiusura del contratto e alla

mancata lavorazione delle disdette in conseguenza condannare l'operatore al ricalcolo di tutte le fatture emesse con relativi storni e/o rimborsi di quanto non dovuto, oltre agli indennizzi di cui alla delibera n. 73/11;

9. Accertare e dichiarare l'inadempimento contrattuale di Vodafone in merito all'emissione di fatture con importi contestati a titolo di "Corrispettivo per recesso o risoluzione anticipata e costi di attivazione " e in conseguenza di ciò condannare l'operatore al ricalcolo di tutte le fatture emesse con relativi storni e/o rimborsi di quanto non dovuto, oltre agli indennizzi di cui alla delibera n. 73/11;
10. Liquidazione delle spese della presente procedura ai sensi della delibera n. 73/11 e ritiro di ogni eventuale pratica di recupero del credito.

La Società VODAFONE, con memoria difensiva replicava, in sintesi, quanto segue:

- Che l'istante riferisce di aver avuto disservizi tecnici senza contestualizzare e senza inviare reclami formali;
- Che per quanto riguarda l'attivazione di interni non voluti, il cliente ha attivato Soluzione azienda Small Iperfibra Edition, e non ci sono informazioni in ordine a tale contratto e a questi interni;
- Che con riguardo alla disattivazione del fax e alla mancata disattivazione del link XXX si tratta di questioni collegate perché la disattivazione del link avrebbe comportato anche la disattivazione del numero fax che era collegato al link;
- Che la situazione contabile riporta un debito a carico della società pari a €. 8.392,00.

L'operatore, concludendo, chiedeva il rigetto di tutte le domande in quanto improcedibili, inammissibili e infondate in fatto e in diritto.

## **1. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame**

### **A)Sul rito**

Si osserva preliminarmente che la domanda sub 1) "*Presa d'atto della chiusura dei contratti con codice cliente 7.1070649*", e la domanda sub.10) nella parte relativa al "*ritiro della pratica di recupero del credito*", non possono costituire oggetto del presente giudicato, in quanto sono da rigettarsi le richieste che esulano dal contenuto vincolato della pronuncia di definizione, così come previsto dall'art. 19, comma 4) della delibera Agcom n. 173/07/CONS; (v. in tal senso Corecom Emilia Romagna Delibera n. 12/11, delibera n. 16/11, Delibera n. 33/11);

Parimenti in tale ambito occorre valutare l'ammissibilità/ricevibilità delle memorie difensive presentate dall'operatore, posto che la parte istante in sede di udienza del 6/12/2018 ha contestato il mancato ricevimento della memoria difensiva.

Dai documenti agli atti emerge che VODAFONE ha inviato a questo Ufficio, tramite posta elettronica, memoria difensiva in data 6/09/2018, trasmettendola contestualmente all'indirizzo di posta elettronica "XXX."

XXX, come rappresentata, ha eccepito che l'indirizzo corretto sarebbe stato [XXX](#).

Con verbale del 6/12/2018 questo Ufficio ha pertanto assegnato termine a VODAFONE entro il 14/12/2018 per l'esibizione e l'inoltro della ricevuta telematica attestante il regolare invio, nei termini di legge, alla parte istante della memoria del 6/09/2018.

Nulla risulta pervenuto a questo Ufficio entro il termine assegnato.

Tali evidenze portano a ritenere non correttamente eseguito da parte di VODAFONE l'onere di invio alla controparte previsto dall'art. 16 del regolamento approvato con delibera 173/07/CONS e, conseguentemente, a considerare irricevibile la memoria del 6/09/2018 depositata nel procedimento e non comunicata alla controparte, conformemente a quanto disposto da numerose pronunce (in tal senso v. Corecom Emilia Romagna delibera n. 8/10, 9/12, 12/12).

## **B) Nel merito**

Nel merito le domande dell'istante risultano parzialmente accoglibili nei limiti e per i motivi che seguono:

### **B.1. Sulla mancata applicazione delle condizioni economiche pattuite e modifiche unilaterali del contratto**

L'istante nella memoria introduttiva ha, in sintesi, contestato la mancata applicazione delle condizioni economiche pattuite nonché la continua modifica unilaterale dei contratti, fattispecie queste ultime, che sarebbero state oggetto di molteplici reclami all'operatore.

Su tale base l'istante ha chiesto a questo Ufficio di condannare l'operatore al ricalcolo di tutte le fatture emesse con relativi storni e/o rimborsi di quanto non dovuto, oltre agli indennizzi di cui alla delibera n. 73/11.

Occorre in primo luogo rilevare che benché la società istante abbia asserito la mancata applicazione delle condizioni economiche pattuite, non si è premurata di dettagliare in narrativa quali condizioni economiche erano state pattuite e quali servizi erano stati richiesti.

Inoltre non vi è agli atti alcun riscontro documentale che possa supportare la suddetta affermazione, non avendo la società stessa provveduto ad allegare alla domanda introduttiva un preventivo o un contratto.

In particolare, con riferimento alla richiesta di cui al punto 1) della domanda, ovvero il "ricalcolo di tutte le fatture emesse con relativi storni e/o rimborsi di quanto non dovuto," si rileva che la domanda non risulta determinata in quanto non emergono dall'esposizione dei fatti indicazioni di sorta atte a chiarire non solo il *quantum* delle somme di cui si chiede lo storno o il rimborso, ma anche a individuare le voci che sarebbero a tale titolo contestate.

Tale mancanza, oltre alla complessiva indeterminatezza dell'oggetto della controversia rende, allo stato degli atti, impossibile a questo Ufficio accertare quanto genericamente asserito dalla società istante, e conseguentemente comporta il rigetto della domanda sub. 2).

## **B.2 . In merito all'attivazione di numerazioni interne fisse non richieste e di servizi a sovrapprezzo**

La società istante ha altresì contestato che venivano attivate 24 numerazioni di interni fissi, di cui erano stati richiesti e effettivamente utilizzati solo 11 interni, mentre le restanti 13 linee, non essendo mai state richieste non erano in effetti utilizzate.

A supporto di tale affermazione parte ricorrente allega la fattura n. AH19493356 del 2/11/2017 dalla quale risulta che erano stati attivati 24 interni, di cui 13 disconosciuti recanti un costo fisso pari a €. 12,00, di cui chiede lo storno/ rimborso *“a partire dalla prima fino all'ultima fattura”*.

L'operatore Vodafone nulla eccepisce a fronte di tale contestazione, stante peraltro anche l'irricevibilità della memoria del. 6/09/2018 come sopra illustrato.

In tema di ripartizione dell'onere della prova, così come costantemente interpretato dalla giurisprudenza, deve applicarsi il principio per cui *“anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento, gravando sul debitore l'onere di dimostrare l'esatto adempimento”*. ( V. Corecom Calabria Delibera n. 37/11).

Pertanto, stante quanto affermato dalla parte istante in modo sufficientemente circostanziato, assolvendo peraltro ad un pur minimo onere di allegazione, e stante il mancato assolvimento dell'onere probatorio gravante sul gestore, si ritiene l'operatore Vodafone tenuto al rimborso delle somme portate dalla fatturazione emessa a carico della società XXX a titolo di n. 13 interni fissi recanti “Profilo Premium New” (costo fisso pari a €. 12.00) per tutto il ciclo di fatturazione.

Per quanto riguarda invece la richiesta di indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti, deve rilevarsi che non vi è in atti evidenza probatoria del reclamo trasmesso dall'utente all'operatore relativamente a tale disservizio.

Invero anche dalla disamina dell'unica nota di reclamo/disdetta del 12/04/2018 allegata agli atti non emerge alcun riferimento alla fattispecie lamentata.

Secondo la delibera AGCOM n. 69/11/CIR, n. 68/16/CIR, nonché l'unanime orientamento dell'Autorità, il gestore, in assenza di una contestazione dell'utente, non può conoscere la sussistenza di un disservizio e conseguentemente non può neanche risolverlo.

Pertanto, posto che l'avvenuto reclamo costituisce un presupposto ai fini dell'erogazione degli indennizzi, così come sancito in varie pronunce dell'AGCOM e recepito in ultimo dall'art. 14, comma 4) del Regolamento Allegato A alla delibera 347/18/CONS che espressamente prevede : *“Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato in disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza usando l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”*, si ritiene di rigettare la domanda di liquidazione di un indennizzo avanzata dal ricorrente sub 3).

La Società ha inoltre lamentato l'attivazione non richiesta di “Servizi e/o costi variabili”, segnalando che nella fatturazione erano riportate cifre a titolo di *“servizi”* e a titolo di *“traffico non incluso”* e ne ha pertanto chiesto il rimborso ovvero lo storno, oltre all'indennizzo per servizi non richiesti.

A tale proposito si rileva che la domanda non risulta determinata in quanto non emergono dall'esposizione dei fatti indicazioni di sorta atte a individuare le fatture contestate (numero e data), le singole voci di riferimento per ciascuna fattura ed infine il *quantum* delle somme di cui si chiede lo storno o il rimborso.

Tale mancanza rende, allo stato degli atti, impossibile a questo Ufficio accertare quanto genericamente asserito dalla società istante, e conseguentemente comporta il rigetto della domanda sub 3).

Per le medesime ragioni sopra esposte, si ritiene di rigettare la domanda relativa all'erogazione degli indennizzi per attivazione di servizi non richiesti, in quanto non vi è in atti evidenza probatoria del reclamo trasmesso dall'utente all'operatore relativamente a tale disservizio.

### **B.3 In merito alla disattivazione del numero fax XXX**

La società ricorrente ha altresì rappresentato che veniva disattivato, senza preavviso e senza richiesta il numero di fax XXX. Ciò sarebbe *"ravvisabile anche dalla lettura delle fatture dove fino alla n. AH12112222 è presente mentre a partire dalla n. AH15792358 si può ben vedere che non è più presente"*.

Su tale base la società ha chiesto pertanto la liquidazione degli indennizzi previsti dalla delibera n. 73/11 per la cessazione e perdita della numerazione.

Tale richiesta non è accoglibile per almeno due ordini di motivi:

In primo luogo la società non ha provveduto ad allegare le fatture citate, in quanto agli atti sono presenti solo tre fatture VODAFONE (la n. AH19493356 del 2/11/2017, la n. AI03305521 del 21/02/2018 e la n. AI10133259 del 6/06/2018) che non corrispondono a quelle sopra richiamate.

In secondo luogo, dal momento che la richiesta avanzata afferisce al riconoscimento di indennizzi previsti dalla delibera n. 73/11 e che, come sopra argomentato, l'avvenuto reclamo costituisce un presupposto ai fini dell'erogazione degli stessi, si rileva che non sussiste agli atti evidenza probatoria di reclamo inerente a tale disservizio.

Anche in questo caso dall'unica nota di reclamo/disdetta del 12/04/2018 allegata, non emerge alcun riferimento alla fattispecie lamentata.

Per i motivi sopra esposti si ritiene pertanto di rigettare la domanda sub. 4)

### **B. 4. In merito all'attivazione di due link di rete fissa e alla mancata disattivazione del link XXX**

La società ha inoltre lamentato che in occasione del trasferimento della sede di via XXX alla sede di Via XXX si addiveniva alla decisione di chiudere i tre link di connettività alla rete fissa di via XXX e aprirne uno solo presso la nuova sede di Via XXX.



Tuttavia Vodafone provvedeva alla chiusura di due soli dei tre link presso la vecchia sede, mentre il link XXX continuava ad essere fatturato insieme al link di Via XXX a partire dalla fattura AF11833582 e fino alla fattura AI03305521 per un importo non dovuto di circa €. 2.600,00.

L'istante ha chiesto pertanto a questo Ufficio di condannare l'operatore al ricalcolo di tutte le fatture emesse con relativi storni e/o rimborsi di quanto non dovuto, oltre agli indennizzi di cui alla delibera n. 73/11.

Dalla disamina della documentazione allegata emerge quanto segue : non si rinviene la fattura n. AF11833582 il che rende impossibile accertare quanto affermato. Risultano invece sulla fattura n. AI03305521 del 21/02/2018 indicate le numerazioni XXX (sede linea telefonica Via XXX) nonché la numerazione XXX (Sede linea telefonica Via XXX).

Inoltre risulta allegata agli atti una e-mail avente ad oggetto "Risposta a Reclamo Vodafone" del 29/05/2017 dal seguente tenore : *"è stato aperto un mdc di ritardata disattivazione per il link XXX ed interni collegati"*.

Tali risultanze portano a ritenere dovuto, da parte dell'operatore, il rimborso/storno delle somme imputate in fattura e connesse al link XXX a partire dal 29 maggio 2017 e fino alla fattura AI03305521 del 21/02/2018.

Per quanto riguarda la richiesta di indennizzo non si ritiene di accogliere la stessa, in quanto fattispecie non contemplata dalla delibera indennizzi 73/11/CONS.

## **B. 5. Mancato riscontro al reclamo**

Parte ricorrente ha depositato copia di Reclamo e Disdetta del 12/04/2018 inviato via pec all'indirizzo "[vodafoneomnitel,pocert.vodafone.it](mailto:vodafoneomnitel,pocert.vodafone.it)" in data 16/04/2018. Ha altresì allegato copia della ricevuta di avvenuta consegna del 16/04/2018. lamentando il mancato riscontro al reclamo e chiedendo il relativo indennizzo previsto dalla delibera 73/11/CONS.

Nulla ha eccepito Vodafone a tale proposito, né ha allegato copia di un eventuale riscontro.

La mancata risposta al reclamo, nei termini stabiliti dalla carta dei servizi e dalle delibere dell'Autorità, fonda il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", indennizzo da computarsi ai sensi dell'art. 11 Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS *"Se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a € 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di € 300,00"*.

Pertanto posto che l'operatore VODAFONE non ha fornito prova di aver risposto al reclamo secondo i termini previsti dalla Carta dei Servizi, si ritiene equo e proporzionale riconoscere l'indennizzo spettante all'utente nella misura di € 300,00.

## **B.6. In merito all'applicazione di costi per recesso anticipato**



Parte ricorrente ha chiesto lo storno/rimborso degli importi addebitati nelle fatture AI03305521 del 21/02/2018 e AI10133259 del 6/06/2018 a titolo di *“Corrispettivo per recesso o risoluzione anticipata”*.

Dall'istruttoria esperita le fatture sopra citate recano entrambe la dicitura *“Corrispettivo per recesso o risoluzione anticipata”* rispettivamente per €. 488,00 e per €. 666,81.

Secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (Cass. Civ. Sez. II, 17 febbraio 1986 n. 947) la bolletta/conto telefonico, alla cui emissione l'utente non partecipa, si presenta in concreto come atto unilaterale di mera natura contabile non dissimile dalla fattura, che si limita a rappresentare una data situazione secondo la conoscenza e il convincimento dell'operatore e resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base del conto telefonico nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (argomentando da Cass., Civ.I II, 28 maggio 2004, n. 10313) .

La Società VODAFONE avrebbe pertanto dovuto dimostrare l'equivalenza degli importi fatturati a titolo di recesso anticipato ai costi effettivamente sostenuti per la gestione della procedura di disattivazione ai sensi dell'art. 1, comma 3) della L. 40/2007, *“ovvero le spese per cui sia dimostrabile e dimostrato un pertinente e correlato costo sopportato per poter procedere alla disattivazione”* (v. in tal senso Agcom Delibera n. 70/10/CIR).

Poiché nel caso di specie ciò non è avvenuto, si ritengono conseguentemente illegittime le penali per recesso anticipato applicate dal gestore, (V. in tal senso Corecom Calabria Delibera n. 17/10) che sarà conseguentemente tenuto a rimborsare, ovvero stornare in caso di mancato pagamento, all'odierno ricorrente la somma complessiva di € 1154,81 portata dalle fatture n. AI03305521 del 21/02/2018 e AI10133259 del 6/06/2018.

#### **B.7 In merito ai disservizi per mancanza di segnale telefonico e alla fatturazione oltre il termine di 30 giorni**

La società XXX ha lamentato anche disservizi legati alla mancanza di segnale telefonico e di collegamento ad Internet ed ha chiesto lo storno della relativa fatturazione oltre agli indennizzi, specificando di aver segnalato il disservizio tramite reclamo.

L'allegato reclamo del 12/04/2018 riporta testualmente : *“Problemi di linea con impossibilità di effettuare/ricevere telefonate”*. Nulla viene ulteriormente specificato con riferimento alla linea/alle linee coinvolte dal disservizio né alla durata dello stesso.

Stanti tali risultanze, posta la genericità della fattispecie lamentata, che non consente a questo Ufficio di accertare quanto lamentato e di quantificare, in ipotesi, un eventuale indennizzo, si ritiene di respingere la domanda sub 5).

Parimenti si ritiene di respingere la domanda sub. 8 *“Accertare l'inadempimento contrattuale di Vodafone in merito alla fatturazione oltre il termine di 30 giorni dalla chiusura del contratto e alla mancata lavorazione delle disdette in conseguenza condannare l'operatore al ricalcolo di tutte le fatture emesse con relativi storni e/o rimborsi di quanto non dovuto, oltre agli indennizzi di cui alla delibera n. 73/11”* in quanto fattispecie non contemplata dalla Delibera n. 73/11/CONS.

#### **C. Sulle spese del procedimento.**

Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, le difese da entrambi svolte, nonché le risultanze delle stesse, si ritiene congruo liquidare, secondo criteri di equità e proporzionalità di cui all'art. 6, comma 9 del Regolamento, l'importo di € 150,00 (centocinquanta) a titolo di rimborso spese dei procedimenti di conciliazione e definizione.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

### **DELIBERA**

per i motivi sopra indicati:

in parziale accoglimento dell'istanza 16/07/2018 presentata da XXX SRL, in persona del suo legale rappresentante pro-tempore, corrente in XXX, per i motivi sopra indicati, l'operatore VODAFONE, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

**Stornare/Rimborsare** all'istante, le somme portate dalla fatturazione emessa a carico della società XXX a titolo di n. 13 interni fissi recanti "Profilo Premium New" (costo fisso pari a €. 12.00) per tutto il ciclo di fatturazione;

**Stornare/ Rimborsare** all'istante le somme imputate nella fatturazione e relative al link XXX a partire dal 29 maggio 2017 fino alla fattura AI03305521 del 21/02/2018;

**Corrispondere** all'istante, a titolo di indennizzo per mancato riscontro al reclamo, la somma di €. 300,00;

**Stornare/Rimborsare** all'istante la somma di € 1154,81 portata dalle fatture n. AI03305521 del 21/02/2018 e AI10133259 del 6/06/2018 a titolo di *"Corrispettivo per recesso o risoluzione anticipata"*.

**Corrispondere** all'istante, a titolo di spese del procedimento, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di €. 150,00.

**Rigetta** le domande sub 2), sub. 3) nella parte relativa all'attivazione di servizi a sovrapprezzo, sub. 4), sub. 5) e sub. 8).

Le somme così determinate a titolo di rimborso 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 facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'at. 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 dell'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 dello stesso.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Presidente  
Alessandro De Cillis

Il Commissario relatore  
Vittorio Del Monte