

	Presidente	Marco Mazzoni Nicoletti
	Vice Presidente	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Maurizio Santone

Deliberazione n. 33 del 10 MAGGIO 2023

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX/
VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU) (GU14/536274/2022)

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo	X	
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli	X	

Preso atto altresì della presenza del Dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 *"Funzioni del Presidente"*;

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 *"Verbale delle sedute"*;

Preso atto che il Vice Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Alessandro Bidoli, Responsabile Ufficio Definizioni del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)"* ai sensi del quale *"Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999"* (comma 1) e, in particolare, la *"istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati"* (comma 2, lettera z);

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"* (di seguito denominato *Regolamento*), come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/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 denominato *Regolamento sugli indennizzi*) come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

Vista la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni", sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

VISTA l'istanza di XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX del 04/07/2022;

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

Considerato, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nel corso del tempo Vodafone ha addebitato costi accessori per i seguenti servizi: per la numerazione di link n. XXXXXXX attiva presso l'indirizzo via XXXXXXXXXXX sono stati addebitati in modo ricorrente per tutta la durata contrattuale i servizi Internet Business per € 4,00 + iva; massima velocità disponibile mai richiesta per € 10,00 + iva, contributo linea per € 50,00 + iva, contributo attivazione di € 10,00 + iva; nello specifico siamo a contestare gli addebiti dal mese di Novembre 2020 vista e considerata la richiesta di trasloco della linea presso altro indirizzo (XXXXXXX) MAI avvenuto dopo continuati solleciti con allegata documentazione debitamente compilata; si conferma che successivamente al mancato utilizzo della suddetta linea per avvenuto trasferimento di sede, e viste e considerate le pec inviate senza seguito, abbiamo provveduto all'invio di una PEC di disdetta della linea per continui addebiti del canone con conseguente perdita della titolarità della numerazione per mancato trasloco. La perdita della numerazione XXXXXXX ha comportato notevoli problematiche visto che la stessa numerazione era conosciuta dai nostri clienti e successivamente visto il nostro trasloco siamo divenuti irraggiungibili; Vodafone sino al mese di Luglio 2021 ha continuato ad addebitare un importo di € 90,00 + iva bimestre con un aggravio di spesa dalla data di invio nostra pec di disdetta successivamente avvenuta , di € 360,00 + iva; all'atto di disattivazione Vodafone ha addebitato ulteriori importi per € 226,96 + iva quali "conguaglio servizi" e "contributo attivazione"; si fa presente che gli importi sopra indicati per un totale di € 682,96 + iva 22% vengono contestati integralmente e se ne richiede riaccredito. Per la linea con n. di link XXXXXXX ubicata in XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, Vodafone per tutta la durata contrattuale ha addebitato € 10,00 + iva mese per un servizio mai richiesto denominato MASSIMA VELOCITA'. Per tutte le sim voce sono stati addebitati servizi per € 4,00 / mese + iva cadauna sim per un importo totale dal novembre 2019 di € 192,00 € + iva. Successivamente alla scadenza del contratto avvenuta in data 19/10/2021, abbiamo richiesto il passaggio delle nostre numerazioni di rete fissa e mobile ad altro operatore; Vodafone ha addebitato , anche se trascorsi più di 24 mesi i seguenti addebiti: - per il link n. XXXXXXX un addebito di € 110,00 + iva 22% + Power 4G (servizio mai richiesto ed attivato) per € 14,29 + iva che si contestano integralmente per € 124,29 + iva; - per le numerazioni di rete mobile sono stati addebitati importi per € 250,00 + iva NON DOVUTI vista e considerata la naturale disdetta contrattuale di 24 mesi dalla data di attivazione; - conguaglio per € 25,00 + iva per costo per disattivazione rete fissa. Quanto suddetto ha comportato sino ad oggi un aggravio di spesa alla scrivente per € 1.394,25 + iva, identificati dalla somma dei vari importi oggetto di contestazione perchè non dovuti e facenti riferimento a servizi mai richiesti e penali per recesso anticipato. In base a tali premesse, l'utente ha richiesto i. lo storno addebito di Vodafone sino al mese di Luglio 2021 per importo di € 90,00 + iva bimestre quale aggravio di spesa dalla data di invio nostra pec di disdetta successivamente avvenuta, per un totale di € 360,00 + iva; ii. lo storno dell'importo di € 226,96 + iva quali "conguaglio servizi" e "contributo attivazione"; si fa presente che gli importi sopra indicati per un totale di € 682,96 + iva 22% vengono contestati integralmente e se ne richiede riaccredito.; iii. per la linea con n. di link XXXXXXX ubicata in XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX Vodafone per tutta la durata contrattuale ha addebitato € 10,00 + iva mese per un servizio mai richiesto denominato MASSIMA VELOCITA'; si richiede lo storno di € 120,00 + iva dalla data di attivazione del servizio; iv. per tutte le sim voce sono stati addebitati servizi per € 4,00 / mese + iva cadauna sim per un importo totale dal novembre 2019 di € 192,00 € + iva; si richiede riaccredito della somma suddetta; v. lo storno dell'importo complessivo di € 124,29 + iva quale somma addebitata successivamente alla scadenza del contratto avvenuta in data 19/10/2021 per il link n. XXXXXXX (€ 110,00 + iva 22%) e per il servizio Power 4G (servizio mai richiesto ed attivato) per € 14,29 + iva; vi. lo storno dell'importo di € 250,00= quale somma per recesso delle numerazioni di rete mobile considerata la naturale disdetta contrattuale di 24 mesi dalla data di attivazione; vii. lo storno dell'importo di € 25,00 + iva per costo per disattivazione rete fissa. viii. l'indennizzo ai sensi dell'articolo 5 comma 1 Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e

operatori di comunicazioni elettroniche" per un totale di € 2.775,00 così determinato articolo 5 comma 1 del citato provvedimento: € 7,50 x 370 giorni (dal 1° reclamo in data Novembre 2020 e successivo Luglio 2021 inviato a mezzo PEC sino alla data di formulazione delle presenti memorie); ix. l'indennizzo ai sensi dell'articolo 12 comma 1 Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche" per un totale di € 300,00, derivante dall'applicazione dell'indennizzo previsto di € 300,00 per numero 5 reclami - ciascuno atto a contestare differenti disservizi via via addebitati - dalla Scrivente notificati a Vodafone S.p.A. a mezzo PEC e ai quali non è stato dato riscontro nel termine di 30 giorni, così come previsto dalla carta dei Servizi Vodafone.

x. l'indennizzo ai sensi dell'articolo 10 comma 1 Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche" per un totale di € 300,00 così determinato articolo 10 comma 1 del citato provvedimento: € 100,00 per ciascun anno (dal 1° reclamo in data Novembre 2020 e successivo Luglio 2021 inviato a mezzo PEC sino alla data di formulazione delle presenti memorie);

2. La posizione dell'operatore

Vodafone evidenzia l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'utente e nella relativa fatturazione. L'odierna esponente, difatti, rileva di aver correttamente applicato le condizioni contrattuali pattuite ed esplicitate nelle proposte di abbonamento sottoscritte, allegate alla presente memoria difensiva. Priva di rilievo giuridico, pertanto, appare la domanda di indennizzo, di storno e di rimborso delle fatture avanzata dall'istante. Ad ogni buon conto si pone poi in rilievo che nessun reclamo formale scritto, ovvero avente i requisiti previsti dalle condizioni generali di contratto, risulta essere pervenuto all'odierna esponente in relazione a tale problematica. A ciò si aggiunga che, in virtù di quanto previsto dalle suddette condizioni, le singole fatture emesse possono essere comunque contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione. In assenza di contestazioni, quindi, la fattura si intende accettata da parte dell'utente, come peraltro ribadito nella recentissima Delibera 29 del 4.5.2022, emessa dal Corecom Veneto, la quale ha precisato che: "l'utente, qualora avesse voluto far valere il proprio diritto, avrebbe dovuto inviare formale contestazione entro 45 giorni dall'emissione della fattura, come previsto dalle Condizioni generali di Contratto, per consentire all'operatore di svolgere eventuali attività necessarie per la verifica la rettifica del conto telefonico. In assenza di tale reclamo quindi la fattura dovrà intendersi accettata dall'utente." Ancora, deve evidenziarsi l'infondatezza della domanda nel caso di reclami tardivi. In tal caso, difatti, non è possibile produrre i dettagli del traffico telefonico e dati che possono giustificare la legittimità degli addebiti in fattura e dimostrare l'effettuazione di traffico, concretandosi in tal modo una lesione del diritto di difesa del gestore. Infatti, per motivi legati alla tutela della riservatezza dei dati, gli stessi possono essere conservati per un periodo di tempo non superiore ai sei mesi. Agcom, del resto, si è espressa recentemente in tal senso, con la determina n. 49/15/DIT la quale ha statuito, in aderenza a quanto disposto dall'art. 123 del codice della Privacy che: "gli operatori telefonici, in presenza di una contestazione scritta possono conservare il traffico relativo all'ultimo semestre, e pertanto, dovendo consentire agli stessi l'esercizio pieno del proprio diritto di difesa, le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo". Fondamentale, quindi, si rivela essere il reclamo il quale ha la funzione, allo stesso tempo, di contestazione per l'utente e di avvertimento verso il Gestore al fine di permettergli le verifiche del caso e, se dovuti, gli eventuali rimborsi o storni. Parimenti rilevante è il diritto di difesa dell'operatore, costituzionalmente garantito come per ogni soggetto il quale non deve essere in nessun caso leso. Per permettere, quindi, al Gestore un esercizio pieno del proprio diritto di difesa, l'AGCOM ha inteso limitare le uniche fatture che possono essere prese in considerazione per eventuali controlli e/o verifiche a quelle emesse negli ultimi 6 mesi dalla data di presentazione del reclamo scritto. Per completezza, inoltre, sempre in tema di reclamo, è opportuno ribadire che, in forza di quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto di Vodafone, l'utente ha in ogni caso l'onere di presentare reclamo per addebiti non riconosciuti entro 45 giorni dal ricevimento della fattura, al fine di permettere all'operatore gli opportuni controlli. In tal senso, invero, si sono, altresì, espressi il Tribunale di Milano ed il Tribunale di Roma, rispettivamente, con le sentenze n. 12054/12 e n. 9292/12, considerando come accettate le fatture non contestate. Per mera completezza difensiva, si riafferma che la presenza di reclami e segnalazioni su disservizi o altro assume, infatti, un peso dirimente ai fini dell'accoglimento delle istanze. Ci si riporta sul punto all'esauritiva raccolta di pronunce dell'Agcom che corroborano l'orientamento ormai consolidato secondo cui gli indennizzi – laddove accertata la responsabilità del gestore – vanno riconosciuti a partire dalla prima segnalazione provata agli atti dalla parte istante (Delibere n. 38/12/CIR, n. 22/13/CIR, n. 89/15/CIR, n.65/15/CIR, n. 22/16/CIR). Manca, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una

specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. Né, tanto meno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano,

conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. In ultima analisi si eccepisce che la domanda dell'utente deve, comunque, essere rigettata poiché lo stesso non ha evitato, come avrebbe potuto usando l'ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato danno. L'art. 1227 c.c., difatti, statuisce che: "se il fatto colposo del creditore ha concorso a cagionare il danno, il risarcimento è diminuito secondo la gravità della colpa e l'entità delle conseguenze che ne sono derivate. Il risarcimento non è dovuto per i danni che il creditore avrebbe potuto evitare usando l'ordinaria diligenza". Secondo l'orientamento costante della giurisprudenza di legittimità, invero, l'ordinaria diligenza sopra citata si specifica nell'attivarsi positivamente secondo le regole della correttezza e della buona fede, ex art. 1175 c.c., con il limite delle attività che non siano gravose oltre misura (Cass. Civ. Sez. I, 12439/91). In relazione, poi, al grado di colpa in cui si attua la negligenza del creditore, deve essere rilevato che le Sezioni Unite della Cassazione affermano come un comportamento omissivo caratterizzato dalla colpa generica sia sufficiente a fondare il concorso di colpa del creditore/danneggiato. L'Agcom, quindi, ha recepito il summenzionato principio, così stabilendo in una recente Delibera: "deve richiamarsi, al riguardo, il principio espresso dalle Linee guida di cui alla delibera n.276/13/CONS secondo cui "per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, come, per esempio, quello di cui all'art. 1227 cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto" (Del. N. 23/17/CIR). Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 927,08. Per tutto quanto sin qui esposto Vodafone Italia S.p.a. reitera le eccezioni più sopra indicate, contestando, altresì, le affermazioni dell'utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e rimborso con conseguenziale, integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa. In via subordinata, infine, Vodafone richiede che nella denegata e sin da ora contestata ipotesi di accertamento di responsabilità, con conseguente condanna al pagamento di eventuale indennizzo, la somma oggetto di delibera venga stornata dall'importo totale insoluto, ad oggi pari all'importo di euro 927,08.

3. Motivazione della decisione

Prima di entrare nel merito delle singole richieste avanzate da parte istante, giova preliminarmente effettuare alcune precisazioni, con particolare riferimento alla documentazione prodotta in atti dalle parti. In primo luogo si evidenzia che l'utente ha prodotto solo 5 (cinque) fatture) e più precisamente: la n. AN00012905 del 07.01.2021 (periodo di fatturazione 03.11.2020 – 02.01.2021), la n. AN03991000 del 07.03.2021 periodo di fatturazione 03.01.2021 – 02.03.2021, la n. AN07954064 del 06.05.201 periodo di fatturazione 03.03.2021

– 02.05.201, la n. AN11911905 del 08.07.2021 periodo di fatturazione 03.05.20121 – 02.07.2012 e la n. A03989218 del 08.03.2022 periodo di fatturazione 03.1.2022 – 02.03.2022 e, pertanto, l'esame istruttorio dovrà giocoforza circoscriversi alle sole fatture sopra indicate. In secondo luogo, diversamente da quanto dichiarato dal ricorrente che afferma di aver inoltrato ben 5 (cinque) reclami, si rileva, purtuttavia che agli atti non sono presenti reclami aventi ad oggetto l'addebito di servizi e/o profili tariffari non richiesti ma soltanto, nello specifico, la disdetta della linea XXXXXXXXXXXX del 26.01.2021 con contestuale segnalazione di mancata attivazione del servizio internet nella sede di XXXXXX, una comunicazione, datata 15.05.2021, di conferma della predetta disdetta e di conferma della sussistenza della mancata attivazione del servizio internet ed, infine, quella che può considerarsi, ad ogni effetto, come una semplice dichiarazione d'intenti, e cioè la nota del 17.01.2022, con la quale l'utente anticipa, appunto, la propria intenzione di recedere dal contratto nell'eventualità in cui Vodafone dovesse apportare della variazioni contrattuali.

Alla luce di quanto sopra specificato, si ritiene che la fattura n. AN00012905 del 07.01.2021 non possa costituire oggetto di valutazione in quanto relativa ad un periodo (03.11.2020 – 02.01.2021) antecedente rispetto a quella che può considerarsi, ad ogni effetto, la prima interlocuzione formale dell'utente con il gestore, che, come detto, coincide con la sopra citata disdetta contrattuale del 26.01.2021.

Per quanto riguarda le richieste dalla sub i) alla sub vii) compresa, che possono essere trattate congiuntamente, si precisa quanto segue: a fronte di un qualsivoglia disservizio, come potrebbe considerarsi l'applicazione di profili tariffari non richiesti, l'utente è onerato di provvedere ad una tempestiva segnalazione all'operatore al fine di metterlo nella condizione di intervenire e risolvere la problematica. In assenza, infatti, di apposita e specifica segnalazione da parte del cliente il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente.

In effetti, in presenza di qualsivoglia inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorché venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei Servizi, che elenca i vari canali di comunicazione messi a disposizione dalla società medesima. Il principio suddetto è normalmente applicato e riaffermato sia da Agcom (delibere n.38/12/CIR; n. 69/11/CIR, n. 100/12/CIR, n. 113/12/CIR, n. 127/12/CIR, n. 130/12/CIR, n. 143/17/CIR) che dai Corecom (Corecom Emilia Romagna, delibera n. 385/2018; Corecom Calabria, delibera n. 256/18, delibera n. 257/18).

Giova però rilevare che in osservanza dell'art. 1, co 3, della legge n. 40/2007 per cui "i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni (...)", secondo l'orientamento costante Agcom "devono essere considerate illegittime le fatture emesse dall'operatore successivamente al recesso regolarmente esercitato dall'utente, il quale ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione" (delibera Agcom n. 103/10/ CIR; conformi delibere Agcom nn. 137/10/ CIR; 140/10/ CIR; 24/11/ CIR; 75/11/ CIR). Pertanto, la fatturazione emessa dal gestore dopo la richiesta di disdetta del 26.01.2021 deve considerarsi illegittima, e deve pertanto essere integralmente annullata, con regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'utente. Nell'esaminare le fatture in atti, che riguardano, come unico centro di fatturazione, sia la sede di XXXXXX che la sede di XXXXXX non risulta però materialmente possibile scorporare, in modo preciso ed inconfutabile, gli importi relativi alla sola linea 0429 17011356 dismessa, come detto, con la nota del 26.01.2021 e pertanto, in ottemperanza a quanto già previsto dalle linee guida di cui alla delibera Agcom n. 276/13/CONS. si ritiene applicabile, nel caso specifico, quale criterio residuale di valutazione, quel principio di equità in virtù del quale si ritiene che l'utente debba vedersi riconosciuto il 50% della differenza tra l'ammontare della predette fatture (€ 3.016,00) ed il costo complessivo (€ 426,00=) relativo ai terminali (2 Apple Iphone 11 Pro e 1 Apple Ipad Pro 11) che rimangono comunque nella disponibilità dell'utente, non avendo quest'ultimo documentalmente dimostrato un'eventuale restituzione al gestore degli stessi, con il riconoscimento quindi di una somma così risultante pari a € 1.295,00= (€ 3.016,00 - € 426,00 : 2), di cui quota parte dovrà essere utilizzata ad integrale storno dell'insoluto di € 927,00= mentre la residua parte, pari a € 368,00= (€ 1.295,00 - € 927,00), dovrà essere rimborsata.

Per quanto riguarda la richiesta sub viii) si precisa quanto segue: come già sopra argomentato, costituisce principio inderogabile quello secondo il quale a fronte di un qualsivoglia disservizio l'utente è onerato di provvedere ad una tempestiva segnalazione all'operatore al fine di metterlo nella condizione di intervenire e risolvere la problematica a cui va necessariamente ad aggiungersi un altro principio, altrettanto consolidato, secondo il quale in caso di mancata attivazione di un servizio, sorge il diritto dell'istante ad essere indennizzato qualora il gestore non provi di aver posto in essere ogni attività necessaria per garantire all'utente la fruizione del servizio stesso. Considerato, quindi, che la prima segnalazione di mancata attivazione del solo servizio internet nella sede di XXXXXX è del 26.01.2021 e con successiva segnalazione del 15.05.2021 l'utente lamenta persistere ancora la mancata attivazione del servizio internet presso la stessa sede, considerato, altresì che Vodafone non ha documentalmente dimostrato di aver posto in essere gli opportuni interventi tecnici finalizzati all'attivazione del predetto servizio, e considerato, infine, che nella fatture in atti non è registrato alcun traffico internet su pc, si ritiene che l'utente abbia diritto a vedersi corrisposto l'indennizzo di cui al combinato disposto degli art. 4 e art. 13 del Regolamento indennizzi (allegato A, delibera Agcom n. 347/18/CONS.) per il periodo compreso tra il 26.01.2021 (data della prima segnalazione) e il 15.05.2021 (data dell'ultima segnalazione) per complessivi 109 giorni che moltiplicati per il coefficiente giornaliero di € 7,50=, a sua volta moltiplicato per 2 (trattandosi di utenza affari), comporta il riconoscimento di una somma così risultante pari a complessivi € 1.635,00= (€ 7,50 x 2 x 109).

Per quanto concerne la richiesta sub ix) si evidenzia che Vodafone non ha documentalmente dimostrato di aver riscontrato le segnalazioni (di mancata attivazione del servizio internet) come indicate nel precedente punto sub viii) e, pertanto, si ritiene che ricorrano i presupposti per il riconoscimento dell'indennizzo di cui all'art. 12 del sopra citato Regolamento indennizzi, che viene, quindi, determinato nella sua quantificazione massima pari a € 300,00=.

Per quanto riguarda, infine, la richiesta sub x) si ritiene che non possa essere accolta nella misura in cui non può venire riconosciuto l'indennizzo per la perdita della numerazione, quando quella stessa numerazione (XXXXXXXXXX) è stata, come già precisato, oggetto di disdetta.

Considerato che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. Di accogliere parzialmente l'istanza di XXXXXXXXXXXXXXXX nei confronti di VODAFONE ITALIA S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

La società VODAFONE ITALIA s.p.a è tenuta:

a stornare integralmente l'importo di €

927,00=;

a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 368,00= come in premessa specificato;

a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 1.635,00= a titolo di indennizzo per mancata attivazione del servizio internet;

a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 300,00= a titolo di indennizzo per mancato riscontro ai reclami/segnalazioni.

2. 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.

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

I 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.

Il Dirigente

Dott. Maurizio Santone(*)

Il Presidente

Avv. Marco Mazzoni Nicoletti(*)

Il verbalizzante

Arianna Barocco(*)

(*) Il documento è firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i. e sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.