

**DELIBERA N. 9/2023/Corecom Toscana**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX / Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu)**

**(GU14/145793/2019)**

**Il Corecom della Regione Toscana**

NELLA riunione del 12 settembre 2023;

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. 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 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. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza

dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitato Regionale per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l’istanza della società XXX, del 07/07/2019 acquisita con protocollo n. 0296440 del 07/07/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

Parte istante lamenta nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) di seguito, per brevità, Vodafone, la ritardata attivazione della linea fissa 0586 197xxxx, il ritardo nella gestione del subentro per l’utenza n. 0586 173xxxx, l’addebito dei costi di recesso e la mancata risposta ai reclami.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- di essere stata “*cliente Vodafone per oltre 20 anni come utente privato*”;
- “*nel mese di agosto 2017 si e[ra] recata presso un punto vendita Vodafone dove l’addetto alle vendite le a[veva] proposto un’offerta economicamente più vantaggiosa rispetto a quella che aveva*” alla quale decideva di aderire “*il 29.08.2017*”, sottoscrivendo il relativo contratto;
- sulla base dell’offerta proposta “*passando da cliente privato a business avrebbe riunito in un’unica fattura le 3 sim familiari, il fisso di casa oltre all’attivazione di una nuova numerazione presso il negozio di ottica che ella gestisce*”;
- nello specifico “*l’operatore Vodafone 190 di xxxx a[veva] fatto transitare sotto contratto Business la (...) [propria]SIM [n.]342.878xxxx, quella d[el] (...) marito xxx [n.] 347.344xxxx, la scheda d[ella] (...) figlia [n.]348.699xxxx, l’utenza fissa di casa [di] via xxx, all’epoca dei fatti attiva con contratto privato*”

- intestato a[l] (...) marito, nonché l'attivazione di una nuova linea business da collocare presso il punto vendita XXX sita in via xxx";*
- *“per procedere alla stipula del contratto, [parte istante pagava] con carta di credito le penali di oltre 400 Euro”;*
  - *“contrariamente alle utenze di casa e dei cellulari, la linea business in negozio, (...) [veniva] attivata con oltre dieci mesi di ritardo rispetto alle tempistiche pattuite in sede di transito”;*
  - *“nel passaggio tra rete fissa privata a quella business, relativa all'utenza di casa (...) nessun operatore [Vodafone] (...) aveva avvisato [l'utente] di mandare la relativa disdetta dal contratto PRIVATO, asserendo (...) [al contrario] che il passaggio sarebbe avvenuto in automatico”;*
  - *“ciò a[veva] provocato l'addebito in carta di credito d[el] (...) marito, dei canoni mensili che viaggiavano in parallelo alla nuova utenza attiva in 15 giorni [e di conseguenza] le due linee [una privata ed una business] viaggiavano contemporaneamente solo che sull'utenza privata non vi era generato alcun traffico”;*
  - *“accorta[si] di questo [problema] (...) avvisa[va] immediatamente il call center 190 il quale, a fronte della problematica (...) sollevata, per poterla risolvere, [prospettava quale] unica soluzione (...) l'ammissione di colpa da parte del punto vendita 190 di xxx non (...) anda[va] a buon fine[per cui il] (...) marito [veva] dovuto pagare una consistente somma per chiudere la faccenda. (...)La doppia fatturazione della linea fissa di casa, sia a nome di XXX che del marito signor xxx (...) ha generato un doppio pagamento pari ad € 400”;*
  - *“dopo vari (...) solleciti, lamentele, mail ecc.ecc sia al (...) call center [del gestore telefonico]che al punto Vodafone 190 di xxx (...) l'attivazione della nuova linea presso il negozio [avveniva con un] (...) ritardo di 10 mesi (...) causa[ndo] enormi disagi allo svolgimento dell'attività lavorativa [quali il]mancato utilizzo del pos, [l']impossibilità di essere contattati e di contattare i clienti, [l']impossibilità di effettuare ordini ecc (...) per un valore di circa 1.300 Euro(...)documentabili da addebiti bancari”;*
  - *“nel corso del mese di luglio 2018, s[ono] stati costretti a cambiare operatore telefonico”;*
  - *“il 30/06/2018 [veniva chiusa] l'attività (...) con relativa cessazione della partita IVA”;*
  - *“pertanto le linee fisse (...) [venivano] disdettate telefonicamente e non più utilizzate, mentre le sim mobili (...) [venivano] migrate ad altro operatore”;*
  - *“ad ottobre del 2018 [aveva] ricevuto un addebito di 597 euro relativo alle penali per il transito delle sim ad altro gestore [il cui] pagamento (...) non [è stato] effettuato (...) a fronte del contenzioso aperto”;*

- effettuava *“richieste al call center Vodafone dell’invio del contratto stipulato il 29.08.2017 ancora non pervenuto”*;
- *“la fatturazione (...) continua[va] fino a quando nel mese di marzo 2019 a[veva] ricevuto la fattura (...) con un somma pari a 1.251,06 da pagare (...) (rif periodo Febbraio - marzo 2019), (...) con l’addebito di penali per il recesso anticipato e dei costi di disattivazione (...) [oltre a ricevere anche](...) altre fatture (...) sulla mail d[el] (...) marito, (...) [intestate]a suo nome (...) che a[veva] immediatamente contestato a mezzo pec il 19/03/2019, senza ottenere risposta”*.

In data 4 luglio 2019 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Vodafone tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) *“la chiusura del contratto in esenzione spese e di tutte le numerazione attive con Vodafone”*;
- ii) *“lo storno dell’insoluto ad oggi esistente di quello futuro, con conseguente annullamento di tutte le fatture emesse e di futura emissione, fino a conclusione del ciclo di fatturazione” e “il ritiro della pratica di recupero crediti a (...) cura e spese [dell’operatore]”*;
- iii) *“la restituzione di € 400 per somme indebitamente pagate a seguito della doppia fatturazione della linea fissa di casa”*;
- iv) *l’“indennizzo per ritardo nell’attivazione del servizio e dei servizi accessori”*;
- v) *l’indennizzo “per mancato rispetto degli oneri informativi sui motivi del ritardo”*;
- vi) *l’indennizzo “per errata fatturazione”*;
- vii) *l’indennizzo “per mancata risposta ai reclami”*.

## **2. La posizione dell’operatore.**

L’operatore Vodafone ha fatto pervenire, in data 3 settembre 2019, nei termini stabiliti dal vigente regolamento di cui all’allegato A alla Delibera Agcom n. 203/18/CONS e successive modifiche, una memoria difensiva nella quale ha, preliminarmente, eccepito *“l’infondatezza della pretesa [dell’utente] e l’assenza della [propria] responsabilità”*.

A sostegno della propria posizione, il gestore telefonico, in relazione alle utenze mobili dell’utente, ha dedotto che *“da verifiche a sistema si evince che le sim numero 342878xxxx [n.] 347344xxxx e [n.] 348699xxxx non riportano anomalie negli importi nella procedura di attivazione, [inoltre] le sim numero 342878xxxx e [n.] 347344xxxx risultano disattive per migrazione dal 04/09/18 mentre la sim numero 348699xxxx risulta disattiva per collection insoluti in data 26/02/19”*.

Con riferimento, invece, alle utenze fisse Vodafone ha evidenziato che *“sono presenti due link, [uno] numero 616xxxx associato al numero 0586173xxxx attivo dal*

29/08/18 e [un altro, numero] 648xxxx associato al numero 0586197xxxx attivo dal 05/12/18 (...) [entrambi] (...) disattivi dal 26/02/19 per collection insoluti [precisando, ulteriormente che] (...) il link numero 615xxxx attivato in data 29/08/17 è stato sostituito dal link numero 648xxxx in data 05/12/17 a causa di problemi toponomastici provenienti dall'inserimento dell'indirizzo”.

Inoltre l'operatore, in relazione al “lamenta[to] ritardo nell'attivazione del servizio [ha specificato che tale] circostanza (...) [pur] trova[ndo] riscontro (...) [si è verificata] per responsabilità in alcun modo ascrivibili alla società scrivente, come supportato dal dettaglio gestione attivazione, ovvero [è avvenuta per] problemi di natura tecnica, [in quanto era] impossibile determinare [l']indirizzo [del] cliente”.

Il gestore telefonico ha poi precisato che “non sono presenti ulteriori reclami o richiest[e] di disattivazione in merito pertanto le fatture numero AI1809xxxx del 04/10/18 [di euro 579,73], [n.] AI2213xxxx del 07/12/18 [di euro 379,66], [n.] AL0199xxxx del 06/02/19 [di euro 326,92], [e n.] AL0405xxxx del 06/03/19 [di euro 1.251,06], non presentano errori negli importi addebitati”.

Inoltre l'operatore ha “rilevato che nella quantificazione dell'indennizzo richiesto, parte istante non tiene conto della limitazione convenzionale di responsabilità prevista dalla Carta Servizi Vodafone. Nella Carta Servizi infatti si precisa che vengono individuati limiti quantitativi al risarcimento del danno. Tale previsione costituisce clausola penale nella quale viene contenuto l'ammontare del risarcimento nell'ambito quantitativo previsto dalla convenzione contrattuale. È una pattuizione accessoria intesa a rafforzare il vincolo contrattuale e non ha solo la funzione di attuare una liquidazione e forfetaria del danno ma anche di prevedere una limitazione convenzionale (Cass. 26 maggio 1980 n. 3443), può essere considerata come una predeterminazione consensuale alla quale è anche associata una funzione indennitaria. La penale, in altri termini, configura, infatti, una liquidazione preventiva ed onnicomprensiva dei danni da inadempimento (o da ritardo nell'adempimento) concordata dalle parti. Pertanto, nella denegata ipotesi con cui i reclami oggetto della presente istanza vengano accolti, si chiede di determinare gli indennizzi secondo le disposizioni contenute nella Carta servizi e nelle Condizioni generali di contratto”.

L'operatore dopo avere formulato una proposta conciliativa, avente ad oggetto “lo storno complessivo di €1.046,00, pari ai corrispettivi per il recesso” ha concluso con la richiesta di rigetto di “tutte le domande proposte dall'istante perché improcedibili, inammissibili e del tutto infondate in fatto ed in diritto”.

### **3. Motivazione della decisione.**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

*In primis*, con riferimento alla domanda *sub i*) volta ad ottenere “la chiusura del contratto in esenzione spese e di tutte le numerazioni attive con Vodafone”, giova precisare che la stessa non può formare oggetto della presente pronuncia in quanto la risoluzione contrattuale è un'attività rimessa alla disponibilità negoziale delle parti da

esercitare nei modi e nelle forme disposte dalle Condizioni generali di contratto (c.fra Delibera Agcom n. 169/19/CIR) e che, in quanto tale, esula dalla cognizione di questa Autorità. Tuttavia, sul punto, occorre prendere atto dell'avvenuta cessazione della materia del contendere, atteso che, parte istante ha dichiarato in istanza che “*nel corso del mese di luglio 2018, s[ono] stati costretti a cambiare operatore telefonico*” mentre l'operatore nelle proprie memorie, ha dichiarato, con riferimento alle utenze mobili, che “*le sim numero 342878xxxx e [n.] 347344xxxx risultano disattive per migrazione dal 04/09/18 mentre la sim numero 348699xxxx risulta disattiva per collection insoluti in data 26/02/19*”. Inoltre, con riferimento alle utenze fisse Vodafone ha dichiarato che i numeri “*0586173xxxx (...) e (...) 0586197xxxx (...) [sono entrambi] disattivi dal 26/02/19 per collection insoluti*”. Infine, la scheda SIM denominata “*e.box pro dati*” di cui al n. 349 790xxxx risulta disattivata in data “*26-02-19*” come, peraltro, riscontrato anche nella fattura di chiusura n. AL0405xxxx del 6 marzo 2019, allegata agli atti, che fa riferimento alla voce relativa al costo di disattivazione del servizio.

Inoltre, si rileva che le domande di parte istante volte ad ottenere “*rimborsi o indennizzi*” quantificati nella somma di euro 6.500.00 contengono implicite pretese risarcitorie, le quali ai sensi dall'articolo 20, comma 5, del *Regolamento*, esulano dalle competenze dell'Autorità. Pertanto, le domande *sub iv), v) e vi)* non possono trovare accoglimento in questa sede, se non in termini di corresponsione degli indennizzi di cui al *Regolamento sugli indennizzi*.

Sempre in via preliminare, si osserva che la domanda *sub iii)* ad oggetto la cosiddetta “*doppia fatturazione*” potrà riferirsi unicamente alla fatturazione emessa a XXX non già quella contestata e intestata ad altro soggetto privato, presuntivamente il coniuge, che non è legittimato attivo nella presente procedura.

Tuttavia, con riferimento alla sopraindicata domanda *sub iii)* e alla domanda *sub ii)* di storno dell'insoluto, si osserva che, a prescindere dalla loro formulazione generica e imprecisa, in un'ottica di *favor utentis*, le stesse saranno prese in considerazione alla luce della documentazione in atti e secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare e, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione, dovranno quindi essere ricondotte alla medesima questione con conseguente chiarimento della *res controversa* e trattate come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore.

Tutto ciò premesso, attesa la complessità della vicenda, giova riassumere brevemente, a chiarimento dell'intera vicenda, la rappresentazione dei fatti di parte istante, che contesta all'operatore l'erronea e ritardata esecuzione di quanto concordato presso il punto vendita dell'operatore Vodafone, in data 29 agosto 2017, da cui sono scaturiti i problemi evidenziati in istanza. Al riguardo l'istante dichiara che il contratto prevedeva, per la parte di telefonia fissa, l'attivazione di una nuova utenza *business* (n. 0586 197xxxx) ubicata nei propri locali commerciali e il subentro dell'utenza residenziale n. 0586 173xxxx, precedentemente intestata al coniuge dell'istante, ad utenza *business* intestata a XXX.

Con riferimento all'utenza n. 0586 197xxxx, utenza di nuova attivazione, dal fascicolo istruttorio e, in particolare dagli scritti difensivi di Vodafone emerge:

- l'attivazione di un "link numero 615xxxx (...) in data 29/08/17", ma si rilevano "problemi toponomastici provenienti dall'inserimento dell'indirizzo"
- l'attivazione del numero aziendale oggetto della controversia (0586 197xxxx) in data 5 dicembre 2018 sul link 648xxxx, che sostituiva precedente;
- la disattivazione per morosità dal 26 febbraio 2019.

Con riferimento n. 0586 173xxxx, già esistente e gestita da Vodafone, dal fascicolo istruttorio, e in particolare dagli scritti difensivi dell'operatore, emerge:

- il tracciamento di un contatto dell'utente al servizio clienti 190 in data 10 luglio 2018 (allegato 13) e la conseguente presa in carico della richiesta di "variazione anagrafica" (allegato 14);
- l'attivazione dal 29 agosto 2018 del link numero 616xxxx associato al numero 0586 173xxxx;
- la disattivazione per morosità dal 26 febbraio 2019.

Dunque, ne consegue che alla luce di quanto sopra richiamato, la presente disamina avrà ad oggetto la ritardata attivazione della linea fissa 0586 197xxxx, il ritardo nella gestione del subentro per l'utenza n. 0586 173xxxx, l'addebito dei costi di recesso e la mancata risposta ai reclami.

#### Sul ritardo nell'attivazione dell'utenza *business* n. 0586 197xxxx.

L'istante lamenta la ritardata attivazione dell'utenza *business* n. 0586 197xxxx, ubicata presso il negozio del cliente, laddove l'operatore ha dedotto in memoria che il "ritardo nell'attivazione del servizio (...) [si è verificato] per responsabilità in alcun modo ascrivibili alla società scrivente".

La doglianza dell'istante di cui ai punti iv) e v), così come precisato in premessa, è meritevole di parziale accoglimento nei termini che seguono.

Preliminarmente, si precisa che l'utenza *business* oggetto della presente disamina, pur non essendo stata indicata dall'utente in istanza, deve ritenersi individuata nella numerazione 0586 197xxxx, così come riportato dall'operatore nell'ambito della fattura n. A11809xxxx del 4 dicembre 2018.

In via generale, con riferimento alla contestazione dell'istante, giova richiamare il principio generale sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953; 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera

allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Per quanto concerne la ritardata attivazione della linea telefonica, si richiama in generale, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, il principio secondo cui gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di attivazione della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa.

Con riferimento ai tempi di attivazione previsti dall'operatore si richiama "*La Carta del Cliente dei Servizi mobili e fissi di Vodafone Italia S.p.A. - Anno 2017*" che indica quale tempo massimo "*60 giorni solari*" per l'attivazione dell'utenza fissa.

Nel caso di specie, in conformità all'ordinaria tempistica contrattuale sopra richiamata, deve ravvisarsi la ritardata attivazione dell'utenza *de qua*, atteso che la società Vodafone non ha ultimato la procedura di attivazione della linea telefonica entro la data del 28 ottobre 2017, ossia decorsi i 60 giorni previsti dalla richiesta dalla data del 29 agosto 2017 della richiesta di attivazione.

Il gestore telefonico, a fronte della contestazione di parte istante secondo cui "*l'attivazione della nuova linea presso il negozio [avveniva con un] (...) ritardo di 10 mesi (...)*", pur ammettendo esplicitamente il ritardo nell'attivazione dell'utenza fissa *de qua*, ha dedotto in memoria che è avvenuto per "*problemi di natura tecnica, [in quanto era] impossibile determinare [l']indirizzo[del]cliente*". Inoltre l'operatore ha specificato che il numero 0586 197xxxx è stato attivato in data 5 dicembre 2018 sul link 648xxxx, che sostituiva il precedente "*link numero 615xxxx attivato in data 29/08/17 (...) a causa di problemi toponomastici provenienti dall'inserimento dell'indirizzo*".

Al riguardo deve evidenziarsi come l'operatore Vodafone, non abbia fornito, però, alcuna evidenza agli atti circa i presunti "*problemi toponomastici*" posti a motivazione del ritardo.

In merito giova precisare che, secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, l'operatore che non garantisce l'erogazione del servizio secondo quanto promesso, e che non prova di aver posto in essere comportamenti volti a evitare, rimuovere o superare l'ostacolo tecnico, è responsabile

nei confronti dell'utente in quanto, ai sensi del combinato normativo degli articoli 1218 e 1256 del Codice civile, si presume, fino a prova contraria, che l'impossibilità sopravvenuta temporanea o definitiva della prestazione stessa sia imputabile al debitore. In proposito, la giurisprudenza di legittimità è costante nel ritenere che l'impossibilità sopravvenuta che libera dall'obbligazione (se definitiva) o che esonera da responsabilità per ritardo (se temporanea), deve essere obiettiva, assoluta e riferibile al contratto e alla prestazione ivi contemplata e deve consistere non in una mera difficoltà, ma in un impedimento, del pari obiettivo e assoluto, tale da non poter essere rimosso (cfr. da ultimo Cassazione civile, sez. II, 30 aprile 2012 n. 6594435 – Cassazione civile, sez. III, 05 agosto 2002 n. 117174).

In via generale, deve rilevarsi che, in caso di ritardo nell'attivazione della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite dalle condizioni generali di contratto, l'operatore deve fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione (e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto) anche nel caso in cui dimostri che i fatti oggetto di doglianza siano stati determinati da circostanze ad esso non imputabili.

In assenza di valide esimenti del gestore in merito, si ritiene che lo stesso abbia adempiuto con ritardo, nei tempi indicati dall'istante, e che non ha provato né l'eccezionalità tecnica, né la corretta informativa all'utente delle ragioni ostative all'attivazione nei tempi contrattuali.

Ne consegue che, in assenza di prova contraria, l'operatore Vodafone è responsabile ai sensi dell'art. 1218 del codice civile in ordine al ritardato trasloco dell'utenza in questione e che, pertanto, deve essere riconosciuto alla società istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per tali ragioni, nel caso in esame, si ravvisano gli estremi per l'applicazione dell'articolo 4, commi 1 e 2, del *Regolamento sugli Indennizzi* che rispettivamente prevedono:

- *“nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo”;*
- *“l'indennizzo di cui al comma 1 è applicato anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore, con riferimento alla attivazione del servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi”.*

Tale parametro dovrà computarsi in misura del doppio in base all'art. 13, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi, attesa la natura *business* dell'utenza oggetto della controversia.

Nel computo di detto indennizzo, tuttavia, si dovrà tenere conto che, dall'analisi istruttoria condotta, emerge come, perdurando la mancata esecuzione dell'attivazione, parte istante abbia omesso di attivarsi tempestivamente per ottenere la risoluzione della problematica riscontrata. Al riguardo non può che rilevare l'assenza di tempestivi reclami da parte dell'utente volti a sollecitare la solerte esecuzione dell'attivazione della nuova linea. Infatti, dalla documentazione depositata, emerge un contatto dell'utente al servizio clienti 190 in data 10 luglio 2018 (allegato 13) e la conseguente presa in carico della richiesta di "*variazione anagrafica*". Si presume che in quella data l'istante abbia richiesto un chiarimento circa la propria posizione contrattuale, cui aveva aderito, quasi un anno prima, il 29 agosto 2017.

Sussiste pertanto un periodo temporale prolungato durante il quale l'utente lamenta le problematiche descritte, ma a fronte dell'inerzia dell'operatore assume tuttavia una condotta del tutto omissiva, contribuendo in tal modo al perdurare del disservizio. Deve richiamarsi, al riguardo, il consolidato orientamento dell'Autorità, secondo il quale "*...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*" (Delibera Agcom n. 23/17/CIR, in ultimo, *ex multis*, Delibera Agcom n. 92/20/CIR).

Tutto quanto premesso, richiamando le considerazioni sopra menzionate, ai fini dell'erogazione dell'indennizzo, si ritiene di individuare il *dies a quo* nel giorno 10 luglio 2018, data della segnalazione tracciata in atti, e il *dies ad quem* nel giorno 5 dicembre 2018, data dell'attivazione dell'utenza *de qua*.

Ne consegue che l'istante ha diritto alla somma di euro 2.220,00 (duemiladuecento venti/00), computati secondo il parametro di euro 15,00 *pro die* x 148 giorni.

Con riferimento alla domanda d'indennizzo *sub v)* non può essere riconosciuto alcun indennizzo per il mancato assolvimento degli oneri informativi in quanto l'inadempimento lamentato è assorbito nella fattispecie indennitaria della ritardata attivazione che già contempla la mancata comunicazione dei motivi ostativi all'esecuzione di quanto richiesto.

Con riferimento a parte della domanda *sub iv)* d'indennizzo per la mancata attivazione dei servizi accessori deve rilevarsi che gli stessi non sono stati specificati in istanza.

L'istante, in ragione della ritardata attivazione dei servizi sull'utenza n. 0586 197xxxx, ha diritto alla regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante l'annullamento di tutte le fatture eventualmente emesse in relazione alla predetta utenza prima della data del 5 dicembre 2018.

### Sul mancato subentro

Con riferimento all'utenza ubicata nell'abitazione, rispetto a quanto concordato nel punto vendita Vodafone, parte istante ha lamentato l'erronea gestione del passaggio del numero *de quo* a utenza *business* intestata a XXX.

L'operatore di converso evidenzia la correttezza del proprio operato.

In relazione alla *res controversa*, con riferimento al mancato subentro, giova preliminarmente osservare che non esiste una specifica normativa, né di legge, né regolamentare e, pertanto, ai fini della decisione, si terrà conto di quanto di seguito richiamato.

Dagli atti del procedimento, come è detto, si evince un tracciamento di un contatto dell'utente al servizio clienti n. 190 in data 10 luglio 2018 (allegato 13) e la conseguente presa in carico della richiesta di "variazione anagrafica" (allegato 14).

Lo stesso operatore non contraddice la posizione dell'istante circa quanto dallo stesso rappresentato, ossia che, con l'adesione contrattuale del 29 agosto 2017, veniva stabilito che l'utenza dell'abitazione, precedentemente intestata al coniuge, passasse all'XXX. L'operatore conferma la presenza di una richiesta di "cessione" (allegato 14). Tale condizione rientrava, secondo quanto dedotto dall'utente, nelle condizioni pattuite presso il punto vendita Vodafone. L'operatore evidenzia di aver gestito il subentro con l'attivazione in data 29 agosto 2018 del link numero 616xxxx associato al numero 0586 173xxxx.

Attesa la mancata diversa indicazione da parte dell'operatore, si assume che la richiesta di subentro sia avvenuta il 29 agosto 2017, contestualmente alla sottoscrizione contrattuale effettuata in tale data.

In merito disservizio subito dall'istante appare evidente che l'operatore né abbia spiegato i motivi del mancato subentro, né abbia comunicato all'utente gli impedimenti incontrati.

Sul punto si richiamano i doveri di correttezza e trasparenza che devono permeare il rapporto contrattuale e che implicano il dovere del gestore di comunicare all'utente gli eventuali motivi ostativi alla richiesta subentro alla luce della delibera n.179/03/CSP, che all'art. 4 "*informazione degli utenti*" stabilisce che "*gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi*" e che a tal fine "*gli organismi di telecomunicazioni si impegnano ad "informare gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse"*.

Dunque è evidente che la violazione degli obblighi informativi e la mancata trasparenza abbiano determinato il disservizio lamentato dall'utente, che ha comportato un diniego della richiesta di subentro, quale disagio certamente indennizzabile

Pertanto, per quanto sopra esposto, in assenza, agli atti, di documentazione probatoria idonea ad escludere la responsabilità dell'operatore convenuto, si ritiene che sia da ascrivere a detto operatore, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, la

responsabilità in ordine alla mancata gestione dell'utente. Non rinvenendosi nelle disposizioni contrattuali l'ipotesi specifica delle conseguenze in termini di indennizzi da riconoscersi all'utente in merito alla gestione della richiesta di subentro, per la liquidazione dell'indennizzo a favore dell'utente dovrà necessariamente farsi riferimento al criterio analogico di cui all'articolo 13, comma 7, del *Regolamento sugli indennizzi*, come meglio . di seguito precisato.

Ne consegue che Vodafone è tenuta a corrispondere all'utente, in relazione al link numero 616xxxx associato al numero 0586 173xxxx, l'indennizzo di cui all'articolo 4, comma 3, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 7, del predetto *Regolamento*, per un importo totale pari ad euro 600,00 (seicento/00), nella misura massima computati in riferimento al periodo compreso dal 29 agosto 2017, data della richiesta di subentro, al 29 agosto 2018, data dell'attivazione.

Si precisa che tale parametro è stato computato in misura del doppio in base all'art. 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, attesa la natura *business* dell'utenza oggetto della controversia.

L'istante, inoltre, in ragione del ritardato subentro dell'utenza, ha diritto alla regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante l'annullamento di tutte le fatture eventualmente emesse in relazione al link n. 616xxxx associato al numero 0586 173xxxx, precedentemente alla data del 29 agosto 2018. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

#### Sulla cessazione contrattuale e sull'addebito dei costi di recesso

Parte istante ha lamentato "*l'addebito di penali per il recesso anticipato e dei costi di disattivazione*", laddove l'operatore ha dedotto la correttezza della fatturazione emessa.

La doglianza dell'istante, di cui alle domande *sub ii)* e *sub iii)*, considerate congiuntamente meritano parziale accoglimento per le ragioni che seguono.

*In primis*, si evidenzia che:

- la presente disamina avrà come oggetto gli importi addebitati, a titolo di recesso, nelle contestate fatture n. AI1809xxxx del 04/10/18 di euro 579,73, n. AI2213xxxx del 07/12/18 di euro 379,66, n. AL0199xxxx del 06/02/19 di euro 326,92 e n. AL0405xxxx del 06/03/19 di euro 1.251,06, di cui al codice cliente n. 7.186xxxx.
- la fattispecie in esame può essere inquadrata come recesso anticipato secondo le previsioni legislative contenute nel c.d. decreto Bersani, convertito con legge n. 40/2007, che ha introdotto una specifica disciplina dei vincoli temporali al contratto e del recesso nel settore delle comunicazioni elettroniche. Sul punto si rammenta che la facoltà di recesso è stata regolamentata, da ultimo, con delibera Agcom n. 487/18/CONS, all. A.

- Secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (*ex pluribus*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006), l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; 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 della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313).

Nel caso di specie parte istante ha lamentato che, *“s[i trovava] (...) costrett[a] a cambiare operatore telefonico”*, stante il perdurare delle problematiche incontrate. Inoltre, *“il 30/06/2018 [veniva chiusa] l'attività [commerciale](...) con relativa cessazione della partita IVA (..) pertanto le linee fisse (...) [venivano] disdettate telefonicamente e non più utilizzate, mentre le sim mobili (...) [venivano] migrate ad altro operatore”*.

L'utente riceveva, a chiusura del contratto, *“la fattura (...) [n.]AL0405xxxx del 06/03/19 (...) [di euro] (...) 1.251,06 da pagare (...) ( rif periodo Febbraio - marzo 2019), (...) con l'addebito di penali per il recesso anticipato”*.

Di contro l'operatore si è limitato ad affermare la correttezza della fatturazione emessa. In particolare, da un lato, ha dedotto, in memoria, che *“le [contestate] fatture numero AI1809xxxx del 04/10/18 [di euro 579,73], [n.] AI2213xxxx del 07/12/18 [di euro 379,66], [n.] AL0199xxxx del 06/02/19 [di euro 326,92], [e n.] AL0405xxxx del 06/03/19 [di euro 1.251,06], non presenta[vano] errori negli importi addebitati”* e dall'altro si è reso disponibile ad effettuare *“lo storno complessivo di €1.046,00, pari ai corrispettivi per il recesso”*, addebitati nella fattura n. AL0405xxxx del 6 marzo 2019, in relazione alla Sim ricaricabile di cui al n. 348.699xxxx e della scheda sim “e.box pro dati” di cui al n. 349 790xxxx.

Quindi, con riferimento alle somme applicate a titolo di recesso anticipato, deve osservarsi che l'operatore non ha fornito sufficiente documentazione, né ha prodotto elementi probatori attestanti la regolare e corretta gestione del cliente, né ha dimostrato di aver presentato, *“in modo chiaro, esatto e completo (...) le condizioni per (...) il recesso, eventuali penali”*, in osservanza a quanto disposto dall'articolo 4, comma 3, punto a) della Delibera n. 179/03/CSP.

Ne consegue che deve disporsi lo storno di tali somme, trattandosi di importi che devono ritenersi non conosciuti dall'utente in mancanza di evidenze probatorie circa l'accettazione delle condizioni contrattuali applicate dall'operatore.

Posta quindi, nel caso in esame, l'illegittima applicazione da parte dell'operatore dei costi di recesso a carico dell'istante, ne discende il diritto allo storno dei costi imputati dall'operatore per la disattivazione del servizio.

Ne consegue che deve disporsi la regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutti gli importi addebitati a titolo di *“corrispettivi per recesso o risoluzione anticipata”* nella fattura n. AL0405xxxx del 06/03/19, indicati da Vodafone in €1.046,00 ( *[in fattura €1.046,26, più iva]*), *pari ai corrispettivi per il recesso*, di cui al codice cliente n. 7.186xxxx. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Inoltre si ritiene di accogliere la richiesta *sub ii)* dell'utente per la parte relativa alla richiesta di *“annullamento di tutte le fatture emesse e di futura emissione, fino a conclusione del ciclo di fatturazione”*, con riferimento alle fatture eventualmente emesse dall'operatore, in relazione al codice cliente n. 7.186xxxx, dopo l'avvenuta cessazione delle stesse. Cessazione, sollecitata ulteriormente dall'utente con la Pec del 19 marzo 2019, ma individuata dall'operatore nel 4 settembre 2018, in relazione alle *“sim numero 342878xxxx e [n.] 347344xxxx”* e nel 26 febbraio 2019 in relazione alla *“sim numero 348699xxxx, alla scheda sim denominata “e.box pro dati” di cui al n. 349 790xxxx ed alle utenze fisse” [n]0586173xxxx (...) e (...) [n.] 0586197xxxx”*.

Viceversa non può essere accolta la domanda d'indennizzo *sub vi)* per la fatturazione indebita atteso che il disservizio subito attiene, tutt'al più, all'indebita fatturazione che, secondo il costante orientamento dell'Autorità, esclude il riconoscimento dell'indennizzo in quanto non riconducibile, neanche in via analogica, ad alcuna delle fattispecie di cui al Regolamento sugli indennizzi (*ex multis* Delibera Agcom n. 93/18/CIR).

#### Sulla mancata risposta ai reclami

Parte istante lamenta la mancata risposta ai reclami laddove l'operatore ha dedotto la correttezza del proprio operato in quanto *“il cliente ha presentato istanza di definizione (...) per lamentare a vario titolo le problematiche asseritamente subite (...) [ma] non sono presenti ulteriori reclami (...)”*.

In via preliminare, si osserva che i *“vari (...) solleciti, lamentele, mail ecc.ecc [inviata] sia al (...) call center [del gestore telefonico] che al punto Vodafone 190 di xxx (...)”* che la parte istante ha rappresentato di avere effettuato non possono, in tale sede, essere prese in considerazione in quanto per gli stessi l'utente non ha fornito, agli atti, alcun elemento a sostegno di quanto affermato.

In altre parole, agli atti del procedimento, non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di tali segnalazioni asseritamente ritenuti inavase, non fornendo alcuna prova documentale. Si rileva, infatti, che a nulla vale la dichiarazione dell'utente di aver effettuato delle segnalazioni telefoniche, se non viene indicata la data o il codice identificativo del reclamo, al fine di tracciare la telefonata.

Di converso, risulta documentato, mediante la produzione della ricevuta di avvenuta consegna, l'invio al recapito ufficiale dell'operatore [xxxx@pocert.vodafone.it](mailto:xxxx@pocert.vodafone.it) in data 19 marzo 2019, di una comunicazione PEC avente, tra l'altro, ad oggetto un reclamo relativo alle varie problematiche lamentate, dall'utente, nell'istanza di

conciliazione del 30 aprile 2019 e successivamente nell'istanza di definizione del 7 luglio 2019, che non risulta riscontrato dall'operatore.

Ciò premesso, la richiesta dell'istante *sub viii*) volta ad ottenere l'indennizzo "*per mancata risposta ai reclami*", è meritevole di parziale accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

Nel caso di specie, la posizione dell'operatore secondo cui oltre all'istanza di definizione "*non sono presenti ulteriori reclami (...)*" risulta smentita "*ictu oculi*", in quanto agli atti del procedimento, parte istante ha appunto allegato il reclamo del 19 marzo 2019, indicato in istanza, documentato e tracciato, mentre il suddetto reclamo non risulta riscontrato dall'operatore.

In concreto, la società Vodafone, al fine di escludere la propria responsabilità, avrebbe dovuto fornire nel corso dell'istruttoria idonea documentazione attestante l'avvenuta corretta gestione del reclamo del 19 marzo 2019. Documentazione, questa, non presente in atti.

Ciò premesso, parte istante ha diritto all'indennizzo, di cui all'art. 12 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS come da ultimo modificato dalla Delibera n. 347/18/CONS che dispone quanto segue: "*l'operatore se 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 ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00*".

Atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e, comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "*da mancata risposta al reclamo*".

Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere fornita in forma scritta, adeguatamente motivata ed indicare gli accertamenti compiuti, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Per quanto concerne l'individuazione dell'intervallo temporale di riferimento in base al quale effettuare il calcolo degli indennizzi, si individua il *dies a quo* nel giorno 3 maggio 2019 (detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo del 19 marzo 2019) ed il *dies ad quem* nella data del 4 luglio 2019, data dell'udienza di conciliazione.

Pertanto, la società Vodafone è tenuta a corrispondere all'istante, per la ritardata risposta al reclamo, la somma di euro 155,00 (centocinquantacinque/00), computata nella misura di euro 2,50 x 62.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla XXX nei confronti dell'operatore Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo di euro 2.220,00 (duemiladuecento venti/00), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo d'indennizzo per ritardo nell'attivazione dell'utenza fissa n. 0586 197xxxx.
3. La società Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo di euro 600,00 (seicento/00), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo d'indennizzo per ritardo nell'attivazione dell'utenza fissa n. 0586 173xxxx.
4. La società Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante, la somma di euro 155,00 (centocinquantacinque/00), maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 19 marzo 2019.
5. La società Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) è tenuta alla regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di tutti gli importi addebitati a titolo di "*corrispettivi per recesso o risoluzione anticipata*" nella fattura n. AL0405xxxx del 06/03/19, indicati da Vodafone in €1.046,00 ( [in fattura €1.046,26, più iva]), pari ai corrispettivi per il recesso", di cui al codice cliente n. 7.186xxxx.

6. La società Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) è tenuta alla regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di tutti gli importi di tutte le fatture eventualmente emesse in relazione al link n. 616xxxx associato al numero 0586173xxxx precedentemente alla data del 29 agosto 2018.
7. La società Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) è tenuta alla regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di tutte le fatture eventualmente emesse in relazione al codice cliente n. 7.186xxxx successivamente alla data del 4 settembre 2018, in relazione alle “*sim numero 342878xxxx e [n.] 347344xxxx*” ed alla data del 26 febbraio 2019 in relazione alla “*sim numero 348699xxxx*”, alla scheda sim denominata “*e.box pro dati*” di cui al n. 349 790xxxx ed alle utenze fisse” *[n]0586173xxxx (...)* e (...) *[n.] 0586197xxxx*”.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

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.

Firenze, 12 settembre 2023

Il Segretario  
*Cinzia Guerrini*

Il Presidente  
*Marco Meacci*



Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del “Codice dell’Amministrazione Digitale” (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)