

DELIBERA N. 34/2022

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / VODAFONE XXX

(GU14/413884/2021)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 21/07/2022;

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 modificata, 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. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTO l'Accordo Quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, nuovamente prorogato con delibera n. 374/21/CONS, recante "*Proroga dell'Accordo Quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni*";

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTA l'istanza di XXX del 12/04/2021 acquisita con protocollo n. 01XXX0 del 12/04/2021;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 21/07/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 08/03/2021, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 12/04/2021 nei confronti di Vodafone XXX, d'ora in poi Vodafone, lamentando l'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite.

Tra il 2017 e il 2018 subiva la totale interruzione dei servizi, ed a seguito di istanza di conciliazione presso il Corecom, l'operatore, nelle more della conciliazione, emetteva fattura AH2XXX602 recante l'importo di euro 1.183,43 per risoluzione anticipata "unilaterale", attribuendo ed addebitando la richiesta di risoluzione a parte istante.

Sul punto, la delibera Corecom Emilia-Romagna n. 336/2018 avrebbe in seguito disposto che "(..) la stessa viene accolta in quanto la fattura di cui trattasi contiene costi di disattivazione delle utenze riferite a parte istante e l'operatore non prova di aver ricevuto richiesta di recesso. Né risulta accoglibile l'esimente dell'operatore circa la morosità di parte istante in quanto tale fattura risulta essere stata indebitamente emessa il 9/01/2018, in pendenza del procedimento di urgenza GU5 volto alla riattivazione delle medesime utenze. La richiesta di storno della fattura de qua viene quindi accolta".

Durante la procedura di conciliazione, il Corecom aveva invitato l'operatore al ripristino dei servizi ma Vodafone aveva riattivato la sola linea mobile, mentre per le linee fisse ed Internet aveva addotto problemi tecnici, di natura ignota.

Con lettera del 12/01/2018, il Corecom così aveva scritto allo Studio Legale che rappresentava l'operatore: "sono a richiedere la documentazione e/o memoria che attesti l'impossibilità, dal punto di vista tecnico, alla riattivazione delle numerazioni ... Nella memoria allegata Vodafone comunica che le numerazioni sono state riattivate al solo fine di permettere la migrazione, ma ciò non corrisponde al vero, in quanto dette numerazioni risultano disattivate ...".

Vodafone non aveva ottemperato all'ordine di riattivazione delle linee né offerto alcuna motivazione, pertanto il Corecom, in data 18/01/2018, aveva inviato segnalazione ad AGCOM per l'irrogazione della relativa sanzione.

Successivamente, tra fine febbraio ed inizio marzo 2018, Vodafone aveva comunicato attraverso il CORECOM che, per ottenere il ripristino dei servizi, l'istante doveva recarsi presso uno store Vodafone e firmare un modulo per ottenere la riattivazione della linea dati.

In assenza di alternative, l'istante aveva provveduto ad apporre la firma richiesta.

Dopo qualche giorno (tra il 14 ed il 19 marzo 2018), sia la connessione internet che le linee telefoniche venivano riattivate.

A giugno 2018, Vodafone emetteva fattura per euro 169,38, in contrasto con le condizioni contrattuali e in relazione al periodo di totale sospensione dei servizi.

L'istante contestava la fattura presso lo Studio Legale che aveva rappresentato Vodafone, ma non otteneva riscontro.

Procedeva quindi al pagamento con riserva di ripetizione.

In data 31/10/2018 veniva emessa la già citata delibera 336/2018.

A seguito di contatto via mail col suddetto Studio, tentava di risolvere "in via bonaria" la rinnovata questione degli addebiti non dovuti, senza ottenere riscontro.

I servizi venivano nuovamente interrotti dal 23/10/2020.

L'istante precisa come per l'intero anno 2018, nonostante le difficoltà di tipo contabile ed il dispendio in termini di tempo, abbia comunque provveduto al pagamento per differenza delle fatture contestate.

In seguito, per via dell'adesione alla fatturazione elettronica e nonostante i numerosi reclami ed inviti a Vodafone, non è stato più possibile provvedere ai pagamenti data la mancata emissione, per l'intero anno 2018, delle dovute note di credito.

Contesta PEC del 13/10/2020 di Vodafone riferita ad asseriti importi non saldati precedenti alla delibera 336/2018.

Vodafone ha interrotto tutti i servizi dal 17 giugno 2020 alla fine di luglio 2020, salvo poi decidere di riattivarli ed interromperli nuovamente a partire dal 23 ottobre 2020.

Vodafone non ha mai riscontrato le numerose richieste volte ad ottenere le fatture con gli importi esattamente dovuti (PEC del 16/07/2018; 27/11/2018; 22/02/2019; 18/04/2019; 15/06/2020; 17/08/2020; 23/11/2020).

In base a tali premesse chiede:

a) Riattivazione immediata di tutti i servizi oggetto del contratto (utenze: 051XXXX900, fax: 051XXXX971, mobile: 389XXXX029 e connessione Internet);

b) Ordine di esibizione e deposito delle fatture elettroniche asseritamente emesse da Vodafone e/o richiesta da parte del Corecom all'Agenzia delle Entrate;

c) Emissione note di credito in formato elettronico di: euro 100,18 su fattura AIXXXXX781; euro 96,76 su fattura AIXXXXX376; euro 24,21 su fattura AIXXXXX750; euro 143,73 su fattura AIXXXXX784;

d) Annullamento delle fatture 2019: ALXXXXX458 di euro 278,41; ALXXXXX624 di euro 253,28; ALXXXXX144 di euro 417,89; ALXXXXX086 di euro 265,48; ALXXXXX930 di euro 265,48 ed emissione in formato elettronico con gli importi esattamente dovuti (euro 49,90 i.e. mensili, id est 99,80 i.e., per ogni fattura sopra indicata);

e) Annullamento delle fatture 2020: AMXXXXX667 di euro 265,48; AMXXXXX778 di euro 238,88; AMXXXXX715 di euro 238,88; AMXXXXX433 di euro 263,28 ed emissione delle fatture in formato elettronico con gli importi esattamente dovuti ad eccezione della fattura AMXXXXX353 di cui si chiede l'integrale storno, posto che si riferisce al periodo di totale interruzione di tutti i servizi (telefono, fax, mobile e connessione Internet) operata da Vodafone dal 17/06/2020 al 30/07/2020;

f) Restituzione della somma di euro 169,38 riferita alla fattura AI6XXX204 oltre interessi e rivalutazione monetaria dal momento del pagamento a quello della restituzione;

g) Indennizzo per interruzione di tutti i servizi dal 17/06/2020 al 30/07/2020 e dal 23/10/2020 a tutt'oggi;

h) Indennizzo per mancata risposta esaustiva a tutti i reclami presentati.

2. La posizione dell'operatore

Costitutosi con memoria del 28/05/2021, l'operatore, in via preliminare, ha eccepito l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste, anche economiche, formulate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione.

Vodafone ha quindi evidenziato 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.

L'operatore rileva di avere correttamente applicato le Condizioni contrattuali pattuite con apposita proposta di abbonamento sottoscritta dall'istante.

Priva di rilievo giuridico, pertanto, appare la domanda di storno e rimborso delle fatture.

La richiesta dell'utente, difatti, è generica, non circostanziata e non puntuale nelle allegazioni in relazione agli asseriti e non provati errori di fatturazione.

Non è, inoltre, neppure specificato l'esatto importo degli addebiti contestati nelle fatture, a quali voci siano attinenti e quali siano le fatture effettivamente contestate.

L'istanza, perciò, dovrà essere necessariamente rigettata.

Evidenzia comunque che, in virtù di quanto previsto dalle Condizioni generali di contratto, le singole fatture emesse possono comunque essere contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione.

In assenza di contestazioni, quindi, la fattura si intende accettata da parte dell'utente.

Evidenzia inoltre l'infondatezza della domanda nel caso di reclami tardivi, poiché 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.

La decisione assunta dall'utente di interrompere completamente il pagamento delle fatture emesse a partire dal mese di dicembre 2018 è assolutamente illegittima ed

arbitraria, essendo del tutto evidente che l'avvenuta contestazione di alcune voci non poteva comunque giustificare l'integrale omesso pagamento dei documenti contabili emessi dal gestore, nei quali erano comprese voci non contestate ed in cui era registrato ingente traffico telefonico.

A fronte, quindi, del manifesto inadempimento dell'istante rispetto al pagamento delle fatture de quibus, la sospensione del servizio telefonico sarebbe comunque stata legittimamente effettuata conformemente anche a quanto previsto nelle Condizioni generali di contratto il cui art. 6.3 "Mancato pagamento delle fatture" prevede espressamente che "In caso di omesso pagamento entro 15 giorni dal termine indicato in fattura Vodafone avrà la facoltà di sospendere parzialmente il Servizio (impedendo le chiamate in uscita con eccezione delle chiamate di emergenza di cui all'art. 5.2 secondo e terzo paragrafo, nonché il roaming internazionale e il roaming satellitare). In caso di omesso pagamento entro 30 giorni dal termine indicato in fattura, Vodafone potrà sospendere il servizio integralmente. In caso di omesso pagamento entro 45 (quarantacinque) giorni dal medesimo termine, Vodafone potrà risolvere unilateralmente, e di diritto, il Contratto ai sensi dell'art.1456 del c.c.”.

L'operatore ha comunque provveduto ad annunciare la sospensione dei servizi, risultando regolarmente inviati appositi preavvisi in data 29/12/2020 nonché il 20/01/2021, come provato dalle ricevute di consegna allegate alla presente memoria difensiva.

Tuttavia, nonostante le summenzionate comunicazioni, nessun pagamento è stato effettuato da parte ricorrente.

Nel merito, Vodafone eccepisce l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso.

Manca, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM.

In ultima analisi, 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 della costante 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.

Richiama, a tal fine, la delibera Agcom 23/17/CIR per cui “deve richiamarsi, al riguardo, il principio espresso dalle Linee Guida di cui alla delibera n. 277/13/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”.

L’utente è disattivo ed è presente un insoluto di euro 4.504,50.

3. La replica dell’istante

In data 21/06/2021, l’istante ha depositato le proprie note di replica, che risultano tuttavia irricevibili poiché prodotte oltre il termine previsto dall’art. 16, comma 2, dell’allegato A alla delibera n. 390/21/CONS.

Stabilisce, infatti, la norma che “Gli operatori convenuti hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di 45 giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento. Entro i successivi 20 giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica”.

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.

La richiesta di cui al punto a) non sarà oggetto di trattazione.

Sul punto, infatti, in data 14/04/2021 l’intestato Corecom ha emesso provvedimento di archiviazione del procedimento d’urgenza GU5/413891/2021 con la seguente motivazione: “l’operatore ha comunicato che le linee non sono più tecnicamente riattivabili”.

La richiesta di cui al punto b) non sarà oggetto di trattazione, in quanto l'ordine di esibizione non rientra tra i provvedimenti dell'Autorità.

In un'ottica di favor utentis, volendo considerare la domanda quale richiesta istruttoria di acquisizione agli atti di documentazione ai sensi dell'art. 18 dell'allegato A alla delibera n. 390/21/CONS (piuttosto che l'oggetto delle possibili pronunce dell'Autorità), la stessa viene comunque disattesa sul presupposto che il Corecom abbia sufficienti elementi per decidere sul petitum come cristallizzato dagli atti e documenti versati a fascicolo.

Le richieste di cui ai punti c), d) ed e) vengono trattate congiuntamente e accolte nella seguente misura.

Rispetto alle diverse PEC rivolte all'indirizzo dell'operatore per la contestazione delle fatture (22 febbraio 2019; 18 aprile 2019; 15 giugno 2020; 17 agosto 2020; 23 novembre 2020), si osserva che nessuna di esse è accompagnata da documentazione idonea a provare che siano effettivamente giunte a Vodafone, la cui memoria, tuttavia, nulla eccepisce sul punto.

In esito alla posizione tenuta da controparte, si ritiene di fare richiamo al costante orientamento della Cassazione secondo cui i fatti allegati da una parte possono considerarsi pacifici, sì da poter essere posti a base della decisione, non solo quando siano stati esplicitamente ammessi dalla controparte, ma anche quando questa non li contesti specificamente ed imponi altrimenti il proprio sistema difensivo (Cass. 20/05/93 n. 5733).

Tale orientamento è stato recepito da quanto disposto dall'art. 115, comma 1, c.p.c., come modificato dalla legge 69/2009, a mente del quale "il giudice deve porre a fondamento della decisione le prove proposte dalle parti o dal pubblico ministero nonché i fatti non specificatamente contestati dalla parte costituita" (così delibera Corecom FVG n. 30/2019).

Si rileva inoltre come, a fronte delle contestazioni dell'istante circa i costi applicati in eccedenza rispetto a quanto confermatogli con mail del 6 luglio 2016, Vodafone ha rilevato "di aver correttamente applicato le Condizioni contrattuali pattuite con apposita proposta di abbonamento sottoscritta dall'istante".

A corredo della propria memoria ha perciò depositato copia della proposta di abbonamento sottoscritta il 21 febbraio 2018 con opzioni "e-box office – full rete fissa" e servizio internet "rete sicura ADSL" che però non si è rivelata idonea a dimostrare la vigenza di condizioni e corrispettivi economici diversi da quelli indicati dall'istante.

Ne consegue che, in mancanza di prova contraria fornita dall'operatore, la richiesta di storno debba trovare accoglimento in quanto agli atti non risultano dovuti, poiché non

adeguatamente provati, i costi eccedenti quell'importo di euro 49,90 indicato dall'istante, in più occasioni, come il valore mensile del proprio abbonamento.

Vodafone, pertanto, è tenuta allo storno di quanto fatturato in eccedenza rispetto all'importo mensile di euro 49,90 iva esclusa, con conseguente emissione di note di credito in formato elettronico.

Lo storno, inoltre, riguarderà la fatturazione emessa relativamente ai periodi di accertata sospensione dei servizi.

Viene poi accolta la richiesta di rimborso di cui al punto f).

Rispetto alla fattura de qua, infatti, l'operatore non solo non ha dato prova della debenza della stessa, ma non ne ha nemmeno contestato l'avvenuto pagamento da parte dell'istante.

Vodafone, pertanto, provvederà al rimborso della fattura AIXXXXX204 per l'importo di euro 169,38, sul quale corrisponderà inoltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza.

La richiesta di indennizzo di cui al punto g) viene accolta come segue.

Ai sensi dell'art. 4, comma 2, della delibera Agcom n. 664/06/CONS, l'utente che presenti formale reclamo all'operatore, contestando l'addebito di taluni importi, può sospenderne il pagamento fino alla definizione della procedura di reclamo, fermo restando l'obbligo di pagare gli importi non oggetto di contestazione.

Nella presente vicenda, tuttavia, l'utente sospendeva il pagamento anche degli importi non oggetto di contestazione.

Inconferente, ai fini di tale decisione, si ritiene la mancata emissione da parte di Vodafone di fatture e note di credito con gli importi esattamente dovuti.

Che l'istante abbia condizionato l'esecuzione dei pagamenti, compresi gli importi incontestati, all'emissione delle fatture ricalcolate risulta sia dalla descrizione dei fatti che dalla pec del 15 giugno 2020.

Tanto si legge nella suddetta: "... La sottoscritta, nel richiamare il contratto valido ed efficace inter partes, rammenta alla Spett.le Società Vodafone che le condizioni in esso convenute comportano a carico della scrivente, nonché intestataria del contratto de quo, a fronte dei servizi telefonici (due linee fisse ed una linea mobile con telefonate illimitate verso tutti ed il collegamento internet illimitato) un addebito mensile all inclusive di euro 49,90 iva esclusa. Chiedo, pertanto, l'emissione delle note di credito di tutte le fatture sopra indicate relative all'anno 2018, 2019 e 2020 poiché errate, arbitrarie ed illegittime, specificando che dall'anno 2019 le relative note dovranno essere inviate in formato elettronico (...). Ed altresì, onde evitare di incorrere in irregolarità e/o errori di natura

fiscale il sottoscritto avvocato chiede alla Società Vodafone la emissione delle fatture elettroniche dall'anno 2019 con gli importi esattamente dovuti (euro 49,90 mensili i.e.) ... Nell'attesa di immediato riscontro e di ricevere i documenti contabili richiesti, onde permettermi di provvedere al pagamento...".

Orbene, rispetto alla sospensione riferita al periodo che va dal 17 giugno al 30 luglio 2020 non risultano richieste di provvedimenti d'urgenza, né segnalazioni rivolte all'operatore, visto che la pec che ne dà conto (priva, tra l'altro, della ricevuta di avvenuta consegna) è datata 17 agosto 2020, dunque successiva all'arco temporale asseritamente interessato.

Sebbene rispetto al verificarsi di tale disservizio nulla abbia eccepito l'operatore, occorre tener conto di tutte le altre circostanze sinora considerate, e, nello specifico, della scelta dell'istante di sospendere completamente i pagamenti, compreso l'importo mensile che ha sempre ritenuto dovuto.

Pertanto, la richiesta di indennizzo sul periodo suddetto viene respinta.

Rispetto alla sospensione del 23 ottobre 2020, è presente una pec datata 23 novembre 2020, anch'essa priva di ricevuta di consegna.

Si osserva, invece, che la prima richiesta di provvedimento d'urgenza (perché "le due linee fisse: 051XXXX900- 051XXXX971 - al momento - possono ancora (non si sa per quanto...) ricevere Connessione internet assente Mobile totalmente disattivato nè il chiamante riceve alcun messaggio") è datata 01/12/2020.

La seconda richiesta (perché "tutti i servizi ... sono stati sospesi da Vodafone la quale non ha mai giustificato gli importi " folli" indicati in fattura) è invece datata 11/02/2021.

Segue una terza richiesta, datata 12/04/2021 (intervenuta quando il termine di 40 giorni tra preavviso e sospensione era decorso), che viene archiviata dal Corecom in quanto le linee non risultano più tecnicamente riattivabili.

Poiché il preavviso di sospensione dell'operatore reca la data del 29/12/2020 (seguito da ulteriore avviso del 20/01/2021), può concludersi che l'istante non sia stato informato della sospensione del servizio secondo quanto previsto dall'art. 1, comma 291, della legge di bilancio 27 dicembre 2019, n. 160, per cui la sospensione delle forniture per mancato pagamento delle fatture, in caso di mancata regolarizzazione, deve avvenire con adeguato preavviso non inferiore a 40 giorni.

L'istante avrà dunque diritto agli indennizzi ai sensi degli artt. 5 e 13 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, così calcolati:

- euro 7,50 per 38 giorni di disservizio (periodo 1 dicembre 2020 - 8 gennaio 2021) per ciascuno dei tre servizi voce, fax e internet, raddoppiati in quanto utenza affari, per un importo di euro 1.710,00;

- euro 7,50 per 29 giorni di disservizio (periodo 1 – 30 dicembre 2020) per il servizio mobile (riattivato in tale data, come risulta dalla comunicazione dell'istante ad Agcom ed in atti con protocollo n. 3514 del 5 gennaio 2021 al fascicolo GU5 361231/2020), raddoppiati in quanto utenza affari, per un importo di euro 435,00.

Alla luce di tutte le circostanze sinora considerate, sempre in applicazione del citato articolo 1227 c.c. in tema di concorso del fatto colposo del creditore (e, nello specifico, la decisione dell'istante di sospendere del tutto i pagamenti, compreso l'importo mensile che ha sempre ritenuto dovuto), si ritiene equo liquidare l'indennizzo suddetto nella misura del 50%.

Ne consegue che Vodafone corrisponderà all'istante l'importo di euro 1.072,5.

La richiesta di indennizzo per “mancata risposta esaustiva a tutti i reclami presentati” di cui al punto h) viene accolta come nel seguito.

Preliminarmente, si osserva che l'art. 1, comma 1, lettera d), dell'allegato A alla delibera 179/03/CSP definisce come “reclamo” “l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente oggetto, modalità o costi della prestazione erogata”: ne consegue che non possono essere considerati reclami le segnalazioni all'indirizzo dello Studio Legale che ha rappresentato l'operatore avanti al Corecom.

Rispetto ai reclami rivolti all'operatore, si è già detto che, nonostante manchino le ricevute di avvenuta consegna, gli stessi si ritengono comunque pervenuti all'indirizzo dell'operatore in ragione dell'assenza di qualsiasi contestazione sul punto da parte di Vodafone.

I reclami di contestazione delle fatture e di richiesta in formato elettronico (dati 22 febbraio, 18 aprile e 28 maggio 2019; 15 giugno, 17 agosto e 23 novembre 2020), seppur privi di ricevuta, si considerano conosciuti dall'operatore ma non risultano riscontrati.

Trattandosi della stessa tipologia di disservizi, l'indennizzo per mancata risposta sarà liquidato unitariamente, nella misura massima di euro 300,00, ai sensi dell'art. 12, commi 1 e 2, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS.

Su tutte le somme che corrisponderà all'istante, Vodafone dovrà applicare gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Vodafone XXX per le motivazioni di cui in premessa.

2. Vodafone XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguente importi, maggiorandoli degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

I. euro 1.072,5 (millesettantadue/50) a norma dell'art. 5, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS;

II. euro 300,00 (trecento/00) a norma dell'art. 12 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS.

3. Vodafone XXX è tenuta, inoltre, allo storno di quanto fatturato in eccedenza rispetto all'importo mensile di euro 49,90, iva esclusa, con conseguente emissione di note di credito in formato elettronico. Lo storno, inoltre, riguarderà la fatturazione emessa relativamente ai periodi di accertata sospensione dei servizi.

4. Vodafone XXX è poi tenuta al rimborso della fattura AIXXXXX204 per l'importo di euro 169,38 (centosessantanove/38), sul quale corrisponderà gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza.

5. Vodafone XXX è tenuta, infine, ad ottemperare alla presente delibera, dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio, entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato A alla delibera n. 390/21/CONS.

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.

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.

Bologna, 21/07/2022

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi