AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 360/2022/CRL/UD del 21/10/2022
DXXX A. Cxxx / VODAFONE ITALIA
(LAZIO/D/425/2018)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella riunione del 21/10/2022;

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";

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la Legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l'organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom);

VISTA la Deliberazione n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", di seguito, "Regolamento";

VISTA la Deliberazione n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori";

VISTA l'istanza della Dxxx A. Cxxx di cui al prot. D1989 del 09/04/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. **Posizione istante**

La Dxxx A. Cxxx (di seguito, per brevità, l'istante o la parte/società istante, l'utente o la ditta) lamenta di aver subito la pretesa illegittima fatturazione, da parte di Vodafone Italia S.p.a. (di seguito, Vodafone), di importi difformi rispetto a quanto contrattualmente previsto in occasione della stipula del contratto, asseritamente avvenuta nel novembre 2016, avente ad oggetto la fornitura del collegamento della linea fissa ed ADSL sulla linea n. 06.811xx, a sé intestata, per un importo mensile di € 29,00.
Deduce altresì che, a partire da febbraio 2017, riscontrava addebiti in fattura, a titolo di costi di attivazione del servizio e servizi non richiesti, asseritamente non previsti, a cui faceva seguito, secondo la ricostruzione di parte istante, la relativa contestazione tramite Servizio Clienti, con conseguente richiesta di ricalcolo degli addebiti in fattura in conformità a quanto inizialmente pattuito.
Aggiunge infine che, in assenza di riscontro ai propri reclami, le fatture emesse da Vodafone continuavano ad essere difformi rispetto alla spesa mensile prospettata al momento della conclusione del contratto di fornitura. Infine, nel mese di luglio 2017, Vodafone provvedeva alla pretesa illegittima sospensione del servizio – in assenza di preavviso e in pendenza di reclami sulle fatture emesse – ripristinandolo nell'agosto 2017.
Da ultimo, parte istante lamenta genericamente di aver ricevuto solleciti di pagamento da parte di società di *factoring*.
Formulava nei confronti dell'operatore le seguenti richieste: *"storno dell'insoluto; indennizzo per mancata risposta ai reclami; indennizzo per attivazione di servizi non voluti; indennizzo per sospensione dei servizi; indennizzi come da delibera 73/11/CONS, spese di procedura"*.
Depositava, a supporto delle proprie domande, il solo documento di identità del legale rappresentante ed il verbale di conciliazione.

2. Posizione gestore.

Vodafone si costituiva in data 4 giugno 2018, tramite memoria trasmessa via PEC in pari data, con cui replicava alle avverse doglianze, controdeducendo ed impugnando tutto quanto *ex adverso* dedotto. Depositava, a supporto delle proprie tesi, la proposta di abbonamento sottoscritta in data 17 novembre 2016, il profilo tariffario "Soluzione Lavoro Red+", le Condizioni Generali di Contratto applicate all'utenza *de quo* e le cinque fatture emesse in costanza di rapporto, contrassegnate dai nn. AH02258864, AH05839340, AH09457224, AH13112572 e AH14020305.
AECI, per l'istante, depositava tramite PEC, in data 8 giugno 2018, la propria memoria di costituzione, a cui accludeva le fatture oggetto di contestazione, la ricevuta di pagamento della prima fattura e la "Schermata internet del 19 settembre 2016 su Vodafone Soluzione Lavoro RED per P.IVA".
In data 7 novembre 2018 si svolgeva, presso il Corecom Lazio, stante AECI in audioconferenza ex art. 9, co. 2, delibera 597/11/CONS, l'udienza di definizione, nel corso della quale le parti non addivenivano ad alcun accordo transattivo, richiedendo congiuntamente la definizione della presente controversia.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare:
a) sulla improponibilità ed inammissibilità di domande nuove

In via preliminare - ma eventuale e subordinata - si rammenta che ogni nuova allegazione e/o formulazione di domande nuove all'interno dell'istanza di definizione, oltre ad essere non tempestiva, è improponibile ed inammissibile secondo quanto previsto dal combinato disposto degli artt. 14 co. 1 e 12, co. 3 della delibera 173/07/CONS, perché non sottoposta al previo tentativo di conciliazione.
Pertanto, nell'eventualità in cui la società istante abbia offerto, tramite il formulario GU14, una nuova prospettazione dei fatti costitutivi del diritto e/o spiegato nuove domande, esse sono inammissibili perché concernenti un tema d'indagine e di decisione diverso da quello sul quale è stata espletata la conciliazione.
Nel merito.
Occorre in primo luogo rilevare, per una corretta valutazione del contegno dell'utente ai fini della liquidazione degli indennizzi richiesti, che la ditta Cardillo non dimostra di essersi tempestivamente attivata al fine di risolvere la problematica lamentata in questa sede: il ritardo con cui ha dato impulso all'istanza di conciliazione, formulata in un momento di gran lunga successivo rispetto alla pretesa sospensione del collegamento, per la quale non risulta peraltro depositata alcuna richiesta di riattivazione d'urgenza tramite formulario GU5, dimostra la carenza di interesse, da parte di quest'ultima, a dirimere la controversia, con conseguente applicazione, ai fini della quantificazione degli importi dovuti a titolo di indennizzo, ove dovuti, del principio del concorso di colpa del creditore ex art. 1227 c.c.
In primo luogo, parte istante lamenta, in maniera generica, di aver subito la pretesa illegittima fatturazione di importi difformi rispetto a quanto concordato con Vodafone al momento della sottoscrizione del contratto di fornitura, asseritamente avvenuta nel novembre 2016.
A supporto delle proprie contestazioni, allega le fatture recanti importi ritenuti non dovuti, la ricevuta di pagamento della prima fattura, asseritamente contestata tramite Servizio Clienti ed un prospetto degli importi riferiti all'offerta commerciale prescelta in fase di stipula, denominato "Schermata internet del 19 settembre 2016 su Vodafone Soluzione Lavoro RED per P.IVA".
Tale documento non può ritenersi né efficace nè vincolante, perché trattasi di una mera riproduzione meccanica della schermata disponibile sulla pagina web di un soggetto terzo, Facile.it (l'indirizzo web visibile in calce alla pagina in atti è https://www.facile.it/adsl/news/adsl-business-vodafone-soluzione-lavoro-red-per-piva.html), priva di valida sottoscrizione delle parti ai fini della conclusione del contratto, e, ad ogni buon conto, risalente ad un periodo antecedente la data della stipula (29 settembre 2016), avvenuta inequivocabilmente in data 17 novembre 2016.
Non sembrerebbe quindi possibile comprendere, in base alla produzione documentale della ditta Cardillo, quale fosse l'entità della spesa mensile asseritamente pattuita con Vodafone per la fornitura del collegamento fonia ed ADSL sulla linea n. 06.8xxxxxxx, posta l'assenza del contratto sottoscritto.

Ciononostante, l'istante deduce di aver contestato telefonicamente l'ammontare degli importi addebitati a titolo di costi di attivazione del servizio e servizi non richiesti, perché ritenuti non conformi, senza ottenere alcun riscontro da parte dell'operatore telefonico. Pertanto, ne richiede in questa sede il relativo storno, non avendo saldato alcuna fattura ad eccezione della prima, emessa in data 8 febbraio 2017.
A ciò faceva seguito la pretesa illegittima sospensione amministrativa della linea - rispetto a cui, si ribadisce, non è stata depositata neppure un'istanza di riattivazione urgente, tramite formulario GU5 - asseritamente subita dal 1° luglio al 30 agosto 2017, in conseguenza del mancato saldo delle fatture, sottoposte a reclamo telefonico.
Da ultimo, parte istante lamenta genericamente di aver ricevuto solleciti di pagamento da parte di società di *factoring*.
Vodafone, nella propria memoria di costituzione, conferma la correttezza della fatturazione effettuata sulla linea oggetto di controversia, con conseguente piena debenza degli importi recati dalle fatture rimaste insolute, affermando che "come previsto contrattualmente, ha applicato il profilo tariffario prescelto, denominato "Soluzione Lavoro Red +". Contesta altresì l'addebito di parte avversa, secondo cui sarebbe stato concordato un importo mensile di € 29,00, non essendo intervenuta fra le parti alcuna pattuizione diversa da quella formalizzata tramite il contratto sottoscritto il 17 novembre 2016 ed allegato sub doc. 1) alla propria memoria.
In tale documentazione, la cui autenticità non è stata espressamente contestata dalla ditta Cardillo, si richiedeva a Vodafone quanto segue: (i) installazione della rete fissa (con tecnico), (ii) applicazione dell'offerta "Soluzione Lavoro Red+", con ADSL fino a 20 Mega su rete Vodafone, a fronte di un contributo di € 39,90 i.e./4 settimane (oltre € 5,00 i.e. in più per la navigazione veloce), fatti salvi i costi di attivazione (pari ad € 192 i.e., non comprensivi dell'intervento del tecnico, suddivisi in 48 ratei da 4 settimane, ciascuno di € 4,00) ed i costi di recesso anticipato (pari ad € 150 i.i.), e (iii) applicazione del servizio internet "Rete Sicura ADSL".
L'operatore convenuto ribadisce, dunque, la piena debenza degli importi contestati in questa sede, evidenziando come l'esecuzione del contratto sia scevra da inadempimento e/o inesatto adempimento ed ogni iniziativa assunta nei confronti di parte istante sia legittima, perché conseguente all'esercizio dei diritti ad esso spettanti *ex contractu* in ragione del mancato integrale pagamento delle fatture emesse in costanza di contratto, per le quali eccepisce la totale assenza di reclami formali ai sensi delle Condizioni generali di contratto, le quali prevedono espressamente le tempistiche entro cui effettuare la contestazione nonché la relativa modalità di trasmissione.
A supporto di tale conclusione, Vodafone cita peraltro la delibera 664/06/CONS dell'Autorità, secondo cui l'utente, anche ove non ritenesse conformi alcune voci di costo contenute in fattura, non può ometterne integralmente il pagamento, dovendo in ogni caso corrispondere le somme che reputa corrette, comunque dovute a fronte della fornitura di un servizio regolarmente fruito.
Riguardo la pretesa difformità contrattuale che ci occupa, dall'analisi della documentazione contabile prodotta in atti, risulta quanto segue.
Vodafone ha regolarmente applicato la scontistica di € 20,00, rinvenibile su ciascuna delle fatture emesse fino alla risoluzione contrattuale, a concorrenza dell'importo di €

39,90, calcolato su base quadrisettimanale, esattamente corrispondente al costo della "Soluzione Lavoro Red+" risultante *per tabulas*.
Più precisamente, con riferimento alla fattura n. AH05839340, sia la somma di € 8,00 a titolo di contributo attivazione che la somma di € 1,35 per le chiamate da rete fissa sembrano dovute, in quanto la prima era espressamente prevista dal profilo tariffario "Soluzione Lavoro Red+", per un importo pari ad € 4,00 per 48 rinnovi da 4 settimane (e, quindi, addebitata per un totale di € 8,00 su fattura avente emissione ogni 8 settimane), e la seconda è pari al corrispettivo per le chiamate da rete fissa effettuate dalla linea n. 06.81174112, il cui costo non è mai stato prospettato da Vodafone quale incluso nell'importo del canone mensile.
Analogo ragionamento trova applicazione per le medesime voci contenute nelle fatture contrassegnate dai nn. AH09457224, AH13112572 e AH14020305.
L'addebito di € 30,00, recato dalla fattura n. AH13112572, di cui si chiede lo storno integrale per effetto della pretesa illegittima sospensione del collegamento subita dall'istante, è in realtà dovuto, mancando sia la prova documentale del reclamo sulla fattura n. AH09457224, che avrebbe dovuto precludere il distacco della linea, sia la prova dalla mancata fruizione del servizio, per il cui ripristino parte istante avrebbe dovuto attivarsi tramite deposito del formulario GU5.
In primo luogo, la ditta Cardillo asserisce di aver "inoltrato reclami telefonici di contestazione" il giorno "27 febbraio 2017 alle ore 12.15 e alle ore 12.17", sicchè in nessuna di tali occasioni può aver mai segnalato all'operatore una difformità contrattuale su una fattura di successiva emissione, i cui importi non possono ritenersi controversi. Ciò basterebbe per ritenere dovuti, perché certi, liquidi ed immediatamente esigibili, gli importi recati dalla fattura n. AH09457224, riferita al periodo 1° aprile – 26 maggio 2017, e di tutte le fatture di successiva emissione.
Tuttavia, non essendo possibile per l'operatore raggiungere la prova dell'effettivo funzionamento della linea nel periodo di competenza della fattura di cui si chiede lo storno integrale (27 maggio – 21 luglio 2017), si reputa opportuno accogliere parzialmente tale domanda, limitatamente alla quota parte del canone di € 39,90, corrispondente ai 20 giorni effettivi di disservizio, calcolati dall'1 al 21 luglio 2017 (data di emissione della fattura), per un totale di € 28,50.
Infine, con riferimento alla fattura n. AH14020305, risulta dovuto l'importo di € 160,00, corrispondente alle rate residue dei costi di attivazione (vale a dire il costo di installazione della rete fissa e la restante quota parte del contributo di attivazione, suddiviso in 48 rinnovi da 4 settimane), così come previsto all'art. 1 delle Condizioni di adesione all'Offerta voce e dati ("*…il Contratto di abbonamento ha durata di 24 rinnovi (ogni rinnovo ha una durata di 4 settimane) a decorrere dalla data di sottoscrizione (…). Vodafone potrà subordinare la concessione di sconti e/o promozioni speciali sul contributo previsto ogni 4 settimane e/o la cessione di un terminale a titolo gratuito in sconto merce al mantenimento da parte del Cliente del Contratto principale di abbonamento per i piani Voce e/o al rinnovo di una particolare Opzione per una durata minima di 24 rinnovi o altra durata prevista dall'offerta scelta dal Cliente. Qualora il Cliente receda dal Contratto Principale di abbonamento per i piani voce o disattivi l'Opzione prima della scadenza di 24 rinnovi o prima di altra scadenza*

determinata dall'offerta speciale, Vodafone potrà chiedere al Cliente il pagamento di un corrispettivo a copertura degli sconti e/o delle promozioni speciali fruite dal Cliente e/o un corrispettivo pari al valore del terminale ceduto in sconto merce") e specificato nel profilo tariffario "Soluzione Lavoro Red+", facente parte integrante del contratto sottoscritto dal Sig. Cardillo nel novembre 2016.

Per converso, non si ritengono dovuti – e, quindi sono oggetto di storno, in parziale accoglimento dell'avversa domanda - il corrispettivo per recesso o risoluzione anticipata, pari ad € 122,95, il costo di installazione della rete fissa, pari ad € 40,00, ed altri importi, pari ad € 120,00, addebitati genericamente da Vodafone per effetto dell'avvenuta risoluzione del contratto per inadempimento, di cui non vi è espressa menzione all'interno della documentazione contrattuale.

Pertanto, la condotta serbata da Vodafone risulta corretta, perché conforme alle pattuizioni intervenute fra le parti. A ciò si aggiunga quanto previsto dalla disciplina di settore, che vieta agli operatori, in caso di cessazione anticipata di un contratto prevedente una durata minima, di gravare l'utente di costi eccessivi ricorrendo a meccanismi di "uscita" del cliente talmente onerosi da rappresentare un deterrente alla migrazione verso altro operatore o alla cessazione del contratto.

L'art. 1, co. 3, del d.l. 7/2007 (c.d. Bersani-bis), convertito con modificazioni in l. 40/2007, oltre a confermare il principio generale secondo cui non possono essere imputate agli utenti *"spese non giustificate da costi degli operatori"* ha specificato che le spese di recesso devono essere *"commisurate al valore del contratto e ai costi realmente sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio"*. Inoltre, nel caso di contratti che includono offerte promozionali, a seguito dell'introduzione dell'art. 1, co. 3-ter, è altresì necessario che gli eventuali costi per il recesso anticipato siano anche *"equi e proporzionati al valore del contratto e alla durata residua della promozione offerta"*, tema rispetto a cui l'Agcom, in quanto autorità deputata anche alla vigilanza del mercato, ha adottato delle apposite "Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza".

Ogni iniziativa intrapresa dall'operatore in senso difforme rispetto a tali criteri, quindi, deve essere considerata illegittima, perché in violazione degli artt. 71 del d. lgs. 259/2003, nonché dell'art. 1, co. 3 e 3-ter, del sopra citato d.l. 7/2007, in combinato disposto con l'art. 4 della Delibera 252/16/CONS.

Per tutte le ragioni sopra esposte, appare dunque congruo ritenere la somma di € 282,95 non dovuta e, quindi, suscettibile di storno, con conseguente obbligo, da parte della ditta istante, a corrispondere la sola quota parte addebitata a titolo di contributo attivazione linea, pari ad € 160,00, e l'importo di € 0,64, a titolo di canone "Soluzione Red Lavoro+".

Risultano pertanto meritevoli di rigetto, perché infondate in fatto e in diritto, le domande di rimborso e storno formulate dalla ditta Cardillo, fatta eccezione per la domanda di storno delle fatture nn. AH13112572 e AH14020305, accolte parzialmente nei limiti degli importi sopra indicati.

Per le residue domande, concernenti (i) l'indennizzo derivante dalla mancata risposta ai reclami e (ii) l'indennizzo per la pretesa illegittima sospensione della linea n. 06.81174112, vale quanto segue.

Come già sopra evidenziato, parte istante asserisce di aver "inoltrato reclami telefonici di contestazione" il giorno "27 febbraio 2017 alle ore 12.15 e alle ore 12.17", ma tale circostanza è contestata da Vodafone nella propria memoria di costituzione. Tuttavia, dall'analisi del fascicolo istruttorio e nell'ambito dell'esercizio dei poteri valutativi del Corecom, appare di tutta evidenza come Vodafone abbia verosimilmente accolto la segnalazione proveniente dalla ditta Cardillo, con conseguente riaccredito dell'importo di € 17,85 sulla fattura n. AH09457224.
Di conseguenza, nessun indennizzo ex art. 11 All. A delibera 73/11/CONS può essere riconosciuto in favore della parte istante, essendo sufficiente la gestione del reclamo per *facta concludentia*. Sul punto, l'art. 8, co. 4, e l'art. 11, co. 2, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, prevedono infatti l'obbligo, da parte dell'operatore telefonico, della risposta scritta e motivata entro il termine massimo di 45 giorni dal ricevimento della richiesta soltanto in caso di rigetto. Nell'eventualità in cui, come nel caso di specie, la richiesta dell'utente sia stata accolta in concreto non è necessario alcun riscontro e ciò basta per ritenere il professionista adempiente alla normativa di settore (cfr. Agcom Delibera n. 152/11/CIR).
Parte istante ammette pacificamente il mancato pagamento delle fatture emesse da Vodafone, tuttavia ritiene illegittima la condotta di quest'ultima, che avrebbe dato luogo alla sospensione amministrativa della linea senza preavviso alcuno.
Ebbene, le fatture nn. AH05839340, AH09457224, AH13112572 e AH14020305 risultano non saldate, come da dicitura apposta sul frontespizio delle fatture nn. AH09457224, AH13112572 e AH14020305 ("Attenzione – risultano fatture precedenti da pagare"), e ciò è confermato anche dalle prove documentali depositate da parte istante, che produce una sola distinta di pagamento in favore di Vodafone, eseguito in data 28 febbraio 2017 per un importo corrispondente alla fattura n. AH02258864.
Successivamente, verosimilmente su richiesta del cliente, il metodo di pagamento inizialmente prescelto al momento della stipula veniva modificato, sostituendo la domiciliazione bancaria con il saldo tramite bollettino postale: dopo di ciò, nessun importo, neppure parziale, veniva più corrisposto in favore di Vodafone, il quale afferma – senza essere smentito – di non aver ricevuto alcun reclamo in merito all'entità degli importi fatturati.
Di tale morosità, la ditta Cardillo era perfettamente consapevole, sia in virtù del fatto di aver revocato la domiciliazione bancaria delle fatture sia in considerazione della dicitura sopra menzionata, ben assumendosi, pertanto, il rischio di un'eventuale sospensione amministrativa della linea e rilevando tale condotta ai sensi dell'art. 1227 c.c. (cfr., deliberazione Corecom Toscana n. 16 del 6 marzo 2018).
Non sembra quindi possibile invocare, a fondamento della responsabilità di Vodafone, il mancato invio della comunicazione di preavviso, stante una perdurante, colpevole morosità da parte della ditta in questione, che né prova documentalmente l'esistenza di reclami sulle fatture sopra elencate, né è in grado di circostanziare adeguatamente eventuali segnalazioni telefoniche successive al febbraio 2017.
Vodafone, nella propria memoria, si limita a ribadire la correttezza del proprio operato stante la decisione dell'istante "*di interrompere del tutto il pagamento delle fatture… assolutamente illegittima ed arbitraria*", pur non fornendo adeguata prova di aver

trasmesso l'idonea comunicazione di preavviso prevista dall'art. 4, co. 1, dell'All. A della delibera 73/11/CONS ed incorrendo, quindi, in responsabilità per inadempimento contrattuale ex art. 1218 c.c. Per tale ragione, ai fini della quantificazione dell'indennizzo previsto dalla norma sopra menzionata, sembra opportuno valutare il contegno di entrambe le parti.
Ferma restando l'impossibilità, da parte dell'operatore, di provare l'effettivo funzionamento della linea n. 06.81, nel periodo compreso dall'1 luglio al 30 agosto 2017, che parte istante riferisce, nella propria memoria di costituzione, essere stato interessato dalla sospensione amministrativa, occorre evidenziare come tale ricostruzione non sia rispondente al vero, perchè smentita dalle risultanze documentali: la fattura n. AH14020305 - contenente, fra le altre cose, il corrispettivo per risoluzione anticipata - individua infatti quale giorno di cessazione della linea il 4 agosto 2017. È pertanto questa data il *dies ad quem* da prendere in considerazione ai fini del calcolo dell'indennizzo ex art. 4, co. 1, dell'All. A della delibera 73/11/CONS.
Dunque, non solo la ditta Cardillo è colpevole del protratto stato di morosità che l'ha esposta all'azione di risoluzione del contratto da parte di Vodafone, avendo interrotto la domiciliazione bancaria ed essendosi rifiutata di saldare parzialmente, per la parte ritenuta dovuta, le fatture di cui si discute in questa sede, ma, con la propria ricostruzione tendenziosa dei fatti aspira a vedersi riconosciuto un indennizzo che merita di essere contenuto temporalmente proprio alla luce della documentazione in atti, nonché dimidiato in applicazione del principio del concorso di colpa del creditore ex art. 1227 c.c., atteso quanto sopra rappresentato.
Ne segue che l'indennizzo spettante all'istante per la sospensione amministrativa della linea n. 06.81xxx, in applicazione del combinato disposto degli artt. 4 e 11 dell'All. A della delibera 73/11/CONS, è pari ad € 1.020, calcolato su un totale di 34 giorni (dal 1° luglio al 4 agosto 2017), riferito a 2 servizi (voce + ADSL) e raddoppiato in ragione della natura "affari" dell'utenza. Tuttavia, in applicazione del principio del concorso di colpa del creditore ex art. 1227 c.c., appare congruo liquidare un importo pari alla metà della somma risultante *per tabulas* e, cioè, € 510.
In conclusione, le domande formulate dalla ditta Cardillo si accolgono come segue:

- parzialmente fondata è la richiesta di indennizzo per l'illegittima sospensione del servizio ex artt. 4 e 11 dell'All. A della delibera 73/11/CONS, per un totale di € 1.020, ridotto del 50% in applicazione dell'art. 1227 c.c.
- infondata è la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, accolti per *facta concludentia* come sopra illustrato,
- infondata è la richiesta di indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti o l'applicazione di tariffe non contrattualmente previste, perché generica ed indeterminata, non provata e, in ogni caso, infondata in fatto e in diritto;
- parzialmente fondata è la richiesta di storno della fattura n. AH13112572, accolta solo nella misura di € 28,50 sul totale insoluto, per quanto in narrativa;
- parzialmente fondata è la richiesta di storno della fattura n. AH14020305, accolta solo nella misura di € 282,95 sul totale insoluto, per quanto in narrativa.

Ogni altra richiesta di rimborso e storno formulata in questa sede è da intendersi rigettata, perché non provata né adeguatamente motivata, oltrechè infondata in fatto e in diritto, con conseguente integrale debenza degli importi ad essa relativi.

Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA
Articolo 1

1. Il parziale accoglimento dell'istanza della Dxxx A. Cxxx per le motivazioni espresse in premessa e, pertanto, la società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta allo storno della complessiva somma di € 311,45, riferito alle fatture nn. AH13112572 e AH14020305, nonché alla corresponsione dell'indennizzo di € 510,00, calcolato ex artt. 4 e 11 dell'All. A della delibera 73/11/CONS, nonché della somma residua di € 23,14 oltre interessi dalla domanda al soddisfo. Spese di procedura comensate.
2. Vodafone Italia S.p.a. è tenuta ad ottemperare alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 21/10/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

f.to Avv. Maria Cristina Cafini