



**DELIBERAZIONE**  
**n. 49 del 25 settembre 2018**

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: xxxx/Vodafone Italia xxx.**

Presenti:

<b>ENZO BROGI</b>	<i>Presidente</i>
<b>CHETI CAFISSI</b>	<i>Vice Presidente</i>
<b>ALBERTO LAPENNA</b>	<i>Componente</i>
<b>ELETTRA PINZANI</b>	<i>Componente</i>
<b>MASSIMO SANDRELLI</b>	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente sostituto per le funzioni e attività inerenti il Corecom incaricato della redazione del presente atto*

## **II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI**

**VISTA** la legge 14 novembre 1995, n. 481, "*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*";

**VISTA** la legge 31 luglio 1997, n. 249 "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

**VISTO** il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

**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** l' "Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e 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;

**VISTA** la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018", e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

**VISTA** la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";

**VISTA** la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";

**VISTA** l'istanza GU14 n. 300 del giorno 27 luglio 2016 con cui la xxx chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Vodafone Italia xxx (di seguito, per brevità, Vodafone) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il "Regolamento");

**ESAMINATI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante.**

L'istante, titolare di un contratto *business* sulle utenze associate al numero cliente n. 7.1593137 con la società Vodafone, lamenta, da parte dell'operatore la variazione unilaterale del profilo tariffario in assenza di consenso, la mancata lavorazione della disdetta contrattuale, nonché la sospensione del servizio in assenza di preavviso.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato che:

- in data 7 febbraio 2013 sottoscriveva un contratto con l'operatore che prevedeva un piano tariffario di euro 78,00 a bimestre denominato "*partita iva relax*";
- nel mese di novembre 2014 "*veniva arbitrariamente cambiato il piano tariffario con disdetta del contratto denominato "partita iva relax" ed attivato un nuovo contratto denominato "zero relax basic" mai autorizzato né richiesto*";
- in conseguenza di ciò "*procedeva a sporgere denuncia querela contro ignoti*";
- richiedeva all'operatore "*di stornare dalle fatture le somme relative il piano tariffario contestato e di applicare le tariffe di quello originario con rateizzazione della somma dovuta nonché ripristinare il vecchio piano tariffario*";
- "*a seguito delle contestazioni mosse (...) Vodafone provvedeva ad attivare un altro piano simile all'originario denominato "open ram relax executive" ma sempre diverso e non confacente alle esigenze*";
- in data 5 gennaio 2016 riceveva dall'operatore Vodafone un'offerta per la risoluzione della problematica;
- in data 13 gennaio 2016 riscontrava la suddetta proposta, chiedendo il "*ripristino senza costi aggiuntivi del piano tariffario Zero Relax Basic per le utenze mobili 3342731xxx, 3401020xxx, 3384493xxx*", e proponendo la rateizzazione in dieci rate anziché tre dell'importo insoluto di euro 3.650,80, tenuto conto che l'operatore aveva "*più volte recato grave danno interrompendo l'erogazione del servizio*";
- dopo inutili tentativi di risolvere bonariamente la questione, l'operatore Vodafone, "*nelle more delle trattative, più volte interrompeva il servizio telefonico senza alcun preavviso di sorta arrecando notevoli disagi all'attività*".

Nell'ambito della procedura di conciliazione, in data 5 febbraio 2016, l'istante chiedeva al CoReCom Toscana l'adozione di un provvedimento temporaneo ai sensi dell'art. 5, all. A della Delibera Agcom n. 173/07/CONS nei confronti dell'operatore Vodafone, al fine di ottenere il ripristino del servizio per le utenze n. 0572 451xxx, 0572 452xxx, 334 2731xxx, 340 1020xxx, 338 4493xxx e 388 7492xxx.

Il servizio veniva riattivato dall'operatore in data 9 marzo 2016.

In data 10 maggio 2016 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 data 20 giugno 2016 la società istante trasmetteva all'operatore tramite PEC *“la richiesta di disdetta del contratto telefonico”*.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) lo *“storno della somma perché riguardante un piano tariffario mai richiesto e concordato”*;
- ii) la *“rateizzazione della somma che si riconosce come dovuta in più di 10 rate”*;
- iii) l' *“indennizzo per il disservizio subito”*;
- iv) la *“disdetta contratto senza costi aggiuntivi”*;
- v) le *“spese di procedura”*.

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

La società Vodafone, in data 28 settembre 2016, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, nella quale ha dedotto l'improcedibilità e l'inammissibilità della domanda di controparte.

Preliminarmente l'operatore ha eccepito:

- la genericità ed indeterminatezza delle contestazioni avversarie, in quanto *“l'esposizione dei fatti rappresentati da controparte non trova riscontro nella documentazione in possesso di Vodafone”*.

La società Vodafone ha nel merito evidenziato che *“l'istante non fornisce alcuna prova in ordine ai disagi lamentati né per quel che concerne la presunta variazione non dovuta né per quel che concerne l'addebito di costi ulteriori rispetto a quelli contrattualmente previsti. Ed infatti, con riferimento alla contestazione relativa a costi maggiori a seguito della variazione del piano tariffario non richiesto, va rilevato che la società istante si limita ad una mera contestazione senza però specificare quali sarebbero i costi effettivamente dovuti”*.....(Omissis)..... *“L'operatore convenuto, peraltro, non può rispondere delle azioni poste in essere da agenzie e terzi che non sono operatori telefonici direttamente da lei dipendente”*.

*“Per quanto concerne l'interruzione della linea, si precisa, che si è verificata a causa di notevoli insoluti, in applicazione dell'art. 6.3 delle condizioni contrattuali, dopo svariati contatti telefonici, mail, trattative, a seguito del persistere del mancato pagamento delle fatture ... (omissis)...”*.

L'operatore ha precisato che, *“per quanto riguarda le fatture, non si rinviene alcuna anomalia. Si fa presente, peraltro, che per mero spirito di fidelizzazione, la società ha proceduto ad inviare numerose proposte transattive all'istante al fine di comporre la lite, ma alcuno spirito conciliativo è stato riscontrato”*. Infine, la società Vodafone ha sottolineato che *“l'assenza della prova dei fatti e delle circostanze poste a fondamento dell'istanza, dai quali emergerebbe l'inadempimento di Vodafone, induce a ritenere infondata in fatto ed in diritto oltre che non è sufficientemente provata la domanda dell'istante nei confronti di Vodafone”*.

## **3. La replica dell'istante.**

L'istante ha fatto pervenire, in data 7 ottobre 2016, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una replica con documentazione in allegato, con la quale, nel ribadire la fondatezza delle proprie contestazioni ha respinto le eccezioni sollevate dall'operatore precisando che *“l'operatore non*

*dimostra neanche davanti allo stesso Corecom che l'avvenuta richiesta di cambio del piano tariffario fosse avvenuta direttamente dalla xxx non avendo prodotto, né contratti sottoscritti, né autorizzazioni conferite a terzi".*

#### **4. 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* deve evidenziarsi che:

- le richieste dell'istante *sub ii)* e *sub iv)* volte ad ottenere, rispettivamente, la "rateizzazione della somma che si riconosce come dovuta in più di 10 rate" e la "disdetta contratto senza costi aggiuntivi" esulano dalla competenza di questo Corecom, atteso che l'oggetto della pronuncia è limitato, ai sensi del comma 4 dell'art. 19 del Regolamento, a eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Tuttavia detta domanda potrà essere correttamente interpretata, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, di cui al paragrafo III.1.3. delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche (approvate con la delibera Agcom n. 276/13/CONS), quale richiesta di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione agli inadempimenti che venissero accertati in merito ai lamentati disservizi sulle utenze oggetto del contratto.

Pertanto la presente disamina s'incentrerà sull'attivazione non richiesta del profilo tariffario denominato "Zero Relax Basic" in luogo di quello originario denominato "Partita Iva Relax" come da contratto sottoscritto in data 7 febbraio 2013, sulla tardiva lavorazione del recesso esercitato con PEC del 20 giugno 2016, sullo storno/rimborso della fatturazione successiva alla disdetta contrattuale nonché sulla sospensione delle utenze *de quibus* in assenza di preavviso.

Nel merito:

Sull'attivazione non richiesta del profilo tariffario "Zero Relax Basic".

La doglianza dell'istante è fondata e meritevole di accoglimento, nei termini che seguono.

In via generale si rileva che a fronte della contestazione dell'utente circa l'esistenza e la valida conclusione di un contratto di telefonia, è onere probatorio dell'operatore telefonico fornire la prova positiva della conclusione del contratto. La fattispecie in esame rientra nell'ambito generale delle c.d. "attivazioni di servizi non richiesti" o "prestazioni non richieste", previste e disciplinate dalle Delibere n. 41/09/CIR (art. 3), n. 179/03/CSP (art. 7, comma 5), nonché dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche (art. 70).

Nel caso di specie, l'istante ha lamentato l'addebito di costi non dovuti in quanto corrispondenti ad un profilo tariffario non richiesto, c.d. "Zero Relax Basic", in luogo in luogo di quello originario denominato "Partita Iva Relax" come da contratto sottoscritto in data 7 febbraio 2013 nelle seguenti fatture n.:

- 11E16432557 del 27/11/2014 pari ad euro 762,68
- AF01427059 del 29/01/2015 pari ad euro 843,95
- AF04483456 28/03/2015 pari ad euro 744,94

- AF07583457 27/05/2015 pari ad euro 728,87
- AF10711297 25/07/2015 pari ad euro 727,70
- AF13881469 24/09/2015 pari ad euro 715,23
- AF17065580 28/11/2015 pari ad euro 1.692,05

Di contro, l'operatore ha dedotto *“di non poter rispondere delle azioni poste in essere da agenzie e terzi che non sono operatori telefonici direttamente da lei dipendenti e che “l'istante non ha fornito alcuna prova in ordine ..(omissis)...alla presunta variazione non dovuta e all'addebito di costi ulteriori rispetto a quelli contrattualmente previsti.*

Da parte sua, l'istante ha ribadito, anche nelle memorie di replica, di non aver prestato il consenso ad alcuna variazione tariffaria. L'istante, in relazione all'attivazione del profilo tariffario non richiesto, ha espresso un chiaro ed inequivoco disconoscimento dell'opzione *de qua* sia tramite la denuncia querela contro ignoti che, infine, con la proposizione della domanda di conciliazione.

L'operatore Vodafone, che ha dedotto in memoria l'adesione da parte dell'utente al profilo tariffario c.d. *“Zero Relax Basic”* per il tramite di un'agenzia esterna, non ha, tuttavia, fornito la prova di avere ricevuto una valida richiesta in tal senso da parte dell'utente, né che lo stesso abbia altrimenti accettato una proposta contrattuale dell'operatore. Infatti, a fronte delle contestazioni mosse dall'utente, volte a ottenere il ripristino del piano originario, denominato *“Partita Iva Relax”*, risultante dal contratto sottoscritto in data 7 febbraio 2013, l'operatore Vodafone avrebbe dovuto allegare copia del contratto sottoscritto oppure produrre la registrazione del *“vocal ordering”* o altra documentazione attestante l'adesione dell'utente a tale variazione contrattuale, asseritamente avvenuta nel mese di novembre 2014.

L'operatore, a supporto della propria posizione, come detto, si limita ad affermare *“di non poter rispondere delle azioni poste in essere da agenzie e terzi”*.

Sul punto giova richiamare che *“con riferimento ai contratti sottoscritti attraverso la propria rete di vendita anche se svolta in outsourcing, l'operatore è responsabile della condotta degli agenti e delle informazioni contrattuali dagli stessi rese all'atto della stipula della proposta contrattuale”*, (Deliberazione n. 143/10/CIR e Deliberazioni Corecom Liguria n. 70/2016, Corecom Abruzzo n. 59/17).

Pertanto, non risultando in atti alcuna documentazione idonea ad attestare la reale volontà dell'istante ad attivare il piano tariffario *“Zero Relax Basic”* e, in difetto di tale prova, deve affermarsi l'esclusiva responsabilità dell'operatore *ex art. 1218* del codice civile, per l'attivazione di detto profilo tariffario che prevedeva costi maggiori rispetto alla somma di euro 78,00 a bimestre di cui al profilo tariffario originario.

Ne consegue, in accoglimento della richiesta di cui al punto *sub i)* il diritto alla regolarizzazione della posizione amministrativa della parte istante mediante il ricalcolo della fatturazione emessa per la fruizione dei servizi inerenti il piano tariffario *“Zero Relax Basic”*, nel periodo compreso da novembre 2014 fino alla fine del ciclo di fatturazione, mediante storno o rimborso (in caso di avvenuto pagamento) di quanto addebitato in eccedenza rispetto alla somma di euro 78,00 bimestrali, al netto delle note di credito eventualmente emesse. Da tale importo dovrà essere decurtato il traffico telefonico generato. Dovrà essere, inoltre, ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito inerente l'insoluto relativo a tali somme.

L'istante ha altresì diritto alla liquidazione dell'indennizzo per l'indebita attivazione dell'opzione tariffaria di cui sopra, in quanto avvenuta in assenza di una richiesta del cliente. Al riguardo, si rileva

che la *ratio* della previsione, come evidenziato recentemente dalla medesima Autorità, va ravvisata nell'esigenza di tutelare la libertà di scelta e di comportamento del consumatore.

Per quanto riguarda il periodo rispetto al quale calcolare l'indennizzo, si considera quale *dies a quo*, la data del 5 gennaio 2016 (data della proposta transattiva di Vodafone in cui l'operatore dà atto dell'attivazione dell'opzione tariffaria "Zero Relax Basic", in assenza del tracciamento di un reclamo dell'utente precedente a tale data) e, come *dies ad quem*, la data del 20 giugno 2016, data della disdetta effettuata dall'istante.

Ciò premesso ai fini della quantificazione dell'indennizzo si richiama l'art. 8, comma 2, di cui all'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, in virtù del quale, "*nel caso di profili tariffari non richiesti l'indennizzo è applicato nella misura di euro 1,00 per ogni giorno di attivazione.*"

Quindi l'indennizzo dovuto è pari ad euro 168,00 (euro 1,00 *pro die* per 168 giorni complessivi di attivazione dell'opzione tariffaria non richiesta).

#### Sulla fatturazione emessa dopo la disdetta contrattuale.

L'istante lamenta la mancata lavorazione del recesso esercitato con PEC in data 20 giugno 2016 laddove quest'ultimo, dal suo canto, nulla deduce continuando "*ad emettere fatture anche dopo la disdetta del rapporto contrattuale*".

La doglianza dell'istante è accoglibile limitatamente a quanto di seguito esposto.

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 1335 codice civile, la disdetta contrattuale si reputa conosciuta nel momento in cui giunge all'indirizzo del destinatario, se questi non prova di essere stato senza sua colpa, nell'impossibilità di averne notizia. Questo principio generale deve essere letto alla luce delle Condizioni Generali di Contratto Vodafone (art. 19) secondo le quali, "*Il Cliente può recedere dal contratto in ogni momento mediante raccomandata a/r oppure mediante email PEC da inviarsi all'indirizzo vodafoneomnitel@pocert.vodafone.it,,, (omissis).... Il recesso sarà efficace decorsi 30 giorni dalla data di ricezione della raccomandata o dell'email PEC*". Nel caso di specie l'operatore ha ricevuto la Pec con cui veniva comunicata la volontà di recedere dal contratto in essere in data 20 giugno 2016. Pertanto il contratto deve ritenersi risolto a far data dal 20 luglio 2016, decorsi cioè 30 giorni dalla ricezione della disdetta.

In assenza di controdeduzioni e documentazioni idonee ad escludere la propria responsabilità, è evidente che Vodafone non ha gestito la richiesta di recesso nei tempi previsti dalle Condizioni Generali del Contratto né ha dimostrato di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate e di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli ostacoli incontrati, dimostrando il compimento di tutte le attività a proprio carico. (Deliberazioni Corecom Toscana n. 160/2015; n. 22/2018;)

Si ritiene con ciò accoglibile la richiesta dell'istante di storno della fatturazione emessa successivamente al 20 luglio 2016, data in cui il contratto è da intendersi cessato e si dispone lo storno, ovvero, in caso di avvenuto pagamento, il rimborso, di quanto fatturato con riferimento a tutte le utenze associate al codice cliente n. 7.1593137, al netto delle note di credito eventualmente emesse.

Diversamente, con riferimento alla ritardata cessazione contrattuale, non è accoglibile la richiesta dell'istante *sub iii)* "*d'indennizzo per il disservizio subito*", in quanto a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti. (*ex plurimis* Delibera

Agcom n. 84/14/CIR) Non si ravvisa infatti l'esistenza di un ulteriore disagio indennizzabile per la ritardata disattivazione, in quanto con la dichiarazione di risoluzione contrattuale l'utente ha manifestato di non avere più interesse all'adempimento della prestazione. Pertanto, al di là del disagio connesso agli addebiti di somme non più dovute (riconosciuto con l'annullamento e il rimborso degli importi) la mancata/ritardata lavorazione della risoluzione del contratto non comporta per l'utente un disagio indennizzabile.

Sulla sospensione dei servizi.

L'istante, tramite formulario GU5, ha lamentato l'improvvisa sospensione, non preavvisata, dei servizi sulle utenze n. 0572 451xxx; 0572 452xxx; 334 2731xxx; 340 1020xxx; 338 4493xxx; 388 7492xxx, laddove l'operatore Vodafone ha dedotto che *"l'interruzione della linea (...) si è verificata a causa di notevoli insoluti"*.

*In primis* si precisa che la presente disamina si incentrerà unicamente sulla sospensione lamentata con il formulario GU5, atteso che i precedenti episodi di sospensione descritti in istanza non risultano delimitati quanto all'arco temporale di riferimento.

La doglianza dell'istante è fondata e meritevole di accoglimento per i motivi di seguito esposti.

Nel caso di specie, la società istante *"riferisce di aver subito senza preavviso di sorta l'improvvisa interruzione del servizio telefonico"*

L'anzidetta circostanza non è stata contestata dal gestore, il quale ha riattivato il servizio a far data dal 9 marzo 2016 come risulta dalla documentazione in atti (e-mail del 9 marzo 2016 in cui si dà atto dell'avvenuta riattivazione). L'operatore, nell'ambito del presente procedimento di definizione della controversia, si è limitato ad affermare, nella propria memoria, che l'interruzione della linea *"si è verificata a causa di notevoli insoluti, in applicazione dell'art. 6.3 delle condizione contrattuali, dopo svariati contatti telefonici, mail, trattative, a seguito del persistere del mancato pagamento delle fatture ...(omissis)..."*.

Circa l'interruzione del servizio, subita dal 4 febbraio 2016, data riportata nel formulario GU5, disposta dall'operatore, nel disporre la sospensione amministrativa del servizio, non ha provato di aver agito in conformità alle disposizione di cui all'art. 5 dell'Allegato A alla Delibera n. 173/07/CONS, che prevede al comma 1, *"l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso"*.

E' da evidenziarsi, inoltre, che la sospensione amministrativa del servizio lamentata dall'istante, quand'anche si ritenga che l'utente fosse tenuto al pagamento parziale delle fatture contestate è da ritenersi illegittima tenuto conto che, come si è sopra evidenziato, non è stata oggetto di un valido preavviso da parte dell'operatore (*ex multis* Delibera Agcom. n. 66/16/CIR).

Ne consegue che l'operatore Vodafone è responsabile ai sensi dell'art. 1218 del codice civile in ordine all'illegittima sospensione amministrativa del servizio attivo sulle utenze e che, pertanto, deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio subito, oltre allo storno di quanto fatturato per le utenze *de quibus* per il periodo di illegittima sospensione.

Tuttavia, da quanto sopra premesso, si ritiene sussistere nel caso di specie un concorso colposo della parte istante nella causazione della lamentata sospensione, atteso che la stessa non ha provveduto al

pagamento delle fatture insolte neppure per la parte non contestata esponendosi con ciò alle conseguenze del mancato pagamento. L'utente, infatti, a fronte dell'indebita fatturazione constatata a partire dal mese di novembre 2014, effettua solo in data 11 gennaio 2016, come risulta agli atti, un bonifico dell'importo di euro 365,08, equivalente ad un decimo dell'intero insoluto *medio tempore* maturato nei confronti dell'operatore. Ne consegue che, richiamati l'obbligo di correttezza e buona fede nell'esecuzione delle reciproche obbligazioni contrattuali, l'art 1227 codice civile e l'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, di tale corresponsabilità, determinabile nella misura del 50%, si dovrà tenere conto ai fini della quantificazione dell'indennizzo.

Per il calcolo dell'indennizzo viene in rilievo l'art. 4, comma 1, del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, approvato con Delibera n. 73/11/CONS, il quale prevede che *“nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione”*.

Dato che le utenze interessate sono di tipo *“business”*, l'indennizzo, ai sensi di quanto disposto dall'art. 12, comma 2, del medesimo Regolamento, deve essere applicato in misura pari al doppio. Ne discende che l'istante, per i 35 giorni di sospensione del servizio relativo alle numerazioni 0572 451xxx; 0572 452xxx; 3342731xxx; 3401020xxx; 3384493xxx; 3887492xxx, giorni decorrenti dal 4 febbraio 2016 (data in cui l'operatore ha sospeso il servizio, in difetto di preavviso) al 9 marzo 2016 (data di riattivazione) ha diritto alla corresponsione di un indennizzo pari a euro 1.575,00 (euro 15,00 x n. 35 giorni x 6 utenze decurtato del 50%, per i motivi sopra esposti relativi al concorso di colpa dell'istante).

L'istante ha altresì diritto allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) della fatturazione relativa al periodo della sospensione (4 febbraio 2016 – 9 marzo 2016), oltre al ritiro, a cura e spese dell'operatore, della pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta per l'insoluto.

Infine, in accoglimento della richiesta dell'istante di cui al punto *sub v)*, si ritiene equo e proporzionale liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento ed ai sensi della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

**VISTO** l'Ordine di Servizio del Segretario Generale n. 9 del 24 luglio 2018, con il quale, a seguito della temporanea assenza della Dott.ssa Cinzia Guerrini, è stato individuato il Dott. Luciano Moretti, dirigente del Settore *“Analisi di fattibilità e per la valutazione delle politiche. Assistenza al Difensore Civico, al Garante dei detenuti e all'Autorità per la partecipazione”* quale dirigente sostituto per le funzioni e attività inerenti il Corecom;

**VISTI** la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

**UDITA** l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti svolta su proposta del Presidente nella seduta del 25 settembre 2018;

**DELIBERA**

in accoglimento parziale dell'istanza presentata in data 27 luglio 2016 dalla società xxx nei confronti dell'operatore Vodafone Italia xxx, che detto operatore provveda:

- 1) a corrispondere all'istante, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:
  - a) euro 168,00 a titolo l'indennizzo ai sensi dell'articolo 8, comma 2, di cui all'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS per l'attivazione del profilo tariffario non richiesto;
  - b) euro 1.575,00 a titolo di indennizzo ai sensi dell'art. l'art. 4, comma 1, di cui all'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS per la sospensione non preavvisata delle utenze nn. 0572 451xxx; 0572 452xxx; 3342731xxx; 3401020xxx; 3384493xxx; 3887492xxx;
  - c) la somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e delle Linee Guida approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS.
- 2) a regolarizzare la posizione amministrativa della parte istante mediante:
  - a) il ricalcolo della fatturazione emessa per la fruizione dei servizi inerenti il piano tariffario "Zero Relax Basic", nel periodo compreso da novembre 2014 fino alla fine del ciclo di fatturazione, mediante storno o rimborso (in caso di avvenuto pagamento) di quanto addebitato in eccedenza rispetto alla somma di euro 78,00 bimestrali, al netto delle note di credito eventualmente emesse. Da tale importo dovrà essere decurtato il traffico telefonico generato. Dovrà essere, inoltre, ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito inerente l'insoluto relativo a tali somme;
  - b) lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) della fatturazione relativa al periodo della sospensione (4 febbraio 2016 – 9 marzo 2016), oltre al ritiro, a cura e spese dell'operatore, della pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta per l'insoluto;
  - c) lo storno e/o il rimborso (in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione emessa con riferimento al periodo successivo alla data del 20 luglio 2016 (data di efficacia del recesso contrattuale) e fino a conclusione del ciclo di fatturazione, al netto delle note di credito emesse, per tutte le utenze associate al codice cliente n. 7.1593137; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui al precedente punto 1) lettera a) e lettera b) e punto 2) lettera a), lettera b) e lettera c) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.



**DELIBERAZIONE**  
**n. 49 del 25 settembre 2018**

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

**Il Segretario**  
*Luciano Moretti*

**Il Presidente**  
*Enzo Brogi*