

	REGIONE LIGURIA Comitato Regionale per le Comunicazioni
---	---

Deliberazione n. 12

Del 27 giugno 2023

Sono presenti i componenti del Comitato:

TOFI Vinicio Presidente

CORRADO Leda Rita Componente

Svolge le funzioni di Segretario il funzionario Tiziana Salvatori

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXX /
VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU –
PROCEDIMENTO GU14/568065/2022.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la legge della Regione Liguria 25 marzo 2013 n. 8, “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Regione Liguria e il Comitato regionale per le comunicazioni liguri in data 19 dicembre 2017;

VISTA l’istanza della società Ing. XXXXX, del 25/11/2022 acquisita con protocollo n. 0335799 del 25/11/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Nella propria istanza l’utente ha descritto la vicenda dedotta in controversia nei termini che seguono:

Dal 2014 era titolare di contratto, c.cliente 7.17XXXX: servizio di telefonia fissa (010.79XXX25 e 010.8XXX125) e relativa connessione internet. Nel Febbraio 21 era proposto e accordato un cambio piano con canone mensile all inclusive, scontato, pari ad €. 15,00 + IVA. Sin dalle prime fatture emergeva l'inadempimento di Vodafone alle pattuizioni assunte circa gli importi riportati nei docc. fiscali. Il 26.08.21 era ricevuta fattura con costi superiori a quanto pattuito. Il sig. XXXXX, inviava invano contestazione in data 01.09.21, rinnovata il 06.09.21 e 22.10.21. Nonostante ciò in data 25.10.21, il titolare riceveva sollecito di pagamento per €. 28,76, relativo alla suddetta fattura (si può evincere come Vodafone emettesse documenti fiscali con costi superiori, accompagnati da NdC funzionali alla regolarizzazione, permettendogli di pagare quanto realmente dovuto). Era contattato il Vostro Call Center e inoltrata mail per segnalare tale irregolarità. Vodafone rispondeva in data 26.10.21, riconoscendo l'anomalia nella fatturazione e garantendo che avrebbe provveduto a normalizzare la tariffa. Tali garanzia non si realizzavano. Tanto che quanto accaduto si ripeteva più volte: il XXXXX inviava mail di contestazione ai costi contenuti nelle fatture, Vodafone riscontrava le stesse emettendo NdC e garantendo la normalizzazione. (mails 01.11.21 e 03.11.21; 02.01.22 e 04.01.22) Dal Marzo 22 le mails del titolare rimanevano prive di risposta. Senza preavviso alcuno, in data 26.06.22, erano sospesi/cessati tutti i servizi forniti. Il 30.06.22 era inviata PEC, rinnovata il 14.07.2022, con cui il XXXXX richiedeva l'immediata riattivazione delle linee e della connettività. Il 01 e 15.07.22 erano trasmessi FAX del medesimo tenore. Erano inviati, invano, ulteriori solleciti per l'immediata riattivazione, PEC 25.07.22, 26.07.22, 23.08.22, 13.09.22 Le linee telefoniche e la connessione internet non venivano/vengono riattivate, la Ditta rimaneva/rimane così isolata.

Richieste: Si chiede immediata riattivazione delle linee telefoniche nn. 010.79XXX25 e 010.8XXX125 e relativa connessione internet, illegittimamente e unilateralmente cessate/sospese da Vodafone con relativa definitiva regolarizzazione/normalizzazione della fatturazione sulla base di quanto pattuito/concordato (ut supra). Nel merito, per quanto dedotto: - Si chiede il rimborso di quanto indebitamente pagato con riferimento ai costi eccessivi e superiori a quanto pattuito/accordato in sede di sottoscrizione contrattuale; - Si chiede lo storno dell'insoluto eventualmente presente; - Si chiede la corresponsione degli indennizzi automatici ex DEL 73/11/Cons del 16 febbraio 2011 e successive

modifiche e/o integrazioni, in particolare €. 300,00 a titolo di mancata risposta ai reclami, €. 6.840,00= per sospensione/cessazione amministrativa dei tre servizi (cui andranno aggiunti €. 45,00= per ogni ulteriore giorno di illegittima e unilaterale sospensione/cessazione amministrativa, a partire dal 26.11.22 giorno successivo alla redazione di tale atto), ed inoltre €. 7.200= per perdita delle due numerazioni fisse, possedute dal 2014, qualora Vodafone non possa procedere alla loro riattivazione. - Si chiede la corresponsione delle penali previste quanto ai disservizi in materia di telefonia di cui alla Legge di Bilancio 2020; - Si chiede la corresponsione degli indennizzi previsti dalla Legge di Bilancio 2020 che prevede penali pari al 10% dell'importo contestato e comunque non inferiore a 100,00 euro; - Si chiede il rimborso degli onorari legali sostenuti per il presente procedimento stragiudiziale, da quantificarsi in via equitativa da parte dell'Ill.mo AGCOM; - Si chiede altresì il risarcimento dei danni patiti, da quantificarsi in via equitativa.

2. La posizione dell'operatore

Nella propria memoria l'Operatore ha evidenziato quanto segue:

Vodafone evidenzia l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'Ing. XXXXX e nella relativa fatturazione, la quale appare conforme alle condizioni contrattuali pattuite.

Nello specifico, difatti, l'odierna esponente pone in rilievo che, stante la disattivazione della numerazione 34XXXXXX34 del 29.1.2020, avvenuta a seguito della richiesta dell'istante, parte ricorrente ha perso lo sconto integrazione ed anche lo sconto che era attivo sul link. Successivamente, quindi, in ottica di fidelizzazione del cliente, è stato proposto all'Ing. XXXXX il cambio verso fibra al fine di attivare nuove scontistiche. Ad ogni modo, per garantire l'applicazione delle tariffe proposte e l'attivazione del suddetto servizio, sono stati inizialmente effettuati dei rimborsi, come peraltro riconosciuto dallo stesso istante nonché, successivamente, si è proceduto alla normalizzazione del piano tariffario mediante un accredito multiplo di euro 10,00 per 12 ripetizioni, ovvero 24 mesi. Quanto sopra, peraltro, è documentalmente provato dalle fatture emesse da aprile 2022 in poi.

Vodafone, quindi, conferma la correttezza della fatturazione emessa la quale appare conforme alle condizioni contrattuali pattuite stante sia la presenza dei rimborsi iniziali effettuati che l'applicazione del suddetto accredito multiplo di euro 10,00 per 24 mesi. Priva di rilievo giuridico, pertanto, appare la domanda di indennizzo, di storno e di rimborso delle fatture avanzata dall'istante. Ad ogni buon conto si pone poi in rilievo che, 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, come peraltro ribadito nella recentissima Delibera 29 del 4.5.2022, emessa dal Corecom Veneto, la quale ha precisato che: "l'utente, qualora avesse voluto far valere il proprio diritto, avrebbe dovuto inviare formale contestazione entro 45 giorni dall'emissione della fattura, come previsto dalle Condizioni generali di Contratto, per consentire all'operatore di svolgere eventuali attività necessarie per la verifica la rettifica del conto telefonico. In assenza di tale reclamo quindi la fattura dovrà intendersi accettata dall'utente."

Ancora, deve evidenziarsi l'infondatezza della domanda nel caso di reclami tardivi. In tal caso, difatti, non è possibile produrre i dettagli del traffico telefonico e dati che possono giustificare la legittimità degli addebiti in fattura e dimostrare l'effettuazione di traffico, concretandosi in tal modo una lesione del diritto di difesa del gestore. Infatti, per motivi legati alla tutela della riservatezza dei dati, gli stessi possono essere conservati per un periodo di tempo non superiore ai sei mesi. Agcom, del resto, si è espressa recentemente in tal senso, con la determina n. 49/15/DIT la quale ha statuito, in aderenza a quanto disposto dall'art. 123 del codice della Privacy, che: "gli operatori telefonici, in presenza di una contestazione scritta possono conservare il traffico relativo all'ultimo semestre, e pertanto, dovendo consentire agli stessi l'esercizio pieno del proprio diritto di difesa, le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo". Fondamentale, quindi, si rivela essere il reclamo il quale ha la funzione, allo stesso tempo, di contestazione per l'utente e di avvertimento verso il Gestore al fine di permettergli le verifiche del caso e, se dovuti, gli eventuali rimborsi o storni. Parimenti rilevante è il diritto di difesa dell'operatore, costituzionalmente garantito come per ogni soggetto il quale non deve essere in nessun caso leso. Per permettere, quindi, al Gestore un esercizio pieno del proprio diritto di difesa, l'AGCOM ha inteso limitare le

uniche fatture che possono essere prese in considerazione per eventuali controlli e/o verifiche a quelle emesse negli ultimi 6 mesi dalla data di presentazione del reclamo scritto. Per completezza, inoltre, sempre in tema di reclamo, è opportuno ribadire che, in forza di quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto di Vodafone, l'utente ha in ogni caso l'onere di presentare reclamo per addebiti non riconosciuti entro 45 giorni dal ricevimento della fattura, al fine di permettere all'operatore gli opportuni controlli.

In tal senso, invero, si sono, altresì, espressi il Tribunale di Milano ed il Tribunale di Roma, rispettivamente, con le sentenze n. 12054/12 e n. 9292/12, considerando come accettate le fatture non contestate.

Nel merito, poi, si eccepisce che in base a quanto stabilito dalla Delibera 390/2021/CONS, articolo 20, comma 4, “L’Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all’operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell’utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità. Se non diversamente indicato, il termine per ottemperare al provvedimento è di trenta giorni dalla notifica dello stesso.” Ne deriva, pertanto, 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, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. Né, tanto meno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente.

Nello specifico delle richieste di indennizzo avanzate, inoltre, si precisa quanto segue. Si precisa, ad ogni buon conto, che la decisione assunta dall’Ing. XXXXX di interrompere del tutto il pagamento delle fatture, nonostante i riaccrediti effettuati e la normalizzazione della tariffa eseguita, 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. Quanto sopra è affermato dalla delibera AGCOM 664/06/CONS, laddove esplicitamente si assume che “[...] L’utente che ha presentato formale reclamo all’operatore in merito all’addebito di un singolo bene o servizio, anche supplementare, può sospendere il pagamento fino alla definizione della procedura di reclamo. L’utente è comunque tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione.”. Tale principio, inoltre, come noto, è stato più volte ribadito anche dalla recente giurisprudenza. In particolare, la recentissima sentenza n. 2436/17 - resa dal Tribunale di Roma in analogo giudizio incardinato da un altro utente nei confronti di Vodafone - ha affermato il principio per cui “Il rifiuto [di pagare le fatture] non poteva, tuttavia essere giustificato, come lo stesso XXXX assume, a compensazione dei disagi fino a quel momento sopportati, per i quali pure si accingeva a reclamare l’indennizzo nel procedimento amministrativo ed i maggiori danni davanti all’Autorità Giudiziaria. Invero, la mera riduzione di funzionalità della linea telefonica avrebbe giustificato esclusivamente una iniziativa giudiziaria per il proporzionale accertamento della minore utilizzabilità della linea telefonica e eventualmente del conseguente pregiudizio, ma non lo autorizzava a procedere in via di autotutela al rifiuto di pagare l’intero corrispettivo della somministrazione, eccezionalmente ammesso solo in caso di totale inadempimento, a mente dell’art. 1460 c.c., pure in presenza di contratto che lo obbligava al pagamento delle fatturazioni senza riserve”. A fronte, quindi, del manifesto inadempimento del cliente al pagamento delle fatture, la preavvisata sospensione del servizio telefonico sarebbe comunque stata legittimamente effettuata dall’operatore conformemente anche a quanto previsto nelle condizioni generali di contratto.

Si chiede, quindi, il rigetto della richiesta di indennizzo per l’asserita sospensione delle utenze 0107964825 e 0108937125 dal 26.6.2022 al 25.11.2022. È, peraltro, opportuno porre all’attenzione dell’On.le Corecom adito a tal riguardo, che le summenzionate utenze sono state comunque disattivate in data 29.6.2022. Quanto sopra, invero, è stato comunicato nel fascicolo documentale afferente al procedimento GU5/550594/2022 con nota del 26.9.2022. In buona sostanza, dunque, l’asserita sospensione si sarebbe eventualmente verificata unicamente dal 26.6.2022 al 29.6.2022, data della disattivazione delle numerazioni de quibus. Per i motivi sopra esposti, inoltre, si chiede altresì il rigetto della richiesta di indennizzo per la lamentata perdita delle utenze 01079XXX25 e 01089XXX25. -2.4 In

ultima analisi si eccepisce che la domanda dell'utente deve, comunque, essere rigettata poiché lo stesso non ha evitato, come avrebbe potuto usando l'ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato danno. L'art. 1227 c.c., difatti, statuisce che: "se il fatto colposo del creditore ha concorso a cagionare il danno, il risarcimento è diminuito secondo la gravità della colpa e l'entità delle conseguenze che ne sono derivate. Il risarcimento non è dovuto per i danni che il creditore avrebbe potuto evitare usando l'ordinaria diligenza". Secondo l'orientamento costante della giurisprudenza di legittimità, invero, l'ordinaria diligenza sopra citata si specifica nell'attivarsi positivamente secondo le regole della correttezza e della buona fede, ex art. 1175 c.c., con il limite delle attività che non siano gravose oltre misura (Cass. Civ. Sez. I, 12439/91). In relazione, poi, al grado di colpa in cui si attua la negligenza del creditore, deve essere rilevato che le Sezioni Unite della Cassazione affermano come un comportamento omissivo caratterizzato dalla colpa generica sia sufficiente a fondare il concorso di colpa del creditore/danneggiato.

L'Agcom, quindi, ha recepito il summenzionato principio, così stabilendo in una recente Delibera: "deve richiamarsi, al riguardo, il principio espresso dalle Linee guida di cui alla delibera n.276/13/CONS secondo cui "per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, come, per esempio, quello di cui all'art. 1227 cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto" (Del. N. 23/17/CIR). -2.5 Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 165,13.

Per tutto quanto sin qui esposto Vodafone Italia S.p.a. reitera le eccezioni più sopra indicate, contestando, altresì, le affermazioni dell'utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e rimborso con conseguenziale, integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa. In via subordinata, infine, Vodafone richiede che nella denegata e sin da ora contestata ipotesi di accertamento di responsabilità, con conseguente condanna al pagamento di eventuale indennizzo, la somma oggetto di

delibera venga stornata dall'importo totale insoluto, ad oggi pari all'importo di euro 165,13.

3. Replica istante

Alla memoria dell'Operatore l'istante ha replicato con nota del seguente tenore:

XXXXXX Ditta, difesa e rappresentata ut supra, letta ed integralmente contesta la memoria della parte convenuta Vodafone Italia S.p.A. e le produzioni ivi allegate, premessi brevi cenni in ordine alla vertenza de quo, precisa e deduce quanto segue.

LA VICENDA

- La predetta ditta era titolare, dal 2014 di un contratto con Vodafone Italia S.p.A, codice cliente 7.1XXXXX, volto all'erogazione, da parte della stessa, del servizio di telefonia fissa con le numerazioni 010.79XXX25 e 010.89XXX25 e relativa connessione internet.
- Nel Febbraio 2021, a seguito di incontro con rappresentante Vodafone, era proposto e accordato un cambio piano (sostitutivo del precedente) con canone mensile all inclusive, scontato, pari ad €. 15,00= + IVA.

Gli inadempimenti - Il 2021

i. Sin dalle prime fatture recapitate a seguito della conclusione dell'accordo modificativo emergeva l'inadempimento di Vodafone alle pattuizioni assunte, con particolare riferimento agli importi riportati nei documenti fiscali. Il 26.08.2021 era emessa e ricevuta fattura contenente costi di gran lunga superiori a quanto pattuito/concordato. Il sig. XXXXX in data 01.09.2021, diligentemente, inviava - invano – contestazione/reclamo. Quest'ultimo era rinnovato in data 06.09.2021 e 22.10.2021.

ii. Nonostante le suddette segnalazioni, in data 25.10.2021, il titolare riceveva sollecito di pagamento per €. 28,76=, concernente la suddetta fattura. Come è possibile evincere dal sollecito medesimo, Vodafone emetteva documenti fiscali contenenti costi superiori a quanto pattuito, accompagnati da Note di Credito funzionali alla regolarizzazione della fatturazione, permettendo al cliente di pagare quanto realmente dovuto in virtù delle pattuizioni.

iii. Era immediatamente contattato il Vostro Call Center nonché inoltrata mail con la quale veniva segnalata l'irregolarità della fatturazione, ossia l'applicazione di costi superiori a quanto accordato/pattuito. Vodafone fornendo risposta, in data 26.10.2021, riconosceva l'anomalia nella fatturazione e garantiva che avrebbe provveduto a normalizzare la tariffa.

iv. Le predette garanzie però non si sostanziano in una reale e definitiva risoluzione della suddetta anomalia. Infatti, in data 01.11.2021, il sig. XXXXX inviava ulteriore mail con la quale dava atto della NdC riferita alla precedente fattura ma denunciava altresì l'errata indicazione e attribuzioni dei costi, contenuti nel documento fiscale del 27.10.2021.

Era richiesta, nuovamente, la normalizzazione della fatturazione. Vodafone, riscontrava in data 03.11.2021, comunicando che la normalizzazione sarebbe avvenuta con NdC, nonché che "dalla prossima sarà in funzione la tariffa concordata".

Il 2022

v. Ancora una volta, le promesse risultavano invane. Il titolare, in data 02.01.2022 inoltrava nuova mail contestando la fattura del 28.12.2021, il cui quantum era superiore a quanto pattuito/accordato. Il 04.01.2022, Vodafone assicurava la normalizzazione mediante NdC, nonché: "Ho riconfigurato ancora una volta la scontistica concordata, con la speranza che non ci siano più problematiche sulla prossima fattura".

vi. Anche per le fatture successive, il sig. XXXXX, riscontrando irregolarità delle somme ivi contenute, provvedeva all'inoltro di contestazioni/reclami/solleciti per la normalizzazione. Se dapprima Vodafone riscontrava le suddette doglianze, dal Marzo 2022 ciò non avveniva più e le stesse rimanevano inesitate.

vii. Il titolare continuava a pagare con le modalità utilizzate sino al quel momento.

L'interruzione/sospensione dei servizi.

Senza preavviso alcuno, in data 26.06.2022, erano sospesi/interrotti/cessati tutti i servizi forniti dalla società di somministrazione alla Ditta (fonia e connessione internet). Era immediatamente contattato il Vostro Call Center. Quest'ultimo comunicava che, la differenza tra quanto realmente dovuto e quanto indebitamente ed illegittimamente fatturato aveva creato un insoluto seguito, senza preavviso/comunicazione alcuna, dalla

dismissione dei servizi. Subitaneamente veniva inviata PEC con la quale il sig. XXXXX richiedeva l'immediata riattivazione delle linee telefoniche e la relativa connettività. La PEC, poi rinnovata in data 14.07.2022, non trovava risposta alcuna.

In data 01.07.2022 era trasmesso FAX con richiesta di immediata riattivazione della linea internet e delle relative numerazioni telefoniche fisse, relative alla sede di Via XXXXX Il Fax, privo di riscontro, era seguito da ulteriore FAX, dal medesimo tenore, datato 15.07.2022.

Le linee telefoniche e la connessione internet non venivano riattivate, la Ditta rimaneva così isolata. È evidente che tale stato di cose (illegittima disattivazione/sospensione/dismissione ad opera della Vostra Compagnia) cagionava disagio, perdita di immagine nonché gravi danni, con perdita di tantissime ore lavorative e incassi da parte delle maestranze della XXXXX Ditta.

Erano inviati, invano, ulteriori solleciti per l'immediata riattivazione

L'ultima PEC, prima dell'instaurazione del procedimento UG, è datata 13.09.2022. Al suo interno erano richiamati tutti i precedenti solleciti/reclami.

Solo a seguito di verbale negativo, nelle more del termine per il GU14, il sig. XXXXX riceveva sollecito di pagamento concernente fattura del 27.07.2022 (riferita quindi un arco temporale ove il cliente non avrebbe potuto utilizzare i servizi per cause imputabili alla sola Compagnia).

LA RAPPRESENTANZA

Per politica aziendale Vodafone demanda esclusivamente a broker fiduciari le trattative e la determinazione del contenuto dei contratti. Inoltre, l'Agente "interlocutore" è provvisto di procura e conseguenziali poteri di rappresentanza. Questo è quanto previsto dalla disciplina legislativa di settore (leggi Gazzetta Ufficiale N. 65 del 19.03.99, nella quale è pubblicato il D.Lgs. 15.02.99 n. 65 per l'adeguamento della disciplina degli Agenti di Commercio alla direttiva 86/653 CEE). Con detta norma sono state apportate significative modifiche al contratto d'Agenzia. Secondo l'Art. 1742 c.c., "con il contratto di Agenzia una parte assume stabilmente l'incarico di promuovere, per conto dell'altra, verso retribuzione, la conclusione di contratti...". L'art. 1745 c.c., riformato, rubricato Rappresentanza dell'Agente, recita: "Le dichiarazioni che riguardano

l'esecuzione del contratto concluso per il tramite dell'agente e i reclami relativi alle inadempienze contrattuali sono validamente fatti (anche) all'agente". La ratio della norma deve ricercarsi nella tutela dei terzi contraenti, i quali normalmente hanno contatti con il solo Agente e non con il Preponente (il ns. caso); di conseguenza costoro vengono agevolati, perché possono inviare comunicazioni all'agente relative alle condizioni contrattuali con questo concordate e tali comunicazioni/reclami spiegano efficacia nei confronti del preponente.

INDENNIZZO PER MANCATA RISPOSTA AL RECLAMO

Diversi e molteplici sono i reclami non riscontrati dalla Vodafone S.p.A:
01.09.2021 – 06.09.2021 – 22.10.2021 – 01.03.2022 – 09.03.2022 –
30.06.2022 – 01.07.2022 – 14.07.2022 – 15.07.2022 – 25.07.2022 –
23.08.2022 – 13.09.2022.

Secondo l'orientamento prevalente AGCOM, l'operatore deve sempre rispondere al reclamo, al massimo entro 45 giorni dal momento in cui lo riceve (o meno, se indicato nel contratto e/o nella Carta dei Servizi). Cfr. a solo titolo esemplificativo Delibera Co.re.Com Lazio, Registro Corecom n. 60/2015, LAZIO/D/802/2014.

Articolo 12, Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, Indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami: *"1. 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 a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300"*.

Veniva e viene qui richiesta la corresponsione, tramite accredito su conto corrente dell'odierna ricorrente, di €. 300,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo. I

INDENNIZZI PER SOSPENSIONE/CESSAZIONE DEI SERVIZI (FONIA FISSA E CONNESSIONE INTERNET)

Come ormai compreso, la XXXXX Ditta, ha subito/subisce una sospensione/cessazione amministrativa del servizio di fonia fissa per le due numerazioni 010.79XXX25 e 010.8XXX125 nonché del servizio di connessione internet dal 26.06.2022. Ad oggi l'attività è ancora completamente isolata.

Avendo riguardo al Regolamento AGCOM, Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS: Articolo 5: Indennizzo per sospensione o cessazione del servizio *“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 a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione”* Articolo 13: Ipotesi specifiche *“Fatto salvo quanto stabilito dal comma 2, se l’utenza interessata dal disservizio è un’utenza affari, gli importi indicati a titolo di indennizzo e i limiti corrispondenti sono applicati in misura pari al doppio, nelle fattispecie di cui agli articoli da 4 a 7, e in misura pari al quadruplo in quelle di cui agli articoli 10 e 11.”* Per l’effetto, il titolare avrà diritto ad un rimborso, ad oggi, 25.11.2022, pari ad €. 6.840,00= cui andranno aggiunti €. 45,00= per ogni ulteriore giorno di illegittima e unilaterale sospensione/cessazione amministrativa. Più nel dettaglio: €. 7,50 * 2 (ipotesi cui art. 13 Regolamento) = €. 15,00/servizio €. 15,00 * 3 (servizi essenziali, illegittimamente sospesi) = €. 45,00/giorno €. 45,00 * 152 (giorni di sospensione dal 26.06.22 ad oggi, 25.11.22) = €. 6.840,00=

INDENNIZZI PER PERDITA NUMERAZIONI 010.7XXX825 - 010.8XXX125 Qualora Vodafone, a seguito dell’illegittima e unilaterale sospensione/cessazione/disattivazione, non possa riattivare le numerazioni fisse, possedute dalla Ditta XXXXX dal 13.03.2014, lo stesso avrà diritto all’indennizzo per la perdita delle stesse.

Articolo 10: Indennizzo in caso di perdita della numerazione *“Nel caso in cui perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato, l’utente ha diritto a un indennizzo, da parte dell’operatore responsabile del disservizio, pari a euro 100 per ogni anno di precedente utilizzo, fino a un massimo di euro 1.500.”* Articolo 13: Ipotesi specifiche *“Fatto salvo quanto stabilito dal comma 2, se l’utenza interessata dal disservizio è un’utenza affari, gli importi indicati a titolo di indennizzo e i limiti corrispondenti sono applicati in misura pari al doppio, nelle fattispecie di cui agli articoli da 4 a 7, e in misura pari al quadruplo in quelle di cui agli articoli 10 e 11.”* L’indennizzo, viene ad oggi quantificato in €. 7.200,00=. Più nel dettaglio: €. 100,00 * 4 (ipotesi cui art. 13 Regolamento) = €. 400,00= per ogni linea ogni anno di titolarità €. 400,00 * 9 (anni titolarità da 2014 a 2022) = €. 3.600= per ogni linea (rientra nel max di €. 6.000 ex

artt. 10 e 13 Regolamento) €. 3.600,00 * 2 (numerazioni perse) = €. 7.200,00.

L'ILLEGITTIMITA' DELLE PENALI / COSTI DI ATTIVAZIONE / DISATTIVAZIONE

Qualora le fatture emesse a seguito della dismissione/disattivazione/sospensione contengano costi concernenti penali, costi di disattivazione, costi di attivazione per disattivazione e/o costi di riattivazione, gli stessi ovviamente non saranno addebitabili alla XXXXX XXXXX Ditta. Infatti, la disattivazione è avvenuta illegittimamente e unilateralmente per mano della Vodafone, cagionando altresì numerosi danni e disagi all'odierno istante. Si chiede pertanto lo storno/rimborso di suddette somme.

Per mero turziorismo si deduce quanto segue.

I diversi operatori telefonici presenti sul mercato sono tenuti a seguire i dettami della Legge Bersani, e quindi a non imporre vincoli o causare ritardi nella fase di recessione. Possiamo richiamare la Delibera 204/18/CONS, Allegato 1 allo schema di provvedimento, ed in particolare le Disposizioni in merito al recesso o al trasferimento delle utenze di telecomunicazioni senza vincoli temporali: *“L'utente deve poter conoscere la facoltà di recesso o di trasferimento delle utenze di telecomunicazioni, così da avere piena ed effettiva consapevolezza della tutela normativa riconosciutagli. L'esercizio di tali facoltà è “senza vincoli temporali”, quindi esse possono essere esercitate in ogni momento (salvo l'obbligo di preavviso). L'eventuale previsione di una durata minima contrattuale è dunque vincolante solo per l'operatore.”*. L'AGCOM, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ha diramato delle precise linee guida che chiariscono uno dei passaggi più “ambigui” della legge al fine di tutelare ulteriormente la posizione dei consumatori nei confronti degli operatori: *“Dalla semplice lettura del contratto l'utente deve poter conoscere anche le eventuali spese richieste per l'esercizio della facoltà di recesso o di trasferimento, così da essere agevolato nell'esercizio di tali facoltà, potendone valutare le conseguenze sotto ogni profilo. In ogni caso, l'utente non deve versare alcuna “penale”, comunque denominata, a fronte dell'esercizio della facoltà di recesso o di trasferimento delle utenze, poiché gli unici importi ammessi in caso di recesso sono quelli “giustificati” da “costi” degli operatori”*.

La legge Bersani è stata puntualmente aggirata dalle compagnie telefoniche che hanno cominciato a imporre i cosiddetti “contributi di disattivazione”. Ogni operatore ha utilizzato un po’ di fantasia, “importo per dismissione”, “costo per attività di migrazione”, “costo disattivazione linea”, “contributo disattivazione”, “corrispettivo recesso anticipato”. Il Decreto legge 31 gennaio 2007, n. 7, convertito con modificazioni dalla legge 2 aprile 2007, n. 40, stabilisce, tra le varie cose, *“la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell’operatore”*; il nuovo testo del Decreto stabilisce che le spese di recesso siano *“rese note al consumatore al momento della pubblicizzazione dell’offerta e in fase di sottoscrizione del contratto”* (art. 1, comma 3).

Nel 2015, il Consiglio di Stato, con sentenza n. 4773, ha chiarito come agli operatori non sia consentito inserire fra i costi richiesti per la disattivazione anche costi che sono ad essa estranei o non pertinenti come quelli sostenuti per l’attivazione del servizio, anche se non addebitati all’utente nel corso del rapporto, sancendo il principio secondo cui non si può giustificare l’imputazione di costi che non attengono alla fase di conclusione del rapporto contrattuale al momento del recesso (oltre ai costi di attivazione anche le altre voci di spesa quali i costi di installazione o di spedizione dell’apparato, consegna della smart card etc.). Ciò in quanto non possono essere poste a carico dell’utente quelle spese che, per incentivare il cliente alla sottoscrizione di un nuovo contratto, non gli sono state imputate al momento della stipula.

Con la legge n. 124 del 2017, il legislatore ha confermato il principio generale secondo cui non possono essere imputate agli utenti “spese non giustificate da costi degli operatori” (art. 1, comma 3); 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”* (art. 1, comma 3). Infine, il nuovo testo del Decreto stabilisce che le spese di recesso siano *“rese note al consumatore al momento della pubblicizzazione dell’offerta e in fase di sottoscrizione del contratto”*.

IL RISARCIMENTO DEI DANNI Con la presente è altresì richiesto il risarcimento dei danni da valutarsi in via equitativa. La Cassazione Civile, con ordinanza n. 23072/2022 pubbl. 25.07.22 afferma e sancisce che: *“Il tentativo di conciliazione obbligatorio di cui all’art. 1, comma 11, della*

legge 31 luglio 1997 n. 249 ed al relativo regolamento di procedura (Delibera 173/07/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni), non è affatto escluso per le domande risarcitorie, secondo la giurisprudenza di questa Corte ...), "Del resto l'art. 1, comma 11, della legge n. 249/1997 prevede semplicemente un tentativo di conciliazione obbligatorio per tutte le , senza alcuna limitazione, e quindi non esistono motivi per escludere dal suo ambito di applicazione le domande risarcitorie conseguenti alla violazione dei rapporti contrattuali tra operatori e utenti del servizio (esclusione che tra l'altro finirebbe per vanificare la stessa ratio della previsione di un tentativo di conciliazione obbligatorio, dal momento che nella materia in esame il risarcimento è generalmente l'oggetto principale delle domande che vengono proposte dagli utenti, e a volte l'unico)".

Si insta affinché l'Ill.mo AGCOM si pronunci esplicitamente sia in caso di accoglimento che di rigetto. Infatti, il Giudice ordinario, seguendo l'orientamento della Suprema Corte, con riferimento al risarcimento dei danni, rigetta la relativa domanda eccependo il mancato assolvimento della condizione di procedibilità (Vedasi Sent. Rigetto n. 368/2022 GdP Rho, Giudice Dott. Marco Cavalleri).

RICHIESTE Preliminarmente:

- Qualora fosse ancora possibile si chiede immediata riattivazione delle linee telefoniche nn.ri 010.79XXX25 e 010.8XXX125 e relativa connessione internet, illegittimamente e unilateralmente cessate/sospese da Vodafone con relativa definitiva regolarizzazione/normalizzazione della fatturazione sulla base di quanto pattuito/concordato (ut supra).

Nel merito, per quanto dedotto:

- Si chiede il rimborso di quanto indebitamente pagato con riferimento ai costi eccessivi e superiori a quanto pattuito/accordato in sede di sottoscrizione contrattuale;

- Si chiede lo storno dell'insoluto eventualmente presente;

- Si chiede la corresponsione degli indennizzi automatici ex DEL 73/11/Cons del 16 febbraio 2011 e successive modifiche e/o integrazioni, in particolare €. 300,00 a titolo di mancata risposta ai reclami, €. 6.840,00= per sospensione/cessazione amministrativa dei tre servizi (cui andranno aggiunti €. 45,00= per ogni ulteriore giorno di illegittima e unilaterale

sospensione/cessazione amministrativa, a partire dal 26.11.22 giorno successivo alla redazione di tale atto), ed inoltre €. 7.200,00= per perdita delle due numerazioni fisse, possedute dal 2014, qualora Vodafone non possa procedere alla loro riattivazione.

- Si chiede la corresponsione delle penali previste quanto ai disservizi in materia di telefonia di cui alla Legge di Bilancio 2020;
- Si chiede la corresponsione degli indennizzi previsti dalla Legge di Bilancio 2020 che prevede penali pari al 10% dell'importo contestato e comunque non inferiore a 100,00 euro;
- Si chiede il rimborso degli onorari legali sostenuti per il presente procedimento stragiudiziale, da quantificarsi in via equitativa da parte dell'Ill.mo AGCOM;
- Si chiede altresì il risarcimento dei danni patiti, da quantificarsi in via equitativa.

4. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento.

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

Prioritariamente occorre specificare che le richieste indicate nel GU14 debbano essere le stesse indicate nell'UG. Ai sensi dell'art. 14, comma 3, della delibera n. 203/18/CONS, "A pena di inammissibilità, l'istanza con cui viene deferita al Corecom la risoluzione della controversia è presentata mediante compilazione del modello GU14 e contiene le medesime informazioni di cui all'articolo 6, comma 1, oltre agli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia". Il richiamato art. 6, comma 1, dispone, in particolare, come nell'istanza che introduce il procedimento di conciliazione dinanzi al CORECOM debbano essere indicati, tra l'altro, i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti nonché le richieste dell'istante e, ove possibile, la loro quantificazione in termini economici. Ne risulta, pertanto, come l'oggetto della richiesta di definizione debba essere lo stesso già sottoposto al tentativo di

conciliazione, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni. Nella fattispecie in esame, tale coincidenza non è ravvisabile infatti nel modello UG le richieste sono: *“Chiedo l'immediata riattivazione delle linee telefoniche e internet e la somma di € 1.500 a titolo di risarcimento per il danno subito dal distacco delle linee senza preventiva comunicazione tramite raccomandata con ricevuta di ritorno o mediante Pec, così come previsto dall'art. 6.3 delle Condizioni Generali di contratto Vodafone per le linee telefoniche e Internet, oltre agli importi dovuti per i ritardi accumulati e le mancate risposte alla rimostranze Pec e Fax inviati dal 30 giugno ad oggi.”*

Pertanto solo queste richieste saranno oggetto del presente provvedimento.

Per quanto riguarda la richiesta dell'immediata riattivazione delle linee telefoniche ed internet, come già comunicato tramite il provvedimento di rigetto dell'istanza GU5, la stessa è inattuabile poiché *“l'utenza è stata disattivata, in conformità con la normativa di settore, in data 26/06/2022 e non più tecnicamente riattivabile”*.

L'istante lamenta l'illegittima sospensione e cessazione amministrativa delle utenze fisse: 0107XXX825 e 0108XXX125 per mancato pagamento delle fatture. Sostiene altresì che l'illegittimo comportamento dell'operatore vada ravvisato nel fatto che la sospensione del servizio per morosità sia avvenuta senza l'invio del preavviso di sospensione. A fronte dell'illegittimo operato del gestore l'utente richiede un indennizzo a norma del Regolamento indennizzi.

Occorre precisare che l'istante nel 2020 a seguito di una richiesta di disattivazione di una linea mobile aveva perso un particolare sconto e che l'operatore per andare incontro alle esigenze del Sig. XXXXX aveva proposto un cambio piano, accettato dal ricorrente, con l'attivazione di nuove sconti. Per un periodo l'adeguamento alle nuove tariffe veniva effettuato attraverso Note di Credito sollecitate dall'istante e sempre riconosciute dall'Operatore. Nello stesso tempo il ricorrente non versava quanto riteneva dovuto ma aspettava l'emissione di nuove fatture corrette da parte dell'Operatore con la conseguenza che l'Operatore non vedendo saldati i corrispettivi nei tempi previsti dal contratto si vedeva costretto ad inoltrare solleciti di pagamento pena la sospensione. Dai documenti

presentati dall' Ing. XXXXX si può dedurre che dai primi mesi del 2022 alcune fatture rimanevano comunque insolute. Vodafone regolarizzava gli importi conformi alle condizioni contrattuali comprensivi di rimborsi e accrediti con la fattura emessa ad aprile 2022, come risulta agli atti.

La sospensione amministrativa per morosità, è avvenuta in conformità delle condizioni generali di contratto stante l'evidente e continuo ritardo da parte dell'istante e stante l'onere informativo regolarmente adempiuto dal gestore. Alla luce della documentazione istruttoria depositata agli atti del presente procedimento, la richiesta di indennizzo per la illegittima sospensione deve essere rigettata. Ai sensi dell'art. 6.3 delle Condizioni Generali di contratto: *“Mancato pagamento delle fatture In caso di omesso pagamento entro 15 (quindici) 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 (trenta) 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.”*. Dalla lettura della citata normativa contrattuale deriva che la sospensione risulta legittima qualora l'utente non provveda al pagamento della fattura o di parte della fattura non contestata entro il termine di scadenza della stessa previa comunicazione della sospensione del servizio che può essere effettuata anche mediante canali automatici.

E' da rilevare che l'utente pur essendo a conoscenza di insoluti non ha provveduto a regolarizzare il pagamento se non a seguito della cessazione delle numerazioni.

Evidente, quindi, un concorso del fatto colposo del creditore nella causazione del danno (cioè della sospensione) il quale, comunque, non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo. La parte istante avrebbe potuto e dovuto pagare quanto meno le somme non controverse. Alla luce delle suddette considerazioni e dei comportamenti tenuti dal gestore e dall'utente, pertanto, non si configura in capo all'operatore un inadempimento contrattuale a lui imputabile che pone in capo all'utente il diritto alla corresponsione dell'indennizzo per la sospensione del servizio.

Si ritiene, invece, di considerare la liquidazione degli indennizzi previsti per la perdita della sola numerazione 0107964825 nella misura e per le motivazioni di seguito esposte.

Dalla compiuta istruttoria risulta che il 29 giugno 2022 le utenze intestate all'Ing. XXXXX sono state disattivate per morosità dal gestore.

Il cliente, a seguito della cessazione, ha contattato il servizio clienti per ricevere informazioni in merito chiedendo, tramite PEC e Fax, la riattivazione del servizio. L'operatore non ha riattivato il servizio, quindi, l'istante il 15 settembre 2022 ha presentato istanza di conciliazione innanzi al Corecom Liguria depositando contemporaneamente la richiesta di un provvedimento temporaneo GU5 per la riattivazione del servizio indicando nell'istanza relativa al provvedimento temporaneo la sola utenza 0107XXX825 (l'altro numero telefonico disattivato non viene indicato nella descrizione dei fatti e di conseguenza anche nel provvedimento relativo, che segue, viene indicata la sola utenza 0107XXX825). **In sede di** espletamento della procedura di urgenza l'Operatore Vodafone ha rappresentato che *“l'utenza è stata disattivata, in conformità con la normativa di settore, in data 26/06/2022 e non più tecnicamente riattivabile”*, conseguentemente il Corecom emetteva provvedimento di rigetto dell'istanza.

Sul punto l'istante contesta la condotta posta in essere dal gestore sostenendo che la cessazione dell'utenza 0107XXX825 a lui intestata è avvenuta illegittimamente perché non è stata preceduta da preavviso di risoluzione contrattuale come indicato dall'articolo 6.3 delle Condizioni Generali di Contratto. In particolare afferma che nessuna diffida ad adempiere sia mai stata inoltrata a mezzo raccomandata A/R o Pec.

In merito alla cessazione del servizio voce e adsl il gestore, invece, si riporta al procedimento finalizzato all'adozione del provvedimento temporaneo d'urgenza evidenziando che il Corecom adito ha rigettato la richiesta di riattivazione dell'utenza in esame a causa dell'impedimento tecnico ostativo alla riattivazione dell'utenza medesima: *“non più tecnicamente riattivabile”*.

In merito le condizioni generali di contratto prevedono che in caso di mancato pagamento delle fatture il gestore possa risolvere il contratto ai sensi dell'articolo 1456 del cod. civ, cioè mediante la clausola risolutiva espressa. Analizzando la documentazione agli atti si evince che nessuna

comunicazione preventiva di cessazione dell'utenza in esame è stata prodotta dall'Operatore nel presente procedimento, pertanto, non vi è prova che tale comunicazione sia stata recapitata al cliente. In forza del consolidato principio sull'onere della prova più volte richiamato (cfr. Sentenza SS.UU. Della Corte di Cassazione del 30 ottobre 2001 n. 13533), secondo il quale il creditore della prestazione, oltre a provare la fonte del rapporto, può limitarsi alla semplice deduzione dell'inesattezza dell'adempimento, mentre l'onere di provare il contrario grava sul debitore, spettava a Vodafone provare l'inoltro del preavviso di risoluzione. Nel caso in esame Vodafone non ha assolto all'onere probatorio in merito alla corretta procedura volta alla risoluzione contrattuale e alla conseguente disattivazione della numerazione non consentendo all'utente di attivarsi nei tempi utili per evitare la perdita della numerazione. La cessazione contrattuale avvenuta senza il necessario avviso di risoluzione e la conseguente perdita della numerazione 0107XXX825, oggetto dell'istanza GU5, costituiscono, pertanto, inadempimento contrattuale per fatto imputabile all'operatore che fonda il diritto dell'utente all'indennizzo di cui all'articolo 10 allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. Indennizzo che viene quantificato in euro 100,00 (cento/00), per ogni anno di precedente utilizzo, fino ad un massimo di euro 1.500,00 (millecinquecento/00), che nel caso di utenza affari, viene quadruplicato. Nella fattispecie in esame giova evidenziare che l'unico supporto documentale presente in atti, a sostegno della vetustà del possesso, da parte del ricorrente, della linea oggetto della richiesta di provvedimento temporaneo, risulta essere la fattura di Vodafone n. AE06042258 relativa al periodo 13-03-2014 – 23-04-2014. Per quanto sopra precisato la numerazione, oggetto dell'istanza, è in possesso dell'utente dal 2014, pertanto l'indennizzo risulta così calcolato: € 100 x 8 (anni di anzianità nel possesso) x 4 (utenza affari) per un totale di euro 3.200,00.

La richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclamo può essere accolta come di seguito precisato.

Trattandosi di mancata risposta a reclami aventi il medesimo oggetto, i reclami devono essere unitariamente considerati, essendo riconducibili al medesimo disservizio, conformemente a quanto disposto dall'art. 12, comma 2 del Regolamento indennizzi. Per la determinazione di detto indennizzo l'art 12, comma 1, Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS stabilisce che: "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 a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300”.

Si può quindi riconoscere la mancata risposta al reclamo per il reclamo del 30-06-2022, a cui vanno aggiunti 45 giorni dovuti all'operatore, con decorrenza quindi del 15-08-2022 per la risposta e fino alla data del 26-09-2022 giorno dell'inserimento delle memorie nell'istanza GU5 per un totale di 41 giorni pertanto l'indennizzo viene così calcolato: $41 \times 2,50 = 102,50$.

DELIBERA

Articolo 1

1. In parziale accoglimento dell'istanza presentata da ING. XXXXX il Comitato delibera affinché l'operatore VODAFONE ITALIA SPA provveda:
 - Alla corresponsione dell'indennizzo relativo alla perdita della numerazione 0107964825 pari ad euro 3.200,00.
 - Alla corresponsione dell'indennizzo relativo alla ritardata risposta ai reclami pari ad euro 102,50
2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.
3. 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 comunicata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

IL SEGRETARIO
Tiziana Salvatori

IL PRESIDENTE
Avv. Vinicio Tofi

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.L.gs n. 82/2005 e s.m.i.)