

	President e Compon enti Dirigente	Gualtiero Mazzi Nerino Chiereghin Fabrizio Comencini Marco Mazzoni Nicoletti Luigi Perissinotto
--	---	--

Deliberazione n. 34 del 28 aprile 2021

OGGETTO: Definizione della controversia C. A. / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/325213/2020).

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Gualtiero Mazzi	X	
Nerino Chiereghin	X	
Fabrizio Comencini	X	
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Luigi Perissinotto	X	

Preso atto altresì della presenza del dott. Claudio Giulio Rizzato, Dirigente Capo del Servizio Diritti della Persona del Consiglio regionale del Veneto e della presenza del dott. Giorgio Marsiglio, delegato dallo stesso alla verbalizzazione;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 3 *"Funzioni del Presidente"*;

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 *"Verbale delle sedute"*;

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore il dott. Claudio Giulio Rizzato, Dirigente Capo del Servizio Diritti della Persona del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)"* ai sensi del quale *"Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999"* (comma 1) e, in particolare, la *"istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati"* (comma 2, lettera z);

Vista la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante *"Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche"* (di seguito denominato *Regolamento*), come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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 "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni", sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

Vista l'istanza di A. C. del 15/09/2020 acquisita con protocollo n. 0375028 del 15/09/2020;

Visti gli atti del procedimento;

Considerato quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

A maggio del 2019 io sottoscritto A. C., dottore commercialista dello studio "XXX Dott. A. Ditta", contattavo la società P. srl nella persona del Sig. M. M. (mandatario e agente in nome e per conto della Vodafone) il quale mi esponeva le offerte commerciali per servizi di telefonia più congrui alle esigenze del cliente. Facevo presente all'Agente M. che lo studio professionale si sarebbe trasferito a breve in un'altra via limitrofa al medesimo Comune di Padova, ovvero da Piazza Garibaldi n.8 a via Lucatello n.6 e chiedevo particolari rassicurazioni circa la compatibilità e la fattibilità dell'operazione di migrazione; confortato in merito alla possibilità di trasferire le linee senza interruzioni telefoniche e di rete, sottoscrivevo il contratto che mi veniva proposto. Ritenevo tali garanzie fondamentali, considerando che lo studio manteneva lo stesso numero telefonico da più di 20 anni e quindi sarebbe stato di notevole disagio doverlo modificare; inoltre, essendo uno studio di consulenza fiscale e di intermediazione abilitato alla trasmissione al MEF, come tale è obbligato a trasmettere formali dichiarazioni fiscali alla Agenzia delle Entrate, era fondamentale che fosse perfettamente funzionante la linea dati.

Dalla sottoscrizione del contratto, si sono presentati subito diversi problemi tecnici inoltrati prontamente mediante solleciti verbali sia al servizio clienti della Vodafone sia con al referente dell'agenzia XXX, così quest'ultima, a seguito di controlli sino a quel momento evidentemente mai eseguiti, constatava che non era possibile un trasloco "standard" perché la sede di nuovo insediamento non era coperta dal servizio di fibra ottica.

A dispetto di quanto asserito da Vodafone nella memoria difensiva depositata in data 31.10.2020 la gestione del trasferimento della linea veniva gestita in maniera approssimativa e sconclusionata provocando molteplici e prolungati disservizio e rilevanti disagi allo studio professionale e alle incombenze lavorative presenti in quel periodo.

Non solo, il continuo malfunzionamento delle linee mi costringeva a continue interruzioni della mia attività lavorativa ed a continue telefonate ed incontri con tecnici per la risoluzione delle problematiche. In tale contesto, ho subito un evidente pregiudizio economico, quale conseguenza immediata e diretta del mancato regolare funzionamento per oltre 6 mesi della linea internet: in questo periodo, seppur non continuativamente, lo studio è stato irraggiungibile dall'esterno da parte dei clienti anche sulle utenze telefoniche e fax nonché via mail tramite le linee in oggetto.

Si ricorda che tra i ruoli che i professionisti delle agenzie nel campo delle comunicazioni devono osservare, non è solo quello di concludere i contratti sottoscritti dai clienti, ma rientra anche quello di fornire costante supporto ai clienti, secondo il rispetto dell'etica commerciale. Va da sé che non aver preliminarmente verificato e accertato la copertura del servizio di fibra ottica nella zona della nuova sede del mio studio, fa dedurre un comportamento inadeguato e superficiale non in linea con le caratteristiche della XXX.

Non trovando alcuna soluzione al problema in oggetto, mi era stato suggerito proprio dal servizio clienti Vodafone e dalla XXX, di attivare una nuova linea provvisoria con un altro operatore, affinché servisse ad assicurarmi il servizio mobile nelle more della completa attivazione dei servizi richiesti. Altro consiglio suggeritomi, sempre dai referenti Vodafone, era stato quello di sospendere altresì i pagamenti, non solo del servizio telefonico non ancora attivo, ma anche il noleggio di un Hardware totalmente inutilizzato, al fine, a detta loro, di sollecitare il trasloco stesso. Il risultato dell'operazione indicata è stato: un trasloco mai avvenuto, la sospensione del servizio per mancato pagamento, senza alcun preavviso; perdita del numero storico; la notizia dell'azione del recupero credito nei propri confronti da parte dell'ufficio legale Federici.

A fronte di una situazione così gravosa e non più sostenibile, in data 16 ottobre, 2019 con mail certificata, inviavo alle parti Vodafone, a XXX e all'agente Sig. M., formale reclamo di quanto subito, con l'intimazione al ripristino delle linee disattivate.

Ai successivi e numerosi solleciti inevasi e alla dannosa sospensione del servizio cagionato sia a livello professionale che personale, in data 1 dicembre 2019, inviavo altra comunicazione via Pec per chiedere il recesso immediato da tutti i contratti sottoscritti dallo stesso, indicando contestualmente tutte le fatture per cui si richiedeva nota di credito per mancata erogazione del servizio sulle fatture: AL14196174 del 4.10.2019 di Euro 928,41; AL18564308 del 6.08.2019 di Euro 961,35. La Vodafone a fronte di tale richiesta non mi ha mai dato alcuna risposta scritta, quando l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni dispone che ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP in caso di reclamo, il gestore deve fornire una

risposta adeguatamente motivata entro il termine indicato nel contratto, e comunque non superiore a 45 giorni, utilizzando altresì la forma scritta.

Contrariamente, invece, a quanto eccepito da controparte, ho sempre inoltrato tempestivamente ogni segnalazioni dei disservizi sia all'agenzia di riferimento sia al gestore telefonico, nonostante ciò mi viene comunque contesta la tardività dei reclami dalla emissione delle fatture, nelle quali sono computati e contabilizzati anche i servizi mai usufruiti. E' dunque ragionevole pensare che non possano essere considerati tardivi i reclami emessi (e quindi oltre i 45 giorni come da contratto) valutata la frequenza dei contatti intercorsi tra me e l'operatore, a seguito delle svariate problematiche sopra descritte, rendendo al contempo l'operatore consapevole o quanto meno nella condizione di porre particolare attenzione alla modalità di risoluzione del disservizio e procedere tempestivamente con le opportune verifiche ancor prima del reclamo formale. Infatti, si fa evidenza, come supra detto, che i numerosi solleciti telefonici e scambio di mail, dimostrano un continuo nostro interfacciarsi; tant'è che diverse sono state le segnalazioni e le richieste di riscontro che ho rivolto ai miei contatti commerciali ancor prima del reclamo trasmesso via Pec il 16.10.2019.

La delibera Corecom Emilia-Romagna, n. 40/19 evidenzia che "mediante le varie segnalazioni di cui ha fornito una puntuale cronologia, parte istante ha provveduto a comunicare tempestivamente l'operatore il disservizio, assolvendo in tal modo l'onere su di sé incombente, nel caso in esame è l'operatore a dover dimostrare di aver gestito e risolto il guasto atteso che, è orientamento costante, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile ogni volta che il malfunzionamento sia stato segnalato dal cliente e che incombe sull'utente l'onere della segnalazione del disservizio e ricade sul gestore quello della prova della risoluzione della problematica lamentata".

A supporto di quanto detto ed in accordo a quanto previsto dall'articolo 3, comma 4, della delibera n.179/03/CSP dell'Autorità per le Comunicazioni, la società di telefonia deve fornire prova dell'impossibilità tecnica di risoluzione di un eventuale guasto attraverso l'invio della preventiva informativa all'utente. Se tutto ciò non avviene, il disservizio è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società ed in quanto tale implicherebbe la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente da computarsi in base all'articolo delle condizioni generali di abbonamento.

Con riferimento poi alla lesione del diritto di difesa del gestore, controparte solleva un problema che parrebbe invece di facile soluzione. Ovvero, in base delle normative vigenti in materia di privacy (art.123 Codice Privacy), che tutelano la riservatezza dei dati, la stessa dichiara un'impossibilità nel produrre il dettaglio del traffico telefonico, ad eccezione di quelle relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo scritto. Come scritto pocanzi, questo impedimento risulta facilmente superabile, poiché alla luce di quanto evidenziato nella memoria di controparte, anche considerando l'ultimo reclamo da me inviato il giorno 1.12.2019, le fatture che contesto nell'odierno procedimento, sono proprio quelle relative ai sei mesi antecedenti alla data suddetta, pertanto risultano di facile recupero da parte del gestore telefonico e può dunque procedere all'esercizio pieno del proprio diritto di difesa.

Per quanto concerne, poi l'inammissibilità di ogni qualsivoglia tipologia di storno risarcimento ed indennizzo sollevata da controparte, si fa presente che ai sensi del Corecom Emilia Romagna, la Delibera n.8/11 sostiene "il principio di tutela del contraente debole deve condurre alla rettifica delle istanze inesatte, specie in materia di indennizzi" Con recente Delibera del Corecom Emilia Romagna 41/19 viene rilevato che "per quanto concerne la richiesta di risarcimento danni, pur non essendo possibile, in linea teorica, chiedere il risarcimento danni in quanto questo Organismo non ha il potere di accertarli, tuttavia, per indirizzo costante se nell'istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen iuris indicato dalla parte (del Agcom n. 529/09/Cons)".

Così come rileva, inoltre, la Delibera Agcom n. 18/11/CIR di fronte ad un comportamento inadeguato imputabile all'operatore in relazione all'attivazione di un servizio contrattualmente pattuito e mai utilizzato dall'istante, rende l'operatore obbligato a rimborsare all'utente i canoni addebitati indebitamente. In aggiunta a quanto sinora descritto e sostenuto, in relazione ai disservizi e alla emissione di fatture comprovanti voci addebitate illegittimamente perché mai usufruite, mi sono visto recapitare altre due fatture, entrambe pervenute

ben oltre la data dell'avvenuto recesso da me inviato: n.AL22943516 del 4.12.2019 di €461.99 e la n. AM02631125 del 29.01.2020, per un importo di € 2.704,16, nella quale veniva indicata la quota parte, pari a € 1.283,58 relativa alla voce "corrispettivi per recessi/disattivazioni". Secondo la Legge n.40/2007 si dispone che è " 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 e gli operatori non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni".

In buona sostanza, all'art. 1, comma 3°, della legge n.40/2007, ha dichiarato illegittime le penali per il recesso anticipato da un contratto di fornitura di servizi telefonici / telematici, non esistono più i vincoli dei gestori telefonici che richiedevano di mantenere l'offerta attiva per un minimo di 12, 24 mesi. Al contrario, è possibile recedere il contratto in qualsiasi momento, senza preavviso e spese ulteriori accreditate dall'operatore. Una recente Delibera dell'Agcom dell'Umbria n. 29/16, "Poiché la Compagnia non ha fornito i riscontri probatori di cui sopra, limitandosi a produrre una copia della comunicazione di attivazione dell'offerta

dedotta in contratto, senza tuttavia documentarne né l'invio al cliente, né la ricezione da parte del medesimo, con la conseguenza che

(l'istante) non è stata edotta della sussistenza dei relativi oneri in caso di recesso dal contratto prima del termine pattuito. In conseguenza di quanto sopra, pertanto, va riconosciuto il diritto dell'istante allo storno/rimborso degli importi addebitati a titolo di costi di disattivazione del servizio e di annullamento sconto per cessazione anticipata" Analogo a quanto sostenuto, la Delibera n. 5/11 del Corecom Calabria, considera "illegittime le fatture emesse dall'operatore il quale sia risultato inadempiente agli obblighi contrattualmente assunti, per mancata attivazione del servizio voce.

A fronte del reclamo del cliente per il disservizio e la sua conseguente contestazione delle fatture emesse, l'operatore avrebbe dovuto procedere ad un ricalcolo degli addebiti con storno degli importi relativi al servizio non usufruito". Da ultimo, in riferimento alla discussa questione del diritto di recesso è intervenuta l'Agcom che con la delibera emessa a ottobre 2018, n. 487/18/Cons, ha fissato specifiche linee guida destinate sia alla maggior tutela degli utenti sia al chiarimento degli obblighi imposti agli operatori, ovvero, l'onere di informare il cliente sulle reali spese che dovranno sostenere in caso di recesso, sia in fase di pubblicizzazione dell'offerta che di sottoscrizione del contratto.

Tale informazione non mi è mai stata resa nota, pertanto l'addebito di questa voce la ritengo illegittima poiché l'operatore non mi ha fornito un adeguato supporto probatorio atto a dimostrare la congruenza tra costi giustificati e voci di addebito imputate nelle fatture contestate. Si considera, quindi, l'inadempimento contrattuale da parte di Vodafone poiché responsabile del danno, il quale non ha garantito l'utilizzo del servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, in conformità a quanto previsto dall'articolo 3, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, con conseguente diritto dell'utente alla corresponsione di un indennizzo a ristoro del disservizio subito.

Così, la continua presenza di anomalie inerenti il funzionamento delle linee dati, tali da impedire la normale fruizione del relativo servizio, integravano la presenza di profili di responsabilità a carico del gestore telefonico oltre che ad un grave inadempimento del contratto di utenza, tanto da poter affermare e chiedere contestualmente la risoluzione del contratto. In riferimento alle anomalie dell'andamento telefonico, se si considerano le fatture ad oggi emesse, controparte, in modo del tutto discrezionale, considera "ingente" il traffico telefonico registrato nel mio studio.

Potendo valutare e confrontare le fatture di Vodafone inerenti solo a quelle contestate, considero la fattura AL 14196174 in riferimento al periodo giugno / luglio 2019, (mesi di maggior transito telefonico) per constatare che la durata totale delle conversazioni telefoniche nel bimestre è di 12 ore. Per semplice raffronto, se esamino la fattura n. LA00230620 del mio attuale gestore telefonico FASTWEB, la durata totale delle conversazioni telefoniche effettuato nel bimestre aprile / maggio è di 16 ore. Ritengo opportuno e doveroso il riferimento a questa fattura, poiché evidenzia un traffico telefonico notevolmente superiore nonostante fosse nel periodo di pieno lockdown, in cui i rapporti con la clientela si erano notevolmente ridimensionati e le telefonate venivano dirottate quasi totalmente al mio cellulare, a riprova del fatto che le problematiche con la Vodafone erano persistenti e immutabili. Infine, tenuto conto delle tempistiche relative anche solo al primo reclamo tramite invio pec il 16.10.2019 (al quale la società Vodafone o la XXX non ha mai fornito comunque alcun riscontro se non procedere alla sospensione del servizio senza preavviso, avviando la procedura per il recupero del credito), e della data di fissazione dell'istanza di conciliazione del 31.08.2020 fissata dall'Agcom, intercorre un periodo di tempo considerevolmente lungo in cui parte istante ha evidenziato elementi sufficientemente dettagliati e circostanziati necessari per poter far richiesta, nei confronti della Vodafone, di un indennizzo della misura massima ai sensi del Regolamento sugli indennizzi.

Pertanto, tutto ciò premesso, alla luce di tali considerazioni e motivazioni, e con riserva di ulteriori eccezioni, nel corso del procedimento, anche in virtù delle difese di controparte, insiste per l'accoglimento delle seguenti conclusioni:

IN VIA PRINCIPALE SI CHIEDE:

- i. l'integrale storno delle fatture emesse;
- ii. che sia quantificato l'indennizzo per complessivi € 6.000,00 pari a € 1.000,00 per ogni mese trascorso senza linee dati e conseguente cambio di numero di utenza;
- iii. si accerti che i servizi fatturati effettivamente erogati relativi alle fatture n. AL14196174; AL18564308; n. AL22943516; n. AM02631125, sono solo quelli relativi alla SIM mobile corrispondenti a complessivi € 1.236,04 e che tale importo sia compensato con il danno arrecato per il mancato utilizzo delle linee,
- iv. per l'effetto, che a titolo di compensazione con il danno arrecato per il mancato utilizzo delle linee, sia detratta la somma di €1.236,04, per chiedere in via definitiva la somma di € 4.763,96

2. La posizione dell'operatore

Vodafone rileva l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nella gestione delle problematiche oggetto del presente procedimento di definizione.

L'odierna esponente, difatti, evidenzia di aver meramente provveduto ad applicare le condizioni contrattuali pattuite ed indicate nella proposta di abbonamento sottoscritta dall'utente a maggio 2019. In buona sostanza, quindi, verificando la summenzionata proposta, si evince come ci sia stata una richiesta di una nuova linea che si è andata a sommare alla precedente con annessa emissione delle relative fatture contenenti i costi ad essa riferibili.

A ciò si aggiunga che, peraltro, che in virtù di quanto previsto dalle condizioni generali di contratto, le singole fatture emesse possono essere contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione. In assenza di contestazioni, quindi, la fattura si intende accettata da parte dell'utente. A sostegno di tale ultima eccezione, va richiamata una recentissima pronuncia del Co.Re.Com. Puglia (del. n. 22 del 17/04/2017).

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.

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.

Si precisa, ad ogni buon conto, che la decisione assunta dalla parte ricorrente di interrompere del tutto il pagamento delle fatture AL14196174, AL18564308, AL22943516 e AL01631125 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".

Nel merito, poi, si eccepisce che in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/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".

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. Vodafone, poi, rileva l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente. Pertanto, in virtù di quanto statuito dall'art. 14, comma 4, della Delibera 347/18/CONS: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte."

Per mero tuziorismo difensivo, infine, l'odierna esponente eccepisce la propria assenza di responsabilità in merito all'asserita perdita del numero storico dell'utente stante sia il mancato pagamento delle fatture de quibus che la manifestazione della volontà di recedere espressa dall'istante.

Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 5.055,91 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 5.055,91

3. Motivazione della decisione

E' ormai principio consolidato quello secondo il quale il reclamo formale dell'utente costituisce un elemento decisivo e finanche imprescindibile per quanto riguarda ogni valutazione istruttoria.

Secondo quanto espresso dall'Autorità, infatti, assurge a principio generale quello secondo cui, a fronte di un qualsivoglia disservizio, l'utente è onerato di provvedere ad una tempestiva segnalazione all'operatore al fine di metterlo nella condizione di intervenire e risolvere la problematica.

Dalla documentazione versata in atti, si rileva che l'unico reclamo formale presentato dall'utente sia quello inviato tramite pec in data 16.10.2019, con il quale si intimava al Gestore di ripristinare le linee fisse e mobili relative al contratto n. 7.1109951. Giova altresì precisare che l'utente è comunque obbligato al pagamento degli importi relativi ai servizi che non sono oggetto di contestazione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria e per quanto sopra precisato, si ritiene che le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

Per quanto riguarda la richiesta sub i) di storno integrale delle fatture emesse, si ritiene che la stessa possa essere parzialmente accolta: per quanto riguarda le fatture n. AL14196174, n. AL18564308 e n. AL22943516, si rileva che le stesse siano dovute nella misura in cui contengono comunque traffico telefonico ed in virtù del fatto che l'utente, come sopra precisato, avrebbe dovuto quantomeno provvedere ad un pagamento parziale (per i costi non contestati), invece di astenersi completamente dal pagamento. Per quanto concerne, invece la fattura n. AM01631125 del 29.01.2020 si precisa quanto segue: è principio oramai consolidato, quello secondo il quale sussiste in capo all'operatore l'onere di fornire un adeguato supporto probatorio atto a dimostrare la congruenza tra costi giustificati e voci di addebito sotto al dicitura "corrispettivo per recesso anticipato".

Nel caso specifico, infatti, il Gestore, non ha documentalmente dimostrato di aver adeguatamente informato l'utente circa la debenza ed il relativo ammontare dei costi addebitati a titolo di disattivazione della rete fissa, e a titolo di disattivazione per mancato pagamento.

Si ritiene, quindi, che l'importo di € 120,00 relativo all'addebito disattivazione per mancato pagamento, l'importo di € 983,61 relativo al corrispettivo per recesso anticipato per l'utenza 3482599411, e l'importo di € 81,97 relativo ai costi di disattivazione rete fissa 8102693 debbano essere stornati, per un importo complessivo, da stornare, pari a € 1.185,58=.

Per quanto riguarda la richiesta sub ii) si precisa quanto segue: come in premessa specificato, l'unico reclamo formale versato in atti è quello del 16.10.19 con il quale l'utente intimava il ripristino delle linee (fisse e mobili) collegate al contratto di cui al codice cliente n. 7.1109951.

Come da costante orientamento dell'Agcom e dei Corecom, è illegittima la sospensione del servizio operata dal gestore in assenza di un congruo preavviso di sospensione; in tutti i casi, infatti, l'operatore è

tenuto a fornire la prova dell'avvenuto invio all'utente della nota di sollecito di pagamento contenente il preavviso di sospensione, in mancanza del quale, la sospensione dell'utenze deve comunque considerarsi illegittima.

Ma considerato, altresì, che dalle fatture in atti si evince che le utenze mobili (voci e dati) hanno comunque generato traffico, si ritiene che l'indebita sospensione abbia interessato soltanto le due linee fisse (0498774729 e 0490962808) indicate dall'utente nel sopra citato reclamo del 16.10.19, di tal ch  si ritiene ricorrano i presupposti per il riconoscimento dell'indennizzo di cui al combinato disposto degli artt. 5, comma 1 e 13, comma

3 che viene, cos , quantificato: 45 giorni – dal 16.10.19 (data del reclamo) al 01.12.19 (data in cui l'utente ha inviato la richiesta di recesso contrattuale) x € 7,50 x 2 (le due utenze) x 2 (in quanto profilo business), per un importo complessivo pari a € 1.350,00= (7,50x2x2x45).

Per quanto riguarda le richieste di cui ai punti sub iii) e sub iv) si ritiene che le stesse siano superate e quindi assorbite da quanto precisato con le motivazioni di cui ai punti sub i) e sub ii) sopra riportate.

Considerato che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altres  illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimit  dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. Il parziale accoglimento dell'istanza di C. A. nei confronti di VODAFONE per le motivazioni di cui in premessa.

La societ  VODAFONE ITALIA S.p.A.   tenuta a stornare, dall'importo complessivo insoluto, la minor somma di € 2.535,58 (€ 1185,58 + € 1.350,00).

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.   fatta salva la possibilit  per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto pu  essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera   notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorit .

Il Dirigente
Dott. Claudio Giulio Rizzato

Il Presidente
Avv. Gualtiero Mazzi

Il verbalizzante
Dott. Giorgio Marsiglio