

	Presidente	Marco Mazzoni Nicoletti
	Vice Presidente	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Maurizio Santone

Deliberazione n. 36 del 29 GIUGNO 2022

OGGETTO: Definizione della controversia [REDACTED] / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU) (GU14/443427/2021).

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
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo	X	
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli	X	

Preso atto altresì della presenza del Dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 "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. Alessandro Bidoli, Responsabile Ufficio Definizioni 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 [redacted] del 19/07/2021;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, a causa di gravi malfunzionamenti di rete fissa e connettività, sottoscrive un: 1° contratto il 12.07.19 per una connettività FWA con VODAFONE, [redacted] broglio 8 Venezia, tale esigenza nacque dalla totale assenza disservizio dati con olo (anche la FWA di Vodafone non riuscirà a soddisfare le esigenze di [redacted] rto Marconi in via broglio). 2° contratto il 23.08.2019 per la migrazione delle numerazioni di rete fissa e attivazione nuove connettività, per tutte 3 le sedi aziendali (n.b. la fwa andrà cessata poichè convertita e sostituita [redacted] dsl 8m/8m nella sede via broglio, a causa del suo non funzionamento). L'offerta denominata "one net azienda fibra sd-wan multisede", prevede, per l'avvenuto adempimento di attivazione da parte di Vodafone, e per il diritto di quest'ultima di emettere fatture, diverse fasi: sopralluogo tecnico - l'attivazione delle previste connettività nelle relative sedi (20gg) - l'installazione dei telefoni ip L'opzione multisede definisce il momento di avvenuto espletamento dell'attivazione contrattuale, ossia l'avvenuta attivazione delle connettività in tutte le sedi, connesse tra loro. Secondo le condizioni di contratto: "l'attivazione completa della stessa è propedeutica all'espletamento di 2 eventi che costituiscono, per la loro necessaria coesistenza, una sola "condicio sine qua non": l'attivazione di tutte le sedi, con tanti verbali di collaudo positivo quante sono le sedi oggetto del contratto - l'ok della scheda collaudo con installazione unico centralino. L'istante tra l'agosto 2019 (sottoscrizione contratto Vodafone) e il maggio 2020 riceve fatture di telefonia per le sue numerazioni e i medesimi servizi di connettività da: IPKOM/KPN, tramite reseller [redacted] ing (detentore della numerazione gnr storica e nativa Ipkom 041 0986800).

L'istante comincia e continua a chiedere a Vodafone, incessantemente ed invano per oltre 1 un anno Siamo nel periodo agosto 19 - aprile 2020, in "emergenza corona virus" (1° lockdown) l'oggetto dell'attività dell'istante è [redacted] vice", l'istante detiene un parco mezzi strada e acqua di lusso (circa 40 mezzi) e ,oltre a una decina di dipendenti amministrativi distribuiti nelle 3 sedi, 40 autisti (utilizzatori ognuno di 1 utenza mobile). Venezia è completamente deserta, il settore del turismo è totalmente bloccato dalla pandemia, i costi aziendali divengono un'emorragia letale. Blitz comincia una serie di richieste, sia a Vodafone, sia ad Olite l'agenzia Vodafone auto [redacted] Maria Vicentini agente [redacted] a Sara Scaglia responsabile custode care della Olitel, al fine di essere informato sulle sue possibilità e diritti ad essere aiutato attraverso sospensioni di costi di utenze fisse e mobili dormienti, rimodulazione offerta, cessazioni, rateizzazioni. Troviamo tutte le richieste, le doglianze di blitz alla agenzia per fatturazione non conforme all'offerta, shds con indici di qualità " del secolo scorso " e costosissima, richieste di aiuto emergenza con [redacted] tutte le promesse dell'agenzia [redacted] oltre a una serie di mail di Marco Ruello, tecnico Vodafone, che chiede aiuto per problemi di attivazione, o l'invia a sollecitare l'ovvia cessazione del link fwa in aeroporto una volta attivata la nuova connettività di up grade, richieste di ripetizioni indebiti e rateizzazioni. In data 30.12.20 -" raggiunto accordo di rimodulazione mobile " sospensione fino a giugno di 28 [redacted] : cessazione di 9 interni, cessazione connettività shdsl di via broglio e attivazione total wireless (risparmio 2.000€ a bim i.e. per il fisso)" 5-10 gennaio 2021 - Vodafone accantona la pratica di rimodulazione per " rate da pagare " le stesse rate che aveva concesso, in modo iniquo e scorretto. 6.2.20 - a tutti e 3 gli operatori richiesta di sospensione fatturazione da parte di tutti [redacted] broglio tra ipkom e vod. La sede di santa croce 0410986830, link 838244 E 838240 Fibra [redacted] se totalmente disservita per 9 gg - 2 adsl e 1 voce 24.02.20- Ipkom risponde a Blitz e per pc mette Vod. " la nostra [redacted] n è ns vi preghiamo di verificare " si tratta del numero sospeso [redacted] 410986830 nel passaggio ,fa parte del GNR , che coinvolge tutte le sedi,04 10986800 - quindi nessuna numerazione e' di ipkom??? Ad oggi Vodafone non ha risposto alla pec del 18.05.20 ldi richiesta identità operatore donating? 24.03.20- Contestazione importi fatturati- non conformi all'offerta - richiesta di pagamento successivo alle verifiche in atto e in subordine rateizzazioni per grave riduzione ricavi per pandemia (- 75%) 06.04.20 - Cessazione immediata del link 8276398 - [redacted] tabulati traffico da 09.2019- totale non funzionamento e inutilizzo- avvenuta conversione con link 8346245 ONE NET [redacted] IENDA• contestazione eventuali costi di conversione e indicazioni per restituzione modem 06.04.20- Blitz viene indotta da pec di Vodafone del 1° aprile 20 a fare richiesta di rateizzazione su modulo da loro fornito in cui ringrazia e conferma della avvenuta [redacted] laborazione e supporto a fv dei propri clienti in situazione di emergenza covid Mail gravissima Vodafone inganna Blitz, Vodafone avrebbe dovuto e potuto suggerire diverse e vere soluzioni di ausilio economico , concede 3 rate da 1.700€ per 72 utenze , tra mobili e fissi silenti, innescando la [redacted]

sovrapposizione di rate da migliaia di € con le fatturazioni successive e innescando un vero e proprio disagio economico di grave entità, in totale inadempienza contrattuale ; infatti blitz è ancora costretto a pagare anche l'operatore olo. 26.05.20-

cessazione delle sim bis [REDACTED] (MAI cessate) 11.06.20- dilazione di 2 fatture per ricavi azienda li ridotti a zero 10.08.20 - storno pena li [REDACTED] 98 mai utilizzata e convertita con il [REDACTED] 5245 e cessata con pec del 6 .4.20 ,vista la mancata cessazione automatica 28.11.20- aiuto per pagamento fattura 30.11.20- concesse 2 rate mensili consecutive (dic. e genn) da 2.400 € 08.01.21- idem concesse 3 rate febb marzo e aprile 2020 da 1.600€ 25.3.21- pec di cessazione utenze mobili per inutilizzo

,segna lato diverse volte, e reclamo per mancato rispetto offerta contrattuale e diniego di informativa ad ausilio degli utenti in periodo di grave calamità (sospensione etc...) 8.05.202 1- richiesta urgente dell'identità dell'operatore donating delle numerazioni di rete fissa a chi le ha chieste Vodafone? Chi le ha rilasciate a Vodafone? COMPONENTE MOBILE: Contratto del 09.04.2020 per 43 utenze 3 sim dati: Mancato rispetto promo e scontistica dell'offerta mancata cessazione sim bis Mancata sospensione pattuita di 28 canoni si, per inutilizzo da oltre 8 mesi (1dic 2021) Storno penali non dovute Storno penali per servizi non richiesti (digitali) Mancato accredito " credito residuo" - Restituzione canoni eccedenti i giorni di attivazione 1° fattura ([REDACTED] per 11gg di erogazione). Blitz deciderà di migrare a Windtre con 15 utenze mobili (cesserà le altre) - 2 inte [REDACTED] a san [REDACTED] in via broglio 10 interni cavergnago - tota le € 1.495 a bim vs I € 5.500€ di Vodafone Arriveranno penali per 10.000€ e minacce di distacco rete fissa per scoperto penali mobile.

L'utente quindi chiede:

- i. la restituzione degli importi pagati per una fatturazione non dovuta per le ONE NET [REDACTED] fino alla data di avvenuta attivazione di tutte e tre le sedi;
- ii. la restituzione degli importi pagati dalla data del 1dicembre 2021, oggetto di accordo di rimodulazione "€ 2.000 a bim per la rete fissa e 28 canoni sim/mobili", bloccato da Vodafone con causale di scarto "ko per cliente moroso", qu [REDACTED] blitz rispettava i, vessatori, piani di rateizzazione di Vodafone da 1 anno;
- iii. la restituzione dei canoni fwa per non funzionamento lamentato con pec 6 aprile 2020;
- iv. la restituzione delle penali fwa, poiché era stata convertita in esenzione costi nella ONE NET SHDSL- link [REDACTED] di via [REDACTED]; in subordine dall'attivazione nella ONE NET SHDSL- link [REDACTED] (10 genn 2020) di via broglio; in subordine dalla cessazione fatta con pec del 6 aprile 2020 (restituzione canone maggio, costi di recesso e hardware ritirato da Vodafone ma addebitato totale 1800€ pagati);
- v. la restituzione canoni interni (27 interni black da 22€ bim +iva) fino migrazione della numerazione (fino AL 05.05 .2020 inutilizzati) e, successivamente, poichè in offerta erano compresi nel canone, in subordine almeno del n. di canoni in eccedenza rispetto a quello indicato in offerta (n. 18 in offerta - in fattura n. 27);
- vi. la restituzione dei costi delle rate telefoni cisco compresi nel canone dall'offerta (n. 18 come interni);
- vii. la restituzione importi pagati per canoni di utenze già migrate ad olo (2021 windtre o cessate con pec);
- viii. la restituzione degli importi difforni dall'offerta fissa e mobile;
- ix. lo storno delle penali fisso, mobile e connettività storno canoni non dovuti post n.p. a windtre;
- x. l'indennizzo per la sospensione dell'erogazione servizi per 9 giorni della connettività e della rete fissa della sede di [REDACTED];
- xi. l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- xii. l'indennizzo per il ritardo nell' attivazione connettività dei seguenti link: link [REDACTED] sottoscritto il contratto in data 23/08/19, attivato il 10/01/20 (163 gg- 20gg= 143gg X 20€)= € 2.860; link [REDACTED] sottoscritto il contratto il 23/08/19, attivato il 16/12/19 (113 gg- 20gg= 93gg X 20€)= € 1.8 [REDACTED] 838244 sottoscritto il contratto il 23/08/19, attivato 28/10/19 (65 gg - 20gg= 45gg X 20€)= € 9 [REDACTED] 838240 sottoscritto il contratto il 23/08/19, attivato il 28/10/19 (65 gg- 20gg= 45gg X 20€)= € 900;
- xiii. l'indennizzo per il ritardo attivazione (dal 23 agosto 2019 al 10/01/2020) dei servizi, inclusi nell'offerta, dei seguenti servizi: 1 licenza digitale fax inclusa - Servizio conference room incluso - Servizio sicurezza e controllo incluso - Servizio Sd-Wan incluso;
- xiv. l'indennizzo per l'attivazione servizi difforni dall'offerta (connessioni in rame invece di quelle in fibra e shdsl 2M/2M invece di shdsl 8M/8M).

2. La posizione dell'operatore

È d'uopo eccepire, in primis ed in via preliminare, in merito alle domande avanzate dalla parte ricorrente, che l'istanza introduttiva dell'utente non risulta conforme a quanto stabilito dall'art. 16, comma 3, della Delibera 353/2019/CONS la quale prevede che; "L'istanza, le memorie, le repliche e tutte le dichiarazioni fatte dalle parti devono essere redatte in maniera chiara e sintetica, e depositate telematicamente. I documenti depositati 2 nel corso del procedimento sono integralmente accessibili dalle parti in causa, in conformità alle disposizioni vigenti in materia di protezione dei dati". Vodafone eccepisce, inoltre, che il ricorso introduttivo non è conforme a quanto previsto e statuito dagli artt. 6, comma 1, e 14, comma

3, della Delibera 353/2019/CONS. Parte istante, difatti, nelle conclusioni effettua richieste non specifiche. Quanto sopra, invero, in spregio alla previsione normativa la quale prevede espressamente all'art. 6, comma 1, lett. e),

richiamato dall'art. 14, comma 3, che nell'istanza introduttiva del procedimento di conciliazione dinanzi al Corecom debbano essere indicati, a pena di inammissibilità: "le richieste dell'istante e, ove possibile, la loro quantificazione in termini economici." Vodafone, pertanto, insiste affinché l'On.le Corecom adito dichiari l'inammissibilità / improcedibilità della definizione de qua nonché effettui lo stralcio di eventuali memorie di replica dettagliate con annessa produzione documentale, la quale dovrà essere considerata inammissibile poiché tardiva e lesiva del diritto di difesa del gestore odierno scrivente. Si chiede, inoltre, il rigetto integrale delle richieste avanzate dalla parte ricorrente poiché la ricostruzione dei fatti e l'annessa formulazione delle richieste non consentono l'esercizio pieno del diritto di difesa, costituzionalmente garantito, di Vodafone. In via preliminare si eccepisce, altresì, l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste, anche economiche, formulate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione. Invero, eventuali domande eccedenti la richiesta trattata dinanzi al Co.Re.Com., dovranno essere considerate necessariamente improcedibili poiché per le stesse non risulta assolto l'obbligo del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione. Si chiede, in ogni caso, all'Autorità di verificare la coincidenza tra quanto richiesto in questa sede da parte ricorrente e le pretese oggetto della conciliazione. Vodafone, pur ribadendo le summenzionate eccezioni preliminari, 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 della Blitz e nella relativa fatturazione, peraltro ad oggi insoluta per l'elevato ammontare complessivo di euro 15.641,60. Nel merito dei fatti, pur rilevando l'evidente genericità delle contestazioni avanzate dall'utente, si rappresenta quanto segue. Vodafone, invero, evidenzia di aver correttamente provveduto ad attivare i servizi indicati dalla proposta di abbonamento sottoscritta nel mese [redacted] mediante l'offerta "Total Wireless" presso la sede di Viale Broglio in Venezia con annessa indicazione del costo di euro 250,00 come canone mensile, oltre ad euro 8,00 per i costi di attivazione con vincolo di 36 mesi. In data 23.8.2019, poi, l'istante ha sottoscritto ulteriore proposta di [redacted] one di 4 connettività di rete fissa, due link per la sede di Via Porto Di Caver [redacted] on piano "OneNet Azienda" di cui uno con 8 interni aggiuntivi, un link per la sede [redacted] o "OneNet Azienda" con 10 interni aggiuntivi ed un link per la sede Sestiere Santa Croce 522 con piano "OneNet Azienda". Non si ravvisano, quindi, errori o ritardi in merito all'attivazione dei servizi de quibus. Né, tanto meno, parte ricorrente ha depositato documentazione a sostegno di quanto asserito. Priva di rilievo giuridico, pertanto, appare la domanda di storno e di rimborso delle fatture avanzata dall'istante. La richiesta dell'utente, difatti è generica, non circostanziata e non puntuale nelle allegazioni in relazione agli asseriti e non provati errori di fatturazione. Non è, inoltre, neppure specificato l'esatto importo esatto degli addebiti contestati nelle fatture, a quali voci siano attinenti e quali siano le fatture effettivamente contestate. L'istanza, perciò, dovrà essere necessariamente rigettata. 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 essere comunque 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) in cui viene statuito, quale motivazione del rigetto dell'istanza di definizione della controversia, che: "la richiesta di storno della fattura debitoria non può essere accolta poiché agli atti non emergono contestazioni in ordine agli importi addebitati: si rammenta che è onere dell'utente sporgere reclamo onde consentire all'Operatore di eseguire le attività necessarie per la verifica e la rettifica delle somme contabilizzate". 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 lesa. 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. Per mera compiutezza difensiva, si riafferma che la presenza di reclami e segnalazioni su disservizi o altro assume, infatti, un peso dirimente ai fini dell'accoglimento delle istanze. Ci si riporta sul punto all'eshaustiva raccolta di pronunce dell'Agcom che corroborano l'orientamento ormai consolidato secondo cui gli indennizzi – laddove accertata la responsabilità del gestore – vanno riconosciuti a partire dalla prima segnalazione provata agli atti dalla parte istante (Delibere n. 38/12/CIR, n. 22/13/CIR, n. 89/15/CIR, n.65/15/CIR, n. 22/16/CIR). Va menzionata la Del. 165/15/CIR, in cui viene rilevato che “non avendo l'utente mai inviato alcun reclamo all'operatore, nemmeno dopo aver ricevuto le prime fatture che sono a tutt'oggi ancora insolute, alcuna responsabilità può rinvenirsi in capo alla società 6 telefonica che, ignara dell'esistenza di eventuali problemi, ha continuato ad emettere le fatture fino alla disdetta del contratto intervenuta dopo circa sei mesi dall'attivazione” e la Delibera DL/081/17CRL/UD del 5.6.2017 del Corecom Lazio con la quale è stato statuito che: “Tuttavia all'accoglimento della domanda osta quanto prescritto in tema di obbligo di conservazione e detenzione dei dati personali da parte del responsabile del trattamento (nel caso di specie l'operatore) dal D. Lgs. n. 196/2003. In particolare, l'art 123, comma 1 di tale Decreto prevede che “I dati relativi al traffico riguardanti abbonati ed utenti trattati dal fornitore di una rete pubblica di comunicazione sono cancellati o resi anonimi quando non sono più necessari ai fini della trasmissione della comunicazione elettronica, fatte salve le disposizioni dei commi 2, 3 e 5”. Il comma 2 dispone inoltre che “Il trattamento dei dati relativi al traffico strettamente necessari ai fini di fatturazione per l'abbonato, ovvero di pagamenti in caso di interconnessione, è consentito al fornitore, a fini di documentazione in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento per un periodo non superiore a sei mesi, salva l'ulteriore specifica conservazione necessaria per effetto di una contestazione anche in sede giudiziale”. Dalla lettura del citato articolo ne consegue che gli operatori telefonici, in presenza di una contestazione, possono conservare il traffico relativo all'ultimo semestre dalla proposizione della stessa e, pertanto, dovendo consentire agli stessi il pieno 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.”. -2.4 Vodafone, inoltre, 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. Peraltro, eventuali reclami devono comunque soddisfare i requisiti stabiliti nella Carta del Cliente Vodafone nella quale viene testualmente specificato che: “Il Cliente che intende presentare reclamo formale a Vodafone per aspetti legati alla fornitura del servizio può inviare un reclamo scritto alla “Casella postale 190” - 10015 Ivrea (To), tramite il sito internet www.vodafone.it, nell'apposita area “Contattaci”, App My Vodafone e Social Network (Facebook e Twitter)”. Per mero tuziorismo difensivo, poi, si pone in rilievo che la presenza di reclami o segnalazioni circa eventuali disservizi o altro assume un peso determinante ai fini dell'accoglimento delle istanze e delle relative richieste indennitarie. Si richiama, a tal riguardo, l'approfondita raccolta di provvedimenti emanati dall'Agcom che confermano l'orientamento, ormai consolidato, secondo il quale gli indennizzi, nei casi in cui sia stata accertata l'effettiva responsabilità del gestore, devono essere riconosciuti a far data dalla prima segnalazione provata agli atti dalla parte istante (Delibere n. 38/12/CIR, n. 22/13/CIR, n. 89/15/CIR, n. 65/15/CIR, n. 22/16/CIR). È d'uopo, oltre a ciò, citare la Delibera n. 59/18/CIR con la quale l'Agcom, rigettando una domanda di indennizzo per disservizi, stabilisce che: “viceversa, non si ritiene di accogliere le richieste sub iii. e iv. in quanto al fascicolo non vi è prova che la s. XXX, titolare del rapporto contrattuale con Telecom Italia S.p.A., abbia tempestivamente, ovvero in costanza di disservizio, segnalato la problematica all'operatore. In particolare, non è dimostrato l'invio del reclamo datato 4 aprile 2016, pertanto valgono le considerazioni costantemente espresse dall'Autorità secondo cui, in assenza di segnalazione/reclamo il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo

allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incombe l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla

società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi". La presenza di reclami è, altresì, dirimente ai fini della delimitazione del periodo da reputare eventualmente indennizzabile. In una recentissima pronuncia, difatti, l'Agcom, pur accogliendo in modo parziale le richieste di indennizzo dell'utente, le ha circoscritte proprio sulla base della presenza dei reclami. 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. Nello specifico delle richieste di indennizzo, storno e rimborso formulate dall'utente si evidenzia come le stesse appaiano prive di fondamento oltre ad essere generiche e 10 carenti di indicazioni con conseguente impossibilità per il gestore odierno scrivente di esercitare pienamente il proprio, legittimo, diritto di difesa. Si precisa, ad ogni buon conto, che diversamente da quanto ex adverso dedotto ed eccepito, nessun ritardo nell'attivazione [redacted] relativamente ai vari link 838245, 838243, 838244 e 838240 in quanto, come previsto dalle allegato condizioni generali di contratto: "Il Cliente riconosce ed accetta altresì che l'attivazione del Servizio è subordinata all'accettazione del relativo ordine di abilitazione della linea da parte di Telecom Italia (ed eventualmente da altri operatori); essendo del tutto estranea alla prestazione di detta accettazione, Vodafone non potrà essere chiamata a rispondere dell'eventuale mancata attivazione dei servizi conseguente al rifiuto da parte di Telecom Italia (ed eventualmente da altri operatori) del predetto [redacted]". Parimenti infondate, poi, appaiono le generiche richieste di restituzione delle somme avanzate dalla Blitz in quanto le stesse non trovano fondamento nella realtà dei fatti stante l'avvenuta erogazione dei servizi [redacted] nel rispetto delle condizioni contrattuali pattuite. Si precisa, ad ogni buon conto, che la decisione assunta dalla Blitz di interrompere del tutto il pagamento delle fatture AN07940622, AN11899522 e AN15839224 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, è stato più volte ribadito anche dalla recente giurisprudenza. In particolare, la recentissima sentenza n. 2436/17 - resa dal Tribunale di Roma in un [redacted] giudizio incardinato da un altro utente nei confronti di Vodafone Vodafone, inoltre, ad ulteriore dimostrazione dell'avvenuta, regolare, erogazione del servizio a favore della Blitz allega le fatture emesse nel periodo in contestazione, le quali mostrano la presenza di cospicuo traffico telefonico effettuato dalla parte ricorrente. 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). Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente attivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 15.641,60. 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 € 15.641,60.

3. Motivazione della decisione

Considerazioni preliminari.

Si evidenzia, in primo luogo, che la descrizione dei fatti così come riportata dal ricorrente nell'istanza di definizione, risulta in palese contrasto con quei requisiti di chiarezza e sinteticità che, come espressamente previsto dall'art. 16, comma 3^o del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (allegato A, delibera Agcom n. 353/19/CONS.), costituiscono inderogabili principi ispiratori nella redazione dell'istanza stessa, delle memorie delle parti e finanche di qualsivoglia dichiarazione scritta che verrà allegata nel fascicolo documentale.

In data 11.10.2021 tramite specifica nota caricata nel fascicolo documentale, è stato richiesto all'istante, nell'ottica del rispetto dei principi come sopra specificati, di allegare una descrizione dei fatti e delle relative richieste, il quanto più possibile chiari e sintetici, anche la fine di agevolare la successiva attività istruttoria da parte degli uffici preposti.

In data 25.10.2021 il ricorrente, a riscontro della predetta nota, caricava nel fascicolo documentale una nuova descrizione dei fatti e delle richieste che, purtuttavia, sono risultate anch'esse, seppur in forma più lieve, di non chiara interpretazione, non lineari nella descrizione dei fatti e non chiare neanche nella successione cronologica degli avvenimenti e dei relativi disservizi, che hanno imposto agli uffici un notevole sforzo interpretativo, per altro non dovuto.

A ciò si aggiunga il fatto che la memoria di replica è stata depositata dall'utente in ritardo rispetto al termine di cui all'art. 16, comma 2, allegato A, delibera Agcom n. 353/19/CONS. e, di conseguenza, dev'essere dichiarata inammissibile (*ex multis* Agcom, delibera n. 118/12/CIR, Corecom Lazio, delibera 71/12, Corecom Puglia, delibera 20/12).

All'esito delle attività istruttoria svolta, si precisa quanto segue:

Per quanto riguarda la richiesta sub i) si ritiene che la stessa non possa essere accolta in quanto l'utente non ha indicato le singole fatture in cui sarebbero stati addebitati gli importi non dovuti per i quali ne chiede il rimborso e non ha indicato, nel dettaglio, l'ammontare dei singoli importi contestati, non consentendo, quindi, un'adeguata e puntuale valutazione istruttoria finalizzata a quantificare, con precisione, gli importi illegittimamente fatturati.

Per quanto riguarda la richiesta sub ii) si ritiene che la stessa non possa essere accolta in quanto relativa ad un piano rateale di pagamento sottoscritto tra l'odierna ricorrente e Vodafone, che, come tale, esula dalle specifiche competenze del Corecom.

Per quanto riguarda la richiesta sub iii) relativa alla restituzione dei canoni fwa per il non funzionamento della linea lamentato con pec del 06.04.20 si precisa, da un lato, che la predetta pec risulta quanto meno tardiva rispetto al sorgere della problematica lamentata (settembre 2019) e, dall'altro, che gli stessi canoni non sono specificati nel loro esatto ammontare e non vengono nemmeno indicate le fatture nelle quali tali canoni risultino addebitati, impedendo pertanto qualsivoglia valutazione comparativa finalizzata alla valutazione dell'eventuale debenza degli stessi.

Per quanto riguarda la richiesta sub iv) si ritiene che la stessa possa considerarsi assolta nella misura in cui la fattura n. AM13015661 contenente le penali in contestazione, è stata già stornata da Vodafone come risulta dal verbale GU14/348365/2020 del 09.03.2021, allegato in atti.

Per quanto riguarda la richiesta sub v) si evidenzia che la proposta contrattuale sottoscritta dall'utente in data 23.08.2019 prevedeva l'attivazione, per tutte le sedi [REDACTED] usive, di n. 20 interni Black.

Dall'esame delle fatture prodotte in atti si rileva quanto segue: nella fattura n. AM04856327 dell'11.03.20 sono stati addebitati 22 interni e quindi 2 interni in eccedenza rispetto alla previsione contrattuale, per un importo non dovuto pari, quindi, a € 44,00 (€ 22,00 x 2); nella fattura n. AM17050124 del 09.03.20 sono stati addebitati 27 interni e quindi 7 interni in eccedenza rispetto alla previsione contrattuale, per un importo non dovuto pari, quindi, a € 154,00 (€ 22,00 x 7); nella fattura n. AM20571688 del 05.11.20 sono stati addebitati 27 interni e quindi 7 interni in eccedenza rispetto alla previsione contrattuale, per un importo non dovuto pari, quindi, a € 154,00 (€ 22,00 x 7); nella fattura n. AN00000545 del 06.01.21 sono stati addebitati 27 interni e quindi 7 interni in eccedenza rispetto alla previsione contrattuale, per un importo non dovuto pari, quindi, a € 154,00 (€ 22,00 x 7); nella fattura n. AN03978375 del 06.03.21 sono stati addebitati 27 interni e quindi 7 interni in eccedenza rispetto alla previsione contrattuale, per un importo non dovuto pari, quindi, a € 154,00 (€ 22,00 x 7); nella fattura n. AN07940622 del 05.05.21 sono stati addebitati 28 interni e quindi 8 interni in eccedenza rispetto alla previsione contrattuale, per un importo non dovuto pari, quindi, a € 176,00 (€ 22,00 x 8); nella fattura n. AN11899522 del 04.07.21 sono stati addebitati 28 interni e quindi 8 interni in eccedenza rispetto alla previsione contrattuale, per un importo non dovuto pari, quindi, a € 176,00 (€ 22,00 x 8); nella fattura n. AN15839224 del 02.09.21 sono stati addebitati 48 interni e quindi 28 interni in eccedenza rispetto alla previsione contrattuale, per un importo non dovuto pari, quindi, a € 616,00 (€ 22,00 x 28).

Per quanto sopra precisato, alla luce di quel principio generale consolidato che prevede che, qualora l'utente lamenti una difformità tra le condizioni contrattuali pattuite e quelle applicate, con conseguente contestazione degli addebiti fatturati, deve rilevarsi una responsabilità dell'operatore per inesatto adempimento contrattuale (ex multis Agcom, delibera 98/11/CIR, Agcom, delibera 42/12/CIR, Agcom delibera 96/12/CIR) e, pertanto, si ritiene che l'utente abbia diritto a vedersi rimborsato l'importo complessivo di € 1.628,00=

Per quanto riguarda la richiesta sub vi) si ritiene che la stessa non possa essere accolta nella misura in cui le rate dei telefoni cisco sono state correttamente addebitate, in conformità delle previsioni contrattuali sottoscritte dall'utente.

Per quanto riguarda la richiesta sub vii) si ritiene che la stessa non possa essere accolta in quanto il ricorrente non ha prodotto in atti le fatture di Vodafone emesse successivamente alla migrazione di tutte le utenze verso altro gestore (Windtre), avvenuta, a dire del ricorrente, nell'agosto 2021, non rendendo possibile, di fatto, un'adeguata valutazione istruttoria finalizzata alla determinazione dell'eventuale non correttezza delle fatture nello specifico contestate.

Per quanto riguarda la richiesta sub viii) si ritiene che la stessa non possa essere accolta in quanto formulata in maniera quanto meno generica e finanche non circostanziata nel dettaglio, non avendo infatti il ricorrente provveduto a specificare quali siano le somme non corrette rispetto alle previsioni contrattuali, nonchè le fatture nelle quali tali importi sono stati addebitati, rendendo pertanto oggettivamente impossibile un'adeguata attività istruttoria finalizzata alla valutazione dell'eventuale correttezza o meno dei predetti costi.

Per quanto riguarda la richiesta sub ix) si ritiene che la stessa non possa essere accolta per le medesime argomentazioni di cui al predetto punto sub vii).

Per quanto riguarda la richiesta sub x) relativa all'indennizzo per la sospensione del servizio intervenuta nel periodo compreso tra il 20 febbraio 2020 ed il 28.02.2020, e trattandosi di una problematica derivata da un passaggio tra operatori (IPKOM e VODAFONE), la stessa risulta essere già stata trattata davanti all'Agcom con l'istanza GU14/348365/2020 che si è conclusa in data 09.03.2021 con un verbale di accordo.

In relazione alla richiesta sub xi) di indennizzo per mancata risposta ai reclami si precisa quanto segue: dall'esame della documentazione prodotta in atti si rileva che quasi tutti i reclami presentati dal ricorrente, in realtà siano richieste di dilazione di pagamento delle fatture, richieste per altro puntualmente riscontrate dal Gestore.

Si evidenzia, altresì, che la nota del 24.03.20 con la quale l'utente contesta la fattura n. AM04856327, è redatta in maniera generica e non circostanziata nella misura in cui non vengono specificati, nel dettaglio, quali siano i (presunti) costi non conformi rispetto a quelli che lo stesso utente definisce come "accordi contratti/iniziali"; che la nota del 06.04.20 con la quale l'utente lamenta il non funzionamento [REDACTED] 8276398 a far data da settembre 2019, appare quanto meno tardiva rispetto all'effettivo verificarsi (settembre 2019) della problematica lamentata, fino a quel momento, per altro, mai segnalata al Gestore.

Per quanto riguarda, infine, i reclami del 18.05.21 giova evidenziare, da un lato, che l'utente non ha atteso lo spirare del termine (45 giorni) normativamente previsto entro il quale l'operatore è tenuto a fornire adeguato riscontro, in quanto già in data 21.05.21 presentava l'istanza di conciliazione e, dall'altro, si ritiene che lo stesso utente abbia avuto comunque la possibilità di interloquire sulle problematiche evidenziate nei predetti reclami (del 18.05.21) già in occasione dell'udienza di conciliazione del 06.07.21, alla quale l'operatore Vodafone ha partecipato.

Per quanto sopra precisato si ritiene, pertanto, che la richiesta di indennizzo non possa essere accolta. Per quanto concerne la richiesta sub xii) si precisa quanto segue: è principio ormai consolidato quello secondo il quale l'operatore telefonico deve fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale, e qualora l'utente lamenti un eventuale ritardo nell'attivazione, l'operatore per escludere la propria responsabilità deve dimostrare che il ritardo è stato determinato da circostanze ad esso non imputabili (vd. Corecom Umbria, delibera 25/14, Corecom Piemonte, determinazione 9/18).

Nel caso de quo, Vodafone non ha documentalmente dimostrato la presenza di circostanze tali da esonerarla da una precisa responsabilità in tal senso, di tal chè si ritiene che, anche alla luce della valutazione comparativa tra le fatture prodotte in atti dal ricorrente ed il documento denominato "Riepilogo Fasi e Tempi medi di Gestione" nel quale viene chiaramente indicato in 20 giorni dalla sottoscrizione del contratto, il termine per l'attivazione della linea (Fibra di tipo FTTH), le richieste del ricorrente possano essere accolte, ritenendosi, pertanto, applicabili, nello specifico, gli indennizzi di cui al combinato disposto degli artt. 4, comma 1 e art. 13 commi 2 e 3, del Regolamento indennizzi, che vengono come di seguito [REDACTED]ificati: per il link 838245, di cui al contratto sottoscritto in data 23.08.2019, dalla fattura n. AM04856327 si evince che lo stesso sia stato attivato in data 10.01.20 con un ritardo, quindi, di 140 giorni, per un inde [REDACTED] pari a € 2.800,00= per il link 838243, di cui al contratto sottoscritto in data 23.08.2019, dalla fattura n. AM00536795 si evince che lo stesso sia stato attivato in data 27.12.2019 con un ritardo, quindi, di 126 giorni, [REDACTED] indennizzo pari a € 2.520,00= per il link 838244, di cui al contratto sottoscritto in data 23.08.2019, dalla fattura n. AL21839970 si evince che lo stesso sia stato attivato in data 28.10.2019 con un ritardo, quindi, di 45 giorni, per un indennizzo pari a € 900,00 [REDACTED] link 838240, di cui al contratto sottoscritto in data 23.08.2019, dalla fattura n. AL21839970 si evince che lo stesso sia stato attivato in data 28.10.19 con un ritardo, quindi, di 45 giorni, per un indennizzo pari a € 900,00=.

Per quanto riguarda la richiesta sub xiii) si ritiene che la stessa non possa essere accolta nella misura in cui, dall'esame della documentazione prodotta in atti, non risulta che l'utente abbia mai segnalato la mancata attivazione dei servizi: licenza digitale fax inclusa - servizio conference room incluso - servizio sicurezza e controllo incluso - Servizio Sd-Wan.

Si richiama, in proposito quel principio generale (*ex multis* delibere Agcom n.38/12/CIR; n. 69/11/CIR, n. 100/12/CIR, n. 113/12/CIR, n. 127/12/CIR, n. 130/12/CIR, n. 143/17/CIR, Corecom Emilia Romagna, delibera n. 385/2018; Corecom Calabria, delibera n. 256/18, delibera n. 257/18, Corecom Veneto, delibera n. 89/20) secondo il quale 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: in assenza di specifica segnalazione da parte del cliente il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente.

Per quanto concerne, infine, la richiesta sub xiv) si evidenzia che l'utente dichiara di aver effettuato "degli speed test" a seguito dei quali, interpella l'operatore il quale gli suggerisce di consultare il sito, dal quale l'utente scopre, a suo dire, di avere delle connessioni in rame e non in fibra.

Purtuttavia si deve altresì evidenziare che il ricorrente non ha prodotto gli esiti dei predetti speed test; non ha prodotto alcun reclamo avente ad oggetto la contestazione del predetto disservizio (lo stesso utente cita

un reclamo del 20.03.20 non presente in atti), in contrasto con l'unanime orientamento dell'Autorità in materia, che ha ritenuto che non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore qualora l'utente non provi di avere inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore (ex multis delibere AGCOM n. 100/12/CIR, 127/12/CIR, 130/12/CIR, 82/12/CIR, 38/12/CIR, 69/10/CIR).

Non ha nemmeno indicato il periodo temporale di riferimento, impedendo, di fatto, qualsivoglia quantificazione dell'eventuale relativo indennizzo.

Per quanto sopra precisato, si ritiene la richiesta non meritevole di accoglimento.

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

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

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

- 1.** Di accogliere parzialmente l'istanza della società ██████████ nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. nei termini e per le motivazioni di cui in premessa. La società VODAFONE ITALIA S.p.A. è tenuta: a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, in favore dell'istante, l'importo di € 7.120,00= a titolo di indennizzo per il ritardo nell'attivazione del servizio fibra; a corrispondere entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento l'importo di € 1.628,00= come in premessa specificato. La somma degli importi come sopra specificati, pari a complessivi € 8.748,00= dovrà essere utilizzata da Vodafone a storno di un eventuale attuale insoluto oppure, qualora non sussistino insoluti, dovrà essere integralmente corrisposta.
- 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 notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Il Dirigente

F.to Dott. Maurizio Santone

Il Presidente

F.to Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante

F.to Arianna Barocco