

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: Onduline Italia XXX
/Vodafone Italia XXX.**

Presenti:

ENZO BROGI *Presidente*

CHETI CAFISSI *Componente*

ELETTRA PINZANI *Componente*

MASSIMO SANDRELLI *Componente*

Assenti:

ALBERTO LAPENNA *Vice Presidente*

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato
della redazione del presente atto*

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

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

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

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

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);

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

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

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

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

VISTA l'istanza n. 108 del 18 marzo 2016 con cui la società Onduline Italia XXX chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Vodafone Italia XXX (di seguito, per brevità, Vodafone) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La società istante, titolare con l'operatore Vodafone, di un contratto *business* su utenze fisse e mobili lamenta l'attivazione di numerazioni fisse di interni mai richieste e di n. 20 SIM "*ram micro zero*", anch'esse mai richieste e mai possedute.

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

- per il tramite di un agente di zona Vodafone, riceveva una proposta commerciale, in quanto già cliente del medesimo operatore per le utenze mobili, che prevedeva la portabilità delle numerazioni fisse da altro operatore e l'implementazione di una rete unica che prevedeva l'attivazione di n 30 numeri interni di utenza fissa e n. 19 utenze mobili; l'agente formalizzava per iscritto la proposta, datata 19 luglio 2012 che prevedeva un importo, per la parte contrattuale fissa di rete unica, di euro 285,00, mentre per la parte mobile di euro 180,50, per un totale di euro 813,50 (escluso I.V.A.) per un costo di euro 2.089,67 a bimestre;

- nel dicembre 2012 aderiva all'offerta, ma, già dalla prima fattura, constatava che erano stati attivati n. 63 numeri interni fissi non richiesti; constatato l'aumento delle numerazioni di interni che si aggiungevano di fattura, in fattura, si susseguivano, con l'agenzia Vodafone presso la quale aveva stipulato il contratto "*telefonate e scambi di mail per addebiti troppo elevati*"; "*l'agente Vodafone di riferimento*" si recava in azienda per fornire le spiegazioni richieste "*su numeri in eccesso, numeri non ancora disattivati*". Tuttavia "*gli incontri in azienda, si risolvevano con promesse di note credito e sistemazioni di fatture (...) mai arrivate*";

- nel luglio 2013 rivedeva il contratto di telefonia mobile; a partire dalla fattura del 14 maggio 2014, riscontrava l'addebito da parte dell'operatore Vodafone di costi relativi a n. 20 sim "*ram micro zero*" mai consegnate e per le quali non risultava "*mai firmato nessun contratto*"; "*tali sim sono tutt'ora attive*", pur avendo provveduto a disdire quelle non richieste;

- nella fattura del 15 luglio 2014 venivano riscontrati addebiti per n. 130 numerazioni di interni fissi non richiesti; l'agente Vodafone si recava in azienda e gli veniva ribadita la richiesta di disattivazione delle utenze non richieste; a tal fine veniva concordato con l'agente medesimo l'invio a mezzo e-mail della "*lista di tutti i numeri non utilizzati di rete fissa*". Anche in quest'occasione veniva promessa "*una nota credito pari a € 5000 per tutti i disagi subiti, mai arrivata*";

- nel febbraio 2015 veniva confermato dall'agenzia del Sig. Cantini "*che i numeri in eccesso sulla fattura sono stati attivati per avere un maggior sconto sulla stessa*";

- "*non avendo copia delle richieste di attivazione*" provvedeva "*a segnalare l'accaduto al servizio clienti Vodafone*", chiedendo "*copia della documentazione contrattuale a mezzo raccomandata*"; non avendo ricevuto risposta, contattava nuovamente il Servizio Clienti che informava che la segnalazione era stata chiusa dall'agenzia del sig. Cantini "*come problema risolto*";

- in data 25 febbraio 2015 faceva richiesta a mezzo e-mail all'indirizzo del Sig. Cantini di disattivazione di alcune utenze;

- permanendo la problematica, veniva assegnato un nuovo agente di riferimento; tuttavia nel maggio 2015 la situazione non risultava ancora risolta e anche nelle ultime fatture ricevute, tutte le utenze non richieste e disdette risultavano ancora attive;

- successivamente inoltrava disdetta delle utenze fisse non richieste anche attraverso la procedura dedicata sul sito web dell'operatore Vodafone, ma, nonostante che l'operazione sembrasse andata a buon fine, l'operatore inviava una e-mail dove informava circa l'impossibilità di disdire dette utenze;
- in data 30 novembre 2015, nell'ambito della procedura di conciliazione, presentava istanza per l'adozione di un provvedimento temporaneo per la riattivazione delle utenze fisse che, dal giorno 30 novembre 2015, risultavano "inattive sia in chiamata che in ricezione", senza alcun preavviso;
- riceveva da parte di Vodafone una lettera, datata 1° dicembre 2015, di sollecito di pagamento da effettuarsi "entro 7 giorni dalla ricezione della presente, al fine di evitare la sospensione del servizio ed incorrere nelle conseguenze previste dalle Condizioni Generali di Contratto", ma la medesima missiva era stata inviata quando i servizi erano già interrotti: con tale comunicazione l'operatore Vodafone sollecitava il pagamento del "Totale Importo Scaduto" pari ad euro 21.467,76 derivante dalle fatture: n. AF16168917 del 10 novembre 2015 dell'importo insoluto di euro 7.714,48; n. AF12992116 del 10 settembre 2015 dell'importo insoluto di euro 6.763,30; n. AF09834427 dell'11 luglio 2015 dell'importo insoluto 6.969,96;
- in data 9 dicembre 2015 i servizi venivano riattivati spontaneamente dall'operatore;
- successivamente le utenze passavano a Telecom Italia XXX.

In data 27 gennaio 2016 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Vodafone tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse la parte istante ha chiesto:

- i) *"lo storno di qualsiasi somma vantata dalla controparte a parziale indennizzo dei disservizi subiti";*
- ii) *"€ 5.000,00 per riaccredito promesso e mai mantenuto";*
- iii) *"€9.450,00 per affermazioni non veritiere e mancata comunicazione impedimento, riguardo a tutte le linee fisse e mobili attivate in più rispetto a quanto sottoscritto ";*
- iv) *"€1.220,00 per attivazione di servizi e profili tariffari non richiesti ";*
- v) *"il ricalcolo di tutte le fatture emesse da inizio contratto e contestuale rimborso di tutte le somme pagate in più comprensivo di interessi legali";*
- vi) *"indennizzo del danno di € 240.000,00 conseguente alla disattivazione delle linee per l'intera settimana lavorativa, come esposto nell'addendum al Formulario UG ".*

2. La posizione dell'operatore.

La società Vodafone, in data 15 aprile 2016, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva nella quale ha dedotto "l'infondatezza della pretesa di controparte. Dall'esposizione dei fatti effettuata da controparte non si comprende la responsabilità di Vodafone ed in particolare quale sia la somma in eccesso presente nelle fatture, rispetto ai servizi ricevuti e contrattualmente pattuiti. Controparte si limita a rilevare l'esistenza di addebiti "un po' troppo elevati", senza indicarne l'ammontare e senza comparare i costi indicati in fattura con le obbligazioni contrattuali esistenti".

In merito alla *“lamentata sospensione delle linee telefoniche, per cui controparte chiede il pagamento di €240.000,00 avvenuta, a suo dire in data 30 novembre 2015”* l'operatore ha osservato che:

- detta sospensione risulta *“comunque successiva alla richiesta di disattivazione da parte del cliente stesso”*; *“dall'esposizione dei fatti, non si comprende, peraltro, il nesso di causalità della condotta contestata in questa sede a Vodafone, con la descrizione di fatti risalenti anche a due anni precedenti (vedi allegato A)”*; *“dalla documentazione dell'istante, sembra evincersi, che Vodafone si sia limitata a sospendere le linee oggetto di contratto a causa della morosità del cliente. Tutte le circostanze indicate da controparte, non trovano, infine, riscontro nella documentazione in possesso di Vodafone”*.

L'operatore ha, inoltre, dedotto che *“la ricostruzione della vicenda da parte dell'istante risulta carente per la mancata determinazione dell'oggetto nonché per la incompleta esposizione dei fatti e degli elementi costituenti le sue ragioni”*, osservando che *“nel caso di specie, Onduline, nel contestare l'attivazione di sim e di interni non richiesti non indica quali sono le sim e le utenze che la società avrebbe attivato in modo arbitrario. L'assenza della prova dei fatti e delle circostanze poste a fondamento dell'istanza, dai quali emergerebbe la responsabilità di Vodafone, induce a ritenere infondata in fatto ed in diritto oltre che non è sufficientemente provata la domanda dell'istante nei confronti di Vodafone”*.

L'operatore ha, altresì, richiamato *“la disciplina generale della Carta Servizi, conosciuta dall'istante al momento della sottoscrizione del contratto e delle relative condizioni generali per i contratti Vodafone”* in merito alle *“Limitazioni convenzionali di responsabilità”*, osservando che:

- *“nella quantificazione dell'indennizzo in euro 240,000.00 parte istante non tiene conto della limitazione convenzionale di responsabilità prevista dalla Carta Servizi Vodafone. Dunque, la richiesta di Onduline appare ingiustificata anche alla luce del breve periodo di disservizio lamentato. La somma richiesta da controparte è da considerarsi infatti una richiesta di risarcimento di danno”*;

- *“nella Carta Servizi si precisa che vengono individuati limiti quantitativi al risarcimento del danno. Tale previsione costituisce clausola penale nella quale viene contenuto l'ammontare del risarcimento nell'ambito quantitativo previsto dalla convenzione contrattuale. E' una pattuizione accessoria intesa a rafforzare il vincolo contrattuale e non ha solo la funzione di attuare una liquidazione e forfetaria del danno ma anche di prevedere una limitazione convenzionale (Cass. 26 maggio 1980 n. 3443), può essere considerata come una predeterminazione consensuale alla quale è anche associata una funzione indennitaria. La penale, in altri termini, configura, infatti, una liquidazione preventiva ed onnicomprensiva dei danni da inadempimento (o da ritardo nell'adempimento) concordata dalle parti”*.

L'operatore ha, infine, concluso che *“nella denegata ipotesi con cui i reclami oggetto della presente istanza vengano accolti, (...) chiede di determinare gli indennizzi secondo le disposizioni contenute nella Carta servizi e nelle Condizioni generali di contratto”*.

In data 26 aprile 2016 l'operatore Vodafone faceva pervenire *“note integrative/replica”* oltre i termini concessi dal responsabile del procedimento per la presentazione delle memorie e per questo irricevibili. Ad ogni buon conto il contenuto esposto nulla di nuovo apporta a quanto agli atti del procedimento.

3. Motivazione della decisione.

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

In primis si osserva che:

- con riferimento alla domanda di cui al punto *sub i)* relativa alla richiesta di “*storno di qualsiasi somma vantata dalla controparte a parziale indennizzo dei disservizi subiti*”, la stessa è inammissibile attesa la genericità della formulazione della domanda; sul punto giova precisare che la richiesta *de qua* risulta già comunque ricompresa nella domanda espressa dalla società istante al punto *v)* di “*il ricalcolo di tutte le fatture emesse da inizio contratto e contestuale rimborso di tutte le somme pagate in più comprensivo di interessi legali*”;

- con riferimento alle domande di cui ai punti *sub ii)* e *iii)* rispettivamente volti ad ottenere “*€ 5.000,00 per riaccredito promesso e mai mantenuto*” e la somma di “*€ 9.450,00 per affermazioni non veritiere e mancata comunicazione impedimento, riguardo a tutte le linee fisse e mobili attivate in più rispetto a quanto sottoscritto*”, le stesse non rientrano tra le materie espressamente previste nel Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori e, pertanto, non potranno essere trattate in questa sede;

- con riferimento alle richieste della società istante di cui al punto *sub vi)* d’ “*indennizzo del danno di € 240.000,00 conseguente alla disattivazione delle linee per l'intera settimana lavorativa*” va chiarito che la liquidazione del risarcimento dei danni esula dalle competenze dell’Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera n. 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell’inadempimento, ai sensi dell’articolo 19, comma 4, del Regolamento e che, pertanto, la relativa domanda di risarcimento del danno, non può trovare accoglimento in questa sede. Tanto premesso, all’esito delle risultanze istruttorie si deve evidenziare che l’accertata responsabilità dei disservizi lamentati dalla società istante in capo alla società Vodafone legittima l’applicazione del regolamento in materia di indennizzi di cui all’allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS. Detta domanda di risarcimento deve, pertanto, essere correttamente interpretata, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell’azione, di cui al III.1.3. delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche (approvate con la delibera Agcom n. 276/13/CONS), quale richiesta di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione agli inadempimenti che venissero accertati in merito alla lamentata sospensione delle utenze *de quibus* senza preavviso;

- con riferimento alle domande della società istante di cui ai punti *sub iv)* e *v)* va chiarito che le richieste, rispettivamente, d’indennizzo per i servizi non richiesti e di ricalcolo della fatturazione contestata, le stesse saranno limitate alla parte del contratto relativa al servizio di fornitura di rete fissa, attesa l’assenza di documentazione allegata comprovante l’addebito e l’attivazione da parte dell’operatore Vodafone di n. 20 sim “ram micro zero”, delle quali non sono né indicate le relative numerazioni, né tali informazioni risultano reperibili nella documentazione agli atti, con ciò accogliendo l’eccezione formulata dall’operatore Vodafone nelle memorie autorizzate. La doglianza della società istante che attiene alle utenze mobili è, pertanto, generica, atteso che società istante ha contestato la fatturazione emessa senza allegare alcuna documentazione che comprovasse le proprie richieste, non consentendo, quindi, a questa Autorità la verifica di quanto asserito. In particolare, dall’analisi dell’unica fattura a corredo dell’istanza GU14, non risulta alcun addebito relativo alle contestate 20 SIM “ram micro zero”. L’utente, in tale sede, avrebbe dovuto depositare le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali richiedeva il rimborso o lo storno, spettando all’operatore, per il principio dell’inversione dell’onere della prova, dimostrare la regolarità della fatturazione. Invece, in mancanza di documentazione a sostegno delle proprie richieste, l’istanza risulta estremamente generica non consentendo a quest’Autorità di procedere ad alcuna verifica (*ex plurimis* Delibera Agcom 68/16/CIR; n. 73/17/CONS, Delibere Corecom Toscana n. 14/2016, n. 156/2016 e n. 157/2016, n. 15/2017 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015).

Nel merito:

Sull'attivazione dei servizi non richiesti.

La società istante ha lamentato l'attivazione *“di servizi e profili tariffari non richiesti”*, laddove l'operatore ha osservato che la parte istante, *“nel contestare l'attivazione di sim e di interni non richiesti, non indica quali sono le sim e le utenze che la società avrebbe attivato in modo arbitrario”*.

La doglianza della società istante è parzialmente accoglibile per le ragioni che seguono.

In via generale si rileva che a fronte della contestazione della società istante circa l'esistenza e la valida conclusione di un contratto di telefonia, è onere probatorio dell'operatore telefonico fornire la prova positiva della conclusione del contratto. La fattispecie in esame rientra nell'ambito generale delle c.d. *“attivazioni di servizi non richiesti”* o *“prestazioni non richieste”*, previste e disciplinate dalle Delibere n. 41/09/CIR (art. 3), n. 179/03/CSP (art. 7, comma 5), nonché dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche (art. 70) e dal Codice del Consumo (art. 57).

Nel caso di specie, dalla fatturazione allegata, è riscontrabile l'attivazione di un numero di utenza associate a quella principale interni superiore alle previste 34 utenze esplicitamente dal contratto, come dalla documentazione sopra riportata. La parte istante ha dichiarato di aver contestato la fatturazione presso l'agente di zona e che, con rimanendo inesitato il problema, si rivolgeva al Servizio Clienti Vodafone sin dal febbraio 2015 (l'ultimo reclamo dichiarato nel formulario UG, prima della proposizione dell'istanza di conciliazione è del 25 luglio 2015); tale interlocuzione, mai smentita dall'operatore in sede di memoria difensiva allegata agli atti, è indirettamente provata dalla erogazione della *“nota di credito datata 17 maggio 2016 di euro 4.000,00 con causale “accredito servizio clienti FCI decisione commerciale”*, così come affermato in sede di udienza di discussione del 20 giugno 2016.

Nel caso di specie, sul punto, l'operatore Vodafone non ha fornito la prova di avere ricevuto una valida richiesta dell'utente di attivazione delle utenze fisse eccedenti rispetto a quelle concordate in sede di stipula contrattuale o che l'utente abbia altrimenti accettato una proposta contrattuale dell'operatore diversa da quella risultante agli atti; in atti non risulta alcuna documentazione idonea ad attestare la reale volontà dell'istante ad attivare le utenze e, in difetto di tale prova, deve affermarsi l'esclusiva responsabilità dell'operatore *ex art. 1218 del codice civile*, per l'attivazione non richiesta di servizi su numerazioni non richieste.

Ne consegue che la società istante ha diritto allo storno o al rimborso in caso di effettuato pagamento di quanto fatturato con riferimento alle utenze attivate, ma non richieste.

Nel caso in esame, la società istante ha allegato la documentazione contrattuale dalla quale emerge che il numero totale delle utenze fisse doveva essere 34, di cui n. 6 da importare da altro operatore (ovvero le numerazioni 0583 25XXX, 0583 25XXX, 0583 25XXX, 0583 2XXX e 0583 25XXX); ciò premesso, con riferimento alle numerazioni fisse attivate e non richieste si dispone lo storno (ovvero il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato in relazione alle ulteriori utenze fisse attivate oltre a quelle previste dal contratto sottoscritto in data 19 luglio 2012, al netto delle note di credito eventualmente emesse.

Inoltre, ai fini della quantificazione dell'indennizzo si richiamano l'art. 8, in virtù del quale *“nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti ad ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di attivazione”* e l'art. 12, comma 1, in virtù del quale *“nel caso di titolarità di più utenze (...) l'indennizzo è applicato in misura unitaria se, per la natura del disservizio subito, l'applicazione in misura proporzionale al numero di utenze risulta contraria al principio di equità”*.

Per quanto riguarda la durata dell'inadempimento, in mancanza della data iniziale dell'attivazione dei servizi non richiesti e della data di disattivazione degli stessi, si individua il *dies a quo* nel giorno 25 luglio 2015 (data indicata nel formulario UG come giorno del primo reclamo rimasto inesitato e mai contraddetta dall'operatore) e il *dies ad quem* nella data 18 marzo 2016 (giorno di presentazione dell'istanza di definizione).

Pertanto la domanda di cui al punto iv) della società istante volta al riconoscimento di un indennizzo "per attivazione di servizi e profili tariffari non richiesti" è parzialmente accoglibile, e, alla luce di quanto sopra detto, la società Vodafone è tenuta a pagare in favore della società istante, sulla base di quanto previsto dagli articoli sopra richiamati, la somma di euro 1.190,00, a titolo di indennizzo per l'attivazione non richiesta sulle utenze fisse non richieste considerate in maniera unitaria (euro 5,00 *pro die* x n. 238 giorni complessivi).

Infine in merito all'attivazione di profili tariffari non richiesti non è possibile per questa Autorità verificare quanto asserito attesa la genericità della contestazione: la società istante avrebbe dovuto indicare chiaramente quale profilo tariffario era stato attivato in luogo di quello richiesto (*ex plurimis* Delibera Agcom n. 68/16/CIR n. 73/17/CONS).

Sulla sospensione dei servizi dal 30 novembre 2015 all'8 dicembre 2015.

L'istante lamenta che l'operatore Vodafone ha sospeso le utenze fisse e mobili in difetto di preavviso, laddove, sul punto, detto operatore ha dedotto che la parte istante non ha provato quanto contestato.

La richiesta dell'istante è fondata e meritevole di accoglimento per le ragioni che seguono.

Nel caso di specie, agli atti del procedimento, risulta che l'operatore abbia sospeso il servizio a partire dal 30 novembre 2015, senza fornire adeguata prova della ricezione del preavviso di sospensione, non provando così di aver effettuato una comunicazione efficace all'istante così come previsto dall'art. 5, comma 1, del Regolamento; a niente vale la comunicazione dell'operatore datata 1° dicembre 2015 atteso che la sospensione risulta anteriore alla comunicazione.

E' da evidenziarsi, al riguardo, che la sospensione amministrativa del servizio lamentata dall'istante, quand'anche si ritenga che l'utente fosse tenuto al pagamento parziale delle fatture contestate (come previsto dall'art. 4 dell'Allegato A alla delibera n. 664/06/CONS, in vigore ai tempi della controversia), è da ritenersi illegittima tenuto conto che, come si è sopra evidenziato, non è stata oggetto di un valido preavviso da parte dell'operatore (*ex multis* Delibera Agcom. n. 66/16/CIR).

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

Nel caso di specie, tuttavia, si ritiene sussistere un concorso colposo della parte istante nella causazione della lamentata sospensione, atteso che la stessa non ha provveduto al pagamento delle fatture insolite neppure per la parte non contestata esponendosi con ciò alle conseguenze del mancato pagamento. Infatti agli atti è stata depositata la lettera di recupero del credito dove l'insoluto maturato dalla società istante, pur comprensivo delle utenze non richieste, ammontava, alla data del 1° dicembre 2015, all'importo di euro 21.467,76, così come risulta dalla lettera di sollecito inviata quando già le utenze erano sospese. Ne consegue che, richiamati l'obbligo di correttezza e buona fede nell'esecuzione delle reciproche obbligazioni contrattuali, l'art 1227 codice civile e l'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, di tale corresponsabilità si dovrà tenere conto ai fini della quantificazione dell'indennizzo.

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

Dato che le utenze interessate sono di tipo *“business”*, l'indennizzo, ai sensi di quanto disposto dall'art. 12, comma 2, del medesimo Regolamento, deve essere applicato in misura pari al doppio, considerato in misura unitaria ai sensi del comma 1 del medesimo articolo. Ne discende che la società istante, per gli 8 giorni di sospensione del servizio relativo alle due tipologie utenze *de quibus* (fisso, per due servizi e mobile), decorrenti dal 30 novembre 2015 (data in cui l'operatore ha sospeso il servizio, in difetto di preavviso) al 9 dicembre 2015 (data in cui l'operatore ha riattivato i servizi) ha diritto alla corresponsione di un indennizzo, per la sospensione dei servizi di telefonia mobile e fissa (fonia e ADSL) pari a euro 540,00 (euro 15,00 x n. 9 giorni x le due tipologie di utenza fissa e mobile considerate in maniera unitaria per i motivi sopra esposti relativi al concorso di colpa della società istante).

L'istante ha altresì diritto allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato in relazione alle utenze sospese durante nel periodo di sospensione (30 novembre – 8 dicembre 2015), oltre al ritiro, a cura e spese dell'operatore, della pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta per l'insoluto.

Si ritiene, infine, equo e proporzionale che l'operatore Vodafone liquidi a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento ed ai sensi della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

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

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 29 novembre 2017;

DELIBERA

in accoglimento dell'istanza avanzata in data 18 marzo 2016 dalla società Onduline Italia XXX nei confronti di Vodafone Italia XXX, che l'operatore provveda:

- 1) al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario:
 - a) di euro 1.190,00 a titolo di indennizzo per l'attivazione di utenze fisse non richieste;
 - b) di euro 540,00 a titolo di indennizzo per la sospensione amministrativa delle utenze senza preavviso;
 - c) di euro 100,00 per spese di procedura;
- 2) alla regolarizzazione della posizione contabile – amministrativa oltre al ritiro, a cura e spese dell'operatore, della pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta per l'insoluto mediante:

DELIBERAZIONE
n. 65 del 29 novembre 2017

a) lo storno (ovvero il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato in relazioni alle numerazioni con riferimento alle ulteriori utenze attivate oltre a quelle previste dal contratto sottoscritto in data 19 luglio 2012 al netto delle note di credito eventualmente emesse;

b) lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato in relazione alle utenze sospese durante nel periodo (30 novembre – 8 dicembre 2015) di illegittima sospensione dei servizi di telefonia fissa (fonia e ADSL) e mobile.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1) lettere a) e b) e 2) lettere a) e b) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

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

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

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

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

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

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

Il Segretario
Luciano Moretti

Il Presidente
Enzo Brogi