



DELIBERA N. 5/2023

Oggetto: Definizione della controversia Dott. XXX / Vodafone Italia XXX (GU14/315293/2020).

IL CORECOM MARCHE

Nella seduta del 14 Febbraio 2023;

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) e la legge 31 luglio 1997, n. 249 (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 (Codice delle comunicazioni elettroniche);

VISTO l’Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, 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, approvato con delibera AGCOM n. 427/22/CONS e sottoscritto il 20 dicembre 2022, ed in particolare l’articolo 8 il quale dispone che lo stesso Accordo quadro e le relative Convenzioni tra l’Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali, da stipularsi entro il 31 marzo 2023, hanno comunque effetto a far data dal 1 gennaio 2023;

VISTA la delibera AGCOM n. 203/18/CONS del 24 aprile 2018 (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche), come sostituita dalla delibera AGCOM n. 358/22/CONS, di seguito denominato “Regolamento”, e la delibera AGCOM n. 347/18/CONS del 18 luglio 2018 (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche) di seguito denominato “Regolamento indennizzi”;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2001, n. 8 (Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni – Corecom)

VISTA l’istanza prot. n. 340107 dell’8 agosto 2020 con cui l’istante chiedeva l’intervento del Corecom per la definizione della controversia in essere con Vodafone Italia XXX ai sensi dell’articolo 14 del Regolamento;

VISTA la nota del 20 novembre 2020, con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi degli articolo 15 e 16 del Regolamento, l’avvio del procedimento e la convocazione per l’udienza di discussione del 17 dicembre 2020 rinviata all’11 febbraio 2021;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTO il verbale di mancato accordo dell' 11 febbraio 2021;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

ATTESA la proposta di decisione del responsabile del Servizio "Supporto agli Organismi regionali di garanzia";

CONSIDERATO, in particolare, quanto segue:

La posizione dell'istante

L'istante lamenta un'anomalia nell'erogazione dei servizi richiesti e nell'attivazione degli stessi oltre ad un'errata e perpetrata fatturazione.

In particolare nell'istanza introduttiva e nelle memorie di replica, ha fatto presente quanto segue:

- a) il 30 gennaio 2017 l'istante sottoscriveva un contratto per la fornitura di rete fissa e ADSL su due sedi, quella di Cupra Marittima e quella di Grottammare (entrambe nella provincia di Ascoli Piceno) nonché per la fornitura di rete mobile per quattro numerazioni voce, presso l'Agenzia XXX in Abruzzo;
- b) per la suddetta fornitura di reti fisse e mobili l'Agenzia XXX offriva all'utente l'applicazione del Piano tariffario "e.box Office" a uno speciale sconto di euro 88,80 (ottantotto/80) ogni 4 settimane e cioè euro 177,60 (centosettantasette/70) a bimestre;
- c) il 4 febbraio successivo, come da promozione di gennaio, veniva resa funzionante la sola numerazione fissa 0735-63XXXX nella sede di Grottammare (Via XXX 276/A) e le quattro numerazioni mobili (339-603XXXX, 329-015XXXX, 380-527XXXX e 349-305XXXX), mentre non venivano attivate le nuove numerazioni fisse per la sede di Cupra Marittima (Contrada XXX) e cioè 0735-68XXXX e 0735-77XXXX, nonché la numerazione fissa 0735-68 per la sede di Grottammare;
- d) seguiva il 10 aprile 2017 segnalazione dell'istante all'Agente di riferimento della mancata applicazione degli sconti previsti per gli "Add On" e della fatturazione dell' e.box Office di casa non installato per mancata copertura;
- e) successivamente con email del 18 aprile 2017 indirizzata all'Agenzia XXX l'istante reclamava la mancata attivazione delle nuove linee per la sede di Cupra Marittima e la mancata applicazione degli sconti previsti con l'offerta del 31 gennaio precedente ed in particolare la fatturazione degli "e.box Office" e degli "Add On" che dovevano essere totalmente gratuiti;
- f) l'Agenzia rispondeva per email che la fatturazione sarebbe stata normalizzata e che il cliente avrebbe ricevuto un accredito sui successivi due conti telefonici in emissione;
- g) seguivano poi numerosi altri reclami sia telefonici che scritti per tutte le somme illegittimamente fatturate ed incassate per servizi mai erogati e mai resi funzionanti (e.box Office connettività 560XXXX) e per scontistica mai applicata;

- h) nonostante tutti i reclami esposti l'istante ha pagato fatture esorbitanti per servizi mai attivati e per una offerta economica mai scontata senza peraltro ricevere fatture;
- i) solo nel 2021 a seguito di plurime segnalazione e a seguito dell'instaurata procedura di conciliazione e definizione innanzi al Corecom Marche l'operatore ha fatto pervenire le fatture del 2017 e del 2018 e ha poi regolarizzato l'invio delle altre fatture;
- j) pertanto, l'istante non è riuscito neanche a portare in detrazione fiscale le fatture emesse negli anni precedenti;
- k) dalla ricostruzione contabile effettuata dallo Studio Commerciale XXX, depositata agli atti del presente procedimento all'udienza dell'11 febbraio 2021, si evince che l'istante ha pagato a Vodafone una somma pari ad euro 7.708,48 (settemilasettecentotto/48), a fronte dei 3.019,20 (tremiladiciannove/20) che avrebbe dovuto pagare se fosse stata applicata la scontistica sottoscritta e se non fossero mai stati addebitati servizi mai attivati;
- l) nei fatti i suddetti importi pagati in più attengono alle fatture emesse dall'8 marzo 2017 al 4 ottobre 2019 e la reiterata fatturazione errata non è stata regolarizzata nonostante i reclami inviati e nonostante le istanze di conciliazione inviate;
- m) a ciò va aggiunto che le utenze dell'istante sono state più volte oggetto di vessatoria e reiterata sospensione illegittima per motivi amministrativi da parte dell'operatore con necessaria richiesta di provvedimenti temporanei ed urgenti innanzi a questo Corecom. Come depositato agli atti, l'istante ha ricevuto un preavviso di limitazione del servizio il 29 ottobre 2020 per un insoluto di euro 2.233,23 (duemiladuecentotrentatré/23) a cui ha fatto seguito un preavviso di sospensione del servizio del 30 settembre 2021, cioè dopo l'udienza di definizione, per un insoluto totale di euro 4.785,70 (quattromilasettecentottantacinque/70). Gli importi richiesti da Vodafone non hanno mai tenuto conto né della scontistica approvata né delle fatture parzialmente pagate.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto, quanto segue:

- 1) lo storno di tutte le fatture illegittimamente emesse con la restituzione di tutte le somme indebitamente incassate dal primo bimestre 2017 ad oggi;
- 2) indennizzo a norma dell'art. 4, allegato A alla delibera numero 347/18/CONS per ritardata e mancata attivazione delle utenze fisse inerenti la sede di Cupra Marittima (Contrada XXX) e cioè 0735-68XXXX e 0735-77XXXX oltre alla mancata attivazione dell'e.box Office connettività 560XXXX, nonché la mancata attivazione della numerazione fissa 0735-68XXXX per la sede di Grottammare (Via XXX 276/A);
- 3) indennizzo per mancata risposta ai reclami ai sensi dell'articolo 12, allegato A alla delibera numero 347/18/CONS;
- 4) indennizzo a norma dell'art. 5, allegato A alla delibera numero 347/18/CONS per la sospensione amministrativa delle numerazioni;

- 5) indennizzo a norma dell'art. 9, allegato A alla delibera numero 347/18/CONS per l'applicazione di profili tariffari non richiesti;
- 6) risarcimento del rilevante danno economico e grave pregiudizio all'attività economica dell'istante esercente la professione di medico chirurgo.

La posizione dell'operatore

Vodafone XXX con memoria depositata nei termini di legge, ha contestato sia in fatto che in diritto le richieste di parte ricorrente chiedendone il rigetto.

In particolare, l'operatore ha dedotto quanto segue:

- 1) nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'istante. Nello specifico, infatti, Vodafone ha correttamente provveduto ad attivare servizi domandati dall'utente come provato dalle schermate accluse alla memoria difensiva le quali mostrano la data di attivazione di ogni singola numerazione;
- 2) si pone poi in rilievo che, in virtù di quanto previsto dalle condizioni generali di contratto, le singole fatture emesse non sono state contestate entro 45 giorni dalla loro emissione. In assenza di contestazioni, quindi, le fatture si intendono accettate da parte dell'utente (cfr Corecom Puglia delibera numero 22 del 17 aprile 2017);
- 3) in caso di reclami tardivi, come nel caso di specie, non è possibile produrre il dettaglio del traffico telefonico e dati che possono giustificare la legittimità degli addebiti in fattura e dimostrare l'effettuazione del traffico, concretandosi in tal modo una lesione del diritto di difesa del gestore;
- 4) per motivi legati alla tutela della riservatezza dei dati, inoltre, il dettaglio del traffico telefonico può essere conservato per un periodo di tempo non superiore ai 6 mesi dalla data di presentazione del reclamo scritto (cfr Agcom determina numero 49/15/DIT);
- 5) non avendo l'utente mai inviato reclamo all'operatore, nemmeno dopo aver ricevuto le prime fatture che sono a tutt'oggi insolute, alcuna responsabilità può rinvenirsi in capo alla società telefonica che, ignara dell'esistenza di eventuali problemi ha continuato ad emettere le fatture fino alla disdetta del contratto (cfr. Corecom Lazio, delibera numero 81 del 5 giugno 2017);
- 6) è inammissibile, inoltre, ogni richiesta risarcitoria del danno di competenza dell'Autorità giudiziaria ordinaria;
- 7) la decisione assunta dall'utente di interrompere del tutto il pagamento delle fatture emesse da ottobre 2019 in poi, con il conseguente generarsi di un insoluto pari alla somma di euro 2.233,23 (duemiladuecentotrentatré/23) è assolutamente illegittima ed arbitraria, poiché la contestazione di alcune voci non giustifica l'integrale omesso pagamento dei documenti contabili emessi dal gestore;
- 8) che l'utente alla data del deposito della memoria (7 ottobre 2020) risulta ancora attivo con un insoluto pari ad euro 2.233,23 (duemiladuecentotrentatré/23).

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento di procedura ed è, pertanto, proponibile ed ammissibile.

In relazione alle richieste sub 6) si evidenzia che sia la quantificazione che la liquidazione del danno esulano dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie *“ove riscontri la fondatezza dell'istanza può ordinare 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 o di corrispondere indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”*, come previsto espressamente dal comma 4 dell'articolo 20 del "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche" di cui all'allegato A alla delibera Agcom n. 203/18/CONS, come da ultimo sostituito dall'allegato B alla delibera Agcom n. 358/22/CONS. Ai sensi del comma 5 del medesimo articolo 20, invece, resta salvo il diritto dell'utente di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno (v. Co.re.com. Marche delibera n. 3/2019 e 33/2022). Per consolidato orientamento dell'Agcom e dei Co.re.com., comunque, tutte le richieste di risarcimento danni vanno interpretate come richieste di indennizzo nell'ambito delle fattispecie individuate dal Regolamento indennizzi.

Alla luce di quanto emerso all'esito dell'istruttoria le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi di seguito descritti.

Nel merito l'istante contesta addebiti in fattura difformi e relativi sia al servizio *“e.box Office connettività 560XXXX”* mai attivato, sia alla mancata applicazione della scontistica collegata al piano tariffario *“e.box Office”*, piano tariffario attivato solo per la numerazione fissa 0735-63XXXX, nella sede di Grottammare (Via XXX276/A) e per le quattro numerazioni mobili 339-603XXXX, 329-015XXXX, 380-527XXXX e 349-305XXXX. Lamenta, altresì, la mancata attivazione delle utenze fisse inerenti la sede di Cupra Marittima (Contrada XXX) e cioè la numero 0735-68XXXX e la numero 0735-77XXXX, nonché la mancata attivazione della numerazione fissa 0735-68XXXX per la sede di Grottammare (Via XXX 276/A).

A supporto di quanto lamentato deposita copia dell'approvazione di sconto dell'Agenzia XXX Abruzzo proposta dall'agente XXX, del 30 gennaio 2017, nonché copia delle mail di contestazione inviate all'agente Vodafone e dei numerosi reclami scritti e telefonici rivolti all'operatore. Ha prodotto inoltre in fase di definizione, all'udienza di discussione dell'11 febbraio 2021, ricostruzione contabile delle fatture emesse da Vodafone e pagate integralmente, dalla numero AH0398XXXX, emessa l'8 marzo 2017, fino alla numero AL1857XXXX, emessa il 4 ottobre 2019, per un importo totale pari ad euro 7.708,48 (settemilasettecentotto/48).

L'operatore Vodafone, invece, non ha depositato alcun contratto, alcuna offerta economica applicata né ha disconosciuto quanto depositato agli atti dall'utente sostenendo solo che la fatturazione applicata è stata corretta non ravvisandosi errori in merito all'attivazione dei servizi domandati dall'istante, come provato dalle schermate accluse alla memoria difensiva le quali mostrano la data di attivazione di ogni singola numerazione.

Ha altresì dedotto la sua mancanza di responsabilità considerato che l'utente non ha mai inviato reclami all'operatore, nemmeno dopo aver ricevuto le prime fatture rimaste insolte, continuando ad emettere fatture fino alla disdetta del contratto. Ha inoltre depositato una ricostruzione amministrativa - contabile delle fatture emesse da ottobre 2019 in poi, sostenendo che l'utente ha interrotto del tutto il pagamento delle fatture da quella data in maniera assolutamente illegittima ed arbitraria generando un insoluto pari ad euro 2.233,23 (duemiladuecentotrentatré/23) alla data del 7 ottobre 2020 (data del deposito della memoria difensiva); insoluto aumentato ad euro 4.785,70 (quattromilasettecentottantacinque/70) a seguito di preavviso di sospensione del servizio inoltrato all'utente il 29 settembre 2021, come depositato agli atti dall'istante, in pendenza di definizione.

La vicenda che ci occupa è stata di difficile ricostruzione poiché agli atti non è stato depositato il documento fondamentale inerente il contratto sottoscritto e le numerazioni fisse richieste per le due sedi indicate di Cupra Marittima (Contrada XXX) e di Grottammare (Via XXX 276/A).

Peraltro, dalle email inoltrate all'Agenzia e dai successivi reclami formali inviati all'operatore nonché dalla documentazione contabile depositata agli atti dalle parti e dall'approvazione della richiesta di sconto depositata dall'istante è stato possibile individuare le numerazioni attivate e le corrispondenti tariffe applicate. Risulta, innanzi tutto, che l'istante ha più volte contestato la fatturazione non corretta all'Agenzia di riferimento sia mediante reclami scritti che mediante reclami telefonici e che nessun riscontro è stato mai fornito sulle motivazioni del disservizio, rassicurando l'utente che la fatturazione sarebbe stata regolarizzata nei successivi conti emessi.

In particolare risulta nella segnalazione del 10 aprile 2017 e nella successiva mail del 18 aprile 2017 che l'istante ha reclamato la mancata attivazione delle nuove linee per la sede di Cupra Marittima, la mancata installazione dell'e.box Office connettività 560XXXX, per mancata copertura, e la mancata applicazione degli sconti previsti con l'offerta del 31 gennaio precedente oltre alla fatturazione degli "e.box Office" e degli "Add On" che dovevano essere totalmente gratuiti.

A tali segnalazioni, che non hanno mai avuto un riscontro concreto da parte del gestore mediante la regolarizzazione promessa delle fatture, sono seguiti nel tempo altri reclami scritti e telefonici direttamente al gestore i quali non hanno mai risolto il problema della fatturazione e che, diversamente da quanto sostiene Vodafone, provano l'esistenza delle contestazioni e della mancata accettazione degli addebiti in fattura; fatture che, peraltro, per il 2017 e gran parte del 2018 l'utente non ha mai ricevuto pur avendole più volte richieste. Dalla documentazione contabile depositata agli atti dalle parti si evince, chiaramente, che i servizi attivati sono le numerazioni mobili 339-603XXXX, 329-015XXXX, 380-527XXXX e 349-305XXXX, la numerazione fissa 0735-63XXXX della sede di Grottammare (vedi in fattura "Servizi, promozioni attive – Delibera 418/07/CONS"), oltre all'e.box Office connettività 560XXXX sempre per la sede di Grottammare.

Dalla stessa documentazione contabile ed in particolare dal dettaglio dei costi si evince anche che l'e.box Office connettività 560XXXX, della sede di Cupra Marittima, pur non essendo stato installato è stato fatturato e che il Piano tariffario proposto "e.box Office" è stato applicato senza lo speciale sconto approvato di euro 88,80 (ottantotto/80), ogni 4 settimane, e cioè di euro 177,60 (centosettantasette/70) a bimestre. Analizzando attentamente ciascuna fattura depositata tutte riportano contributi di abbonamento e costi di attivazione non previsti dalla scontistica approvata dall'Agenzia Vodafone il 30 gennaio 2017 e che ammontano a più del doppio di quello accordato.

Contraddittoria risulta, inoltre, l'affermazione del gestore secondo cui la società Vodafone avrebbe correttamente provveduto ad attivare i servizi domandati dall'utente come provato dalle schermate accluse alla memoria difensiva le quali mostrano la data di attivazione di ogni singola numerazione fissa. A tal riguardo non si comprende il perché numerazioni fisse regolarmente attivate, non siano in realtà state addebitate in fattura. Analizzando sempre le fatture agli atti, nell'area riferita al "Codice di migrazione", si rileva che, le numerazioni fisse 0735-68XXXX e 0735-77XXXX, riferite alla sede di Cupra Marittima, sono qualificate come numerazioni associate così come le numerazioni fisse 0735-68XXXX e 0735-63XXXX, riferite alla sede di Grottammare, sono anch'esse qualificate come numerazioni associate. Ciò sembrerebbe far presumere che le numerazioni fisse erano tutte collegate ai due sistemi e.box Office previsti per le due sedi. Peraltro, come più volte già detto e documentato nei diversi reclami inviati dall'istante, nella sede di Cupra Marittima l'e.box Office connettività 560XXXX non è stato mai attivato per mancata copertura. Ne consegue che, indipendentemente dalla ricostruzione tecnica, collegata alla tipologia di piano attivato, risulta provato agli atti che l'unica numerazione fissa attivata e fatturata è la numerazione 0735-63XXXX della sede di Grottammare collegata all'e.box office connettività 560XXXX.

Conseguentemente appare palese l'anomalia nell'erogazione dei servizi a favore dell'istante e la responsabilità dell'operatore nell'inadempimento del contratto originariamente sottoscritto. Destituita di fondamento è anche l'affermazione del gestore che l'istante avrebbe integralmente omesso il pagamento dei documenti contabili emessi. Risulta infatti dalla ricostruzione contabile – amministrativa effettuata sin dal 2017 dallo Studio Commerciale XXX, che segue la contabilità dell'attività professionale dell'istante, depositata agli atti all'udienza dell'11 febbraio 2021, che l'istante ha pagato a Vodafone una somma pari ad euro 7.708,48 (settemilasettecentotto/48), a fronte dei 3.019,20 (tremiladiciannove/20) che avrebbe dovuto pagare se fosse stata applicata la scontistica sottoscritta e se non fossero mai stati addebitati servizi mai attivati. Tale ricostruzione attiene alle fatture emesse da Vodafone fino ad ottobre 2019 per pagamenti integrali avvenuti con addebiti diretti sul c/c dell'istante. Successivamente a tale periodo, risultano depositate agli atti le ricevute dei pagamenti effettuati dall'istante su c/c postale numero 28287100 intestato a Vodafone Italia XXX per importi parziali e versati fino ad agosto 2020.

Alla luce delle predette considerazioni, pertanto, si ritiene di accogliere le richieste sub 1) dell'istante ordinando all'operatore lo storno totale delle fatture emesse a decorrere dall'anno 2017, e il conseguente ricalcolo della posizione amministrativa – contabile dell'istante con l'applicazione della scontistica approvata il 30 gennaio 2017 riferita però solo alle numerazioni realmente attivate e cioè all'utenza fissa numero 0735-63XXXX, all'e.box Office connettività 560XXXX della sede di Grottammare nonché delle numerazioni mobili numero 339-603XXXX, 329-015XXXX, 380-527XXXX e 349-305XXXX. Ricalcolo che deve essere effettuato fino alla data di disattivazione del contratto con Codice Cliente 7.206XXXX e delle linee ad esso collegate, tenendo in considerazione tutti i versamenti pregressi effettuati dall'istante che devono essere portati in compensazione a norma dell'articolo 1241 del codice civile e con conseguente ed eventuale restituzione di somme all'istante.

Non si ritiene invece di accogliere la richiesta sub. 5) di indennizzo per l'applicazione di profili tariffari non richiesti, a norma dell'art. 9, allegato A alla delibera numero 347/18/CONS, in quanto la mancata applicazione della scontistica, non si traduce in mancata applicazione del piano tariffario con conseguente diritto per l'utente ad essere indennizzato. A ben vedere, infatti, il gestore ha attivato il piano tariffario prescelto "e.box Office" che connota in maniera specifica e sostanziale l'offerta, pertanto, la mancata applicazione dell'opzione scontistica rappresenta una delle opzioni che l'operatore ha messo a disposizione del cliente per personalizzare il piano base richiesto al momento dell'attivazione dell'offerta che, in ogni caso, risulta già corredato di specifiche ed autonome tariffe. La mancata fruizione di mere agevolazioni tariffarie, quindi, non può giustificare il riconoscimento di un indennizzo così come richiesto dall'istante trovando giusto ed equo ristoro attraverso un ricalcolo, da parte dell'operatore, del traffico effettuato sulla base della tariffa scontata. In altri termini, l'operatore è tenuto ad applicare retroattivamente tutti i vantaggi economici propri dell'opzione "scontistica" non tempestivamente attivata, come sopra già disposto da questa Autorità (v. , per tutte, delibera AGCOM numero 63/11/CIR).

Per tutte le motivazioni sopra esposte, si ritiene di accogliere, inoltre, la richiesta sub 3) di indennizzo per la mancata risposta al reclamo che si liquida, ai sensi dell'art. 12 del Regolamento indennizzi, nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00) poiché a fronte delle numerose contestazioni scritte e telefoniche l'operatore non ha mai risolto le problematiche attinenti alla richiesta di regolarizzazione della fatturazione rappresentando tale comportamento messo in atto dall'operatore, non solo un difetto di comunicazione tra le parti contrattuali ma una mancanza totale, di ascolto, di dialogo e di contraddittorio con il gestore che si è perpetrato per un lungo periodo di tempo, fino alla fase di instaurazione delle procedure innanzi al Corecom Marche.

La mancata attivazione dell'e.box Office connettività 560XXXX per mancata copertura e delle numerazioni associate numero 0735-68XXXX e 0735-77XXXX, riferite alla sede di Cupra Marittima, nonché della numerazione fissa 0735-68XXXX della sede di Grottammare oltre alle diverse sospensioni amministrative poste in essere illegittimamente nei confronti dell'istante per parziale e/o mancato pagamento delle fatture emesse, fondano il diritto dell'utente ad un indennizzo omnicomprensivo che l'Autorità ritiene di liquidare in via equitativa nella somma di euro 1.000,00 (mille/00).

Al riguardo non può rilevarsi che a fronte degli inadempimenti contrattuali dell'operatore posti in essere con la mancata attivazione di linee fisse ed a fronte delle illegittime sospensioni amministrative (anche se di breve periodo), l'utente ha concorso a cagionare i fatti. L'istante, pur essendosi attivato mediante reclami, avrebbe potuto migrare sia la numerazione fissa che le numerazioni mobili verso altro operatore dopo essersi reso conto che la tariffazione non sarebbe stata modificata da parte di Vodafone. Il creditore, in altri termini, ha il dovere di non aggravare le conseguenze negative dell'inadempimento, principio che costituisce corollario del dovere di buona fede e correttezza.

DELIBERA

1. definizione della controversia tra l'utente Dott. XXX e Vodafone Italia XXX di accogliere parzialmente l'istanza prot. numero 340107 e per effetto l'operatore è tenuto a:

- stornare totalmente le fatture emesse a decorrere dall'anno 2017 fino alla data di disattivazione del contratto con Codice Cliente 7.2065743, con conseguente ricalcolo della posizione amministrativa – contabile dell'istante mediante l'applicazione della scontistica approvata il 30 gennaio 2017, riferita alle sole numerazioni attivate e cioè all'utenza fissa numero 0735-63XXXX, all'e.box Office connettività 560XXXX della sede di Grottammare, nonché alle numerazioni mobili numero 339-603XXXX, 329-015XXXX, 380-527XXXX e 349-305XXXX.
- applicare la compensazione legale a norma dell'articolo 1241 del codice civile, tenendo in considerazione tutti i versamenti pregressi effettuati dall'istante, con conseguente ed eventuale restituzione di somme all'istante;
- riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 300,00 (trecento/00), quale indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 1.000,00 (mille/00), quale indennizzo omnicomprensivo liquidato in via equitativa per i diversi disservizi patiti.

2. Il presente provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

3. La presente delibera può essere impugnata davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica della stessa.

4. L'utente può chiedere, in sede giurisdizionale, il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

5. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Il Presidente

(Cinzia Grucci)