



**DELIBERA N.6/DEF**

**M. C. / VODAFONE ITALIA SPA (HO. MOBILE - TELETU)**

**(GU14/708898/2024)**

**Corecom Calabria**

IL COMITATO nella riunione del 11/04/2025;

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

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante *“Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”*;

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

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, de 16 febbraio 2011, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicativi nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”* di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera N. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante *“Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”* e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2 *“Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni – Corecom”* e successive modifiche e integrazioni;

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 il 14 dicembre 2022, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Co.Re.Com Calabria, in data 14 – 21 febbraio 2023;

VISTA l’istanza di M. C. del 14/10/2024 acquisita con protocollo n.0269290 del 14/10/2024;



VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## 1. La posizione dell'istante

L'istante riferisce: "In data 10.5.2024 l'utenza telefonica corrispondente al numero 09XX-1720XXX, intestata all'istante, veniva sospesa per ragioni amministrative senza alcun preavviso. La stessa, atteso che il servizio cliente non risultava attivo, accedeva alla propria area personale dalla quale appurava che alcune fatture mai recapitate non risultavano pagate cosicché provvedeva nell'immediatezza al relativo pagamento. Successivamente contattava il servizio clienti e gli operatori evidenziavano la presenza di ulteriori fatture non pagate con scadenze successive al 25 giugno 2020. Provvedeva così al pagamento delle ulteriori fatture ad eccezione di una fattura relativa all'anno 2020, di una fattura relativa all'anno 2021 ed una relativa all'anno 2022 perché prescritte per come sin da subito rappresentato. Ebbene evidenziare che le fatture con scadenze successive al 25 giugno 2020 non sono mai state recapitate né è stata mai recapitata alla stessa un formale diffida ad adempiere o un preavviso di sospensione. Ad oggi, dunque, le fatture con scadenza ante 15 maggio 2022, mai richieste, risultano prescritte mentre quelle successive sono state tutte pagate ma l'utenza telefonica e il servizio internet ad oggi non risultano ancora attivi. A ciò si aggiunga che il canone mensile è stato maggiorato inaspettatamente. È ben chiaro che la sospensione appare illegittima in assenza di preavviso e che detta situazione sta arrecando notevoli pregiudizi considerato anche che la società telefonica emette fatture, che vengono regolarmente pagate, senza fornire alcun servizio (chiamate in uscita e internet). Si rappresenta inoltre che inesitate sono rimaste le numerose comunicazioni formali al servizio clienti come pure quelle inviate dal proprio legale (giusta delega) trasmesse a mezzo posta elettronica certificata." E ha chiesto: "Si invita la società telefonica Tele Tu ad attivare con urgenza la linea telefonica e il servizio internet con rideterminazione del canone alle condizioni concordate ed al contempo ad annullare le fatture con scadenza ante 15 maggio 2022 perché prescritte, restituire gli importi corrisposti per il pagamento delle fatture dal 10.5.2024 (data di sospensione) per la mancata attivazione/ripristino dei servizi, così come alla corresponsione dell'indennizzo per sospensione dei servizi senza preavviso, mancata risposta ai reclami, modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, mancata riattivazione dei servizi, addebito per servizi non forniti."

## 2. La posizione dell'operatore

La resistente nel rispetto dei termini procedurali ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con cui ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante. Evidenzia in primo luogo l'infondatezza delle richieste avanzate dalla parte ricorrente, non essendo stata riscontrata nessuna anomalia nell'erogazione del servizio a favore della stessa e nella relativa fatturazione. Rileva, in particolare che attualmente risultano ancora insolute le fatture nr. 23756198006, 23756071221, 23755935613, 23755792883,



23755643675, 23754285777, 23751551622 e 23757437188 e che l'utente, pur avendo fruito dei servizi erogati, come peraltro visibile esaminando le fatture prodotte, ha omesso integralmente il saldo dell'importo dovuto per un importo complessivo pari ad euro 467,67. La resistente contesta l'atteggiamento dell'utente, sottolineando che, secondo la delibera AGCOM 664/06/CONS, è possibile sospendere il pagamento solo per le somme contestate, ma resta l'obbligo di saldare gli importi non oggetto di reclamo. Richiama a tal proposito la sentenza del Tribunale di Roma n. 2436/17, secondo cui l'utente non può rifiutarsi di pagare integralmente le fatture per presunti disagi, salvo in caso di totale inadempimento del servizio, che non risulta nel caso in esame. Evidenzia, pertanto, di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata, e sottolinea di contro il mancato adempimento da parte dell'istante dell'onere probatorio e di allegazione sullo stesso gravanti non avendo prodotto alcuna prova a sostegno delle proprie ragioni, con conseguente violazione del diritto di difesa del gestore. Rappresenta, altresì, che in ossequio alle condizioni generali di contratto nonché alla normativa di settore, ha comunque regolarmente preavvisato la sospensione dei servizi invitando il cliente al saldo delle fatture insolute, come risulta dalle schermate inserite nella memoria difensiva. Nel merito eccepisce l'inammissibilità delle richieste avanzate a titolo di risarcimento del danno ai sensi dell'articolo 20, comma 4, della Delibera 358/2022/CONS. Osserva inoltre l'assenza di reclami scritti inoltrati dall'istante e tale circostanza esclude il riconoscimento di eventuali indennizzi, in virtù di quanto statuito dall'art. 14, comma 4, della Delibera 347/18/CONS. La resistente contesta il mancato assolvimento da parte dell'utente dell'onere probatorio previsto a suo carico ex articolo 2697 c.c., atteso che egli non ha allegato agli atti alcuna prova utile a supporto di quanto lamentato e richiesto. Richiama a tale proposito l'orientamento costante di Agcom e del Corecom Campania in materia di onere della prova, secondo cui "l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno l'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione", da cui discende che "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente" (ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR, e delibera Corecom E-R n. 7/21). Vodafone, inoltre, conferma di aver regolarmente comunicato la modifica delle condizioni contrattuali, con annessa possibilità di recedere o migrare in esenzione costi, come previsto dalla normativa di settore e dal Codice del Consumo, nelle seguenti fatture 23756198006, 23756813832, 23757053542 e 23757262339, allegate agli atti. Da ultimo rileva la sussistenza di un concorso di colpa dell'istante 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". Richiama a tale proposito l'orientamento costante della giurisprudenza di legittimità, secondo cui 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) e sottolinea l'applicazione del principio del concorso del fatto colposo dell'istante da parte



dell'Autorità nella Delibera N. 23/17/CIR. Precisa, infine, che sotto il profilo amministrativo e contabile l'utente è attualmente attivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 467,67. Per tali motivi ha concluso domandando il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perché infondate sia in fatto sia in diritto. Successivamente, l'istante ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del nuovo Regolamento di procedura, delibera n. 203/18/CONS e successive modifiche ed integrazioni, una memoria con cui, oltre ad insistere nelle richieste già formulate, ha contestato -ex adverso- le argomentazioni sopra illustrate. In occasione dell'udienza di discussione, tenutasi davanti a questo Co.re.com. il 5 marzo le parti hanno esposto e precisato le rispettive posizioni. Il gestore ha formulato una proposta conciliativa della controversia, che non è stata accettata dall'istante. Il Responsabile del procedimento, comunque, ha acquisito elementi utili ai fini della decisione.

### **3. Motivazione della decisione**

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande della parte istante possono essere accolte parzialmente nei limiti di seguito indicati. L'istante lamenta la sospensione amministrativa della linea, chiedendo il ripristino della regolarità del servizio, la corresponsione dell'indennizzo per la suddetta sospensione e il rimborso delle somme pagate nel periodo di sospensione. A tale proposito, dalla documentazione in atti si rileva che l'istante ha subito la sospensione della linea il 10 maggio 2024, così come confermato dall'operatore nella propria memoria difensiva, per il mancato pagamento di alcune fatture. L'azione amministrativa, tuttavia, è da considerarsi illegittima, in violazione sia delle disposizioni regolamentari vigenti, sia delle condizioni generali di contratto. Invero, l'art. 5 del Regolamento di procedura, al comma 1, prevede che "fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode e di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del solo servizio interessato dal mancato pagamento", ma nel caso di specie non vi è prova che l'utente sia stato informato degli insoluti esistenti. Invero, l'operatore, a riprova dell'adempimento dei propri oneri informativi, ha inserito nella memoria difensiva delle schermate nelle quali è riportato che l'utente sarebbe stato informato della morosità esistente a suo carico con degli SMS, ma non vi è prova né della ricezione degli stessi, né del numero cui sarebbero stati inviati. In base a tali premesse, la società sarà tenuta a corrispondere un equo indennizzo per l'illegittima sospensione della linea, ai sensi dell'articolo 5, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 347/18/CONS. Ai fini della determinazione dell'indennizzo, occorre considerare il principio generale dell'ordinamento, di cui all'art. 1227 Cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In base a tale principio 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. Il creditore è infatti gravato non solo da un obbligo negativo (astenersi dall'aggravare il danno) ma anche da un obbligo positivo (tenere condotte utili e possibili rivolte ad evitare o ridurre il danno), come affermato dall'Adunanza Plenaria del Consiglio di Stato (sentenza 23 marzo 2011 n. 3, richiamata da Consiglio di Stato



sentenza 31 ottobre 2012 n. 5556). Sorge pertanto la necessità - anche in ossequio ai principi di ragionevolezza e proporzionalità rispetto al concreto pregiudizio subito dall'istante come stabilito dalla Delibera 179/03/CSP, ed al principio di equità stabilito nell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche - di dover prendere in considerazione la fattispecie nel suo complesso e le ripercussioni che in concreto possono essere derivate dall'inadempimento, dovendosi impedire che da tale inadempimento possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate, per entrambe le parti. In quest'ottica, assume particolare rilievo la condotta dell'istante ovvero il fatto che lo stesso non abbia chiesto tempestivamente la riattivazione della linea tramite un procedimento cautelare, nonostante non usufruisse dei servizi, con ciò mostrando disinteresse per il disservizio subito. Secondo il consolidato orientamento dell'Autorità "la rilevata inerzia dell'istante, a fronte del disservizio di cui si duole, contraddice la sussistenza di un interesse concreto all'ottenimento puntuale della prestazione. Pertanto, l'inoperosità dell'utente rileva sotto il profilo del principio giuridico del concorso del fatto colposo del creditore di cui all'articolo 1227 del codice civile." (Delibera 127/18/CIR). Per il che si ritiene che l'indennizzo debba essere dimezzato. Perciò, la resistente avrebbe dovuto corrispondere all'istante, a titolo di indennizzo l'importo di € 1.177,50 (millecentosettantasette/50) computato per il periodo intercorrente tra il 10 maggio 2024 (data di inizio della sospensione) ed il 14 ottobre 2024 (data di presentazione dell'istanza di definizione), così calcolato: euro 7,50 x 157 giorni. Parimenti avrebbe dovuto erogare un equo indennizzo per l'illegittima sospensione del servizio internet, ai sensi dell'articolo 5, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 347/18/CONS, pari ad € 1.177,50 (millecentosettantasette/50), computato per lo stesso tempo sopra riportato. Nel caso di specie però dovrà essere riconosciuto all'istante un indennizzo di € 588,75 (cinquecentottantotto/75) per il servizio voce e di € 588,75 (cinquecentottantotto/75) per il servizio internet, atteso il concorso di colpa, come sopra rilevato. In relazione alla richiesta di restituzione degli importi corrisposti per il pagamento delle fatture dal 10.05.2024 ovvero dalla data di sospensione, non può essere accolta, atteso che l'istante ha indicato una serie di fatture che avrebbe pagato nel periodo della sospensione del servizio, senza fornire la prova dell'avvenuto pagamento delle stesse (le ricevute dei bonifici allegati si riferiscono a fatture diverse da quelle indicate come pagate dopo la sospensione). Si accoglie invece la richiesta di annullamento delle seguenti fatture insolute, secondo quanto rilevato dallo stesso operatore nella propria memoria difensiva: fattura n° 23756198006, scadenza 25.04.2022, importo di € 65,80, fattura n° 23756071221, scadenza 25.02.2022, importo di € 65,80, fattura n° 23755935613, scadenza 25.12.2021 importo € 65,80, fattura n° 23755792883, scadenza 25.10.2021 importo € 65,80, fattura n° 23755643675, scadenza 25.08.2021, importo € 65,95, fattura n° 23754285777, scadenza 25.06.2020, importo € 45,80, fattura n° 23751551622, scadenza 25.12.2018, importo € 55,92, fattura n° 23757437188, scadenza 25.10.2024, importo 98,72. Ebbene dette fatture - ad eccezione della fattura n° 23757437188, scadenza 25.10.2024, importo 98,72, che è stata pagata come si evince dagli atti- risultano prescritte, in quanto il termine di prescrizione legale è ampiamente decorso. Al riguardo la giurisprudenza consolidata è unanime nel considerare il contratto di utenza telefonica come contratto di somministrazione a prestazione continuativa rispetto ai cui crediti vantati dal gestore, al pari di quelli derivanti da



contratti analoghi quali quelli di acqua, energia e gas, si ritiene vigente il regime di prescrizione breve e non quella ordinaria decennale, vale a dire quella prevista dall'art. 2948, c. 4, c.c. secondo il quale gli interessi e, in generale, tutto ciò che “deve pagarsi periodicamente ad anno o in termini più brevi” si prescrivono in cinque anni. Peraltro, a ulteriore conferma di quanto appena evidenziato, avuto riguardo ai crediti sorti a partire dal 2020, la L. n. 160 del 27/12/2019 (legge di Bilancio 2020) è intervenuta abbreviando ulteriormente il descritto termine quinquennale prevedendo espressamente, all'art. 1, c. 294, che il diritto al corrispettivo relativo ai contratti di fornitura nei servizi di comunicazione elettronica si prescrive nel termine di due anni (cfr Delibere Corecom Abruzzo n. 39/2023 e Corecom Lombardia n. 33/2024). Nel caso di specie, le fatture n° 23756198006 con scadenza 25.04.2022, n° 23756071221 con scadenza 25.02.2022, n° 23755935613 con scadenza 25.12.2021, n° 23755792883 con scadenza 25.10.2021, n° 23755643675 con scadenza 25.08.2021, e n° 23754285777 con scadenza 25.06.2020, trattandosi di fatture emesse a partire dall'anno 2020, il cui credito ricade nel termine prescrizione biennale, non risultano più esigibili. Con riguardo alla fattura n° 23751551622 con scadenza 25.12.2018, il relativo credito ricade invece nel termine prescrizione quinquennale ed in ogni caso deve ritenersi anche esso prescritto. L'operatore non ha dimostrato in atti l'eventuale invio all'istante di atti interruttivi del termine prescrizione; pertanto, l'asserito credito per le fatture predette non è più esigibile e l'odierno gestore dovrà procedere allo storno dell'insoluto in capo all'istante. Sulla richiesta di riattivazione della linea non si pronuncia nulla, atteso che l'operatore, nella memoria difensiva, ha dichiarato che la linea risulta essere attiva. L'utente ha altresì lamentato l'arbitraria modifica delle condizioni contrattuali chiedendo la rideterminazione del canone alle condizioni pattuite. Dall'esame della documentazione emerge che l'utenza, così come precisato dall'operatore, è stata sottoposta ad una serie di modifiche contrattuali. L'art. 98 septiesdecies, comma 5, del Codice europeo delle comunicazioni elettroniche, stabilisce che: “gli operatori possono modificare unilateralmente le condizioni contrattuali durante lo svolgimento del rapporto contrattuale, sotto il profilo tecnico, giuridico o economico. In tal caso, l'utente ha diritto ad essere informato della modifica con preavviso di almeno 30 giorni e può esercitare il diritto di recesso, senza penali né costi di disattivazione, o passare ad altro operatore, entro 60 giorni dall'avvenuta comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali. L'Autorità provvede affinché la comunicazione sia effettuata in modo chiaro e comprensibile su un supporto durevole”. Al riguardo, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, nel Regolamento di cui all'All. B alla Delibera n. 307/23/CONS, di recente emanazione, recante disposizioni a tutela degli utenti finali in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche, ha previsto all'art. 6, comma 2, che gli operatori informino i clienti interessati, con preavviso non inferiore a trenta giorni, delle modifiche alle condizioni contrattuali e del loro diritto, se non accettano le nuove condizioni, di recedere senza penali e senza costi di disattivazione entro 60 giorni, nonché della possibilità di passare ad altro operatore. La comunicazione agli utenti delle modifiche contrattuali deve avvenire secondo le modalità di cui all'Allegato 1 al suddetto Regolamento a norma del quale “gli operatori che intendono modificare le condizioni economiche o contrattuali sono tenuti a comunicare, in maniera semplice e intellegibile per l'utente medio, su supporto



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI



Consiglio regionale  
della Calabria



durevole agli utenti finali interessati, con adeguato preavviso non inferiore a trenta giorni, il contenuto delle modifiche ed i motivi che le giustificano, la data di entrata in vigore delle stesse e l'informativa completa sulle modalità e sul diritto di recedere dal contratto senza penali". Nel caso di specie, secondo le risultanze documentali, l'operatore ha osservato gli adempimenti normativi previsti per le modifiche contrattuali, comunicando regolarmente all'utente, con le modalità e nel rispetto dei termini previsti dalla normativa di settore, la futura variazione contrattuale. Gli oneri informativi sono stati assolti con le comunicazioni contenute nelle fatture n° 23756198006, 23756813832, 23757053542 e 23757262339, allegate agli atti, con cui l'istante è stato informato degli aumenti tariffari relativi all'offerta cui aveva aderito e della possibilità di recedere dal contratto o di passare ad altro operatore, senza penali o costi di disattivazione, dandone comunicazione entro il termine ivi indicato, laddove non avesse accettato le modifiche. A fronte delle suddette informative, l'istante non ha manifestato la volontà di recedere dal contratto nel termine concesso e, perciò, non ha diritto ad alcun indennizzo o rimborso, né tantomeno al ripristino del vecchio canone. Al riguardo, non può essere accolta l'eccezione sollevata dall'istante relativa alla mancata ricezione delle fatture in cui venivano comunicate le modifiche, che – a suo dire – non gli ha consentito di venire a conoscenza degli aumenti tariffari, atteso che, con specifico riferimento a tale problematica, l'Autorità, così come i Co.Re.Com., hanno più volte ribadito che l'eventuale mancata ricezione delle fatture non esonera l'utente dall'obbligo di attivarsi per l'adempimento, richiedendone un nuovo invio oppure consultandole sul sito internet (cfr. ex plurimis Co.Re.Com. Lazio, Delibera n. 157/2022). In merito alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, dalla documentazione esaminata emerge un primo reclamo del 15 maggio 2024, a mezzo PEC, successivamente reiterato il 17 maggio 2024, il 7 giugno 2024, il 27 agosto 2024 e il 3 settembre 2024, reclami mai riscontrati. Cosicché, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2), secondo cui l'operatore deve fornire l'esito del reclamo entro il termine indicato nel contratto, e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto con motivazione adeguata, l'istante ha diritto al riconoscimento di un indennizzo per mancata risposta al reclamo, in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui all'articolo 11, comma 2. Per la determinazione dell'indennizzo, si applica l'art. 12, comma 1 e 2, dell'Allegato A della Delibera Agcom n. 347/18/CONS che ha modificato il Regolamento Indennizzi di cui all'All. A) della Delibera 73/11/CONS. Nel caso di specie, il ritardo accumulato dall'operatore va rapportato al periodo compreso tra il 15 maggio 2024 (data del primo reclamo) e il 9 ottobre 2024 (data del tentativo di conciliazione) corrispondente a 103 giorni (decurtati i giorni previsti dalle Delibere Agcom e dalla Carta servizi dell'operatore per dare seguito al reclamo). Perciò si riconosce all'utente un indennizzo di € 257,50 (duecentocinquantesette /50) così calcolato: 2,50 X 103 g.

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione del Dirigente del Co.Re.Com., Dott. Maurizio Priolo, resa ai sensi dell'art.20 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera n.203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e successive modifiche e integrazioni;



UDITO il Presidente, nell'odierna seduta, il Comitato all'unanimità

## DELIBERA

### Articolo 1

1. La società Vodafone (H.O. mobile - Tele tu) S.p.A. è tenuta a liquidare alla Sig.ra M. C., mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:

- € 588,75 (cinquecentottantotto/75) a titolo di indennizzo per illegittima sospensione della linea voce, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;

- € 588,75 (cinquecentottantotto/75) a titolo di indennizzo per illegittima sospensione della linea internet, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;

- € 257,50 (duecentocinquantasette/50) a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

La società Vodafone (H.O. mobile- Tele tu) S.p.A. è altresì tenuta a stornare le fatture insolute, per come dettagliato nella parte motiva, per un importo pari ad € 467,67

2. Ai sensi dell'art.20, comma 3, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti 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, ai sensi dell'art. 20, comma 5, del citato Regolamento.

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 e del Co.re.com.

In caso di diffusione omettere le generalità e gli altri dati identificativi dei soggetti interessati.

Reggio Calabria, 11 aprile 2025

IL PRESIDENTE

Avv. Fulvio Scarpino  
Firmato digitalmente da

**Fulvio Scarpino**

CN = Fulvio Scarpino  
C = IT