

CO.RE.COM. CAL/RIP

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 228 DEL 23-10-2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(Bellizzi xxxxxx c/ Vodafone Italia xxxx – già Teletu – n. utenza xxxxxx)

IL DIRETTORE

VISTI:

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";

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, lett. a), n. 14;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons, "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" ed, in particolare, l'art. 19, comma 6, che così recita: *"la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente 500,00 (cinquecento/00) euro alla data in cui l'Autorità riceve la domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese, è delegata al Direttore, salvo nei casi di straordinaria rilevanza regolamentare, giuridica o tecnica, che possono essere rimessi alla decisione dell'Organo Collegiale"*;

il Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, adottato con delibera n. 73/11/CONS. del 16 febbraio 2011;

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Co.Re.Com" e successive modifiche. ed integrazioni;

l'Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Co.Re.Com. Calabria, in data 19/21 dicembre 2017;

DATO ATTO della deliberazione Co.Re.Com. Calabria n. 234 del 17 luglio 2014, con cui il Comitato ha conferito al Dirigente, Avv. Rosario Carnevale, la delega all'adozione dei provvedimenti di definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 (*cinquecento/00*) euro, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, sopra citata;

RICHIAMATO il punto III.5.5. dell'Allegato alla delibera AgCom 276/13/CONS "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", secondo cui: "*al fine di determinare il valore della controversia per l'applicazione della procedura semplificata di cui all'art. 19, comma 7, si avrà riguardo al valore del decisum, e non di quanto dichiarato all'atto dell'istanza. Pertanto, seppure l'utente chieda una somma superiore come indennizzo per il disservizio subito, se l'importo effettivamente liquidato è inferiore ad euro cinquecento, si provvederà con determina direttoriale*";

VISTA l'istanza acquisita al prot. n. 35304 del 6 settembre 2017, con cui la ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società in epigrafe, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, di seguito "Regolamento";

VISTA la nota con prot. n. 36549, del 14 settembre 2017, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

Visti gli atti del procedimento, il verbale di discussione e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO che il tentativo obbligatorio di conciliazione, si è concluso con il mancato accordo delle parti;

Considerato quanto segue:

1. **La posizione della ricorrente**

Parte istante, si è rivolto al Co.Re.Com. e, dopo aver esperito il tentativo di conciliazione con esito negativo, ha depositato un'istanza di definizione della controversia, riferita alla propria utenza telefonica fissa, tipologia residenziale, con cui ha affermato quanto segue:

" Nel mese di dicembre 2016 il servizio adsl smetteva di funzionare e nonostante i numerosi solleciti e reclami la sospensione non veniva risolta. Per questo nel mese di gennaio 2017 effettuava cambio di gestore, inviando una racc. A/R per confermare la disdetta. Nonostante ciò continua a ricevere fatture, la prima riferita al mese di febbraio 2017 è stata pagata anche se non dovuta e le successive sono state tutte contestate. Nonostante i tanti reclami inviati a mezzo posta, continua a ricevere richieste di pagamento da parte di Vodafone. All'udienza di conciliazione le parti non raggiungevano un accordo".

Per quanto appena esposto, l'istante ha chiesto:

- a) lo "storno dell'insoluto e rimborso della fattura n. 23746190XXX;
- b) gli "indennizzi per sospensione del servizio come da all. a delibera 73/11/CONS";
- c) gli "indennizzi per malfunzionamento del servizio come da all. a delibera 73/11/CONS";
- d) gli "indennizzi per mancata risposta ai reclami come da all. a delibera 73/11/CONS";
- e) gli "indennizzi come da all. a delibera 73/11/CONS".

Con propria memoria, il ricorrente ha così precisato fatti e richieste:

"...omissis... la vicenda oggetto della presente disamina si incentra principalmente sulla scorretta gestione della pratica da parte di Vodafone-Teletu in occasione della sospensione dei servizi che hanno portato alla cessazione effettuata dall'istante. Ciò ha provocato, l'emissione di fatture successive alla cessazione stessa. La responsabilità dei suddetti disservizi non può che essere integralmente attribuita alla scorretta gestione della pratica da parte del gestore, reo di non aver mai risposto in modo esauritivo a seguito dei reclami del cliente....omissis...."

1) Sospensione linea ADSL

Dopo numerosi reclami effettuati nel mese di dicembre 2016 a causa della sospensione del servizio Adsl fornito dal gestore Teletu, la problematica non riusciva a risolversi e a causa di tali disservizi e decideva di recedere dal contratto in data 21/01/2017.

Tali circostanze evidenziano un inadempimento dell'obbligazione contrattuale da parte del gestore ai sensi dell'art. 1218 c.c. ed evidenziano una scarsa diligenza nell'esecuzione dei contratti in violazione di quanto disposto dall'art. 1176 c. 2 c.c..

Ciò legittima l'istante a richiedere il rimborso delle fatture inerenti ai mesi di dicembre/gennaio, perché relative ad un servizio non fruito totalmente (per l'assenza del servizio ADSL) e relative al mese di febbraio, perché successive alla richiesta di disdetta.

L'art. 4 comma 1 dell'All. A alla delibera 73/11/CONS stabilisce 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."

L'istante, pertanto, è legittimato a richiedere un indennizzo pari ad euro 382,50, considerando che la sospensione è continuata fino alla richiesta della disdetta.

2) Spese di fatturazione ingiustificate – servizi non richiesti

A seguito della cessazione richiesta nel mese di gennaio 2017 il gestore ha continuato ad emettere fatture ed a richiedere pagamenti per un servizio non più voluto e di cui non si usufruiva.

*Infatti la sig. Bellizzi si vedeva addebitare sul proprio c/c fattura non dovuta perché inerente ai mesi di gennaio febbraio 2017, periodo in cui già non faceva più uso del numero di telefono in oggetto. Dopo essersi accorta di ciò, l'istante provvedeva alla revoca del rid bancario collegato a Vodafone.....omissis.....
...omissis...*

3) Mancata risposta ai reclami

Sono presentati molteplici reclami, dapprima tramite call centre e poi inviati a mezzo racc. a/r ai quali il gestore non ha mai dato riscontro, tanto che ha continuato a fatturare per mesi successivi alla migrazione. Nessun riscontro è stato dato all'istante, nemmeno per richiedere eventuali integrazioni documentali o fornire istruzioni sulla procedura corretta da seguire."

Il ricorrente ha quindi ribadito le domande precedentemente spiegate, quantificandole monetariamente, a cui ha aggiunto la voce indennitaria "nuova" per l'attivazione di servizi non richiesti.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone Italia XXX (già Teletu), tempestivamente costituita, ha respinto ogni addebito specificando quanto segue:

"Si eccepisce preliminarmente l'inammissibilità della domanda di indennizzo per presunti disservizi per indeterminata e/o indeterminabilità dell'oggetto della domanda stessa.

L'utente, infatti, si è lamentato di avere subito malfunzionamenti senza specificare quali, dei servizi attivati, avrebbero malfunzionato.

Né, d'altra parte, emerge dall'istanza inoltrata, il giorno dal quale detti malfunzionamenti si sarebbero verificati.....omissis...."

Si precisa, innanzitutto, che la richiesta di indennizzo per presunti malfunzionamenti meriterà di essere rigettata anche nel merito.

L'utente, infatti, ha contattato il servizio clienti il 31/12/2016 lamentando il malfunzionamento della linea adsl.

Il gestore ha provveduto immediatamente a gestire la pratica ripristinando il servizio nello stesso giorno. Dalla schermata allegata, infatti, risulta sia l'intervento effettuato che la conferma, da parte dell'utente, del rientro del disservizio. Non sono risultati presenti a sistema altri reclami per malfunzionamenti, né l'utente ne ha allegati o ha riferito di averne sporto.

Risulta evidente, pertanto, come Tele Tu non sia stato messo a conoscenza di altri eventuali disservizi e, pertanto, di come non sia stato posto nelle condizioni di intervenire per risolverli laddove accertati.

Orbene, se è vero che le norme vigenti, nonché la delibera Agcom n. 179/03/CSP e la Carta dei servizi della società convenuta pongono, a carico del gestore, precisi obblighi di fornitura dei servizi di che trattasi e termini altrettanto precisi per la risoluzione di eventuali disservizi, è altrettanto vero che la normativa testé richiamata pone a carico degli utenti l'onere di segnalare i disservizi subiti, affinché gli operatori siano resi edotti dell'esistenza dei medesimi e possano tempestivamente intervenire e attivarsi per rimuoverli.

....omissis.... Certamente, se anche dovessero risultare effettivamente intervenuti i disservizi lamentati, il Corecom dovrà riconoscere ex art. 1227 c.c. la responsabilità quantomeno concorrente dell'utente nella causazione del danno per cui oggi si lamenta per mancanza di reclamo.

....omissis.... In ogni caso, il traffico presente sulle fatture allegate, evidenzia come la linea abbia funzionato correttamente e come l'utente ne abbia regolarmente usufruito anche nel mese di dicembre del 2016.

Parimenti infondato meriterà di essere ritenuto l'assunto di controparte secondo il quale il gestore avrebbe continuato a fatturare ingiustamente dopo la richiesta di disdetta.

A gennaio 2017, infatti, Tele Tu ha ricevuto da parte di Telecom richiesta di acquisizione delle linee voce e adsl oggetto di contenzioso.

Lo stesso operatore ha tempestivamente preso in carico la richiesta espletando regolarmente le fasi di sua competenza, diversamente dal gestore Recipient (nel caso di specie Telecom) che ha portato a scadenza la DAC senza acquisire le linee e determinando, quindi, il mancato espletamento della loro portabilità (cfr. allegato n.1).

Successivamente, non sono state sottomesse a Tele Tu, da parte di Telecom, altre richieste di acquisizione, ragion per cui le linee sono rimaste attive in Tele Tu.

Nello stesso mese, l'istante chiedeva al gestore, con lettera allegata, la cessazione della linea ma, vista la richiesta di portabilità della stessa, se l'operatore avesse proceduto a disattivarla, sarebbe cessata e la Sig.ra Bellizzi non avrebbe potuto ottenerne l'esportazione verso Telecom come richiesto.

Ciò, come risulta dalle schermate allegate, è stato rappresentato telefonicamente all'utente dal servizio clienti nonché mediante email (allegato 2)....omissis....

Qualunque ritardo e/o emissione nella procedura di portabilità di che trattasi – se effettivamente verificatosi – sarà imputabile solo al gestore recipient, nel caso di specie Telecom, nei confronti del quale, se ritenuto opportuno e necessario, il Corecom adito potrà estendere istruttoria al fine di accertare quanto effettivamente accaduto durante le fasi della procedura di migrazione....omissis....

In mancanza di reclami scritti, non potrà essere riconosciuto all'utente neanche l'indennizzo richiesto per mancata risposta agli stessi....omissis....".

Per quanto sopra, l'operatore ha chiesto il rigetto di ogni richiesta avanzata da parte ricorrente.

3. Motivazione della decisione

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

Preliminarmente si rigettano le eccezioni di Vodafone, in quanto l'utente ha indicato il servizio interessato dal malfunzionamento e ha individuato, seppur approssimativamente, il periodo in cui è iniziato il disservizio.

Vanno altresì rigettate le domande indennizzatorie di parte ricorrente *sub d)* ed *e)*, nonché quella per l'asserita attivazione di servizi non richiesti, spiegata per la prima volta solo in sede di repliche.

La prima non è in alcun modo suffragata da prova documentale. L'unico reclamo scritto presente in atti, asseritamente trasmesso via fax, non è corredato dalla prova di trasmissione. Non avendo l'utente prodotto alcun reclamo, a comprova del suo asserto, la domanda non può che essere rigettata. Né, d'altro canto, la carenza probatoria potrebbe trovare conforto nelle allegazioni di Vodafone, avendo quest'ultima fatto cenno a una segnalazione di guasto, piuttosto che a un reclamo.

Stessa sorte merita la richiesta *sub e)*, in quanto ampiamente generica e indeterminata. La raccomandazione contenuta nelle linee guida Agcom di interpretare le istanze in senso più logico e pertinente agli interessi dell'utente, non comporta l'estensione dell'indagine a fatti e pretese non dedotti.

La domanda di indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti, trova anch'essa rigetto, sebbene potrebbe, in tesi, essere dichiarata improcedibile, per non essere stata discussa in fase conciliativa. Quest'Ufficio, infatti, nell'esaminare la richiesta, ha raggiunto il convincimento che la questione in discussione sia sempre la medesima di quella già trattata in primo grado.

Giova però premettere come il ricorrente abbia fondato le sue pretese su un indirizzo seguito in passato – da ultimo espresso con delibera n. 32/14/CIR – con cui l'Autorità riconosceva, in presenza di fattispecie similari a quella odierna, un indennizzo per la ritardata cessazione, applicando analogicamente la disposizione di cui all'art. 8, delibera 73/11/CONS. La tesi poggiava sull'assimilazione dell'indennizzo, per mancata disattivazione dell'utenza, all'attivazione di un servizio non richiesto, dovendo l'utente soggiacere ad un'arbitraria e forzosa prosecuzione del servizio.

L'indirizzo è tuttavia da ritenersi superato alla luce dei più recenti orientamenti.

Il principio è brillantemente espresso dalla delibera 14/15/CIR, secondo cui: *" non può essere accolta la richiesta dell'istante inerente la corresponsione di ulteriori indennizzi a titolo di ritardata cessazione contrattuale e conseguente fornitura di un servizio non richiesto in quanto, conformemente a quanto questa Autorità ha più volte statuito, a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti, in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi"* (ex multis, v. anche delibere 121/15/CIR, 16/16/CIR e 20/16/CIR).

Ancor più recentemente la delibera n. 18/16/CIR, precisa: *" Tuttavia, non si ritiene di accogliere le richieste della parte istante sub i) e ii), in ordine alla liquidazione degli indennizzi previsti dall'art. 8 del "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori" di cui all'Allegato A) della delibera n. 73/11/CONS per le fattispecie di attivazione di servizi non richiesti e/o di profili tariffari non richiesti"*.

La questione esaminata quindi non ha ad oggetto l'attivazione di servizi mai richiesti dall'istante, bensì il ritardo nella disattivazione di servizi attivati in precedenza con il consenso dell'utente: *" Invero, attesa la diversità delle due fattispecie (attivazione di servizi non richiesti/fatturazione successiva alla disdetta contrattuale), non può darsi luogo alla applicazione analogica dell'articolo 8 del citato Regolamento per la fattispecie di continuata illegittima fatturazione, atteso che l'eventuale disagio patito dall'istante per la proseguita ricezione di indebite fatturazioni, non risultando oggettivamente apprezzabile, non può essere ricondotto nell'alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche (sia pur con applicazione analogica, ai sensi dell'art. 12 del citato Regolamento, delle fattispecie tipizzate), bensì, per il suo profilo Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni strettamente soggettivo, risulta attratto dall'ambito del danno, il cui risarcimento, come noto, è materia di competenza dell'Autorità Giudiziaria e non dell'Autorità"* (ex multis, v. anche delibera 136/15/CIR).

La domande *sub a*), *b*) e *c*), invece, possono trovare parziale accoglimento, in quanto l'indagine probatoria, esperita nel corso del procedimento, ha condotto, per tali richieste, all'accertamento di una responsabilità del gestore.

Vodafone ha dedotto di avere ricevuto, il 31 dicembre 2016, da parte della cliente, una segnalazione per il malfunzionamento della linea adsl. Il gestore eccipisce la pronta gestione della pratica, benché non comproui di essere intervenuto attraverso l'esibizione del retrocartellino, ovvero di ulteriore documentazione idonea a sostenere la correttezza del proprio operato (ad es., script di contatti telefonici intercorsi con l'utente per l'analisi del problema o la dimostrazione di problematiche tecniche non ascrivibili a Vodafone). Né d'altro canto risulta depositata la schermata richiamata in memoria, ma nei fatti non prodotta agli atti. Pertanto, può accogliersi la domanda di parte istante.

Sulla scia degli orientamenti definitivi prevalenti, si giunge, quindi, a comporre gli interessi in conflitto, avvalendosi dei principi di ripartizione del carico probatorio concretamente applicati nel processo civile. In particolare, secondo giurisprudenza pacifica, l'onere della prova, in tema di fornitura del servizio nell'ambito del settore delle telecomunicazioni è ripartito tra utente (creditore) e gestore (debitore) in tal senso: *"in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto, esatto adempimento"* (Cass. Civ. n.2387/04 e 936/10). Il nodo va sciolto, quindi, alla luce dell'anzidetto criterio di ripartizione del carico probatorio e tenuto conto delle risultanze istruttorie. A fronte, pertanto, della puntuale deduzione dell'utente di una mancata o inesatta erogazione del servizio, sarebbe stato onere del gestore contestare l'affermazione dimostrandone la fornitura, ovvero provare – sempre **ex art. 1218 c.c.** – che **l'inadempimento o il ritardo fosse stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa non imputabile allo stesso operatore.**

Nel caso di specie, Vodafone non ha offerto prova atta ad escludere la propria responsabilità e, dunque, va accolta la domanda della ricorrente.

L'utente, infatti, con segnalazione del 31 dicembre 2016, ha lamentato l'assenza di linea adsl e l'operatore non ha provato di essere fattivamente intervenuto per la risoluzione del problema.

Quanto al *dies ad quem* dell'indennizzo, assume rilevanza l'esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, avvenuto a mezzo raccomandata del 21 gennaio 2017. Da allora è venuto meno ogni interesse dell'istante alla risoluzione della problematica tecnica, posto che, come dallo stesso riconosciuto, è stata esercitata la disdetta e chiesta l'attivazione dei servizi presso altro operatore.

Pertanto, l'indennizzo riconoscibile sarà commisurato al periodo dal 31 dicembre 2016 al 21 gennaio 2017, non avendo parte istante prodotto prova di aver segnalato il disservizio in precedenza.

In tal senso, infatti, la mancata erogazione del servizio adsl è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Vodafone Italia XXX ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, computato secondo il parametro di euro 5,00 *pro die* previsto dall'**articolo 5, comma 1, della delibera n.73/11/CONS.**

All'utente dovrà, dunque, essere corrisposto un indennizzo di **€ 105,00 (centocinque/00)**, per 21 giorni di interruzione completa del servizio adsl.

Merita altresì accoglimento la domanda di rimborso/storno della fattura n. 23746190XXX del 3 marzo 2018 (fatti salvi i primi 4 gg. di canone per il servizio adsl i quali saranno da ritenersi dovuti), nonché di quelle successive, con rimborso e/o storno, anche pro-quota, di tutte le somme e fatture riferite a periodi successivi al 21 gennaio 2017, in stretta coerenza con quanto appena rilevato ai fini indennizzatori. A tale proposito si precisa come la domanda di storno/rimborso della predetta fattura, benché contenga dei costi per canone adsl antecedenti alla disdetta, viene accolta in quanto riferita a un periodo in cui è

mancato siffatto servizio. L'eccezione dell'operatore di non aver dato seguito alla disdetta, per la contemporanea ricezione della richiesta di migrazione verso il nuovo gestore telefonico, sarebbe idonea ad escludere la propria responsabilità, laddove la società si fosse attivata per acquisire il reale intendimento dell'utente. Alla disdetta avrebbe dovuto fare seguito una comunicazione di revoca di segno opposto, che avrebbe dovuto essere sollecitata nei confronti dell'odierna ricorrente, la quale comunque, nel corso del presente procedimento, non si è mai lamentata della mancata migrazione, bensì del ritardo nella lavorazione disdetta, dimostrando coerenza con la deduzione di non voler proseguire sin da subito il rapporto con il vecchio gestore.

D'altro canto, poi, la registrazione prodotta attraverso gli screen-shot esibiti dall'operatore attesta come l'utente, in data imprecisata, avesse comunque reso edotto il primo di aver chiesto l'attivazione di un nuovo numero presso Tim, con conseguente disinteresse alla migrazione dell'utenza e alla fruibilità del servizio presso il donating.

TUTTO CIO' PREMESSO,

RITENUTO di dover accogliere parzialmente la domanda del ricorrente.

RITENUTO, altresì, che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questo Co.Re.Com. all'esito della procedura di definizione, devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, pertanto, tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

RITENUTO che, ai sensi dell'art. 19, comma 6 del Regolamento di procedura, nella quantificazione di rimborsi ed indennizzi, deve tenersi conto *"del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione"* ed, altresì, che *"quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi"* vadano comunque *"rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia... , le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione"*;

CONSIDERATA la partecipazione di un delegato del ricorrente all'udienza di conciliazione e di definizione, l'accoglimento parziale dell'istanza, le eccezioni proposte e le difese, ricorrono le condizioni per riconoscere al ricorrente la somma di € 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

In parziale accoglimento dell'istanza dell'utente Bellizzi V., con rigetto delle ulteriori domande e per le motivazioni e nei termini di cui in premessa, la società Vodafone Italia XXX è tenuta a stornare o, in caso di intervenuto pagamento, a rimborsare, anche pro-quota, la fattura n. 23746190XXX del 3 marzo 2018, nonché tutte le somme addebitate per l'utenza in epigrafe dal 21 gennaio 2017 fino alla sua definitiva cessazione amministrativo-contabile, e a riconoscere e versare all'istante, a mezzo bonifico o assegno bancario:

- a) € 105,00 (centocinque/00), per l'interruzione completa del servizio adsl;
- c) € 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura.

Con la precisazione, che le somme riconosciute a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate di interessi legali, calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia sino al soddisfo e che le stesse dovranno essere versate a mezzo bonifico bancario o assegno;

E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento "il provvedimento di definizione della controversia, costituisce un ordine dell'Autorità", come disposto dall'art. 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259";

La presente determinazione è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web sia dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, sia del Co.Re.Com. Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;

La società resistente è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente determinazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 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 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di (60) sessanta giorni dalla notifica del medesimo.
Reggio Calabria,

Il Responsabile del Procedimento
F.to Avv. Michele Ripepi

IL DIRETTORE DEL CO.RE.COM.
F.to Avv. Rosario Carnevale