

**DELIBERA N. 18/DEF.**

**XXX TARALLO / VODAFONE ITALIA XXX (HO.MOBILE - TELETU)  
(GU14/601879/2023)**

**Corecom Calabria**

IL COMITATO nella riunione del 20/10/2023;

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, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la 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 XXX TARALLO del 18/04/2023 acquisita con protocollo n. 0107051 del 19/04/2023 ;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante riferisce: *“Contratto che prevede la rete fissa e la rete mobile. Si è proceduto alla cessazione dei servizi di rete fissa (SOLO RETE FISSA) a 29 giugno 2020 con esito negativo , PEC IN ALLEGATO. Si è proceduto alla cessazione dei servizi di rete fissa (SOLO RETE FISSA) a settembre 2020 con esito negativo, PEC in allegato Si è proceduto alla disdetta dei servizi di rete fissa (SOLO RETE FISSA) a giugno 2021 con esito negativo , PEC in allegato Non si capisce per quale arcano motivo non è stata recepita e lavorata a disdetta dei servizi di rete mobile, mai utilizzati, inviata più volte. Da Settembre 2021 a novembre 2022 sono state contestate tutte le fatture emesse per costi non dovuti, per voci mai richieste e per cambio condizioni generali di contratto senza autorizzazione e senza preavviso. In considerazione del fatto che abbiamo fatto la disdetta il 10/06/2021 a partire dalla fattura n. AN12847XXX scadenza 11/08/2021 388,92€ è stata pagata per differenza CON RISERVA. Vi riconosciamo solo i costi (e non tutti) per le linee mobili. Pagamento effettuato mediante bonifico il 23/09/2021, Fino alla fattura n. AO00957XXX di euro 592,18 comprensiva di costi di disattivazione e cessazione non dovuti pagata parzialmente il 09/02/2022. Contestate anche la fattura AO04923XXX come da reclami in allegato. Tutte le fatture per il servizio di rete mobile, non oggetto di disdetta, sono state regolarmente pagate ogni mese con i bonifici parziali comunicati a Vodafone con i reclami via PEC.”.* E ha chiesto: *“Si richiede IMMEDIATA RIATTIVAZIONE DELLE LINEE MOBILI il rimborso delle fatture emesse per la componente di rete fissa , mai utilizzata, da giugno 2020 data della prima disdetta indennizzo per attivazione di servizi ed opzioni mai richieste, costi variabili, Spese spedizione, ecc.. come da molteplici reclami, indennizzo per mancata risposta ai molteplici reclami, storno dell'insoluto e regolarizzazione della posizione amministrativa”.*

### **2. La posizione dell'operatore**

La resistente eccepisce in via preliminare l'inammissibilità/improcedibilità dell'istanza per difetto di legittimazione attiva, poichè il soggetto intestatario del contratto e delle relative utenze risulta essere la XXX XXX Scarl e non il Sig. Tarallo e chiede pertanto l'archiviazione della procedura.

Nel merito evidenzia in primo luogo l'infondatezza delle richieste avanzate dalla parte ricorrente, in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'utente e nella relativa fatturazione.

Rappresenta nello specifico, di aver gestito correttamente le richieste di disattivazione formulate dalla XXX XXX Scarl con relativa emissione delle note

di credito per le somme oggetto di doglianza, come visibile dalla schermata contabile allegata. Precisa che attualmente risultano attive unicamente le utenze mobili e le somme ad oggi insolute afferiscono ai servizi effettivamente fruiti dalla società, secondo quanto rilevabile dall'ultima fattura emessa nella quale sono presenti solo costi relativi alle numerazioni mobili.

Rileva che, nessun reclamo formale scritto, ovvero avente i requisiti previsti dalle condizioni generali di contratto, risulta essere pervenuto all'odierna esponente in relazione a tale problematica. Osserva a tale proposito che, in virtù di quanto previsto dalle condizioni contrattuali, le singole fatture emesse devono essere contestate entro il termine della loro scadenza ovvero entro 45 giorni dalla loro emissione. In assenza di contestazioni, secondo l'orientamento giurisprudenziale prevalente, la fattura si intende accettata da parte dell'utente e richiama a tale proposito la recentissima Delibera n. 29 del 4.5.2022, emessa dal Corecom Veneto, la quale ha precisato che: *“l'utente, qualora avesse voluto far valere il proprio diritto, avrebbe dovuto inviare formale contestazione entro 45 giorni dall'emissione della fattura, come previsto dalle Condizioni generali di Contratto, per consentire all'operatore di svolgere eventuali attività necessarie per la verifica la rettifica del conto telefonico. In assenza di tale reclamo quindi la fattura dovrà intendersi accettata dall'utente”*.

Evidenzia inoltre l'infondatezza della domanda nel caso di reclami tardivi, in quanto ciò impedisce di produrre i dettagli del traffico telefonico e dati che possono giustificare la legittimità degli addebiti in fattura e dimostrare l'effettuazione di traffico, concretandosi in tal modo una lesione del diritto di difesa del gestore. Infatti, per motivi legati alla tutela della riservatezza dei dati, gli stessi possono essere conservati per un periodo di tempo non superiore ai sei mesi, secondo quanto statuito dall'art. 123 del Codice della Privacy (Dlgs 196/2003 e ss.mm.ii.). L'Autorità, conformemente a quanto disposto dalla norma da ultimo citata, con la determina n. 49/15/DIT ha sancito che: *“gli operatori telefonici, in presenza di una contestazione scritta possono conservare il traffico relativo all'ultimo semestre, e pertanto, dovendo consentire agli stessi l'esercizio pieno del proprio diritto di difesa, le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo”*. Per permettere, quindi, al gestore un esercizio pieno del proprio diritto di difesa, l'AGCOM ha inteso limitare le uniche fatture che possono essere prese in considerazione per eventuali controlli e/o verifiche a quelle emesse nei sei mesi antecedenti alla data di presentazione del reclamo scritto.

Osserva altresì che la presenza di reclami e segnalazioni su disservizi o altro assume, un peso dirimente ai fini dell'accoglimento delle istanze in quanto, secondo l'orientamento consolidato dell'Autorità, in assenza di segnalazione da parte del cliente il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dallo stesso e porvi rimedio. Sul punto si riporta all'esaustiva raccolta di pronunce dell'Agcom, che corroborano l'orientamento ormai consolidato secondo cui gli indennizzi – laddove accertata la responsabilità del gestore – vanno riconosciuti a partire dalla prima segnalazione provata agli atti dalla parte istante (Delibere n. 38/12/CIR, n. 22/13/CIR, n. 89/15/CIR, n.65/15/CIR, n. 22/16/CIR). A tale proposito richiama anche la Delibera 165/15/CIR, in cui viene rilevato che *“non avendo*

*l'utente mai inviato alcun reclamo all'operatore, nemmeno dopo aver ricevuto le prime fatture che sono a tutt'oggi ancora insolute, alcuna responsabilità può rinvenirsi in capo alla società telefonica che, ignara dell'esistenza di eventuali problemi, ha continuato ad emettere le fatture fino alla disdetta del contratto intervenuta dopo circa sei mesi dall'attivazione", e la Delibera DL/081/17CRL/UD del 5.6.2017 del Corecom Lazio. Nel merito eccepisce l'inammissibilità delle richieste avanzate a titolo di risarcimento del danno ai sensi dell'articolo 20, comma 4, della Delibera 203/18/CONS e successive modifiche ed integrazioni.*

Ribadisce altresì 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.

Sottolinea in ogni caso che eventuali reclami devono comunque soddisfare i requisiti stabiliti nella Carta del Cliente Vodafone nella quale viene testualmente specificato che: *"Il Cliente che intende presentare reclamo formale a Vodafone per aspetti legati alla fornitura del servizio può inviare un reclamo scritto alla "Casella postale 190" - 10015 Ivrea (To), tramite il sito internet [www.vodafone.it](http://www.vodafone.it), nell'apposita area "Contattaci", App My Vodafone e Social Network (Facebook e Twitter)".* Richiama a tale proposito delle pronunce che hanno rigettato la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo, in quanto non erano presenti le ricevute comprovanti l'invio di reclami secondo le modalità previste dalla Carta del Cliente Vodafone (Delibera AGCOM n. 143/15/CIR, Delibera Co.Re.Com. Emilia-Romagna n. 26/2015). Evidenzia infine che sotto il profilo amministrativo e contabile l'utente è attualmente attivo e presenta un insoluto di € 892,86.

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 depositato, 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 nota 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 4 ottobre 2023, la resistente ha ribadito la correttezza del proprio operato, declinando ogni responsabilità e ha insistito nella richiesta di inammissibilità per difetto di legittimazione attiva. Dall'altra parte, l'istante ha ribadito le proprie richieste per come formulate nell'atto introduttivo. Al termine dell'attività istruttoria, il fascicolo è stato trattenuto per la 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.

In via preliminare occorre rilevare la legittimità con cui l'istante agisce nel presente procedimento in qualità di legale rappresentante della XXX XXX s.r.l., reale intestataria del contratto. Dalla visura camerale allegata agli atti, infatti, egli risulta essere amministratore unico della società al quale compete la rappresentanza della stessa, ed in

quanto tale ha facoltà di compiere tutti gli atti e tutte le operazioni inerenti la gestione aziendale. Sebbene le risultanze istruttorie rilevino un mero errore materiale commesso dal ricorrente in fase di registrazione, avendo presentato l'istanza a suo nome e come persona fisica anziché a nome della società come persona giuridica, l'eccezione di inammissibilità avanzata dall'operatore non può essere accolta. In ogni caso la denominazione corretta dell'intestatario del contratto era comunque riscontrabile dalla documentazione allegata ed era, quindi, semplice risalire a tale soggetto. L'errore commesso, infatti, non ha precluso il diritto di difesa dell'operatore, come si evince proprio dalla memoria depositata, in cui Vodafone ha inquadrato correttamente sia l'oggetto del contendere che la parte in causa, esaminando senza difficoltà le doglianze avversarie (si veda a tale proposito Delibera Co.re.com. Basilicata n. 11/2023 e Delibera Co.re.com. Emilia Romagna n. 167/19).

Le doglianze di parte istante si concentrano sulla fatturazione che il gestore ha emesso successivamente all'esercizio della facoltà di recesso, ragion per cui ne ha richiesto lo storno. In primis va richiamato che, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1335 Codice civile, la disdetta contrattuale si reputa conosciuta nel momento in cui giunge all'indirizzo del destinatario, se questi non prova di essere stato senza sua colpa, nell'impossibilità di averne notizia. Inoltre, ai fini di un idoneo inquadramento normativo della fattispecie in esame, occorre Sul punto, giova rilevare che in applicazione dell'art. 1, comma 3, della legge n. 40/2007 (c.d. decreto Bersani), secondo il quale *"I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia....devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto...e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a 30 giorni"*, la giurisprudenza Agcom è costante nel ritenere che *"devono essere considerate illegittime le fatture emesse successivamente al recesso esercitato dall'utente, il quale ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione"* (delibera Agcom n. 103/10/CIR; conformi delibere Agcom nn. 137/10/CIR; 140/CIR; 24/11/CIR, 75/11/CIR). Ulteriormente, in linea con l'orientamento dell'Autorità altri Corecom hanno sancito che *"l'operatore è tenuto a recepire il recesso entro il termine legislativamente previsto di 30 giorni dal ricevimento della comunicazione di recesso. Ogni fattura emanata successivamente a tale momento, è illegittima e deve essere annullata"* (si veda ad es. Determinazione Corecom Emilia-Romagna n. 6/2012). Ne consegue che, in caso di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore deve attivarsi per rendere effettivo il recesso nel rispetto delle tempistiche stabilite dalle condizioni contrattuali e dalla predetta normativa. Diversamente, in caso di mancata o ritardata lavorazione del recesso, l'utente ha diritto allo storno — ovvero al rimborso — delle fatture emesse nel periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere già sciolto, essendo tale fatturazione priva di causa.

Nel caso di specie dalla documentazione in atti si evince che l'istante in data ha avanzato formale disdetta in relazione solo alla linea fissa, a mezzo PEC, il 29 giugno 2020, come risulta dalla ricevuta di consegna allegata. Ne consegue che il recesso diventa efficace a decorrere dal 29 luglio 2020, ovvero trascorsi 30 giorni dalla ricezione della comunicazione di risoluzione contrattuale. L'operatore in memoria sostiene di aver gestito correttamente le richieste di disattivazione, ma dalle fatture allegate da parte istante risulta il proseguimento della fatturazione successivamente alla disdetta per

l'erogazione di un servizio, che, oltretutto, non risulta provata, atteso che l'operatore non ha fornito alcuna evidenza del traffico generato dall'utente nel periodo dopo la richiesta di recesso, depositando ad esempio copia del traffico telefonico, per dimostrare la correttezza degli importi addebitati.

Sul punto viene in rilievo l'orientamento giurisprudenziale, ormai consolidato, (ex multis, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947, Delibera Agcom n. 211/18/CIR) in virtù del quale l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313), altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso (ex multis, Delibera Agcom n. 82/17/CIR). Con riferimento al caso di specie, deve rilevarsi che l'operatore avrebbe dovuto indicare e specificare nel dettaglio il quantum dovuto. Quindi, per quanto sopra, gli importi fatturati successivamente al recesso costituiscono addebiti impropri, la resistente è tenuta a stornare (o rimborsare, in caso di avvenuto pagamento) gli importi addebitati per la componente di rete fissa a decorrere dal 29 luglio 2020 (30 giorni successivi alla disdetta), fino alla fine del ciclo di fatturazione, ovvero le somme addebitate in relazione al suddetto servizio nelle fatture prodotte dall'istante (fatture n. AN00961XXX, AN04934XXX, AN 08901XXX, AN 12847XXX, AN 16783XXX, AN 20755XXX, AO 00957XXX) al netto delle note di credito eventualmente emesse, atteso che nella memoria l'operatore ha dichiarato di aver emesso delle note di credito per le somme oggetto di doglianza (cfr. Corecom Umbria, Delibera 59/2020). L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro, a propria cura e spese, della connessa pratica di recupero del credito, eventualmente aperta.

Devono essere altresì stornate le somme addebitate a titolo di costi di recesso anticipato e disattivazione addebitati nella fattura n. AO00957XXX. A tale proposito occorre richiamare le Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione" approvate con delibera Agcom n. 487/18/CONS il 16.10.2018" nelle quali viene specificato, in particolare, che i costi per il recesso anticipato devono essere *"equi e proporzionati al valore del contratto e alla durata residua della promozione offerta"* e che le spese di recesso debbono essere *"rese note al consumatore al momento della pubblicizzazione dell'offerta e in fase di sottoscrizione del contratto"*. Al riguardo deve rappresentarsi che la Vodafone non ha indicato, in modo chiaro e trasparente, né in memoria, né si evince dalla documentazione prodotta, quali costi l'utente avrebbe dovuto sostenere in caso di recesso anticipato da un contratto che prevedeva offerte promozionali e vincoli di durata, pertanto la somma richiesta a titolo di *"totale corrispettivo per recesso /disattivazione"*, non è dovuta dall'istante in quanto la convenuta non ha provveduto a chiarire le ragioni di tali addebiti o a documentare la corrispondenza dei medesimi ai costi effettivamente sostenuti (Co.re.com. Toscana n. 99/20 e n. 32/21).

Deve essere rigettata invece la richiesta di restituzione delle spese addebitate per il servizio di produzione e invio della fattura, dato che le predette spese sono a carico del cliente, salvo che lo stesso non attivi i servizi che comportano l'eliminazione della copia cartacea, circostanza quest'ultima di cui non vi è prova agli atti.

Infine non può essere corrisposto alcun indennizzo per la ritardata lavorazione del recesso, atteso che il disservizio conseguente alla mancata lavorazione della disdetta, di cui l'utente si duole, non configura un'ipotesi di attivazione di servizio non richiesto, ma, tutt'al più, di indebita fatturazione che, secondo il costante orientamento dell'Autorità, esclude il riconoscimento dell'indennizzo in quanto non riconducibile, neanche in via analogica, ad alcuna delle fattispecie di cui al Regolamento sugli indennizzi. (cfr Corecom Toscana Delibere n.107/2020 e 33/2021).

L'istante ha lamentato altresì l'addebito di servizi non richiesti sia in relazione alla rete fissa (Canone 8 IP addizionali, servizi digitali), che in relazione alle linee mobili (costi variabili per servizio Zero Extra 10GB Smart P.A.), secondo quanto si evince dai numerosi reclami inoltrati all'operatore, allegati in atti. Sul punto, si osserva che l'operatore in tale caso ha violato l'art. 67 quinquiesdecies Codice del Consumo che statuisce al comma 1 che : *“Il consumatore non è tenuto ad alcuna prestazione corrispettiva in caso di fornitura non richiesta. In ogni caso, l'assenza di una risposta non implica consenso del consumatore”*, nonché l'art. 7, comma 5, della Direttiva di cui alla Delibera Agcom 179/03/CSP che stabilisce che: *“gli operatori devono tenere indenni gli utenti dalla conseguenze economiche e pregiudizievoli delle attivazioni di servizi non richiesti e che in caso di contestazione, ove l'operatore non sia in grado di dimostrare, nelle forme dovute, la ricezione di una richiesta dell'utente ovvero le eventuali problematiche tecniche – non imputabili all'operatore stesso – che hanno determinato l'attivazione contestata, l'utente ha diritto allo storno dei corrispettivi addebitati per il traffico generato con l'operatore responsabile, nonché ad un indennizzo proporzionato al disservizio causato, per ogni giorno di attivazione del servizio non richiesto”*. Entrambe le disposizioni normative richiedono il consenso espresso dell'utente all'attivazione del servizio. Quindi, in difetto di prova contraria, deve affermarsi la responsabilità della resistente ex art. 1218 del codice civile per l'indebita attivazione di un servizio non richiesto, con il conseguente diritto per l'utente a un indennizzo proporzionato al disagio causatogli e allo storno (o al rimborso, qualora il relativo pagamento risulti essere già stato effettuato) di quanto addebitatogli a tale titolo. Invero, nel caso di specie, la resistente non ha fornito alcun documento da cui risulti l'esistenza di una manifestazione di volontà dell'utente di attivare i servizi contestati i cui costi andrebbero stornati o rimborsati.

Tuttavia è accoglibile l'eccezione dell'operatore relativa all'impossibilità di esibire i dati di traffico telefonico oltre il semestre antecedente la contestazione della singola fattura. Ciò in quanto l'art. 123, comma 1, del Codice della Privacy (Dlgs 196/2003 e ss.mm.ii.), la cui ratio è la tutela dei dati personali degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche, prescrive l'obbligo di cancellare o rendere anonimi i dati relativi al traffico riguardanti contraenti ed utenti trattati dal fornitore di una rete pubblica di comunicazioni o di un servizio di comunicazione elettronica quando non sono più necessari ai fini della trasmissione della comunicazione elettronica, fatta salva la conservazione per il periodo

di sei mesi per esigenze di fatturazione o per la commercializzazione di servizi di comunicazione elettronica o per la fornitura di servizi a valore aggiunto, e l'ulteriore specifica conservazione necessaria per una contestazione, anche in sede giudiziale. L'Autorità, del resto, con la determina n. 49/15/DIT, richiamata dalla resistente nella propria memoria difensiva, ha statuito, in conformità a quanto disposto dall'art. 123 del codice della Privacy, che: *“gli operatori telefonici, in presenza di una contestazione scritta possono conservare il traffico relativo all'ultimo semestre, e pertanto, dovendo consentire agli stessi l'esercizio pieno del proprio diritto di difesa, le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo”*. Per permettere, quindi, al Gestore un esercizio pieno del proprio diritto di difesa, l'AGCOM ha dunque inteso limitare le uniche fatture che possono essere prese in considerazione per eventuali controlli e/o verifiche a quelle emesse nei sei mesi antecedenti alla data di presentazione del reclamo scritto.

Nel caso di specie il primo reclamo scritto e dettagliato è stato inoltrato all'operatore il 25 settembre 2021, pertanto possono essere prese in considerazione solo le fatture relative ai sei mesi antecedenti alla suddetta contestazione, ovvero a partire dalla n. AN 08901XXX del 20 maggio 2021 (periodo marzo-maggio 2021), già stornate e/o rimborsate in relazione ai costi addebitati per la componente di rete fissa, per effetto della mancata lavorazione del recesso nei termini previsti. Pertanto la richiesta di storno/rimborso delle somme non dovute per attivazione di servizi non richiesti, in relazione alla linea fissa deve ritenersi già assorbita dal rimborso/storno delle fatture come esposto ut supra. Né l'istante ha diritto ad alcun indennizzo in relazione a tale disservizio, posto che le fatture da cui emergono gli addebiti per servizi non richiesti, relativi alla componente di rete fissa, sono successive alla richiesta di recesso formulata dall'istante, il quale ha dunque manifestato la volontà di non proseguire il rapporto contrattuale e pertanto la richiesta di corresponsione dell'indennizzo si pone in contrasto con tale intenzione.

Per quanto riguarda gli addebiti per servizi non richiesti relativi alle linee mobili lamentati dall'istante, di cui l'operatore non ha fornito alcuna prova della loro debenza, devono essere stornate/rimborsate le somme addebitate a partire dalla fattura n. AN 08901XXX del 20 maggio 2021 (periodo marzo-maggio 2021), per come sopra evidenziato, sino all'ultima fattura prodotta in atti ovvero la n. AP04709XXX del 22 marzo 2023, per un totale pari ad € 198,00. L'istante ha, altresì, diritto all'indennizzo. L'accertamento della responsabilità della resistente implica, a suo carico la corresponsione al ricorrente di un indennizzo da computarsi in base al parametro previsto ai sensi dell' art. 9, comma 2, dell'Allegato A) alla delibera n. 347/18/CONS, in base al quale l'operatore è tenuto a corrispondere un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di attivazione e, nel caso di specie, in forza del successivo art. 13, commi 1 e 5, del suddetto Regolamento il calcolo dell'indennizzo deve essere effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente ed è applicato in misura unitaria, nonostante la titolarità di più utenze, in ossequio al principio di equità. Il periodo indennizzabile decorre pertanto dal 25 settembre 2021, data del primo reclamo scritto, sino al 16 marzo 2023 posto che, dall'ultima fattura in atti, si evince che il servizio risulta ancora addebitato a tale data, per un totale di 537 giorni.

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 dopo l'ultimo reclamo del 9 aprile 2022 ha presentato istanza di conciliazione dopo 4 mesi, né ha formulato recesso dall'offerta contrattuale, nonostante la prosecuzione degli addebiti illeciti 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 è tenuta a liquidare all'istante, a titolo di indennizzo per attivazione di un servizio accessorio non richiesto, l'importo di euro 671,25 (seicentoseventantuno/25), così calcolato:  $537 \text{ g} \times 2,50 : 2$ , atteso il concorso di colpa, come sopra rilevato.

In merito alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, dalla documentazione esaminata emerge un primo reclamo del 25 settembre 2021, a mezzo PEC, successivamente reiterato l'8 novembre 2021, il 15 e il 16 novembre, il 13 dicembre 2021, il 9 febbraio 2022 e il 9 aprile 2022 , 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 25 settembre 2021 (data del primo reclamo) e il 28 gennaio 2023 (data del tentativo di conciliazione)

corrispondente a oltre due anni (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 € 300,00 (trecento /00) tetto massimo previsto dal Regolamento.

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione del Direttore 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 succ. modifiche e integrazioni;

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

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. la società Vodafone (H.O. mobile- Teletu) XXX è tenuta a liquidare al Sig. Tarallo n. q. di legale rappresentante della XXX Scarl, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme: - € 671,25 (seicentoseventantuno/25), a titolo di indennizzo per attivazione di servizi accessori non richiesti, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia; - € 300,00 (trecento/00) 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- Teletu) XXX è altresì tenuta a rimborsare o stornare le somme relative alla componente di rete fissa, per come dettagliato nella parte motiva, addebitate nelle fatture n. AN00961XXX, AN04934XXX, AN 08901XXX, AN 12847XXX, AN 16783XXX, AN 20755XXX, AO 00957XXX, al netto delle note di credito eventualmente emesse, nonché a rimborsare i costi addebitati per le linee mobili per servizi non richiesti, come specificato nel corso della trattazione, per un importo pari ad € 198,00.

2. La società Vodafone (H.O. mobile- Teletu) XXX è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

3. 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.

4. 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, 20 Ottobre 2023

IL PRESIDENTE

Avv. Fulvio Scarpino

Firmato  
digitalmente  
da

**Fulvio Scarpino**

CN = Fulvio Scarpino  
SerialNumber =  
TINIT-SCRFLV67A03C352X