



DETERMINA Fascicolo n. GU14/159034/2019

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Ditta Individuale
XXX - Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)**

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”;

VISTO l’Accordo quadro vigente 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;

VISTA l’istanza della società Ditta Individuale XXX, del 02/08/2019 acquisita con protocollo n. 0345713 del 02/08/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La Dott.ssa XXX in data 18.10.2016 sottoscriveva un contratto di abbonamento con la Società Vodafone Italia S.p.A. per i servizi voce ed internet/adsl inerenti l’utenza fissa n. XXX, aderendo all’offerta “Zero: RED +” al costo mensile di € 34,90 (oltre IVA). Nell’anno 2017, essendo già cliente della Vodafone Italia S.p.A. anche per l’utenza mobile n. XXX, chiedeva all’operatore di unire in un unico abbonamento l’utenza fissa + l’utenza mobile, e, pertanto, attivava l’offerta “Soluzione Lavoro Red +”, la quale prevedeva oltre al costo mensile suindicato per l’utenza fissa, anche l’importo di € 33,40 per l’utenza mobile con n. 4 GB di internet (oltre IVA). Poiché inspiegabilmente la istante superava sistematicamente i n. 4 GB di internet sulla utenza mobile previsti dall’offerta innanzi descritta, la stessa acquistava un ulteriore GB di internet a fronte del pagamento dell’importo di € 10,00. Per tali motivi, nel mese di dicembre 2017 la Dott.ssa XXX chiedeva l’attivazione del servizio “Zero: extra 2 GB” sulla utenza mobile dal costo di € 4,50 mensili, al fine di non rendersi costretta a corrispondere la somma di € 10,00 per l’acquisto di un solo GB dati tutte le volte in cui superava i n. 4 GB di internet previsti in abbonamento. Tuttavia, malgrado l’attivazione di n. 6 GB totali, gli stessi, secondo la odierna convenuta, superano sempre la soglia internet prevista in abbonamento, per cui la istante ha sempre dovuto corrispondere alla Vodafone Italia S.p.A. ulteriori somme di € 10,00 per ogni GB attivato. Fermo quanto innanzi, va altresì aggiunto che dalla fattura n. XXX 02 del 20.12.2017 emessa dal gestore telefonico, la Dott.ssa XXX si vedeva addebitati degli importi di gran lunga superiori

rispetto all'offerta attivata e innanzi descritta. In virtù di ciò, la istante XXX sin da subito provvedeva a segnalare tale anomalia al servizio clienti Vodafone Italia S.p.A., chiedendo la conseguente corretta emissione delle fatture, che, tuttavia, non è mai avvenuta. Da un attento esame delle fatture depositate in atti, si evince che l'operatore Vodafone Italia S.p.A., senza alcuna richiesta da parte della Dott.ssa XXX, a partire dal mese di ottobre 2017 abbia unilateralmente attivato sulla utenza fissa (n. XXX) il servizio "Fibra alla massima velocità" dal costo mensile di € 10,00; tale servizio, non solo non è mai stato richiesto dalla istante, ma, in ogni caso, non risulta funzionante. Infatti la dott.ssa XXX ha provveduto in più occasioni a segnalare alla odierna convenuta il malfunzionamento del servizio dati/adsl chiedendo la sostituzione del modem e/o un intervento tecnico che ad oggi non è mai avvenuto. In aggiunta a quanto innanzi, con fattura n. XXX 33 del 14.08.2018, la Vodafone Italia S.p.A. addebitava l'importo di € 7,00 inerente la sim mobile per un servizio denominato "Free Saturday Business", anch'esso mai richiesto dalla dott.ssa XXX. Con la fattura n. XXX 33 del 13.10.2018, poi, l'operatore convenuto chiedeva il pagamento della somma di € 241,32, continuando ad addebitare servizi non richiesti dalla istante ed un traffico anomalo di dati inerenti la sim mobile (n. XXX) Alla luce di tutto quanto innanzi esposto, essendo evidente che gli importi addebitati dalla Vodafone Italia S.p.A. non corrispondevano e tutt'oggi non corrispondono all'offerta telefonica attivata dalla Dott.ssa XXX, quest'ultima, rappresentata e difesa dall'avvocato XXX, in data 2.11.2018 inoltrava alla odierna convenuta formale reclamo PEC, con il quale, rappresentando tutti i fatti descritti, chiedeva un ricalcolo delle fatture emesse nel rispetto dell'offerta attivata "Soluzione Lavoro Red +" ed il conseguente rimborso di tutti gli importi in eccedenza illegittimamente addebitati alla stessa, invitando la odierna convenuta a fornire delucidazioni in merito al superamento delle soglie di internet previste in abbonamento sulla sim mobile, nonché sull'addebito del servizio "Fibra alla massima velocità" non funzionante e del servizio "free Saturday business", entrambi mai richiesti dalla istante. Infine, la Dott.ssa XXX chiedeva il riconoscimento degli indennizzi previsti dall'Allegato A Del. n. 347/18/CONS per tutti i danni subiti e subendi a causa dell'inadempimento contrattuale della Vodafone Italia S.p.A. Con risposta al reclamo e contestuale proposta transattiva del 18.12.2018, la Vodafone Italia S.p.A. rappresentava alla istante che gli aumenti dei canoni in abbonamento riguarderebbero le modifiche unilaterali apportate dalla Vodafone Italia S.p.A. a decorrere dal mese di settembre 2018 e debitamente comunicate alla Dott.ssa XXX in data 9.08.2018; inoltre, la odierna convenuta, riconoscendo implicitamente di aver attivato dei servizi a pagamento mai richiesti dalla Dott.ssa XXX, si impegnava ad emettere n. 2 note di credito (di cui una di € 117,12 ed una di € 102,48) alla luce di un nuovo e corretto ricalcolo delle fatture contestate, con un debito residuo a carico della istante dell'importo di € 21,72 IVA inclusa. La dott.ssa XXX, con riscontro a mezzo PEC del 9 gennaio 2019, rifiutava tale proposta transattiva, non ritenendola congrua rispetto allo scorretto comportamento commerciale tenuto dalla odierna convenuta, evidenziando altresì che le contestazioni avanzate con reclamo del 2.11.2018 non attenevano alle modifiche unilaterali al contratto apportate dalla società convenuta e correttamente comunicate dalla Vodafone Italia in data 9.8.2018, in quanto le stesse erano state tacitamente e pacificamente accettate dalla Dott.ssa XXX. In aggiunta a quanto innanzi, la istante rappresentava all'operatore che, malgrado la proposta di storno ed emissione di note di credito in suo favore, ed il conseguente implicito riconoscimento di aver attivato servizi a pagamento non richiesti dalla Dott.ssa XXX, nonché di aver addebitato costi non dovuti, con la ulteriore fattura n. XXX45 del 13.12.2018, la Vodafone Italia S.p.A. aveva comunque e nuovamente richiesto alla Dott.ssa XXX il pagamento degli stessi importi contestati con reclamo del 2.11.2018 (!!!), confermando ancora una volta, con tale scorretto comportamento commerciale, il proprio inadempimento contrattuale. Inoltre la istante rappresentava ancora una volta che il servizio di connessione "massima velocità" unilateralmente attivato dalla Vodafone Italia S.p.A., oltre a non essere mai stato richiesto, risulta in ogni caso non funzionante. Ad oggi, infatti, mai alcuna sostituzione del modem e/o alcun intervento dei tecnici Vodafone è stato effettuato in relazione alla linea internet/dati sulla numerazione fissa n XXX. Alla luce di tutto quanto innanzi, la istante invitava nuovamente l'odierna convenuta al ricalcolo delle fatture emesse nel rispetto dell'offerta attivata ed al conseguente rimborso di tutti gli importi in eccedenza illegittimamente addebitati alla stessa, invitando la Vodafone Italia S.p.A. a corrispondere gli indennizzi previsti dall'Allegato A Del. n. 347/18/CONS per tutti i danni subiti e subendi dalla istante a causa dell'inadempimento contrattuale dell'operatore. Infine, ad oggi, la istante non solo non è stata rimborsata ed indennizzata dall'operatore convenuto, ma continua a ricevere numerose telefonate di solleciti di pagamento inerenti presunte fatture scadute e non pagate, non ricevute dalla Dott.ssa XXX. Per tali motivi, in data 26.01.2019 la istante depositava istanza UG n. 74107/2019 tramite la piattaforma Conciliaweb al fine di esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione con l'operatore convenuto. In data 3.06.2019 si teneva l'udienza di conciliazione; tuttavia le parti non raggiungevano alcun accordo. Chiede: 1)

Ricalcolo delle fatture contestate dal mese di gennaio 2018 ad oggi e conseguente rimessione delle stesse; 2) Restituzione degli importi illegittimamente richiesti e non dovuti; 3) Indennizzo per attivazione di servizi non richiesti ex art. 9 All. A Delibera 347/18/CONS del servizio fibra alla massima velocità, attivato unilateralmente dalla Vodafone Italia S.p.A. a decorrere dalla fattura n. XXX02 del 20.12.2017; 4) Indennizzo per attivazione di servizi non richiesti ex art. 9 All. A Delibera n. 347/18/CONS del servizio "Free Saturday business" attivato unilateralmente dalla Vodafone Italia S.p.A. a decorrere dalla fattura n. XXX33 del 14.08.2018; 5) Spese procedura. - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 4.000,00. Disservizi segnalati per l'utenza telefonica n. 1. XXX, Applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite; utenze telefoniche n. XXX. XXX Contestazione fatture; utenza n. XXX Attivazione servizi non richiesti; utenza n. XXX Attivazione servizi non richiesti; utenza n. XXX Applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite.

In via preliminare si eccepisce l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste, anche economiche, formulate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione. Invero, eventuali domande eccedenti la richiesta trattata dinanzi al Co.Re.Com., dovranno essere considerate necessariamente improcedibili poiché per le stesse non risulta assolto l'obbligo del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione. Vodafone evidenzia l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate dall'utente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'applicazione delle condizioni contrattuali indicate nella proposta di abbonamento allegata alla presente memoria (cfr. all. 1). Si precisa, pertanto, che il contestato servizio fibra, attivato ed addebitato nelle fatture emesse, è assolutamente coerente con l'offerta sottoscritta dalla parte ricorrente. Peraltro, come indicato dal servizio clienti, il suddetto servizio può, in ogni caso, essere agevolmente disattivato alla pagina dedicata, nell'area personale fai da te. L'odierna esponente, inoltre, conferma di aver inviato apposita comunicazione all'istante, in data 22.2.2017, con annessa comunicazione dell'opzione "smart passport" e dell'iniziativa "free saturday" mediante la quale gli utenti potevano navigare in libertà ogni sabato, fino ad un massimo di 2 GB al giorno, alla velocità del 4G senza costi aggiuntivi. Vodafone rileva di aver altresì provveduto, in data 9.8.2018, alle ore 16:00, ad inviare all'indirizzo di posta elettronica XXX@gmail.com, la comunicazione per la modifica unilaterale del contratto così come previsto ai sensi dell'articolo 13 delle condizioni generali di contratto e dall'art. 70 del Decreto Legislativo 1 agosto 2003 n. 259. Quanto sopra veniva poi comunicato all'utente con apposita nota informativa del 18.12.2018, da intendersi parte integrante della presente memoria difensiva. In forza di ciò, quindi, nonché di quanto espressamente documentato, Vodafone conferma la correttezza del proprio operato gestionale e della relativa fatturazione. Si pone, poi, in rilievo che, in virtù di quanto previsto dalle suddette condizioni, le singole fatture emesse possono, comunque, essere contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione. In assenza di contestazioni, quindi, la fattura si intende accettata da parte dell'utente. A sostegno di tale ultima eccezione, va richiamata una recentissima pronuncia del Co.Re.Com. Puglia (Del. N. 22 del 17/04/2017) in cui viene statuito, quale motivazione del rigetto dell'istanza di definizione della controversia, che: "la richiesta di storno della fattura debitoria non può essere accolta poiché agli atti non emergono contestazioni in ordine agli importi addebitati: si rammenta che è onere dell'utente sporgere reclamo onde consentire all'Operatore di eseguire le attività necessarie per la verifica e la rettifica delle somme contabilizzate". Ancora, deve evidenziarsi l'infondatezza della domanda nel caso di reclami tardivi. In tal caso, difatti, non è possibile 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. Agcom, del resto, si è espressa recentemente in tal senso, con la determina n. 49/15/DIT la quale ha statuito, in aderenza 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". Fondamentale, quindi, si rivela essere il reclamo il quale ha la funzione, allo stesso tempo, di contestazione per l'utente e di avvertimento verso il Gestore al fine di permettergli le verifiche del caso e, se dovuti, gli eventuali rimborsi o storni. Parimenti rilevante è il diritto di difesa dell'operatore, costituzionalmente garantito come per ogni soggetto il quale non deve essere in nessun caso leso. 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 negli ultimi 6 mesi dalla data di presentazione del reclamo scritto. Per completezza, inoltre,

sempre in tema di reclamo, è opportuno ribadire che, in forza di quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto di Vodafone, l'utente ha in ogni caso l'onere di presentare reclamo per addebiti non riconosciuti entro 45 giorni dal ricevimento della fattura, al fine di permettere all'operatore gli opportuni controlli. In tal senso, invero, si sono, altresì, espressi il Tribunale di Milano ed il Tribunale di Roma, rispettivamente, con le sentenze n. 12054/12 e n. 9292/12, considerando come accettate le fatture non contestate. Per mera compiutezza difensiva, si riafferma che la presenza di reclami e segnalazioni su disservizi o altro assume, infatti, un peso dirimente ai fini dell'accoglimento delle istanze. Ci si riporta sul punto 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). Va menzionata la Del. 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 insolte, 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 all'attivazione” e la Delibera DL/081/17CRL/UD del 5.6.2017 del Corecom Lazio con la quale è stato statuito che: “Tuttavia all'accoglimento della domanda osta quanto prescritto in tema di obbligo di conservazione e detenzione dei dati personali da parte del responsabile del trattamento (nel caso di specie l'operatore) dal D. Lgs. n. 196/2003. In particolare, l'art 123, comma 1 di tale Decreto prevede che “I dati relativi al traffico riguardanti abbonati ed utenti trattati dal fornitore di una rete pubblica di comunicazione sono cancellati o resi anonimi quando non sono più necessari ai fini della trasmissione della comunicazione elettronica, fatte salve le disposizioni dei commi 2, 3 e 5”. Il comma 2 dispone inoltre che “Il trattamento dei dati relativi al traffico strettamente necessari ai fini di fatturazione per l'abbonato, ovvero di pagamenti in caso di interconnessione, è consentito al fornitore, a fini di documentazione in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento per un periodo non superiore a sei mesi, salva l'ulteriore specifica conservazione necessaria per effetto di una contestazione anche in sede giudiziale”. Dalla lettura del citato articolo ne consegue che gli operatori telefonici, in presenza di una contestazione, possono conservare il traffico relativo all'ultimo semestre dalla proposizione della stessa e, pertanto, dovendo consentire agli stessi il pieno 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.”. Nel merito, relativamente alla richiesta di indennizzo e storno, si eccepisce che in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4, “L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina 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 nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”. Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Manca, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. Né, tanto meno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. In ultima analisi si eccepisce che la domanda dell'utente deve, comunque, essere rigettata 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”. Secondo l'orientamento costante della giurisprudenza di legittimità, invero, 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). In relazione, poi, al grado di colpa in cui si attua la negligenza del creditore, deve essere rilevato che le Sezioni Unite della Cassazione affermano come un comportamento omissivo caratterizzato dalla colpa generica sia sufficiente a fondare il concorso di colpa del creditore/danneggiato. L'Agcom, quindi, ha recepito il summenzionato principio, così stabilendo in una recente Delibera: “deve richiamarsi, al riguardo, il principio espresso dalle Linee guida di cui alla delibera n.276/13/CONS secondo cui “per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, come, per esempio, quello di cui all'art. 1227 cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, 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” (Del. N. 23/17/CIR). Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l’utente è attualmente attivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 3.211,56. Si rileva, difatti, che la decisione assunta dall’utente di interrompere del tutto il pagamento delle fatture emesse dal mese di febbraio 2019 ad oggi, ovvero 2 anni di mancati pagamenti, è assolutamente illegittima ed arbitraria, essendo del tutto evidente che l’avvenuta contestazione di alcune voci non poteva comunque giustificare l’integrale omesso pagamento dei documenti contabili emessi dal gestore, nei quali erano comprese voci non contestate ed in cui era registrato ingente traffico telefonico. Quanto sopra è affermato dalla delibera AGCOM 664/06/CONS, laddove esplicitamente si assume che “[...] L’utente che ha presentato formale reclamo all’operatore in merito all’addebito di un singolo bene o servizio, anche supplementare, può sospendere il pagamento fino alla definizione della procedura di reclamo. L’utente è comunque tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione.” Tale principio, inoltre, come noto, è stato più volte ribadito anche dalla recente giurisprudenza. In particolare, la recentissima sentenza n. 2436/17 - resa dal Tribunale di Roma in analogo giudizio incardinato da un altro utente nei confronti di Vodafone - ha affermato il principio per cui “Il rifiuto [di pagare le fatture] non poteva, tuttavia essere giustificato, come lo stesso XXXX assume, a compensazione dei disagi fino a quel momento sopportati, per i quali pure si accingeva a reclamare l’indennizzo nel procedimento amministrativo ed i maggiori danni davanti all’Autorità Giudiziaria. Invero, la mera riduzione di funzionalità della linea telefonica avrebbe giustificato esclusivamente una iniziativa giudiziaria per il proporzionale accertamento della minore utilizzabilità della linea telefonica e eventualmente del conseguente pregiudizio, ma non lo autorizzava a procedere in via di autotutela al rifiuto di pagare l’intero corrispettivo della somministrazione, eccezionalmente ammesso solo in caso di totale inadempimento, a mente dell’art. 1460 c.c., pure in presenza di contratto che lo obbligava al pagamento delle fatturazioni senza riserve”. Vodafone Italia S.p.a. reitera le eccezioni più sopra indicate, contestando, altresì, le affermazioni dell’utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e rimborso con conseguenziale, integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa. Vodafone richiede che nella denegata e sin da ora contestata ipotesi di accertamento di responsabilità, con conseguente condanna al pagamento di eventuale indennizzo, la somma oggetto di delibera venga stornata dall’importo totale insoluto, ad oggi pari all’importo di euro 3.211,56.

MOTIVAZIONE: Alla luce di quanto emerge dalle risultanze istruttorie, alcuna responsabilità può essere attribuita alla convenuta Vodafone Italia S.p.A.

DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l’istanza della società Ditta Individuale XXX, del 02/08/2019, per i motivi di cui in premessa.

Il 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, come richiamato dall’articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell’articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell’Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
ALFREDO AURILIO