
ATTI 1.21.1. – 2015/3080/GU14

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 60 del 22 dicembre 2017

Sono presenti i componenti del Comitato:

ZANELLA	Federica	Presidente
BOSCAGLI	Giulio	Vice Presidente – <i>Assente giustificato</i>
SAVOINI	Gianluca	Vice Presidente
BORELLA	Diego	
ROLANDO	Stefano	- <i>Assente giustificato</i>

Oggetto: Definizione della controversia XXX /Vodafone Omnitel B.V. (ora Vodafone Italia S.p.A.)

La struttura proponente:

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la L. 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, lettera a), n. 14;

VISTA la L. 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*;

VISTO il D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*, in particolare l'art. 10;

VISTA la deliberazione di Comitato del 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTO il Regolamento interno del Co.Re.Com., approvato con propria deliberazione 7 novembre 2013, n. 63;

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 in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Regione Lombardia e il Comitato regionale per le comunicazioni della Lombardia in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera A.G.Com. n. 179/03/CSP, recante *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la delibera A.G.Com. n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*" (di seguito "Regolamento") come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

VISTA la delibera A.G.Com. n. 73/11/CONS, recante "*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*", ed in particolare il Regolamento di cui all'allegato A (di seguito "Regolamento indennizzi");

VISTA l'istanza presentata in data 21 maggio 2015 con cui la società XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Vodafone Italia S.p.A., ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

VISTA la proposta di decisione del dirigente dell'Ufficio ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

L'istante ha chiesto la definizione della controversia in essere con l'operatore Vodafone Omnitel B.V. (ora Vodafone Italia S.p.A. e, d'ora in avanti, "Vodafone"), ai sensi degli art. 14 e ss. del Regolamento, in relazione al contratto multiutenza con codice cliente n. 6.522970.

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva del procedimento e nella memoria depositata in data 24 giugno 2015 l'istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 2/4/2013, Vodafone sottoponeva alla XXX Srl proposta commerciale per servizi di fonia fissa/mobile e traffico dati per un costo onnicomprensivo di euro 503,00 + IVA/mese; tale offerta, accettata dalla XXX Srl, veniva attivata il 7/10/2013;
- nel Febbraio 2014, il funzionario commerciale di PS Line, in rappresentanza di Vodafone, proponeva alla XXX nuova e migliorativa proposta commerciale, con corrispondente aggiornamento di tariffa, per servizi di fonia fissa/mobile e traffico dati per un costo onnicomprensivo di euro 463,38 + IVA/mese, per un totale di 25 servizi (linea fissa / linea mobile / linea dati fissa / linea dati mobile);
- purtroppo, sin dalla prima fattura utile recapitata a seguito dell'attivazione della nuova offerta (di euro 463,38 + IVA al mese che sostituiva quella, in essere fino a quel periodo, di euro 503,00 + IVA al mese), gli importi riportati sui documenti fiscali recapitati alla XXX Srl risultavano nettamente superiori. A titolo esemplificativo:
Fattura (Bimestre) del 6/5/2014 euro 1489,00 + IVA;
Fattura (Bimestre) del 8/7/2014 euro 1320,00 + IVA;
Fattura (Bimestre) del 6/9/2014 euro 1690,00 + IVA;
Fattura (Bimestre) del 6/11/2014 euro 1316,75 + IVA;
- in data 5/8/2014, irrisolta la situazione segnalata attraverso il servizio clienti Vodafone (ad es. con il numero di pratica 1785673809) e perdurante la fatturazione con importi manifestamente eccessivi, veniva notificata da parte istante formale lettera di reclamo a Vodafone;
- nonostante la situazione di cui al punto precedente, la XXX ha corrisposto l'importo totale fatturato dalla Compagnia telefonica, sebbene palesemente errato;
- in data 20/10/2014, veniva notificata nuova ed ulteriore formale lettera di reclamo a Vodafone e in data 20/11/2014, veniva notificata allo stesso operatore diffida ad adempiere;
- in data 2/12/2014, il Servizio Clienti Vodafone Aziende richiedeva all'utente l'invio di "...documentazione rilasciata dall'agente"; nello stesso giorno, veniva inoltrato all'operatore quanto richiesto;
- in data 15/12/2014, non riscontrando alcuna iniziativa a risoluzione del problema in essere (ormai da mesi) e negata ogni informazione sulle eventuali difficoltà o impossibilità di adempiere il contratto da parte di Vodafone Omnitel B. V., veniva depositata istanza UG presso il Corecom della Regione Lombardia;
- in data 21/1/2015 veniva notificata Contestazione fattura AF00184628 del 8 Gennaio 2015 di Totale euro 1.578,64, per cui Vodafone Omnitel B.V. - ad oggi - non ha dato alcun riscontro;

- nonostante la situazione di cui al punto precedente, la XXX , perdurante la mancanza di riscontro da parte di Vodafone Omnitel B.V., ha corrisposto gli importi ricalcolati sull'offerta sottoscritta;
- in data 26/2/2015, Vodafone Omnitel B.V. senza alcuna preavviso procedeva con il distacco dell'utenza business telefono/dati, intestata alla XXX ;
- in data 2/3/2015, compreso che non si trattava di un guasto (segnalato dall'utente come tale, via PEC in data 26/2/2015) veniva depositata istanza GU5 presso il Corecom della Regione Lombardia;
- per arginare il grave danno arrecato alla XXX, in data 18/3/2015, si richiedeva a Vodafone di attivare l'inoltro di chiamata sulle utenze mobili del consumatore, così da non perdere ulteriori commesse. Richiesta questa, a cui il fornitore di telefonia non aderiva tempestivamente;
- in data 26/3/2015 veniva notificata Contestazione fattura AF03229353 del 6/3/2015 di Totale euro 1.698,02, cui Vodafone non dava alcun riscontro;
- solo in data 1/4/2015 veniva ripristinato il servizio da parte di Vodafone e contestualmente attivato il passaggio con il nuovo fornitore Telecom Italia;
- in data 14/5/2015 si teneva presso il Co.Re.Com Regione Lombardia il Tentativo di conciliazione che si concludeva con un verbale di mancato accordo;
- in data 22/5/2015 si depositava istanza GU14 presso il Corecom della Regione Lombardia;
- in data 24/5/2015 veniva contestata della fattura AF06313169 del 8/5/2015 di Totale euro 938,90, in aggiunta alla contestazione di tutte le precedenti AE15195269, AF00184628, AF03229353 per un totale di euro 4.394,54; a tali contestazioni Vodafone non forniva alcun riscontro. XXX corrispondeva gli importi ricalcolati sull'offerta in essere;
- con comunicazione del 10/6/2015, Vodafone sollecitava l'importo scaduto di euro 5.333,44;
- nel prospetto di tale comunicazione, comunque contestata con PEC 16/6/2015, Vodafone: non riconosce gli importi corrisposti dalla XXX , legittimamente ricalcolati, in base al contratto sottoscritto e alle utenze in essere (euro 2.641,00 – corrisposti con bonifico del 19/11/2014 ed euro 1100,00 – corrisposti con bonifico del 29/1/2015); non valuta l'eccedenza fatturata e comunque corrisposta relativa alla prima fattura del 6/5/2014; non considera il procedimento AgCom in essere presso il CoReCom Lombardia, di cui istanza GU14 2015/3080; rappresenta nuovamente la volontà di non volere instaurare il minimo contraddittorio, dall'istante costantemente e continuativamente promosso, già narrata nella presente memoria;
- con nuova ed ulteriore comunicazione, Vodafone - Amministrazione Crediti (PEC del 19/6/2015), sollecitava il pagamento dell'importo scaduto di euro 5.333,44. Missiva, anche questa, contestata dalla XXX per le predette ragioni;

Tutto ciò premesso la XXX formula richiesta di congruo indennizzo, accollo imposte e cessazione di ogni pretesa da parte di Vodafone. In particolare:

- i) indennizzo di € 1.875,00 per ritardata attivazione del servizio dal 2/4/2013 al 7/10/2013;
- ii) indennizzo di € 262,50 per sospensione o cessazione del servizio dal 26/2/2015 al 31/3/2015;
- iii) indennizzo di € 5.850,00 per mancata risposta a reclamo;
- iv) risarcimento/mancato guadagno per compressivi € 3.100,00;
- v) storno di tutte le fatture erroneamente emesse da Vodafone;
- vi) rimborso di € 100,00 per le spese di procedura

Successivamente all'avvio del procedimento di definizione, la società XXX srl ha provveduto a contestare tutte le fatture Vodafone emesse successivamente all'asserito passaggio ad altro gestore (Telecom) delle utenze intestate alla stessa società.

2. La posizione dell'operatore

La società Vodafone non ha depositato memorie in merito alla controversia in essere con la società XXX. Con nota del 29 giugno 2015, tuttavia, Vodafone ha formulato una proposta transattiva nei termini che seguono: *“Si precisa che la Vodafone Omnitel B.V, sulla base delle lamentele di parte ricorrente, si rende disponibile - pro bono pacis - senza riconoscimento di responsabilità alcuna a stornare l'attuale insoluto di € 5.333,44 nonché a ritirare la pratica di recupero del credito a propria cura e spese, a fronte del pagamento della minor somma di € 2.500,00 da parte della XXX srl a favore della Vodafone Omnitel per i servizi usufruiti e gli apparati in possesso della XXX srl”*.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 *Regolamento*.

Sempre preliminarmente deve essere dichiarata inammissibile la domanda di risarcimento del danno per “mancato guadagno”, atteso che la stessa esula dalle competenze di questo Corecom così come definite dall'art. 19 del *Regolamento* di cui all'all. A alla Del. 173/07/CONS.

Nel merito, le domande formulate dall'utente possono trovare parziale accoglimento nei termini di cui si dirà e per i motivi qui di seguito esposti.

i. Sulla richiesta di indennizzo per ritardo nell'attivazione

Alla luce dell'istruttoria condotta tale richiesta non risulta meritevole di accoglimento. Non è presente alcuna segnalazione indirizzata all'operatore con la quale l'utente lamenta il ritardo nell'attivazione dei servizi. Nella lettera notificata a Vodafone in 22 ottobre 2014 la società XXX srl semplicemente dichiara che *“l'effettiva attivazione è avvenuta il 7 ottobre 2013, una volta effettuate tutte le verifiche necessarie”*, senza contestare alcun ritardo nell'adempimento dell'obbligazione derivante dal contratto e senza fare riferimento ad eventuali precedenti reclami inoltrati all'indomani dell'accettazione dell'offerta commerciale e/o al mancato assolvimento, da parte dell'operatore, degli oneri informativi circa i tempi e le modalità di attivazione (o circa la sussistenza di eventuali cause impeditive alla stessa). Non vi è dunque alcun elemento fattuale sulla cui base fondare una responsabilità dell'operatore e il conseguente diritto dell'utente a un congruo indennizzo.

ii. Sulla richiesta di indennizzo per illegittima sospensione del servizio

Merita invece accoglimento la domanda di indennizzo per illegittima sospensione del servizio.

Dall'istruttoria condotta emerge come circostanza pacifica e provata quella dell'avvenuta sospensione del servizio voce attivo sul n XXX dal 26/02/2015. Tale sospensione, come confermato dall'operatore nelle comunicazioni inviate a questo Corecom, è intervenuta in seguito al mancato pagamento di alcune fatture, tutte contestate, da parte dell'utente ma è stata disposta in assenza di uno dei presupposti espressamente indicati dall'art. 5 del *Regolamento* di cui alla Del. 173/07/CONS: il preavviso di sospensione. Non risulta invero agli atti alcuna comunicazione inviata dall'operatore alla XXX, nonostante i reclami e le contestazioni inoltrate da quest'ultima alla società Vodafone, dalla quale emerga l'assolvimento, da parte della predetta società dell' “obbligo di informare l'utente con congruo preavviso” previsto dalla disposizione appena citata.

Circa la durata della sospensione, dalle comunicazioni intercorse tra la Vodafone e questo Corecom si evince che, nonostante le rassicurazioni circa l'imminente riattivazione,

di cui alla nota del 16 marzo 2015, a quella data l'utente risultava ancora disservito. Con nota del 1/04/2015, in parte contraddittoria rispetto alla precedente, Vodafone comunicava che l'utenza, sospesa per morosità, era stata riattivata positivamente in data 13 marzo 2015 e che solo successivamente alla riattivazione erano subentrati problemi di natura tecnica.

Con Pec del 18 marzo, la parte istante comunicava all'operatore: "Con riferimento all'utenza in oggetto, tutt'ora NON funzionante, Vi invitiamo ad attivare il trasferimento di chiamata per i numeri XXX e XXXXX da reindirizzare al XXX". Tale richiesta tuttavia non ha avuto alcun seguito.

Successivamente, con mail del 7/04/2015, l'utente comunicava che la linea era tornata funzionante solo a partire dal 1/04/2015: a quella data, tuttavia, le linee risultavano migrate ad altro operatore.

Ora, se la circostanza del disservizio totale sulla linea n. XXX fino al 1/04/2015, affermata dalla parte istante, non è stata contestata dalla parte resistente, è altresì vero che dalla documentazione acquisita agli atti attraverso richieste di integrazione istruttoria risulta che dal 18 marzo tutte le linee sono migrate ad altro operatore. Pertanto si ritiene di potere validamente considerare quale *dies ad quem* per il calcolo del periodo da indennizzare il 18/03/2015.

Considerati dunque i 20 giorni di assenza totale del servizio (e non 35 come calcolati dalla parte istante), e il parametro giornaliero di € 15,00 (€ 7,50 x 2, per effetto dell'applicazione degli artt. 4, comma 1 e 12, comma 2 del c.d. Regolamento Indennizzi allegato alla Delibera 73/11/CONS), la XXX srl risulta avere diritto a un indennizzo pari a € 300,00.

iii. Sulla richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclamo

Si ritiene meritevole di accoglimento la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, seppur per un importo differente rispetto a quello oggetto dell'istanza, per i motivi che seguono.

Come è noto, in base al disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), in caso di reclamo, il gestore deve fornire una risposta adeguatamente motivata entro il termine indicato nel contratto, e comunque non superiore a 45 giorni, utilizzando altresì la forma scritta qualora il reclamo sia rigettato.

Nel caso in esame, a fronte della prova dell'invio di numerosi reclami a segnalazione dell'errata fatturazione (il primo dei quali risale al 5/08/2014), non vi è agli atti alcun documento dal quale inferire l'avvenuto adempimento, da parte dell'operatore dell'onere di riscontro poco sopra richiamato.

Pertanto, in base a quanto previsto dall'art. 11 del c.d. Regolamento Indennizzi (che recita: "*Se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00. L'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio*") la parte XXX avrà diritto a un indennizzo per tutto i 237 giorni compresi tra il 5/08/2014, data di notifica del primo reclamo, fino al 14/05/2015, data dell'udienza di conciliazione, ovverossia del primo momento utile per un confronto tra le parti sulle questioni oggetto dei reclami, e dedotti i 45 giorni previsti per la risposta, per un totale di € 237,00,

iv. Sulla richiesta di storno delle fatture emesse da Vodafone

Preliminarmente va segnalato che successivamente alla data dell'incontro di conciliazione, avvenuto in data 14 maggio 2015, nel corso della procedura di definizione (avviata, lo si ricorda, il 21 maggio 2015), la XXX ha regolarmente contestato tutte le

fatture emesse da Vodafone, lamentandone l'illegittimità, alla luce dell'avvenuto passaggio ad altro gestore delle utenze alla stessa XXX intestate. Tali contestazioni sono rimaste tutte prive di riscontro.

Al fine di fare chiarezza sull'esito della procedura di trasferimento delle predette utenze questo Corecom ha formulato due richieste di integrazioni istruttorie nei confronti della XXX e di Telecom Italia, quale soggetto terzo coinvolto. Tali richieste hanno consentito di acquisire agli atti dell'istruttoria la copia del contratto stipulato tra XXX e Telecom Italia in data 22/01/2015, la copia delle fatture emesse da Telecom Italia per le utenze fisse e mobili a partire dal maggio 2015, nonché le risultanze del sistema Pitagora di gestione delle procedure di passaggio tra operatore.

Ciò premesso, con riferimento alle richieste di storno delle fatture emesse da Vodafone in costanza di contratto e contenenti importi diversi da quelli contrattualmente stabiliti le stesse possono essere accolte nei limiti e per i motivi qui di seguito esposti.

Innanzitutto risulta provato che in base al contratto sottoscritto con Vodafone nel 2013 il canone mensile previsto per i servizi di telefonia/dati offerti dal gestore era stabilito in € 503,00 (IVA esclusa).

Risulta del pari acquisito il fatto della nuova e migliorativa proposta di Vodafone, accettata dall'utente, che prevedeva un canone di € 926,76/bimestre (€ 463,38/mese) (IVA esclusa): tale circostanza, dettagliata e già portata a conoscenza dell'operatore attraverso i reclami inviati tempestivamente dall'utente, non è stata mai contestata da Vodafone, né mediante riscontro ai reclami, né nel corso della presente procedura con le modalità e i termini previsti dal Regolamento. Pertanto, in applicazione del principio di non contestazione di cui all'art. 115 c.p.c., in base al quale la non contestazione di fatti allegati dalla controparte vale quale *relevatio ab onere probandi* per il deducente, può dirsi provata.

Ora, stando alle fatture prodotte dall'istante, tale nuova e migliorativa offerta non è stata applicata da Vodafone, che ha invece esposto in fattura costi di molto superiori (addirittura anche rispetto al contratto originario).

Non solo. In seguito ai reclami inoltrati da parte istante, inerenti la contestazione degli importi fatturati a partire dal conto del 6/05/2014, Vodafone avrebbe dovuto giustificare la conformità degli stessi alle condizioni previste in sede di adesione contrattuale, al fine di consentire all'istante di avere contezza della corrispondenza della fatturazione a tali condizioni, in conformità al principio di trasparenza delle condizioni tariffarie, previsto dall'articolo 70 del Codice delle comunicazioni elettroniche (cfr. in tal senso Del. Agcom 1/14/CIR).

Pertanto, in mancanza di prova da parte dell'operatore (in tal senso onerato in base alle regole in materia di *onus probandi*) circa la corrispondenza degli importi fatturati a quanto pattuito con l'utente, si ritiene che la XXX abbia diritto a:

- il rimborso di quanto addebitato in eccesso rispetto al canone di € 926,76/Bimestre IVA Esclusa (corrispondente a €1130,64 I.I.) sulla fattura AE06234254 del 6/05/2014 (pagata per intero);
- lo storno, dalle fatture nn. AE092216048 del 8/07/2014, AE7566 del 6/09/2014 e AE15195269 del 6/11/2014, solo parzialmente saldate con bonifico del 19/11/2014 di € 2.641,00, degli addebiti eccedenti il canone di € 926,76/Bimestre IVA Esclusa (corrispondente a €1130,64 Iva Inclusa);
- lo storno dalle fatture AF00184628 del 8 gennaio 2015 (parzialmente pagata con bonifico del 29 gennaio 2015, di € 1100,00) e AF03229353 del 6 marzo 2015 (insoluta), degli addebiti eccedenti il canone di € 926,76/Bimestre IVA Esclusa (corrispondente a €1130,64 I.I.).

Per quanto riguarda infine tutte le fatture emesse successivamente (nn AH02221229, scadenza 28/02/2017, di € 634,87; AG19769562 del 14/12/2016, di 800,81, AG16307330

del 19/10/2016 di 800,8, AG12898130 del 25/08/2016 di 681,24, AG09523436 del 28/06/2016 di 681,24, AG06188158 del 01/05/2016 di 681,24, AG03066581 del 02/03/2016 di 681,24, AF18988847 del 31/12/2015 di 729,64, AF15765272 del 04/11/2015 di 900,14, AF12591249 del 03/09/2015 di 951,08, AF09433157 del 05/07/2015 di 945,28; AF06313169 del 8/05/2015 di € 938,90) tutte contestate dall'utente e delle quali Vodafone, da ultimo con comunicazione dello Studio Legale XXX del 7 marzo 2017, ha richiesto il pagamento, si ritiene che le stesse debbano essere stornate per intero.

Dalla documentazione acquisita in seguito a richiesta istruttoria (copia del contratto stipulato con Telecom e fatture emesse dal nuovo operatore), risulta che le utenze mobili e fisse intestate alla XXX sono migrate in Telecom rispettivamente a febbraio e marzo 2015 e può considerarsi circostanza sufficientemente e adeguatamente provata che la volontà di trasferire le utenze al nuovo gestore è dipesa da comportamento negligente ascrivibile all'esclusiva responsabilità di Vodafone, che ha emesso fatture non conformi alle condizioni contrattuali vigenti tra le parti e non ha mai riscontrato i reclami dell'utente, venendo così meno, da un lato, ai doveri di trasparenza, e, dall'altro, a quelli di informazione che incombono sugli operatori in base alla regolamentazione vigente.

In secondo luogo, Vodafone a fronte delle (documentate e numerose) contestazioni effettuate dall'utente in pendenza della presente procedura né ha confermato la correttezza degli addebiti, né ha fornito documentazione o elementi probatori attestanti la regolare e corretta gestione del cliente, né ha dimostrato di aver effettuato i controlli e gli accertamenti tecnici del caso, né infine ha fornito informazioni dettagliate sulle modalità di fatturazione applicate, benché onerata (in senso conforme si vedano 14/14/CIR, 1/14/CIR e 3/14/CIR), limitandosi a diffidare il cliente a pagare quanto fatturato.

Si rammenta che, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (*ex pluribus*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006), 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. Ne consegue che 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). Conformemente a tale orientamento giurisprudenziale, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha più volte ribadito, che "la bolletta telefonica, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quello trascritto nella bolletta" (delibere n. 10/05/CIR, n. 85/09/CIR, n. 86/09/CIR, n. 23/10/CIR, n. 33/10/CIR).

Premesso tutto quanto sopra, Vodafone è tenuta allo storno integrale delle fatture sopra elencate e al conseguente ritiro delle attività monitorie e/o gestionali di recupero dei relativi crediti.

4. Spese di procedura

Considerato il parziale accoglimento delle domande dell'istante e considerato il comportamento delle parti durante l'intera procedura, si ritiene equo prevedere il pagamento da parte di Vodafone, in favore dell'istante, dell'importo di € 200,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

VISTO il parere del Servizio Studi e documentazione legislativi e Assistenza legale in data 31 luglio 2009 in ordine alla necessaria continuità delle funzioni esercitate dal Co.Re.Com per delega dell'A.G.Com;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

DELIBERA

1. L'accoglimento parziale dell'istanza nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta:

- i. a corrispondere in favore dell'istante l'importo di euro 200,00 (cento/00) per le spese di procedura;
- ii. a corrispondere in favore dell'istante l'importo di euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per illegittima sospensione dell'utenza *business* 0284144682 (€ 15,00 per 20 giorni), con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
- iii. a corrispondere in favore dell'istante l'importo di euro 237,00 (duecentotrentasette/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami (€ 1,00 per 237 giorni), con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
- iv. a rimborsare quanto corrisposto dall'istante, in pagamento della fattura n. AE06234254 del 6/05/2014, in eccedenza rispetto al canone di € 926,76/Bimestre IVA Esclusa, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
- v. a provvedere allo storno, dalle fatture nn. AE092216048 del 8/07/2014, AE7566 del 6/09/2014 e AE15195269 del 6/11/2014, parzialmente saldate con bonifico del 19/11/2014 di € 2.641,00, degli addebiti eccedenti il canone di € 926,76/Bimestre IVA Esclusa;
- vi. a provvedere allo storno, dalle fatture AF00184628 del 8 gennaio 2015 (parzialmente pagata con bonifico del 29 gennaio 2015, di € 1100,00) e AF03229353 del 6 marzo 2015, degli addebiti eccedenti il canone di € 926,76/Bimestre IVA Esclusa;
- vii. a provvedere allo storno integrale delle fatture nn. AH02221229, con scadenza il 28/02/2017, di € 634,87; AG19769562 del 14/12/2016, di 800,81; AG16307330 del 19/10/2016 di 800,8; AG12898130 del 25/08/2016 di 681,24; AG09523436 del 28/06/2016 di 681,24; AG06188158 del 01/05/2016 di 681,24; AG03066581 del 02/03/2016 di 681,24; AF18988847 del 31/12/2015 di 729,64; AF15765272 del 04/11/2015 di 900,14; AF12591249 del 03/09/2015 di 951,08; AF09433157 del 05/07/2015 di 945,28; AF06313169 del 8/05/2015 di € 938,90 e al conseguente ritiro delle attività monitorie e/o gestionali di recupero dei relativi crediti.

3. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta, infine, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
dott. Massimiliano Della Torre

La Presidente del Co.Re.Com.
dott.ssa Federica Zanella

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69, *Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile*.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla comunicazione della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
dott. Massimiliano Della Torre