

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2017.1.10.540
LEGISLATURA	X

Il giorno 18 ottobre 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

STEFANO CUPPI	Presidente
ALFONSO UMBERTO CALABRESE	Vicepresidente
STEFANO CAVEDAGNA	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / VODAFONE ITALIA X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

## Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Vista la delibera Agcom n. 276/13/CONS (Linee guida);

Viste le delibere Agcom n. 87/10/CIR, n. 108/10/CIR e n. 664/06/CONS;

Visto l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

Vista la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.2347);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 18 ottobre 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

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

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di Vodafone Italia X (di seguito Vodafone), dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento, quanto segue.

Si segnalano i gravi disagi telefonici verificatisi a causa del ritardo nell'attivazione, avvenuto dopo circa quattro mesi dalla sottoscrizione del contratto.

Si contesta, inoltre, fattura recante addebito "contributo attivazione" ammontante ad euro 593,00.

La linea viene, quindi, attivata il 25.06.2015 e nulla, evidenzia l'istante, era da addebitare antecedentemente a tale data.

Manca, poi, in tutte le altre fatture, l'applicazione degli sconti aggiuntivi del 20% su tutti i canoni. Al momento della stipula del contratto, era stato stabilito un costo fisso di servizio complessivo pari ad euro 2.416,57. Al riguardo, tuttavia, la relativa nota di credito, pari ad euro 9.540,66, non è ancora pervenuta.

Infine, si segnala il completo isolamento della linea in data 24 giugno 2015 (giorno precedente a quello di effettiva attivazione), per circa 36 ore, ovvero fino a quando Vodafone non ha provveduto in tal senso, successivamente alla disattivazione da parte di Wind (donating).

L'istante, comunque, assicura di non avere insoluti pendenti nei confronti dell'operatore.

Tanto premesso, l'istante è a richiedere:

- 1) Nota di credito pari ad euro 3.000,00;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

- 2) Indennizzi di cui agli artt. 4, 5, 6 e 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS pari ad euro 3.680,00;
- 3) Rimborso addebito contributo di attivazione pari ad euro 593,00;
- 4) Applicazione dello sconto del 20% sui canoni;
- 5) Storno fatture e ritiro pratica recupero credito in esenzione spese;
- 6) Indennizzi eventuali per i gravi disagi tuttora in essere.

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

Con memoria in data 21.02.2018, Vodafone, in merito alla ricostruzione dei fatti eseguita dalla controparte e alle richieste dalla medesima avanzate, evidenzia quanto segue.

In via preliminare, si eccepisce l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste presenti nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione; si chiede, a tal riguardo, di verificare la coincidenza tra quanto richiesto in questa sede e le pretese oggetto di conciliazione.

Si evidenzia, poi, l'infondatezza delle richieste avanzate dall'istante, non riscontrandosi nessuna anomalia nell'applicazione della proposta di abbonamento sottoscritta, avendo Vodafone applicato le condizioni contrattuali e la scontistica del 20% ivi indicate.

Si precisa, comunque, che il valore del suddetto sconto del 20%, applicato alle fatture emesse da agosto 2015 a giugno 2016, ha un valore complessivo pari ad euro 960,00.

Si pone, altresì, in rilievo che nessun reclamo formale scritto, avente i requisiti previsti dalle Condizioni Generali di Contratto, risulta essere pervenuto a Vodafone successivamente al 06.08.2015, data di invio dell'unica comunicazione scritta da parte dell'istante.

Invero, in virtù di quanto previsto dalle suddette Condizioni, le singole fatture emesse possono essere contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione, tramite lettera raccomandata con avviso di ricevimento, o con le altre modalità convenute, con l'indicazione delle voci e degli importi contestati.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

In assenza di contestazioni, quindi, la fattura si intende accettata, cosa effettivamente avvenuta nel caso di specie per quelle emesse successivamente ad agosto 2015, rimaste, tra l'altro, insolute, pur avendo l'utente regolarmente fruito dei servizi erogati.

Deve evidenziarsi, dunque, 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 di tutela della riservatezza dei dati, gli stessi possono essere conservati per un periodo di tempo non superiore a 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”.

Si precisa, ad ogni buon conto, che la decisione assunta dall'istante di interrompere del tutto il pagamento delle fatture sopra indicate, assolutamente conformi alla proposta di abbonamento nonché contenenti le scontistiche pattiziate concordate è assolutamente illegittima ed arbitraria, essendo del tutto evidente che l'avvenuta contestazione di alcune voci non può comunque giustificare l'integrale omesso pagamento dei documenti contabili emessi dal gestore, comprendenti voci non contestate ed aventi ad oggetto, tra l'altro, 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”.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Nel merito, relativamente alla richiesta di indennizzo per l'asserito ritardo nell'attivazione dei servizi, si eccepisce che Vodafone ha regolarmente eseguito l'attivazione de qua entro le tempistiche previste dalla normativa di settore, ovvero ad aprile 2015.

Né, tanto meno, l'istante ha prodotto prove che possano comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore per l'asserita sospensione delle linee del 24.06.2015, in merito alla quale non risultano, infatti, segnalazioni o reclami.

Sotto il profilo amministrativo e contabile, si precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 18.935,21.

### **3. La replica dell'istante**

L'istante, con memoria di replica in data 22.02.2018, evidenzia quanto segue.

Si ribadisce come siano stati fatturati costi superiori a quelli concordati. Infatti, l'allegato 1 alla memoria di Vodafone omette di riportare il Dettaglio offerta dedicata del 24.02.2015: in tale documento sono indicati gli importi da corrispondere ogni bimestre, ovvero, come sempre segnalato, euro 2.460,74 tutto compreso.

Su tale importo si basano le contestazioni di seguito indicate, effettuate sia telefonicamente che a mezzo raccomandata e tramite pec, quest'ultima indicata dal Servizio Clienti Vodafone proprio nel corso di una segnalazione telefonica; si evidenzia, al riguardo, che nella memoria di Vodafone è indicato che le contestazioni devono essere inviate in forma scritta tramite raccomandata con avviso di ricevimento o "con le altre modalità convenute".

Il file excel allegato riporta i conteggi effettuati per ogni fattura ricevuta sino al 10.03.2016, con l'indicazione degli importi per differenza calcolati sugli euro 2.460,74. A seguito di tale calcolo è stato bonificato l'importo di euro 140,23 con richiesta a Vodafone di verificare i conteggi effettuati (pec del 10.03.2016), che, al riguardo, non ha mai fornito indicazioni.

Inoltre, si riportano gli accrediti sottoscritti, che non sono stati effettuati da Vodafone:

- lettera di Vodafone del 19.01.2015, con indicazione di un riaccredito di euro 2.416,57 + eventuali oneri che doveva avvenire in 6 tranches;
- lettera di Vodafone del 10.03.2015, con indicazione di un accredito di costi di attivazione una tantum di 500. Inoltre, Vodafone indica di aver ricevuto solamente una contestazione scritta del



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

06.08.2015, ma, come già indicato, sono state, in realtà, inviate: pec del 03.08.2015 con la prima contestazione, nonché pec del 03.03.2016 e del 10.03.2016.

A tali contestazioni non è mai stato fornito riscontro, a parte quello relativo al preavviso di limitazione del servizio del 10.05.2016 (al quale l'istante ha risposto indicando l'apertura del procedimento con pec del 13.10.2016) e la presa in carico, in data 06.07.2016, della disdetta, inoltrata in data 04.07.2016.

Nonostante la cessazione del contratto, l'istante ha continuato a ricevere fatture, come ad esempio le due, allegate alla memoria di Vodafone, di settembre 2016 e di maggio 2017.

#### **4. Motivazione della decisione**

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

La richiesta di emissione di nota di credito, di cui al punto 1), può essere accolta. Rispetto al tema dei costi a bimestre, fatturati in eccesso rispetto a quanto concordato, risulta come, già con formale reclamo scritto (agli atti) in data 06/08/2015 (oltre a svariate segnalazioni telefoniche e a pec inviate in data 03.08.2015, 03.03.2016 e 10.03.2016, nella quale ultima, addirittura, si chiedeva all'operatore di verificare i riconteggi effettuati, senza ottenere riscontro alcuno), l'istante avesse evidenziato che, nonostante fosse stato più volte chiesto riscontro in merito alle scontistiche da applicarsi in fattura e, in particolare, allo sconto aggiuntivo del 20% su tutti i canoni, l'operatore non aveva mai, al riguardo, fornito adeguata spiegazione. Neppure il suddetto reclamo risulta agli atti essere stato riscontrato dall'operatore.

In via generale e secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (Cass., sent. n. 947/2006), 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.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

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., sent. n. 10313/2004); la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento non solo del contatore centrale ma la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quello trascritto nella fattura telefonica.

In mancanza di tali prove, l'utente ha diritto allo storno o al rimborso di quanto indebitamente fatturato (conformi, tra le altre, delibere Agcom n. 87/10/CIR e n. 108/10/CIR).

Poiché, come detto, l'operatore non risulta avere mai fornito, al riguardo, i chiarimenti richiesti (nella stessa memoria difensiva ci si limita a ribadire la correttezza del proprio operato), la richiesta di emissione di nota di credito avanzata dall'istante deve essere accolta.

La richiesta di cui al punto 2) può essere parzialmente accolta.

L'indennizzo di cui all'art. 5 (e non, invece, quello di cui all'art. 4 per "sospensione amministrativa", parimenti richiesto dall'istante, trattandosi, infatti, di completa interruzione del servizio per motivi tecnici) dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS può essere riconosciuto. L'istante lamenta il disservizio dal 24 giugno 2015 al giorno successivo, data di riattivazione della linea.

A tal riguardo, deve richiamarsi il punto III.4.2. delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, ai sensi del quale *"nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che, trattandosi nella maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all'art. 1218 cod. civ., secondo cui il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno, se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova*



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

*del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati".*

Ebbene, tale onere probatorio non risulta assolto da parte di Vodafone, che, infatti, non fornisce alcun elemento volto a fare chiarezza in merito.

Ciò premesso, l'istante ha, pertanto, diritto all'indennizzo di cui all'art. 5, comma 1, in combinato disposto con l'art. 12, commi 1 (si ritiene, infatti, di applicare l'indennizzo in misura unitaria e non per il numero complessivo di SIM, in ossequio al principio di equità) e 2 (trattandosi di utenze di tipo "affari"), dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS. Poiché l'arco di tempo indennizzabile è pari a 2 giorni (dal 24.06.2015 al giorno successivo), l'importo complessivo da corrispondere è pari ad euro 20,00 (venti/00) (euro 5,00 x 2 (utenze "affari") x 2 (gg. di disservizio).

L'indennizzo di cui all'art. 6 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS non può essere accordato. Ai sensi dell'art. 2697, comma 1, cod. civ. *"Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento"*. Tale onere probatorio non risulta assolto da parte dell'istante, mancando qualunque tipo di documentazione a supporto di quanto richiesto in merito alla lamentata ritardata migrazione, indispensabile ai fini della risoluzione della vertenza de quo.

Tra l'altro, come evidenziato anche al punto successivo, risulta, invece, dalle fatture allegate da Vodafone, come vi sia stato traffico telefonico, effettuato dall'istante a partire dal 31 gennaio 2015 (come da fattura periodo 31 gennaio 2015/2 febbraio 2015).

L'indennizzo di cui all'art. 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS può essere riconosciuto. L'istante, infatti, inoltra formale reclamo a Vodafone in data 06.08.2015, rispetto al quale non vi è, tuttavia, alcuna prova di avvenuto riscontro.

La richiesta è, in particolare, accolta a partire dal giorno 21.09.2015 (data di inoltro del reclamo, cui aggiungere i 45 giorni che da contratto il gestore ha a disposizione per fornire il suddetto riscontro) fino al giorno 02.08.2017 (data di svolgimento dell'udienza di conciliazione). Per quanto attiene alla quantificazione dell'indennizzo, ai sensi dell'art. 11 "Indennizzi per mancata



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

o ritardata risposta ai reclami” della Delibera Agcom n.73/11/CONS: “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 €.1,00 per ogni giorni di ritardo fino ad un massimo di €. 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”. Pertanto, poiché l’arco di tempo indennizzabile è superiore a trecento giorni (tetto massimo previsto), l’utente ha diritto ad un indennizzo pari alla somma di euro 300,00 (trecento/00).

La richiesta di cui al punto 3) non può essere accolta. Risulta, dalle fatture allegate da Vodafone, traffico telefonico effettuato dall’istante a far data dal 31 gennaio 2015, come da fattura periodo 31 gennaio 2015/2 febbraio 2015. Poiché il contributo di attivazione contestato risulta addebitato, in parte, già nella fattura da ultimo citata, nonché successivamente, per un importo di euro 500,00, e, precisamente, nella fattura relativa al bimestre 03.04.2015/01.06.2015, non risulta dimostrato quanto affermato dall’istante in merito ad un “anticipato” addebito del detto contributo.

La richiesta di cui al punto 4) non può essere accolta. Ai sensi dell’art. 19, comma 4, della Delibera n. 173/07/CONS infatti, l’Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, può condannare l’operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità, mentre la richiesta formulata, in quanto connessa ad un obbligo di *facere*, resta estranea alla cognizione del Corecom.

La richiesta di storno, di cui al punto 5), non può essere accolta. L’operatore evidenzia il mancato pagamento, da parte dell’istante, delle fatture emesse successivamente ad agosto 2015, pur avendo il medesimo regolarmente fruito dei servizi erogati.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Ebbene, la decisione di interrompere il suddetto pagamento, fondata sulla non corretta applicazione della scontistica pattiziamente concordata, appare arbitraria, la contestazione non di tutte le voci, ma di alcune soltanto, non potendo, comunque, legittimare una siffatta scelta. Si richiama la delibera Agcom 664/06/CONS, che, esplicitamente, afferma, al riguardo, 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.

Per tali ragioni, si ribadisce il mancato accoglimento della succitata richiesta di storno.

La richiesta di cui al punto 6) non può essere accolta. Trattasi, infatti, nella sostanza, di richiesta di risarcimento danni che, come tale, non può essere accolta in quanto non proponibile in questa sede, non avendo questo Corecom il potere di accertare eventuali danni subiti. L'oggetto della presente pronuncia può, infatti, riguardare esclusivamente la liquidazione d'indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute (punto III.1.3. delle *Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*, approvate con Delibera AGCOM n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013).

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all'unanimità

#### DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Vodafone Italia X, per le motivazioni di cui in premessa.
2. Vodafone Italia X è tenuta a pagare, in favore dell'istante, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - I. Nota di credito pari ad euro 3.000,00 (tremila/00) a titolo di rimborso per mancata applicazione scontistica concordata;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

- II. euro 20,00 (venti/00) a titolo di indennizzo ai sensi degli artt. 5, comma 1, e 12, commi 1 e 2, dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS;
- III. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo ai sensi dell'art. 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS
3. Vodafone Italia X è tenuto, infine, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente provvedimento 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 del Corecom e dell'Autorità.

*Firmato digitalmente*

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

*Firmato digitalmente*

Il Presidente

Dott. Stefano Cuppi



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)