



DELIBERA N. 03/2022

(GUI14/294541/2020)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 13/01/2021;

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 modificata 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 19/06/2020 acquisita con protocollo n. 0264686 del 19/06/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’utente ha presentato istanza di definizione rappresentando quanto segue:
Descrizione dei fatti: In data 20.02.2019 la impresa individuale [REDACTED] sottoscriveva un contratto di abbonamento con la Spett.le Vodafone Italia S.p.A. (offerta n. 2019N2Y95RRW) per l’attivazione di una nuova linea telefonica,



aderendo alla offerta "Fisso + mobile" – "One Business Office" dal costo mensile di € 40,00 (+ IVA) per i servizi voce ed internet/adsl inerenti l'utenza fissa e la utenza mobile n. [REDACTED]. Alla fine del mese di febbraio 2019 i servizi telefonici oggetto di tale offerta venivano correttamente attivati dal gestore telefonico, e alla ditta istante veniva assegnata la utenza fissa n. [REDACTED]. Nel mese di marzo 2019, la odierna convenuta emetteva la prima fattura di pagamento n. [REDACTED] del 12.03.2019 di € 43,83 che veniva regolarmente saldata dalla ditta istante (DOC. 2). Tuttavia, sin dalla successiva fattura n. [REDACTED] del 15.05.2019 (periodo 10.3.2019 – 9.05.2019) dell'importo di € 151,28, la istante si accorgeva che i costi addebitati non corrispondevano agli importi della offerta sottoscritta (DOC. 3), e, pertanto, tramite il proprio titolare, sig. [REDACTED] provvedeva immediatamente a contestarla mediante reclamo telefonico al servizio clienti Vodafone, chiedendo spiegazioni. In detta occasione, un operatore rassicurava il sig. [REDACTED] spiegando che tale fattura sarebbe stata stornata e rimessa correttamente secondo l'offerta di abbonamento sottoscritta in data 20.02.2019. Malgrado quanto innanzi, la ditta istante riceveva altra fattura di pagamento Vodafone n. [REDACTED] del 13.07.2019 (periodo 10.05.2019 – 9.07.2019) di € 156,07 (DOC. 4). Non essendo nemmeno tale fattura corrispondente alla offerta di abbonamento sottoscritta, la odierna istante provvedeva, ancora una volta, a contestare la stessa al servizio clienti Vodafone mediante reclamo telefonico. Anche in tale occasione, il gestore telefonico si riservava di ricalcolare la fattura in relazione alla offerta sottoscritta per la impresa individuale [REDACTED] e di rimetterla successivamente. Tuttavia, tale ricalcolo e la conseguente remissione delle fatture contestate non avveniva, né, a tutt'oggi, è mai avvenuto. Circostanza ancora più grave è che, del tutto illegittimamente, e, senza alcun preavviso, la Vodafone Italia S.p.A., in data 5.08.2019 sospendeva in via amministrativa tutti i servizi voce e dati sia in relazione alla utenza fissa che mobile oggetto del contratto intestato alla [REDACTED] causando notevoli disagi sia in termini economici che di immagine alla stessa. Solo a seguito di numerosi e svariati reclami telefonici, e, dopo essersi vista sostanzialmente "costretta" a saldare le fatture oggetto di contestazione pur di avere i servizi telefonici funzionanti (DOC. 5), in data 24.09.2019 il gestore convenuto provvedeva a ripristinare i servizi voce e dati inerenti la utenza fissa e mobile oggetto del contratto surrichiamato. Nelle more, veniva emessa la fattura Vodafone n. [REDACTED] del 13.09.2019 (periodo 10.07.2019 – 9.09.2019) di € 136,64 (DOC. 6), che, non solo continuava a non rispettare le condizioni di abbonamento sottoscritte dalla ditta istante, ma all'interno conteneva la dicitura: "le precedenti fatture non risultano pagate". Anche tale richiesta di pagamento veniva prontamente contestata; tuttavia, senza alcun preavviso, la Vodafone Italia S.p.A. in data 6.11.2019 sospendeva nuovamente in via amministrativa tutti i servizi telefonici relativi al contratto di abbonamento. Stanca di tale illegittima sospensione e della errata fatturazione, la ditta istante provvedeva a contattare il servizio clienti Vodafone intimando la immediata riattivazione dei servizi telefonici, rappresentando che le fatture precedenti, malgrado fossero oggetto di contestazione, erano state saldate. Il gestore convenuto, pertanto, provvedeva a riattivare i predetti servizi telefonici, riservandosi, ancora una volta, di ricalcolare le predette fatture di pagamento. Ebbene, fermo tutto quanto innanzi, da un attento esame delle richieste di pagamento oggi oggetto di contestazione in quanto non



corrispondenti al contratto sottoscritto dalla [redacted] si evince che la Vodafone Italia S.p.A. continua ad addebitare in tutte le fatture innanzi indicate un importo di € 50,00 denominato "Contributo", oltre € 2,00 di "Contributo installazione rete fissa", nonché € 4,00 in relazione ad un "Contributo di attivazione" per 48 mesi, e, infine, una somma di € 10,00 inerente il servizio "e.box 2 linea" mai richiesta dalla mia assistita, né mai attivata dal gestore convenuto (!!!) In aggiunta a quanto innanzi, nelle predette fatture vi è anche un addebito di € 20,00 sotto la voce di "spese di spedizione, anticipi e bolli", malgrado le stesse non vengano ricevute in modalità cartacea, bensì vengano scaricate dal sito Vodafone direttamente dalla istante. Alla luce di tutto quanto innanzi esposto, è evidente che gli importi addebitati dalla Vodafone Italia S.p.A. oltre ad essere del tutto errati ed illegittimi, non corrispondano all'offerta telefonica attivata dalla impresa individuale [redacted] in data 20.02.2019. Per tutti i suesposti motivi, la odierna istante, rappresentata e difesa dall'Avvocato [redacted] in data 11.11.2019 inoltra formale PEC di reclamo alla Vodafone Italia S.p.A., invitando e diffidando la compagnia telefonica convenuta a ricalcolare le fatture n. [redacted] del 15.05.2019, n. [redacted] del 13.07.20149 e n. AL16983413 del 13.09.2019 nel rispetto dell'offerta attivata dalla [redacted] ed a rimborsare tutti gli importi in eccedenza illegittimamente addebitati. Infine veniva richiesto al gestore convenuto di corrispondere in favore della Impresa Individuale [redacted] gli indennizzi previsti dall'Allegato A Del. n. 347/18/CONS per tutti i danni subiti e subendi dalla ditta stessa a causa dell'inadempimento contrattuale ed a causa della illegittima sospensione amministrativa dei servizi telefonici operata da Vodafone Italia nel periodo agosto – settembre 2019 (DOC. 7). Nelle more, in data 13.11.2019 veniva emessa dalla Vodafone la ulteriore errata fattura n. [redacted] dell'importo di € 158,60 (DOC. 8). Con Pec del 25.11.2019, il Gestore telefonico convenuto riscontrava il predetto reclamo della istante, e, riconoscendo implicitamente alcuni degli errori commessi nella fatturazione emessa, si impegnava a riaccreditare l'importo di € 51,63 a titolo di rimborso dei costi addebitati sino a quel momento in relazione alla seconda linea fissa, impegnandosi altresì a disattivare tale utenza telefonica con n. [redacted] in esenzione costi (DOC. 9). Con ulteriore Pec del 3.12.2019, la ditta istante, rappresentata e difesa dall'avvocato [redacted] riscontrava la predetta comunicazione della Vodafone del 25.11.2019, evidenziando al gestore telefonico l'arbitraria attivazione della seconda linea con n. 08118364743, non essendo quest'ultima mai stata richiesta dalla istante né prevista dal contratto, e, pertanto, oltre a richiederne la disattivazione, invitava la società convenuta a corrispondere in favore della [redacted] tutti gli indennizzi richiesti già con Pec dell'11.11.2019 così come previsti dall'All. A Del. 347/18/CONS (DOC. 10). Con comunicazione del 16.12.2019 la Vodafone Italia S.p.A., proponeva lo storno dell'insoluto a carico della ditta [redacted] di € 243,61 a tacitazione di ogni ulteriore pretesa (DOC. 11). La odierna istante non accettava tale proposta, in quanto non congrua in relazione ai disagi subiti e causati dallo scorretto comportamento commerciale tenuto dalla convenuta. In data 16.01.2020 la Vodafone Italia ha provveduto a disattivare la seconda linea non richiesta e contestata dalla ditta istante, ma ad oggi non ha provveduto a riconoscere alcun indennizzo, né a ricalcolare le fatture contestate. Pertanto la [redacted] in data 18.01.2020 depositava istanza UG al fine



di esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione con la Vodafone Italia S.p.A. al fine di vedersi riconosciuti i propri diritti e gli indennizzi richiesti. Nelle more della fissazione della udienza di conciliazione, la odierna convenuta, pur avendo disattivato la numerazione mai richiesta dalla ditta istante, ha continuato ad emettere fatture di pagamento non corrispondenti al contratto e che si provvede a contestare integralmente con la presente istanza GU14 (DOC.12). In data 12.06.2020 si teneva l'incontro di conciliazione tra le parti, che, tuttavia non raggiungevano alcun accordo. Circostanza ancor più grave è che in data 18.06.2020, la odierna convenuta, ancora una volta, senza alcun preavviso, ha provveduto a sospendere tutti i servizi telefonici voce e dati sia relativi alla utenza fissa che a quella mobile intestati alla ditta istante. In virtù di tutto quanto innanzi, con la presente istanza GU14, la [REDACTED] ha interesse ad adire in seconda istanza Cod. Ecc.mo Corecom al fine di vedersi riconosciuti gli indennizzi previsti dall'All. A Del. 347/18/CONS per tutti i fatti imputabili all'operatore convenuto. L'utente ha lamentato i seguenti disservizi: 1. [REDACTED] Sospensione amministrativa dell'utenza (Data sospensione: 18/06/2020, Data riattivazione: Non risolto) 2. [REDACTED] Attivazione servizi non richiesti (Data reclamo: 11/11/2019, Data disattivazione: Non risolto) 3. [REDACTED] Sospensione amministrativa dell'utenza (Data sospensione: 05/08/2019, Data riattivazione: 24/09/2019) 4. Contestazione fatture (Data reclamo: 11/11/2019) 5. [REDACTED] Applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite 6. [REDACTED] Sospensione amministrativa dell'utenza (Data sospensione: 18/06/2020, Data riattivazione: Non risolto) 7. [REDACTED] Sospensione amministrativa dell'utenza (Data sospensione: 05/08/2019, Data riattivazione: 24/09/2019) A sostegno delle sue argomentazioni, l'utente ha depositato documentazione Infine l'utente ha formulato le seguenti richieste: 1) Ricalcolo delle fatture fin qui emesse nel rispetto delle condizioni di abbonamento sottoscritte in data 20.02.2019 dalla [REDACTED] con la Vodafone Italia S.p.A. e rimborso degli importi non dovuti. 2) Conseguente storno degli importi non dovuti per tutte le causale esposte in narrativa; 3) Indennizzo per sospensione del servizio voce (utenza fissa) dal 5.08.2019 al 24.09.2019 ex artt. 5 e 13 All. A 347/18/CONS; 4) Indennizzo per sospensione del servizio dati (utenza fissa) dal 5.08.2019 al 24.09.2019 ex artt. 5 e 13 All. A 347/18/CONS; 5) Indennizzo per sospensione del servizio voce (utenza mobile) dal 5.08.2019 al 24.09.2019 ex artt. 5 e 13 All. A 347/18/CONS; 6) Indennizzo per sospensione del servizio dati (utenza mobile) dal 5.08.2019 al 24.09.2019 ex artt. 5 e 13 All. A 347/18/CONS; 7) Indennizzo per attivazione di servizi non richiesti (seconda linea fissa) ex art. 9 All. A 347/18/CONS; 8) Indennizzo per sospensione del servizio voce (utenza fissa) da calcolarsi ai sensi degli artt. 5 e 13 All. A 347/18/CONS dal giorno 18.06.2020 fino al giorno della riattivazione; 9) Indennizzo per sospensione del servizio dati (utenza fissa) da calcolarsi ai sensi degli artt. 5 e 13 All. A 347/18/CONS dal giorno 18.06.2020 fino al giorno della riattivazione; 10) Indennizzo per sospensione del servizio voce (utenza mobile) da calcolarsi ai sensi degli artt. 5 e 13 All. A 347/18/CONS dal giorno 18.06.2020 fino al giorno della riattivazione; 11) Indennizzo per sospensione del servizio dati (utenza mobile) da calcolarsi ai sensi degli artt. 5 e 13 All. A 347/18/CONS dal giorno 18.06.2020 fino al



giorno della riattivazione; 12) Risarcimento danni; 13) Spese di procedura. -
Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 5000.0

2. La posizione dell'operatore

POSIZIONE OPERATORE. -1.1 La [REDACTED] con istanza prot. 264686 del 19.6.2020, ha chiesto l'avvio del procedimento per la definizione della controversia nei confronti di Vodafone Italia S.p.a. (di seguito Vodafone). -1.2 Tale richiesta, in estrema sintesi, troverebbe fondamento nel comportamento anti giuridico serbato dal gestore in merito al contratto avente codice cliente [REDACTED]. - II - -2.1 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. 2 Si chiede, in ogni caso, all'Autorità di verificare la coincidenza tra quanto richiesto in questa sede da parte ricorrente e le pretese oggetto della conciliazione. -2.2 Vodafone evidenzia l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'utente e nella relativa fatturazione. L'odierna esponente, difatti, rileva di aver provveduto ad applicare correttamente le condizioni contrattuali pattuite ed indicate nella proposta di abbonamento sottoscritta dall'istante (cfr. all. 1). Ad ogni buon conto si pone, poi, in rilievo che in virtù di quanto previsto dalle condizioni generali di contratto, le singole fatture emesse possono essere comunque contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione (cfr. all. 2). 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. 3 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 completezza 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. 4 Ci si riporta sul punto all'eshaustiva 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 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 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 5 considerazione sono quelle relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo.”. In virtù di quanto sopra esposto, pertanto, la domanda avanzata



dovrà essere rigettata. -2.3 Nel merito, poi, 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. Vodafone, inoltre, rileva di aver altresì confermato la correttezza del proprio operato mediante apposita missiva del 25.11.2019 inoltrata all’utente precisando che i canoni ed i costi di attivazione addebitati per il pacchetto “One Business Office” risultavano conformi all’offerta sottoscritta dall’utente ed in linea con il n. preventivo [redacted] inviato all’indirizzo mail [redacted] (cfr. all. 3). Non solo. 6 L’odierna esponente, invero, ha poi provveduto ad eseguire, come richiesto dall’istante, la disattivazione della numerazione [redacted] con emissione della nota di credito ZZ090098442 del 2.12.2019, di euro 51,43, a titolo di rimborso del modico costo addebitato per la seconda linea fissa oggetto di doglianza (cfr. all. 4). -2.4 Vodafone, inoltre, pone nella massima attenzione la circostanza afferente alla carenza di prove a sostegno delle date effettive relative all’inizio ed alla fine dell’asserito periodo di disservizio subito dall’istante. Invero controparte si limita, meramente, ad indicare diversi archi temporali nei quali si sarebbero verificate varie tipologie di disservizi che, semplicemente, elenca in via del tutto generica. L’odierna esponente, pertanto, contesta le asserzioni della parte istante poiché conferma di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata avendo mantenuto la linea attiva e correttamente funzionante sui propri sistemi. Né, tanto meno, l’utente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. E’, quindi, palese il mancato adempimento da parte ricorrente all’onere probatorio ed all’onere di allegazione sullo stesso gravanti con conseguente violazione del diritto di difesa del gestore. Si rileva, altresì, che la presenza di reclami o segnalazioni circa eventuali disservizi o altro assume un peso determinante ai fini dell’accoglimento delle istanze e delle relative richieste indennitarie. Si richiama, a tal riguardo, l’approfondita raccolta di provvedimenti emanati dall’Agcom che confermano l’orientamento, ormai consolidato, secondo il quale gli indennizzi, nei casi in cui sia stata accertata l’effettiva responsabilità del gestore, devono essere riconosciuti a 7 far data 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). È d’uopo, oltre a ciò, citare la Delibera n. 59/18/CIR con la quale l’Agcom, rigettando una domanda di indennizzo per disservizi, stabilisce che: “viceversa, non si ritiene di accogliere le richieste sub iii. e iv. in quanto al fascicolo non vi è prova che la società



XXX, titolare del rapporto contrattuale con Telecom Italia S.p.A., abbia tempestivamente, ovvero in costanza di disservizio, segnalato la problematica all'operatore. In particolare, non è dimostrato l'invio del reclamo datato 4 aprile 2016, pertanto valgono le considerazioni costantemente espresse dall'Autorità secondo cui, in assenza di segnalazione/reclamo il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è incontrovertibile che sull'utente incombe l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi". La presenza di reclami è, altresì, dirimente ai fini della delimitazione del periodo da reputare eventualmente indennizzabile. In una recentissima pronuncia, difatti, l'Agcom, pur accogliendo in modo parziale le richieste di indennizzo dell'utente, le ha circoscritte proprio sulla base della presenza dei reclami: "tuttavia, benché l'istante lamenti la sospensione dei servizi a far data dal 10 dicembre 2016, il primo reclamo in atti è datato 7 marzo 2017, solo il 16 marzo seguente il Sig. XXX ha provveduto al pagamento parziale dell'insoluto e il 20 marzo 2017 ha depositato presso il CORECOM competente l'istanza per l'adozione di un provvedimento urgente di riattivazione della linea su rete Tiscali Italia S.r.l. Ciò stante, sebbene si ritenga Vodafone Italia S.p.A. responsabile della sospensione della linea in assenza di preavviso, l'individuazione del dies a quo ai fini del calcolo del relativo indennizzo non può coincidere con la data del 10 dicembre 2016 in quanto 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, nonostante Vodafone Italia S.p.A. non abbia dimostrato il regolare funzionamento dei servizi nel periodo compreso dal dicembre 2016 al luglio 2017, si osserva che la documentazione depositata dall'istante non prova il contrario, ma anzi l'inoperosità dell'utente antecedentemente al mese di marzo 2017 rileva sotto il profilo del principio giuridico del concorso del fatto colposo del creditore di cui all'articolo 1227 del codice civile, espressamente richiamato anche nelle Linee Guida di cui sopra. Nel caso di specie, infatti, premesso che al fascicolo non risultano reclami aventi a oggetto contestazioni delle fatture insolute, può ritenersi che l'istante, creditore dell'indennizzo da inadempimento, non ha usato l'ordinaria diligenza per evitare la causazione del disservizio di cui si duole in quanto ha provveduto al pagamento parziale dell'insoluto solo nel mese di marzo 2017. Analoghe considerazioni valgono in merito all'individuazione del dies ad quem. Infatti, nonostante l'utente adduca che sino al mese di luglio 2017 la linea non era stata riattivata, si rileva che dopo l'adozione del provvedimento temporaneo adottato dal CORECOM Campania, in data 28 marzo 2017, non risultano ulteriori reclami di disservizio, pertanto nulla testimonia il persistere dello stesso". -2.5 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". 9 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). Per mero tuziorismo difensivo, infine, si contestano le richieste di indennizzo avanzate dall'utente poiché le medesime appaiono una duplicazione di una stessa problematica. L'istante, difatti, richiede gli indennizzi per l'asserita e non provata sospensione dei servizi sia per la linea voce che per la linea dati per una stessa numerazione [REDACTED] [REDACTED] * * * * * Per tutto quanto sin qui esposto Vodafone Italia S.p.a. reitera le eccezioni più sopra indicate, contestando, altresì, le affermazioni dell'utente e, soprattutto, le richieste di 10 indennizzo, storno e rimborso con consequenziale, integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa. Si allega: 1- proposta di abbonamento; 2- condizioni generali di contratto; 3- missiva Vodafone del 25.11.2019; 4- missiva Vodafone del 16.12.2019. Con memoria tempestivamente depositata, l'utente ha mosso contestazioni e repliche a quanto suesposto.

3. Motivazione della decisione

Sulla base dell'istruttoria svolta dall'Avv. [REDACTED] si rileva che successivamente al decorso dei termini per il deposito di atti e documenti di cui al regolamento di Procedura ed al regolamento Applicativo, l'istruttore ha disposto la convocazione dell'udienza per esperire il tentativo di conciliazione, negativamente conclusosi. Pertanto, l'Autorità trattiene in decisione il procedimento. L'Autorità rileva che l'istanza proposta dall'utente sia parzialmente fondata nei termini che seguono. La complessità della fattispecie all'esame dell'Autorità e l'elevato numero di domande formulate dall'utente (ben tredici) impone una trattazione singola per ognuna delle contestazioni formulate dall'utente. Con riferimento alle prime due domande - 1) Ricalcolo delle fatture fin qui emesse nel rispetto delle condizioni di abbonamento sottoscritte in data 20.02.2019 dalla [REDACTED] con la Vodafone Italia S.p.A. e rimborso degli importi non dovuti. 2) Conseguente storno degli importi non dovuti per tutte le causale esposte in narrativa - l'Autorità ritiene che le stesse



debbano essere trattate unitariamente, visto che le stesse si fondano sui medesimi fatti. Oggetto della contestazione è l'applicazione di condizioni economiche asserite differenti rispetto a quelle pattuite; in particolare l'istante lamenta che già dalla seconda fattura l'operatore gli avrebbe imposto costi superiori in considerazione Preliminarmente è bene precisare che il presente procedimento, impone alla parte istante alcuni oneri probatori ai quali è subordinato l'accoglimento della domanda. In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi. In questa prospettiva non si può non rilevare come l'utente abbia formulato una istanza precisa e fornita di abbondante corredo documentale rispetto ai punti suindicati risulta meritevole di accoglimento. In primis l'istante, che pure lamenta la violazione del contratto sottoscritto con l'operatore, la cui copia è stata allegata. Sulla base dei documenti riversati nel fascicolo documentale è emerso che In data 20.02.2019 la impresa individuale [REDACTED] sottoscriveva un contratto di abbonamento con la Spett.le Vodafone Italia S.p.A. (offerta n. 2019N2Y95RRW) per l'attivazione di una nuova linea telefonica, aderendo alla offerta "Fisso + mobile" – "One Business Office" dal costo mensile di € 40,00 (+ IVA) per i servizi voce ed internet/adsl inerenti l'utenza fissa e la utenza mobile n. [REDACTED] (all. 1 della produzione documentale dell'utente). La prima fattura di pagamento n. [REDACTED] del 12.03.2019 di € 43,83 che veniva regolarmente saldata dalla ditta istante (all. 2 della produzione documentale dell'utente). Tuttavia, sin dalla successiva fattura n. [REDACTED] del 15.05.2019 (periodo 10.3.2019 – 9.05.2019) dell'importo di € 151,28, la istante si accorgeva che i costi addebitati non corrispondevano agli importi della offerta sottoscritta (all. 3 della produzione documentale dell'utente). La ditta istante ha ricevuto altre fatture di pagamento - Vodafone n. [REDACTED] del 13.07.20149 (periodo 10.05.2019 – 9.07.2019) di € 156,07 (all. 4 della produzione documentale dell'utente). Successivamente la Vodafone Italia S.p.A., in data 5.08.2019 sospendeva in via amministrativa tutti i servizi voce e dati sia in relazione alla utenza fissa che mobile oggetto del contratto intestato alla [REDACTED] causando notevoli disagi sia in termini economici che di immagine alla stessa. Solo a seguito di numerosi e svariati reclami telefonici, e, dopo essersi vista sostanzialmente "costretta" a saldare le fatture oggetto di contestazione pur di avere i servizi telefonici funzionanti (all. 5 della



produzione documentale dell'utente), in data 24.09.2019 il gestore convenuto provvedeva a ripristinare i servizi voce e dati inerenti la utenza fissa e mobile oggetto del contratto di abbonamento. Nelle more, veniva emessa la fattura Vodafone n. [redacted] del 13.09.2019 (periodo 10.07.2019 – 9.09.2019) di € 136,64 (all. 6 della produzione documentale), che all'interno conteneva la dicitura: "le precedenti fatture non risultano pagate". Anche tale richiesta di pagamento veniva prontamente contestata; tuttavia, senza alcun preavviso, la Vodafone Italia S.p.A. in data 6.11.2019 sospendeva nuovamente in via amministrativa tutti i servizi telefonici relativi al contratto di abbonamento. Dall'analisi delle fatture depositate nel fascicolo documentale, emerge che le stesse riportavano un importo di € 50,00 denominato "Contributo", oltre € 2,00 di "Contributo installazione rete fissa", nonché € 4,00 in relazione ad un "Contributo di attivazione" per 48 mesi, e, infine, una somma di € 10,00 inerente il servizio "e.box 2 linea" mai richiesta dalla mia assistita, né mai attivata dal gestore convenuto. In aggiunta a quanto innanzi, nelle predette fatture vi è anche un addebito di € 20,00 sotto la voce di "spese di spedizione, anticipi e bolli". Alla luce di tutto quanto innanzi esposto, è evidente che gli importi addebitati dalla Vodafone Italia S.p.A. oltre ad essere del tutto errati ed illegittimi, non corrispondano all'offerta telefonica attivata dalla impresa individuale Tecnico Hardware in data 20.02.2019. I fatti suesposti, hanno poi costretto l'utente a formulare un reclamo, in data 11.11.2019, (presente in atti), con cui l'utente invitava e diffidava invitando e diffidando la Vodafone a ricalcolare le fatture n. [redacted] del 15.05.2019, n. [redacted] del 13.07.2014 e n. [redacted] del 13.09.2019 nel rispetto dell'offerta attivata dalla [redacted] ed a rimborsare tutti gli importi in eccedenza illegittimamente addebitati. Infine veniva richiesto al gestore convenuto di corrispondere in favore della Impresa Individuale [redacted] gli indennizzi previsti dall'Allegato A Del. n. 347/18/CONS per tutti i danni subiti e subendi dalla ditta stessa a causa dell'inadempimento contrattuale ed a causa della illegittima sospensione amministrativa dei servizi telefonici operata da Vodafone Italia nel periodo agosto – settembre 2019 (all. 7 della produzione documentale). Nelle more, in data 13.11.2019 veniva emessa dalla una successiva fattura – codice [redacted] dell'importo di € 158,60 (all. 8 della produzione documentale dell'istante). Con Pec del 25.11.2019, il Gestore telefonico convenuto riscontrava il predetto reclamo della istante, e, riconoscendo implicitamente alcuni degli errori commessi nella fatturazione emessa, si impegnavo a riaccreditare l'importo di € 51,63 a titolo di rimborso dei costi addebitati sino a quel momento in relazione alla seconda linea fissa, impegnandosi altresì a disattivare tale utenza telefonica con n. [redacted] in esenzione costi (all. 9 della produzione documentale dell'istante). Con ulteriore Pec del 3.12.2019, l'istante, riscontrava la predetta comunicazione della Vodafone del 25.11.2019, evidenziando al gestore telefonico l'arbitraria attivazione della seconda linea con n. 08118364743, non essendo quest'ultima mai stata richiesta dalla istante né prevista dal contratto, e, pertanto, oltre a richiederne la disattivazione, invitava la società convenuta a corrispondere in favore della [redacted] tutti gli indennizzi richiesti già con Pec dell'11.11.2019 così come previsti dall'All. A Del. 347/18/CONS (all. 10 della produzione documentale dell'istante). Con comunicazione del 16.12.2019 la Vodafone Italia S.p.A., proponeva lo storno dell'insoluto a carico della ditta [redacted] di € 243,61 a tacitazione di



ogni ulteriore pretesa (all. 9 della produzione documentale dell'istante) che però è stata rifiutata in quanto non ritenuta congrua. Ciò premesso, alla luce dei fatti suesposti e dei documenti riversati, la domanda formulata dell'istante è meritevole di accoglimento nei termini che seguono. Dalla lettura combinata del contratto e della fattura di marzo del 2019, emerge che il cliente era tenuto al pagamento all'operatore della somma di € 40.00 mensili (oltre IVA). Pertanto individuata la somma di € 40.00 (oltre IVA) come somma dovuta dall'utente, appare logico ritenere che la Vodafone - con riferimento alla fattura 2.08.2019 (periodo riferimento 10.05.2019-10.07.2019) per un importo di € 156,07 e per il quale risulta effettuato il pagamento come da allegato bollettino postale. - sia tenuta alla restituzione fra quanto dovuto e quanto indebitamente percepito e quindi € 112,24 (€ 156,07 - 43,83). Per le restanti fatture, invece, considerato che l'utente non ha mai provveduto al pagamento, si ordina alla Vodafone di operare lo storno delle seguenti fatture insolute: Fattura n. [REDACTED] del 13.07.2019 Fattura n. [REDACTED] del 13.09.2019 - Fattura n. [REDACTED] del 13.11.2019 - Fattura n. [REDACTED] del 14.05.2020 Lo storno dovrà essere eseguito nei seguenti termini = dal totale della cifra richiesta dovrà essere defalcata la somma di € 40.00 (oltre IVA) - quale corrispettivo dovuto dall'utente all'operatore in forza del contratto sottoscritto. Devono poi rigettarsi le domande ai seguenti punti: - 3) Indennizzo per sospensione del servizio voce (utenza fissa) dal 5.08.2019 al 24.09.2019 ex artt. 5 e 13 All. A 347/18/CONS; 4) Indennizzo per sospensione del servizio dati (utenza fissa) dal 5.08.2019 al 24.09.2019 ex artt. 5 e 13 All. A 347/18/CONS; 5) Indennizzo per sospensione del servizio voce (utenza mobile) dal 5.08.2019 al 24.09.2019 ex artt. 5 e 13 All. A 347/18/CONS; 6) Indennizzo per sospensione del servizio dati (utenza mobile) dal 5.08.2019 al 24.09.2019 ex artt. 5 e 13 All. A 347/18/CONS - ritiene l'Autorità che le stesse debbano essere accolte nei termini che seguono. 8) Indennizzo per sospensione del servizio voce (utenza fissa) da calcolarsi ai sensi degli artt. 5 e 13 All. A 347/18/CONS dal giorno 18.06.2020 fino al giorno della riattivazione; 9) Indennizzo per sospensione del servizio dati (utenza fissa) da calcolarsi ai sensi degli artt. 5 e 13 All. A 347/18/CONS dal giorno 18.06.2020 fino al giorno della riattivazione; 8) Indennizzo per sospensione del servizio voce (utenza fissa) da calcolarsi ai sensi degli artt. 5 e 13 All. A 347/18/CONS dal giorno 18.06.2020 fino al giorno della riattivazione; 9) Indennizzo per sospensione del servizio dati (utenza fissa) da calcolarsi ai sensi degli artt. 5 e 13 All. A 347/18/CONS dal giorno 18.06.2020 fino al giorno della riattivazione; 10) Indennizzo per sospensione del servizio voce (utenza mobile) da calcolarsi ai sensi degli artt. 5 e 13 All. A 347/18/CONS dal giorno 18.06.2020 fino al giorno della riattivazione; 11) Indennizzo per sospensione del servizio dati (utenza mobile) da calcolarsi ai sensi degli artt. 5 e 13 All. A 347/18/CONS dal giorno 18.06.2020 fino al giorno della riattivazione L'utente in questo caso ha fatto riferimento a circostanza generiche e non documentate, formulando domande di indennizzo generiche ed ancorate a periodi di tempo individuati in maniera assolutamente arbitraria e sforniti di qualsiasi dati probatorio. Quanto poi alla domanda al punto sub 7), Indennizzo per attivazione di servizi non richiesti (seconda linea fissa) ex art. 9 All. A 347/18/CONS, l'Autorità ritiene che la stessa debba essere accolta nei termini che seguono. L'utente ha infatti dimostrato, mediante allegazione di documenti (fatture e contratto) che l'operatore telefonico ha attivato dei servizi non richiesti a carico dell'utente. In questo caso l'indennizzo stabilirà



è di € 5 per ogni giorno di attivazione, così come sancito dall'art. 9 del Regolamento sugli indennizzi: Articolo 9 Indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti

1. Nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti di non pagare alcun corrispettivo per tali servizi o di ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari a euro 5 per ogni giorno di attivazione. Il testo normativo, pertanto, pur riconoscendo il diritto degli utenti di ricevere lo storno delle fatture, non esclude in alcun modo un indennizzo. Pertanto, appare coerente con il dato regolamentare, la condanna della Vodafone alla corresponsione di un indennizzo nei confronti dell'utente. Per quanto riguarda il periodo di tempo da considerarsi, questo dato temporale deve essere ancorato alle fatture indicate nel fascicolo documentale, ad esclusione di quella relativa al periodo 22.02.2019 e 9.03.2019 per € 43.00 poiché l'unica rispettosa dei termini contrattuali. Ai fini del calcolo dell'indennizzo deve quindi tenersi conto dei seguenti periodi: Fattura n. [redacted] del 15.05.2019 (dal 10 marzo 2019 al 9 maggio 2019); Fattura n. [redacted] del 13.07.2019 (dal 10 maggio 2019 al 9 luglio 2019); Fattura n. [redacted] del 13.09.2019 (dal 10 luglio 2019 al 9 settembre 2019); Fattura n. [redacted] del 13.11.2019 (dal 10 settembre 2019 all'11 novembre 2019); Fattura n. [redacted] del 14.05.2020 (dal 10 marzo 2020 al 9 maggio 2020). Totale: 316 giorni. Altri periodi di fatturazione – nello specifico il periodo compreso tra il 12 novembre 2019 ed il 9 marzo 2020 – non possono essere calcolati perché non documentati. Applicando un indennizzo giornaliero di € 5 per ogni giorno di applicazione di un servizio non richiesto, ex art. 9 della delibera AGCOM - Allegato A n.347/18/Cons. si calcola che l'indennizzo dovuto sia da commisurarsi nella somma di € 1.580,00. Pertanto, in applicazione dell'art. 9 del Regolamento sugli indennizzi, la Vodafone è tenuta al pagamento della somma di 1.580,00 in favore dell'utente. Quanto alla richiesta di condanna di risarcimento del danno, la stessa deve essere rigettata, dal momento che per le questioni competenti eventuali fatti di danno, la competenza è dell'autorità giudiziaria e non di quella amministrativa. Quanto alla richiesta di indennizzo dell'operatore delle spese di procedura, la domanda deve essere rigettata, atteso il consolidato orientamento di quest'Autorità in ordine alla gratuità completa della procedura, alla facoltatività della nomina del legale ed alla mancata dimostrazione con documenti contabili di necessarie ed indifferibili spese di procedura;

DELIBERA

Articolo 1

1. La società Vodafone S.p.A. è tenuta al pagamento della somma di € 112,24, a titolo di restituzione di quanto indebitamente percepito dall'istante; è tenuta, inoltre, allo storno delle seguenti fatture insolute: Fattura n. [redacted] del 13.07.2019 - Fattura n. [redacted] del 13.09.2019 - Fattura n. [redacted] del 13.11.2019 - Fattura n. [redacted] del 14.05.2020. Lo storno dovrà essere eseguito nei seguenti termini: dal totale della cifra richiesta dovrà essere defalcata la somma di € 40.00 (oltre IVA) - quale



corrispettivo dovuto dall'utente all'operatore in forza del contratto sottoscritto. L'operatore VODAFONE S.p.A. è tenuto, inoltre, per i motivi in premessa a corrispondere in favore dell'istante la somma complessiva di € 1.580,00 (millecinquecentotto,00), a titolo di indennizzo, per l'attivazione di servizi non richiesti, ai sensi e per gli effetti dell'art. 9 della delibera Agcom - Allegato A n.347/18/Cons. entro il termine di 120 giorni dalla data di notifica della presente delibera mediante bonifico sul c/c dell'istante indicato nel fascicolo documentale. Sono rigettate tutte le altre domande per i motivi in premessa.

2. 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.

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

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro il termine di 60 giorni dalla notifica dello stesso atto.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

IL PRESIDENTE
Dott. Domenico Falco

IL DIRIGENTE AD INTERIM
Dott. Alfredo Aurilio