

DETERMINA 31 Fascicolo n. GU14/759383/2025

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX -Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu)

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo";

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante, "Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il codice delle comunicazioni elettroniche".

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del 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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 332/24/CONS dell'11 settembre 2024;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", di seguito Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 1017 del 25 settembre 2025 con il quale è stato rinnovato l'incarico alla Dott.ssa Cinzia Guerrini di responsabile del Settore "Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione", con decorrenza 1° ottobre 2025;

VISTA la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le comunicazioni tra L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana" sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: "Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione";

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni”, in particolare l’art. 30, e il “Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTA l’istanza della società XXX, del 17/06/2025 acquisita con protocollo n. 0150315 del 17/06/2025;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

Parte istante, titolare di un contratto *business* “*fisso+mobile*” di cui all’utenza n. 055 046xxxx con l’operatore Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu), di seguito, per comodità, Vodafone, ha contestato il mancato pagamento di una nota di credito emessa a proprio favore, già oggetto di un precedente accordo transattivo.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- già titolare di un contratto con Vodafone su utenza n. 055 046xxxx (cessata), “*aveva debito complessivo nei confronti di Vodafone di € 256,14 riguardante le seguenti due fatture:*
 - *n AO1474xxxx del 19.08.2022 di euro 248,27*
 - *n AO1573xxxx del 08.09.2022 di euro 7,87”.*
- “*Con comunicazione del 06.10.2022 [l’operatore] invitava a contattare il servizio clienti per una definizione stragiudiziale del credito vantato nei [suoi] confronti ammontante ad €-256,14”.*
- Il servizio Clienti di Vodafone proponeva un accordo per chiudere la posizione a saldo e stralcio che accettava.
- “*In data 05.12.2022 (...) paga[va] a favore di Vodafone € 179,29 a saldo e stralcio della [propria] posizione debitoria come richiesto dallo stesso operatore telefonico (vedi loro mail del 03.12.2022 delle ore 09:37) Totale € 256,14 derivante da:*
Fattura n. AO1474xxxx del 19/08/2022: € 248,27
Fattura n. AO1573xxxx del 08/09/2022: € 7,87”
- “*Contabilmente a bilancio (...) provved[eva] a chiudere il debito nei confronti del fornitore rilevando una sopravvenienza attiva di € 76,85 derivante dalla differenza tra il debito complessivo (256,14) sottratto l’importo del saldo e stralcio (179,29). Il mastrino del fornitore Vodafone dopo il (...) bonifico del 05.12.2022 di € 179,29 aveva un saldo zero e [la società istante] più nulla doveva (...)*”.
- Successivamente, “*[i]n data 05.04.2023, [veniva] recapitata [alla società istante] dal sistema di interscambio la nota di credito Vodafone n 236000xxxx del 23.03.2023 identificativo SDI 00936658xxxx di € 248,27 con espresso storno nella descrizione del documento della fattura n AO1474xxxx del 19.08.2022 di pari importo e oggetto dello stralcio pagato il 05.12.2022”.*

- Provvedeva “obbligatoriamente [a] contabilizza[re] nei [propri] registri iva la nota di credito elettronica n 236000xxxx del 23.03.2023 identificativo SDI 00936658xxxx di € 248,27 a storno totale della fattura n AO1474xxxx del 19.08.2022 di € 248,27 pagata in data 05.12.2022 attraverso un accordo di saldo e stralcio, ma pagata. A questo punto la scheda contabile del fornitore Vodafone riporta[va] un credito a (...) favore [della società istante] di € 248,27 derivante dalla nota di credito n 236000xxxx del 23.03.2023 identificativo SDI 0093665858xxxx pervenuta (...) in data 05.04.2023, quindi successivamente alla data di pagamento dello stralcio (05.12.2022)”.
- Chiedeva chiarimenti all’operatore con PEC del 7 luglio 2023; con PEC del 18 luglio 2023 Vodafone rispondeva di aver ricevuto dalla società istante la “richiesta di verifica della fatturazione relativa al piano della sua offerta”. L’operatore informava il cliente di aver “verificato e [di] non [aver] rilevato alcuna inesattezza. Gli importi addebitati corrispondono a quanto previsto dal suo contratto”.
- In data 19 luglio 2023 inviava un nuovo reclamo a mezzo PEC ad oggetto “RICHIESTA RIMBORSO PER DOPPIO PAGAMENTO VODAFONE pratica 86522xxxx” con il quale evidenziava che la risposta ricevuta dall’operatore alla propria PEC del 7 luglio 2023 non chiariva quanto era stato richiesto. Infatti nel reclamo non veniva chiesta “una verifica della fatturazione relativa al piano della (...) offerta, bensì il pagamento (...) di €- 248,27 come da (...) nota credito n. 236000xxxx del 23.03.2023”.
- In data 24 luglio 2023 il servizio clienti di Vodafone riscontrava nuovamente il reclamo dell’utente spiegando che il 19/07/2023 abbiamo ricevuto la Sua richiesta di verifica di fatturazione. “Dalle verifiche contabili effettuate non risultano importi a Suo favore. La nota di credito ZZ3004xxxx è stata emessa a storno della fattura A01084xxxx. Non risultano mandati di pagamento effettuati per le fatture A00692xxxx, A01474xxxx e AO1573xxxx. Alla data odierna la situazione contabile risulta regolarizzata”.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) Che Vodafone provveda al pagamento del “credito di € 248,27 risultante dai (...) libri contabili, credito dal fornitore stesso riconosciuto (...) attraverso l’emissione della nota (...) di credito n. 236000xxxx del 23.03.2023 di € 248,27 (identificativo SDI 00936658xxxx), a storno totale della fattura n. AO1474xxxx del 19.08.2022”. Tale fattura, “evidentemente, non doveva essere oggetto del saldo e stralcio e quindi compresa nell’importo del (...) bonifico di € 179,29 effettuato in data 05.12.2022 a favore di Vodafone Italia spa, come da richiesta [della stessa società convenuta]”.

In data 12 giugno 2025 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Vodafone tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

2. La posizione dell’operatore.

L’operatore Vodafone, nel corso del contraddittorio, ha depositato una memoria difensiva in data 23 luglio 2025, nella quale, preliminarmente, ha dedotto che la richiesta espressa dall’istante, “in estrema sintesi, troverebbe fondamento nel comportamento antigiuridico serbato dal gestore in merito al contratto avente codice cliente 7.223xxxx”.

Al riguardo “Vodafone evidenzia l’infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell’erogazione del servizio a favore della XXX e nella fatturazione emessa”.

Vodafone specifica che, “difatti, come peraltro già rappresentato al cliente, si precisa che la nota di credito di euro 248,27 è stata emessa unicamente per chiudere le fatture insolite a seguito

del pagamento a saldo e stralcio effettuato dall'istante in virtù della transazione sottoscritta dalle parti (all. 1)”.

L'operatore precisa che “[p]riva di rilievo giuridico, pertanto, appare la domanda di storno e di rimborso delle fatture avanzata dall'istante”.

“Nel merito, poi, [l'operatore] eccepisce che in base a quanto stabilito dall'allegato B alla Delibera 194/2023/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. Se non diversamente indicato, il termine per ottemperare al provvedimento è di trenta giorni dalla notifica dello stesso.” 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”.

L'operatore rileva che “[m]anca, 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”.

La società “Vodafone, infine, rileva di aver altresì riscontrato il reclamo dell'utente confermando quanto sopra espresso (all. 2)”.

L'operatore conclude, rilevando che “[s]otto il profilo amministrativo e contabile (...) l'utente è attualmente disattivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto”.

In ultimo “[p]er 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 indennizzo, storno e rimborso con conseguenziale, integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa”.

3. La replica dell'istante.

Parte istante, nel corso del contraddittorio, con nota del 25 luglio 2025, ha contestato la memoria dell'operatore, precisando quanto segue:

“A) la (...) Società [istante] non ha mai avanzato richieste aventi ad oggetto "anomalie nell'erogazione del servizio, risarcitorie del danno, indennizzo, storno o rimborso”;

B) la (...) Società [istante] ha prodotto le prove già presenti all'interno del fascicolo documentale ed in particolare:

1. accordo di saldo e stralcio del 03/12/2022 di €179,29 che comprendeva tra le altre anche la fattura n. A01474xxxx del 19/08/202 di €248,27;

2. bonifico di €179,29 effettuato in data 05/12/2022 a favore Vodafone Italia;

3. nota di credito n. 236000xxxx del 23/03/2023 di €248,27 con espresso riferimento di storno della fattura n. A01474xxxx del 19/08/2022 di pari importo già pagata in data 05/12/2022 con bonifico bancario di cui al punto precedente”;

Inoltre la società istante ha evidenziato che occorre prendere in considerazione quanto segue:

- *“una nota di credito non può essere "emessa unicamente per chiudere le fatture insolite a seguito del pagamento a saldo e stralcio", contraddizione intrinseca, in quanto:*
 - *una fattura "a seguito del pagamento" non è "insoluta",*

- una fattura "a seguito del pagamento" è già "chiusa"
- “eventualmente, l'importo della nota di credito del 23/03/2023 doveva essere di €76,85 ovvero della parte di debito "stralciata", senza contenere nessun riferimento specifico ad un ben preciso documento puntualmente individuato”.

Sulla base di quanto precisato, la società istante ha, infine, insistito nel “pagamento in [proprio] favore detta Nota di Credito n. 236000xxxx del 23/03/2023 di €248,27 in quanto trattasi di un credito [dallo stesso operatore] riconosciuto (...) attraverso l'emissione di un documento fiscale identificato SDI: 00936658xxxx e (...) ricevuto in data 05/04/2023”.

4. Motivazione della decisione.

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

In primis, con riferimento all'eccezione preliminare dell'operatore circa il profilo risarcitorio della domanda dell'istante, si richiama che, ai sensi dell'articolo 20, comma 4, del vigente Regolamento, l'oggetto della pronuncia del Corecom esclude ogni richiesta di risarcimento danni, essendo limitato alla valutazione di rimborsi di somme non dovute e alla corresponsione di eventuali indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, da disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Al riguardo si rileva che la domanda dell'istante *sub i)*, secondo criteri di ragionevolezza ed efficienza dell'azione amministrativa, può essere ricondotta all'ambito della presente disamina e, in un'ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto della finalità della procedura di risoluzione della controversia, interpretata in maniera più “sfumata” ed ampia le istanze di parte, consentendo di liquidare indennizzi corrispondenti ad un inadempimento qualora lo stesso risulti provato (cfr. Linee Guida ex Del. n.276/13/CONS).

A tal fine, si ritiene opportuno richiamare brevemente i fatti che hanno originato la controversia, relativa all'emissione, a favore dell'istante, della nota di credito n. 236000xxxx del 23 marzo 2023. Parte istante, titolare di un contratto di telefonia fissa con Vodafone (utenza n. 055 046xxxx), ha rappresentato che, al momento della cessazione del contratto, presentava un debito residuo di euro 256,14 derivante da due fatture (n. AO1474xxxx del 19 agosto 2022: euro 248,27 e n. AO1573xxxx dell'8 settembre 2022: euro 7,87). Su invito del Servizio Clienti dell'operatore, la società istante accettava una proposta di saldo e stralcio per chiudere definitivamente la posizione, versando in data 5 dicembre 2022 la somma di euro 179,29. Nonostante la chiusura concordata della posizione debitoria, in data 23 marzo 2023, Vodafone emetteva una nota di credito di euro 248,27 riferita proprio ad una delle fatture già oggetto del saldo e stralcio (n. AO1474xxxx del 19 agosto 2022). Tale documento, trasmesso tramite Sistema di Interscambio (SDI) e quindi obbligatoriamente registrato ai fini contabili e IVA, generava un disagio amministrativo e contabile nella gestione dei documenti fiscali, che portavano l'utente a doversi interfacciare nuovamente con l'operatore nel tentativo di dirimere la problematica.

Dai fatti sopra richiamati, quindi, emerge che la domanda *sub i)* non può essere valutata in relazione ai disagi rappresentati dall'istante, che attengono all'erronea emissione di una nota di credito con conseguenti disallineamenti contabili. Sul punto si precisa che tali aspetti non rientrano nell'ambito di applicazione del Regolamento, ai sensi dell'articolo 2, comma 3, in quanto i punti controversi relativi a materie fiscali o tributarie ne sono espressamente esclusi.

Inoltre la domanda *sub i)*, con cui l'istante chiede il pagamento dalla nota di credito, non può essere accolta in questa sede, atteso che l'importo è riconducibile a un accordo di natura privatistica stipulato tra le parti al di fuori del rapporto contrattuale. Sul punto si richiama che l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni è competente a pronunciarsi sulla congruità o validità del patto

intercorso e, dunque, non può esprimersi nel merito della richiesta di rimborso avanzata dall'istante (Cfr. Delibera Agcom n. 14/17/CIR).

Si ritiene, tuttavia, che l'inadempimento dell'operatore possa essere valutato sotto il profilo della carenza informativa, come emerge dalla documentazione agli atti.

L'istante, infatti, ha lamentato una gestione non corretta dell'emissione della nota di credito, circostanza che lo ha indotto, dopo la definizione dell'accordo transattivo, a interfacciarsi nuovamente con l'operatore prima di adire la procedura di conciliazione. Dal fascicolo istruttorio risulta, peraltro, documentata la corrispondenza intercorsa a mezzo posta elettronica certificata tra le parti.

Di contro l'operatore, nel sostenere la correttezza della propria posizione, "*rileva di aver altresì riscontrato il reclamo dell'utente confermando quanto (...) espresso*" in memoria.

Orbene la richiesta *sub i)*, reinterpretata secondo i criteri sopra richiamati, può essere accolta come riconoscimento dell'indennizzo per l'incompleto riscontro ai reclami.

In via generale si richiama l'articolo 1, lett. d) della delibera 179/03/CSP nel quale si definisce "*reclamo*", "*l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente all'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata*".

Con riferimento alla fattispecie in esame, viene in rilievo la stessa Delibera Agcom n. 179/03/CSP, art. 8, comma 4, secondo cui: "*In caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo è in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti*", per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Si rileva, altresì, che il disposto del sopra citato art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo fornita entro il termine indicato nel contratto (e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta), in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "*da mancata risposta al reclamo*".

Sul punto si evidenzia che, secondo un costante orientamento dei Corecom (v. *ex multis* Delibera Corecom Piemonte n. 22/2020, Corecom Lazio Delibera n. 38/12, Corecom Lombardia Delibera 35/11, Delibera Corecom Toscana n. 107 del 10 novembre 2020), sussiste un indennizzo per ritardata/mancata risposta al reclamo, anche qualora l'operatore abbia fornito all'utente una risposta scritta entro i termini contrattualmente previsti, ma tale risposta risulti inidonea a soddisfare l'esigenza informativa posta dall'utente.

Nel caso di specie, risultano agli atti due reclami inviati dall'istante tramite PEC, rispettivamente in data 7 e 19 luglio 2023. Sebbene sia disponibile, in maniera completa, il testo del reclamo del 19 luglio, anche il primo risulta tracciato, in quanto richiamato nella risposta del gestore e menzionato nel sollecito dell'istante.

Esaminando le comunicazioni in atti, si rileva che la risposta trasmessa dall'operatore tramite PEC in data 18 luglio 2023, in riscontro al primo reclamo, non reca alcun riferimento concreto alla specifica situazione oggetto del reclamo — ossia l'emissione della nota di credito — limitandosi a confermare, in via del tutto generale, la presunta correttezza della fatturazione emessa in relazione al piano tariffario, profilo che non era stato oggetto di contestazione da parte dell'istante.

In tale comunicazione, infatti, l'operatore dichiarava di aver ricevuto dalla società istante la *"richiesta di verifica della fatturazione relativa al piano della sua offerta"*, precisando di aver *"verificato e [di] non [aver] rilevato alcuna inesattezza. Gli importi addebitati corrispondono a quanto previsto dal (...) contratto"*.

Con il successivo reclamo del 19 luglio 2023, l'istante nel manifestare, appunto, che la risposta non era afferente alla domanda fatta e nel descrivere puntualmente la propria contestazione, sollecitava *"il pagamento (...) di €- 248,27 come da (...) nota credito n. 236000xxxx del 23.03.2023"*.

Il riscontro dell'operatore del 24 luglio 2023, pur prendendo in esame una nota di credito, evidenziava testualmente che:

"Dalle verifiche contabili effettuate non risultano importi a Suo favore. La nota di credito ZZ3004xxxx è stata emessa a storno della fattura A01084xxxx. Non risultano mandati di pagamento effettuati per le fatture A00692xxxx, A01474xxxx e A01573xxxx. Alla data odierna la situazione contabile risulta regolarizzata".

La risposta del gestore, oltre a non fare, ancora una volta, alcun riferimento all'accordo transattivo, presenta un testo non congruente rispetto alla situazione. A titolo esemplificativo, cita una casuale errata, dal momento che la fattura n. 236000xxxx datata 23 marzo 2023 riporta la seguente *"Descrizione"*: *"Fatt. Coll. A01474xxxx del 19-08-2022"*.

Pertanto, trova applicazione l'art. 12, comma 1, del vigente Regolamento indennizzi, secondo il quale, in caso di mancata/ritardata risposta al reclamo *"entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità"* è previsto *"un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300"*.

Riguardo al caso di specie va preso in considerazione il principio di *"risposta cumulativa"* facendo leva sulla previsione di cui al comma 2, del medesimo articolo 12, secondo cui *"l'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero delle utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio"*.

Dunque, atteso che l'istante ha rivolto all'operatore un reclamo esaustivo e dettagliato con PEC del 19 luglio 2023, preceduto dalla contestazione del 7 luglio 2023, ai fini del calcolo dell'indennizzo si determina il *dies a quo* nella data del 22 agosto 2023, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al primo reclamo e il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione del 12 giugno 2025, durante la quale deve ritenersi trattata la materia oggetto del contendere.

Ne consegue che l'istante ha diritto all'indennizzo computato nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00) per l'incompleta risposta ai reclami considerati in maniera unitaria.

DETERMINA

- Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) in parziale accoglimento dell'istanza del 17/06/2025, è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza la somma euro 300,00 (settecento/00), a titolo d'indennizzo per la mancata/incompleta risposta al reclamo.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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

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

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

Il Responsabile della Struttura

Cinzia Guerrini

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del “Codice dell’Amministrazione Digitale” (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)