

**DELIBERA N. 31 - 2024**

**XXX/ VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)  
(GU14/497399/2022)**

**Corecom Piemonte**

NELLA riunione del Corecom Piemonte in data 16/10/2024;

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*” e ss.mm.ii.;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, “*Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*” e s.m.i.;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

VISTA la “*Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 10 marzo 2023, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA l'istanza di XXX del 04/02/2022 acquisita con protocollo n. 0039618 del 04/02/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

Si riporta quanto relazionato dall'istante: "La sottoscritta, avvocato titolare di studio legale, ha richiesto in data 24/04/2020 il trasloco della linea fissa uso affari dall'indirizzo in XXX, al nuovo indirizzo dello studio legale in XXX. Nonostante i numerosi solleciti telefonici e i reclami scritti il trasferimento della linea fissa non veniva mai effettuato. La sottoscritta, una volta lasciato nel mese di giugno 2020 l'immobile adibito a studio legale sito in XXX, per trasferimento dello stesso in XXX, inseriva trasferimento di chiamata dalla linea fissa XXX sul cellulare in uso allo studio legale. Tale operazione consentiva, solo fino alla fine di agosto/inizio settembre 2020, di ricevere le chiamate (ma non di effettuarle e di ricevere fax). Successivamente, nel mese di settembre 2020, il servizio di trasferimento di chiamata non funzionava più. L'operatore non comunicava o giustificava i motivi del mancato trasferimento. In data 7 gennaio 2021 la sottoscritta si vedeva costretta a inviare missiva di recesso stante l'inadempimento dell'operatore. Alla sottoscritta non veniva neppure consentito di cambiare operatore (mantenendo così lo stesso numero di linea fissa) in quanto, avendo fisicamente trasferito lo studio legale da un indirizzo all'altro, nessun operatore si rendeva disponibile a subentrare affermando che prima Vodafone Italia doveva trasferire la linea e poi si poteva cambiare operatore. Anche dopo il recesso, che avrebbe dovuto essere efficace a partire dal 14 febbraio 2021, la sottoscritta subiva un'ulteriore danno in quanto, avendo la necessità di reperire al più presto un nuovo numero di telefono di rete fissa in uso allo studio legale, ora corrispondente al XXX, non si vedeva disattivata la precedente utenza, i cui costi venivano addebitati fino al 15/5/2021, data della effettiva disattivazione, con due fatture emesse, e pagate, dopo il recesso, ovvero la fattura 8/4/2021 per euro 77,70 e quella del 8/6/2021 per euro 36,80. Le vicende sopra descritte portavano alla perdita del numero di linea fissa XXX in uso alla sottoscritta da oltre 15 anni. Si consideri che Vodafone continuava ad addebitare i costi del servizio fino al 15 maggio 2021, non considerando il recesso ricevuto, sostenendo che la raccomandata di recesso loro pervenuta in data 13/01/2021 non era valida perchè non conteneva la copia della carta d'identità della sottoscritta, circostanza non prevista nelle condizioni generali di contratto Teletu gestore con il quale la sottoscritta ebbe a stipulare il contratto di telefonia, per avvenuto passaggio da Telecom Italia. Richieste: 1) rimborso per mancato trasferimento linea da 30 giorni dopo la richiesta di trasloco risalente al 24/4/2020 alla data della disattivazione 15/5/2021 = 15 euro al giorno x 383 giorni = 5745,00 euro; 2) rimborso per perdita numero di telefono (oltre 15 anni) 400 x 15 = 6000,00 euro; 3) restituzione somme fatture pagate fatture 8/4/2021 di euro 77,7 e del 8/6/2021 di euro 36,80.

## 2. La posizione dell'operatore

In data 25/03/2022 Vodafone deposita le sue controdeduzioni, come di seguito riportate: “L’utente, con istanza prot. 39618 del 4.2.2022, ha chiesto l’avvio del procedimento per la definizione della controversia nei confronti di Vodafone Italia S.p.a. (di seguito Vodafone). Tale richiesta, in estrema sintesi, troverebbe fondamento nel comportamento antigiuridico serbato dal gestore in merito al contratto avente codice cliente XXX. 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. Nello specifico, difatti, l’odierna esponente rappresenta di aver regolarmente ricevuto e gestito la richiesta di trasloco inoltrata dall’utente, come da schermata di seguito inserita [...omissis...]. Successivamente, poi, risulta ricevuta una richiesta di disdetta del servizio adsl con portabilità del numero XXX presso la nuova sede dello studio legale e, conseguentemente, sono stati forniti i numeri Vodafone business XXXe XXX per gestire la richiesta di trasloco: [...omissis...]. Parte istante, tuttavia, è risultata ir reperibile ai diversi tentativi di contatto effettuati: [...omissis...]. Vodafone, quindi, in data 13.1.2021 ha inoltrato all’utente apposita missiva precisando che, a seguito della chiamata del reparto competente, è stata manifestata la volontà di non voler traslocare la linea da Teletu a Vodafone, come da schermata di seguito inserita: [...omissis...]. La scrivente società, poi, evidenzia che la richiesta di cessazione dei servizi inoltrata a gennaio 2021 è stata inizialmente valutata non conforme poiché priva del necessario documento d’identità: [...omissis...]. A ciò si aggiunga, poi, che la successiva richiesta di aprile 2021, poiché completa, è stata regolarmente gestita: [...omissis...]. In virtù di quanto sopra espresso e documentato, quindi, Vodafone conferma la correttezza del proprio operato gestionale. 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. 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, contesta la richiesta di indennizzo avanzata dall’utente e pari ad euro 6.000,00 per l’asserita perdita della numerazione XXX. L’odierna esponente, difatti, come ictu oculi palese, precisa che la disattivazione della suddetta utenza è avvenuta esclusivamente in virtù della manifestazione di volontà dell’istante il quale, con apposita missiva del 13.1.2021, ha richiesto la disattivazione dei servizi de quibus e la conseguente perdita della numerazione de qua (cfr. all. 1). Non solo. Parte ricorrente, invero, ha ulteriormente ribadito ad aprile 2021 la volontà di cessazione della summenzionata utenza, come sopra specificato. In ultima analisi si eccepisce che la domanda dell’utente deve, comunque,

essere rigettata poiché lo stesso non ha evitato, come avrebbe potuto usando l'ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato danno. L'art. 1227 c.c., difatti, statuisce che: "se il fatto colposo del creditore ha concorso a cagionare il danno, il risarcimento è diminuito secondo la gravità della colpa e l'entità delle conseguenze che ne sono derivate. Il risarcimento non è dovuto per i danni che il creditore avrebbe potuto evitare usando l'ordinaria diligenza". Secondo l'orientamento costante della giurisprudenza di legittimità, invero, l'ordinaria diligenza sopra citata si specifica nell'attivarsi positivamente secondo le regole della correttezza e della buona fede, ex art. 1175 c.c., con il limite delle attività che non siano gravose oltre misura (Cass. Civ. Sez. I, 12439/91). In relazione, poi, al grado di colpa in cui si attua la negligenza del creditore, deve essere rilevato che le Sezioni Unite della Cassazione affermano come un comportamento omissivo caratterizzato dalla colpa generica sia sufficiente a fondare il concorso di colpa del creditore/danneggiato. L'Agcom, quindi, ha recepito il summenzionato principio, così stabilendo in una recente Delibera: "deve richiamarsi, al riguardo, il principio espresso dalle Linee guida di cui alla delibera n.276/13/CONS secondo cui "per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, come, per esempio, quello di cui all'art. 1227 cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto" (Del. N. 23/17/CIR). Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto. 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 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."

Il 15/04/2022, l'istante così replica: "Vista la memoria depositata in data 231312022 nell'interesse della Vodafone Italia SPA, XXX, in proprio, contestandone integralmente il contenuto in quanto infondato, replica e osserva quanto segue: mal si comprende come possa controparte affermare a pagina 1 della propria memoria "Nello specifico, difatti, l'odierna esponente rappresenta di aver regolarmente ricevuto e gestito la richiesta di trasloco inoltrata dall'utente". L'unica richiesta gestita correttamente da Vodafone Italia SPA è stata la richiesta di disattivazione del solo servizio ADSL collegato al numero XXX che la sottoscritta ha inoltrato a Vodafone Italia SPA in data 2410412020, a mezzo pec, alle ore 14.32, come da documento che si allega alla presente, e che in effetti è stato prontamente disattivato e non più addebitato in fattura. [...omissis...] Contrariamente a quanto ex adverso affermato la richiesta di trasloco della sola linea fissa XXX da XXX, a XXX non è stata inoltrata in data 20 aprile 2020, ma sempre in data 24 aprile 2020, alle ore 15.04, ovverosia 32 minuti dopo la richiesta di disattivazione del solo servizio ADSL, come da documento già prodotto nel fascicolo del presente procedimento. Vodafone Italia Spa non ha mai effettuato alcun trasloco della linea fissa così come richiesto in data 2410412020, così come non ha mai comunicato le motivazioni per cui

tale trasloco non poteva essere effettuato, pur essendo in possesso non solo del numero di telefono fisso della sottoscritta, ma anche del telefono mobile, della pec (dalla quale è stato inoltrata la richiesta di trasloco) e della e mail. Di nessun rilievo il fatto che controparte alleggi alla propria memoria schermate che nulla chiariscono su come Vodafone Italia SPA abbia agito e gestito la richiesta il gestore telefonico. Non è dato di sapere quando controparte abbia creato l'ultima schermata posta a fine pagina 2, dove si viene dato atto di numero sette tentativi di contatto alla sottoscritta su linea fissa e mobile. La schermata de qua è posta dopo quella precedente creata il 12/11/2020, dopo il ricevimento del primo reclamo scritto inoltrato dalla sottoscritta via pec (schermata in cui unicamente si legge della richiesta di trasloco e del fatto che sarebbe stato avere fornito un numero business per la gestione del trasloco, circostanza non veritiera, ma comunque totalmente ininfluente ai fini della gestione della pratica: il numero business era stato contattato, senza successo, dalla sottoscritta, ben prima del 12/11/2020, senza bisogno che fosse fornito da alcun operatore in quanto presente sul sito internet del gestore!). Senz'altro le chiamate al numero fisso della sottoscritta dopo il mese di agosto 2020 non potevano andare a buon fine, visto che, come già illustrato in fase di avvio della presente procedura, dopo tale data il trasferimento di chiamata attivato prima del trasferimento dello studio in corso XXX a XXX non funzionava più, pur essendo regolarmente addebitato in fattura (!). La sottoscritta non ricorda alcuna chiamata ricevuta-sul numero mobile da parte di operatori Vodafone Italia SPA prima della comunicazione del recesso del 13/01/2021 (!). Ad ogni buon conto controparte ben avrebbe potuto contattare la sottoscritta anche ai recapiti e mail e pec in suo possesso, come in effetti fatto solo dopo il recesso del 13/01/2021 ricevuto il 13/11/2021, quando Vodafone Italia SPA contestava la validità del recesso perché non corredato dal documento di identità della sottoscritta. Nessuna missiva è stata ricevuta dalla sottoscritta in data 13/01/2021 (data di ricevimento del recesso da parte del gestore), così come nessuna chiamata è stata ricevuta dalla sottoscritta dal "reparto competente", come ex adverso indicato, in quanto l'unico contatto telefonico ricevuto dalla sottoscritta da parte di Vodafone Italia SPA, ed in particolare dall'ufficio legale, risale a dopo il 12/11/2021, data in cui la sottoscritta ha inviato via pec una richiesta di risarcimento danni, mandata per conoscenza, così come i precedenti reclami, anche all'ufficio legale della Vodafone Italia SPA (!). L'unica missiva ricevuta dalla sottoscritta, poi, è quella del 9 aprile 2021, inviata alla sottoscritta in seguito a reclamo fatto per il ricevimento di fattura per un periodo successivo ai 30 giorni dopo il recapito del recesso. Quanto all'inciso contenuto a pagina 3 della memoria avversaria, si evidenzia che di nessun rilievo il fatto che il recesso, inviato a mezzo raccomandata a/r, come prescritto dalle condizioni generali di contratto prodotte, non fosse corredato dalla carta d'identità della sottoscritta: trattasi di pretesa unilaterale di controparte che non trova alcun riscontro nelle norme di legge e nelle condizioni contrattuali. Quanto alle considerazioni da controparte formulate a pagina n.4 in ordine alle richieste effettuate dalla sottoscritta, si consideri che le stesse sono state effettuate in ottemperanza di quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS ex adverso citata e del regolamento indennizzi. Quanto all'inciso avversario, poi, circa la richiesta di indennizzo di euro 6000,00 per la perdita della numerazione XXX che, secondo controparte, sarebbe avvenuta esclusivamente in virtù della manifestazione della volontà della sottoscritta che ha

esercitato il proprio recesso in data 13/01/2021, si evidenzia che la sottoscritta, dopo oltre 8 mesi dalla richiesta di trasloco della linea telefonica, avendo già provveduto a traslocare il proprio studio, con una linea non più funzionante e non più utilizzabile, non essendole neppure concesso di passare ad altro operatore prima del trasloco della linea, non essendo più in possesso dell'immobile dove la linea XXX era originariamente stata installata (XXX), non aveva nessun'altra alternativa che recedere dal contratto in corso, essendo stati vani i numerosi reclami telefonici e scritti inoltrati nel corso degli 8 mesi successivi alla richiesta di trasloco del 24/4/2020 (III). Mal si comprende come possa la difesa di controparte, a fronte dell'evidenza circa la mala gestione della vicenda da parte di Vodafone Italia SPA, incolpare la sottoscritta di non avere evitato il danno usando l'ordinaria diligenza (!!!). Non si comprende quale altro comportamento avrebbe potuto tenere la sottoscritta di fronte al disinteresse e al disservizio di controparte, tentando, per iscritto e telefonicamente (con un servizio clienti che raramente risponde alle chiamate! !!) di risolvere la questione e ottenere il richiesto trasloco, conservando un numero telefonico in uso allo studio legale da molti anni che altrimenti sarebbe andato perso, non potendo, lo si ribadisce, passare ad altro operatore prima che il trasloco della linea fosse stato effettuato. Si insiste pertanto nelle richieste effettuate.”

### **3. Motivazione della decisione**

#### **Sul rito.**

In via preliminare, vanno rigettate le eccezioni di inammissibilità avanzate dal gestore in ordine alla richiesta di risarcimento del danno in quanto non risulta avere l'utente avanzato richieste in tal senso.

#### **Nel merito.**

Le domande avanzate nel presente procedimento possono essere accolte, come di seguito precisato. Le dinamiche fattuali e le relative richieste vertono sostanzialmente su un contestato mancato trasloco di una linea fissa 0324/482065, tipologia business, intestata all'istante, XXX, per trasferimento dello studio legale a nuovo indirizzo, sempre nel comune di XXX. Parte istante richiede l'indennizzo ex art. 4, comma 1 del Regolamento, sostenendo che il trasloco, nonostante i numerosi solleciti telefonici e reclami scritti, non è mai stato effettuato. Dalla documentazione prodotta agli atti è stato possibile accertare che la richiesta di trasloco risale al 24/04/2020 ed è riferita alla sola linea fissa e non anche al servizio ADSL. Non ricevendo alcun riscontro e, soprattutto, in difetto del perfezionamento del trasloco, il cliente il 24/09/2020 reclama via PEC contestando altresì l'interruzione, dalla fine del mese di agosto, del servizio di trasferimento di chiamata della linea fissa sul cellulare ad uso dello studio legale. Tale servizio, come si evince dai reclami prodotti, era stato attivato a giugno 2020, in occasione del cambio effettivo della sede e aveva consentito, almeno in quei mesi, di ricevere le chiamate in entrata sulla linea fissa. Il gestore, nelle memorie difensive, asserisce di aver correttamente gestito la richiesta di trasloco ricevuta, ma non produce nessuna evidenza documentale a sostegno e gli screenshots allegati afferiscono a schermate tecniche interne, oltretutto poco leggibili. Sostiene altresì di aver tentato, senza successo, numerosi contatti telefonici con il cliente senza fornirne alcuna prova. Gli operatori telefonici

devono fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale, con la conseguenza che, qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo nell'adempimento, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che le circostanze oggetto di doglianza sono dovute a circostanze non imputabili a se medesimo ovvero a problematiche tecniche non causate da propria colpa, fornendo altresì la prova di avere informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione. In base a tali principi, provata, da parte dell'istante, la fonte negoziale del proprio diritto, spetta all'operatore provare di aver posto in essere tutte le attività necessarie per dare seguito tempestivamente alla richiesta di attivazione del servizio e di avere rispettato i propri oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti ma, nel caso di specie, tali adempimenti non risultano documentati. L'operatore non solo non dimostra di aver eseguito il trasloco, pur affermandolo nella memoria di difesa, ma non produce agli atti alcun riscontro nei confronti del cliente, venendo meno anche agli oneri informativi circa i motivi del ritardo. Dall'istruttoria condotta si ricava, dunque, il pacifico accoglimento della richiesta sub 1), per cui al cliente dovrà essere corrisposto il relativo indennizzo di cui all'art. 4, commi 1 e 2 del Regolamento. Considerato che la richiesta di trasloco è del 24/04/2020, l'operatore dovrà corrispondere all'istante la somma di € 5.370,00, così calcolati: 358 gg. – dal 22/05/2020, considerati i tempi tecnici di 28 gg. previsti per l'attuazione, dalla data di richiesta, (così come indicato nel modulo TeleTu-Vodafone denominato "Richiesta di trasloco", allegato agli atti) alla data di disattivazione della linea - 15/05/2021 (a seguito di richiesta di recesso dell'utente), per €15,00/g, trattandosi di utenza affari (v. Delibera 208/2023/CRL/UD del 10/05/2023).

Con riferimento alla richiesta sub 2), di indennizzo per perdita della numerazione, occorrono alcune precisazioni. L'istante, titolare di uno studio legale, ha avuto la necessità di traslocare la linea telefonica fissa da anni intestata allo studio (almeno dal 2003, come provato dalla fattura Telecom Italia allegata in atti) e ne ha fatto richiesta al proprio operatore. Decorse le tempistiche di massima (quattro settimane, come riportato nel prodotto modulo "Richiesta trasloco" prestampato dell'operatore), non ha ricevuto alcuna comunicazione circa il ritardo nell'espletamento, né riscontri ai reclami inviati e documentati agli atti. Inoltre, ha riferito di aver ricevuto da altri operatori interpellati risposte negative circa la possibilità di migrare la linea in questione fintantoché la procedura di trasloco non si fosse completata, circostanza che il gestore non ha confutato in alcun modo. In data 07/01/2021 XXX ha inviato la disdetta. Ci si chiede, a questo punto, cos'altro avrebbe potuto fare l'istante, considerato che nella nuova sede dal giugno 2020, in difetto del trasloco della linea storica, ha dovuto attivare un nuovo contratto con un nuovo numero. L'alternativa sarebbe stata di mantenere aperto un contratto per una linea non più utilizzabile, ma per cui continuava la fatturazione. Per il ragionamento condotto, si ritiene che la perdita della numerazione sia quindi stata una diretta conseguenza dell'atteggiamento dell'operatore e dei suoi inadempimenti, anche con riferimento agli oneri informativi: avrebbe infatti dovuto indicare le tempistiche di massima necessarie per la risoluzione del problema o, in alternativa, informare circa la possibilità o meno di poter migrare la linea presso altri fornitori. Invece, oltre a non provvedere a quanto sopra, non si è nemmeno puntualmente difeso nella sede Corecom.

Tutto ciò dedotto, si ritiene che spetti all'istante l'indennizzo per perdita della numerazione ex art. 10, comma 1 del Regolamento Indennizzi, in combinato disposto con l'art. 13, comma 3, nella misura di € 6.000,00 (€ 100 x ogni anno di titolarità della linea, fino ad un massimo di € 1.500,00, moltiplicato per 4, trattandosi di utenza affari). Conseguenza della linea logica sin qui seguita, è l'accoglimento anche della richiesta sub 3). Le fatture in contestazione sono state emesse successivamente alla disdetta del 07/01/2021, ricevuta dall'operatore il 13/01/2021. A nulla rileva l'eccezione del gestore in merito alla non conformità della suddetta disdetta perché priva del correlato documento d'identità del cliente, non rinvenendosi tale obbligo di allegazione nelle allegate CGC di TeleTu, parte contrattuale e di conseguenza appare del tutto ingiustificata la sua mancata lavorazione. Inoltre, le suddette fatture, emesse rispettivamente l'08/04/2021 e l'08/06/2021, oltre ad essere successive alla gestione della disdetta, risalgono ad un periodo in cui il cliente, già trasferitosi nella nuova sede da circa un anno, non poteva usufruire del servizio.

Tutto ciò premesso

il Comitato, all'unanimità

### **DELIBERA**

in accoglimento dell'istanza presentata dal XXX, per i motivi sopra indicati, l'operatore Vodafone Italia SpA (Ho Mobile - Teletu), in persona del legale rappresentante pro tempore, è tenuto a:

- erogare, tramite assegno o bonifico bancario, l'indennizzo di € 5.370,00 per ritardo nell'esecuzione del trasloco, maggiorato degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;
- erogare, tramite assegno o bonifico bancario, l'indennizzo di € 6.000,00 per la perdita della numerazione, maggiorato degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;
- stornare/rimborsare in caso di avvenuto pagamento, le fatture dell'8/4/2021 di euro 77,7 e dell'8/6/2021 di euro 36,80.

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 atto 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* dell'Autorità.

Torino, 16 ottobre 2024

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli