CORECOM Lazio

DETERMINAFascicolo n. GU14/459728/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Dxxx Mxxx F. - Vodafone Italia SpA (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";

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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", di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante "Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/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 l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l'organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori", di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l'istanza dell'utente Dxxx Mxxx F., del 24/09/2021 acquisita con protocollo n. 0379485 del 24/09/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, Sig. Dxxx Mxxx F., cliente della Soc. Vodafone Italia S.p.a., esponeva di aver sottoscritto in data 26.8.20, un contratto con l'operatore, nel quale veniva ricompresa la rata del telefonino ed il traffico voce e dati, per un importo mensile di € 20,00. Il cellulare veniva consegnato immediatamente, ma il servizio voce ed internet rimaneva sospeso, in quanto l'apparato non risultava funzionante e impossibilitato a ricevere ed effettuare chiamate, nonché ad utilizzare la connessione internet, con tutti i servizi inclusi nel pacchetto.

Pertanto, l'istante sporgeva reclamo presso il negozio dove aveva in origine sottoscritto il contratto, nonché presso il numero verde Vodafone, ma il telefonino continuava a non funzionare, con il servizio di telefonia sospeso. Ciò stante, considerato appunto, il non funzionamento dell'apparato mobile sin dal momento della consegna, il Sig. Dxxx Mxxx F.si vedeva costretto a richiedere la sostituzione dello stesso con uno nuovo e la conseguente riattivazione del servizio sulla numerazione voce ed internet, sospeso dal 26.8.20. Considerata la mancata risoluzione della problematica, l'istante effettuava regolare recesso per inadempimento. L'utente chiedeva quindi: "Indennizzo per mancata risposta ai reclami. Indennizzo per sospensione del servizio. Rimborso importi pagati e non dovuti. Storno totale insoluto. Varie ed eventuali". In data 14.9.21, si teneva l'udienza nell'ambito del contenzioso de quo, all'esito della quale nessun accordo risultava possibile e pertanto, il responsabile dell'istruttoria verbalizzava l'esito negativo della procedura di conciliazione.

Si costituiva la Vodafone Italia S.p.a. eccependo l'infondatezza delle eccezioni e richieste ex adverso formulate, in quanto "…nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore del Sig. Di Marcello. Nello specifico, difatti, Vodafone rappresenta di aver correttamente provveduto ad attivare la numerazione…: In relazione, poi, alla doglianza avente ad oggetto l'asserito malfunzionamento del dispositivo, si precisa che sul proprio sito Vodafone indica le modalità per procedere alla sostituzione dello stesso ma, tuttavia, alcuna richiesta a tal fine risulta pervenuta: 4 Per mero tuziorismo difensivo, inoltre, Vodafone evidenzia che l'utente ha domandato, in data 11.9.2020, la disattivazione dei servizi con conseguente lavorazione di tale richiesta da parte della scrivente società. In virtù di quanto sopra esposto, pertanto, la domanda di indennizzo dovrà essere necessariamente rigettata. -2.4 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". 5 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. -2.5 Vodafone, infine, rileva l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente. Pertanto, in virtù di quanto statuito dall'art. 14, comma 4, della Delibera 347/18/CONS: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte." Peraltro, eventuali reclami devono comunque soddisfare i requisiti stabiliti nella Carta del Cliente Vodafone nella quale viene testualmente specificato che: "Il Cliente che intende presentare reclamo formale a Vodafone per aspetti legati alla fornitura del servizio può inviare un reclamo scritto alla "Casella postale 190" - 10015 Ivrea (To), tramite il sito internet www.vodafone.it, nell'apposita area "Contattaci", App My Vodafone e Social Network (Facebook e Twitter)…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…Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 379,69.".

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel merito, l'istanza può essere parzialmente accolta, nei termini seguenti. Eccepisce parte istante la non attivazione/sospensione da parte dell'operatore, del traffico voce e dati, come invece espressamente previsto nel contratto sottoscritto in data 26.8.20, a causa del mancato funzionamento del telefonino, sin dalla consegna avvenuta brevi manu presso il negozio Vodafone, impossibilitato a ricevere e ad effettuare chiamate, ad utilizzare la connessione internet e tutti i servizi inclusi nel pacchetto. L'istante denuncia altresì, il conseguente ingiusto addebito, da parte dell'operatore, per traffico non effettuato di cui chiede lo storno. Di contro, l'operatore eccepisce che nessuna richiesta di sostituzione del dispositivo risulta pervenuta a Vodafone Italia S.p.a. e che, se l'utente, avesse utilizzato l'ordinaria diligenza, la verificazione del danno si sarebbe potuta evitare, in ossequio a quanto stabilito in materia dall'art.1227 c.c.. Peraltro, stando a quanto assunto dall'istante, l'operatore non avrebbe fornito risposta alcuna ai reclami

inoltrati e che per ciò stesso, considerata la persistenza della problematica denunciata, si vedeva costretto a recedere dal contratto. L'operatore invece, dal canto suo, contesta quanto assunto dal Sig. Dxxx Mxxx F., in quanto non supportato da prova; non risulterebbe peraltro pervenuto all'operatore, a suo dire, alcun reclamo scritto da parte dell'istante, nonostante lo stesso abbia sostenuto di aver inoltrato reclamo, anche a mezzo del call center della Vodafone Italia S.p.a.. Orbene, da un'attenta analisi della documentazione prodotta in atti, da una parte, non è possibile, effettivamente, rinvenire alcun reclamo formale da parte dell'istante, né comunicazione alcuna nella quale venga richiesta la sostituzione dell'apparato, dall'altra però, vengono prodotte: 1. la fattura relativa all'acquisto del cellulare per € 269,70, che attesterebbe la veridicità di quanto affermato dal Sig. Dxxx Mxxx F., per lo meno, per quanto attiene l'esistenza di un contratto stipulato con Vodafone Italia S.p.a. (seppur in atti non risulti depositato), nel quale viene ricompresa la rata del telefonino ed il traffico voce e dati, per un importo mensile di € 20,00; 2. la fattura del 12.10.20, per € 360,71, nella quale vengono addebitate in capo all'istante, per il periodo che va dal 3.9.20 al 16.9.20, le spese relative all'esercizio del diritto di recesso anticipato, il che confermerebbe, ulteriormente, la sussistenza della situazione di disagio o comunque di disservizio patita dall'utente, il quale evidentemente, non vedendo risolta la problematica, decideva di optare per il definitivo recesso dal contratto. In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, come più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cassaz. Civ. n.13533/01, Cassaz. Civ. n.2387/07, Cassaz. Civ. n.1743/07, Cassaz. Civ. n.936/10), 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 sia dipeso da causa a lui non imputabile ex art.1218 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla carta servizi. Dello stesso avviso anche la Delibera Corecom Abruzzo n.10/11 nella quale è espressamente prescritto che "In base alla disciplina generale dell'onere della prova dettata dall'art.2697 C.c., il creditore che agisce per l'inadempimento può limitarsi ad allegare l'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento" (Corecom Lazio 35/11, Corecom Lazio 46/11, Corecom Lazio 48/11, Corecom Lazio 62/11, Corecom Lazio 74/11, Corecom Lazio 18/12). Per l'effetto, l'onere della prova grava sull'operatore e nel caso de quo sulla Vodafone Italia S.p.a., in considerazione anche del fatto che la stessa è una compagnia telefonica e pertanto è un soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato rispetto alla posizione del singolo utente. L'onere della prova in capo all'operatore viene meno, come prescritto dalla Delibera AgCom 59/11/CIR, solo nel caso in cui questi non possa disporre alcuna verifica, circostanza questa mai eccepita dalla Vodafone Italia S.p.a., la quale si è limitata nei propri scritti difensivi ad eccepire la carenza di prove da parte dell'stante a sostegno delle proprie tesi. Si ritiene pertanto, corretto il diritto dell'istante ad ottenere un indennizzo per la mancata attivazione/sospensione del servizio richiesto con la sottoscrizione del contratto del 26.8.20, a causa del mancato funzionamento, sin dalla consegna avvenuta brevi manu presso il negozio Vodafone; ciò, anche in considerazione del fatto che l'utente avrebbe provveduto, come dichiarato e riportato in atti, a denunciare il disservizio, anche presso il call center dell'operatore, circostanza che quest'ultimo, non solo non ha contestato espressamente nelle proprie memorie, ma rispetto alla quale, non è stato neanche in grado di fornire una prova contraria. A tale proposito, l'art.4 dell'Allegato A alla delibera n.347/18/CONS, al punto 1 stabilisce che: "nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad Euro 7,50 per ogni giorno di ritardo". A completamento di quanto prescritto nel punto 1, interviene il punto 2 che stabilisce quanto segue: "L'indennizzo di cui al comma 1 è applicato anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore, con riferimento all'attivazione del servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi". Anche la Delibera di Agcom, n.26/10/CIR stabilisce espressamente che "Deve essere riconosciuto all'utente un indennizzo per il ritardo nell'espletamento della procedura di rientro, qualora risulti provato che il ritardo è imputabile all'operatore convenuto, il quale non ha fornito all'utente un'informazione chiara ed esaustiva". Conforme a detta Delibera, anche la Delibera di Agcom n.121/11/CIR che ribadisce la

sussistenza della "responsabilità dell'operatore recipient per il ritardo nell'espletamento della procedura di portabilità qualora risulti che questi non si sia prontamente attivato alla risoluzione della problematica, e non abbia fornito adeguata informativa all'utente in ordine al completamento della procedura di portabilità e ciò legittima la liquidazione di un indennizzo in favore dell'utente". Sulla medesima linea, anche la Delibera Agcom n.140/10/CIR. Tutto quanto sopra considerato, ritenuto che con riferimento alla telefonia mobile il servizio deve essere considerato "unico", l'istante avrà diritto ad un indennizzo per la mancata attivazione/sospensione del servizio richiesto, a causa del mancato funzionamento del cellulare consegnato in data 26.8.20, che sarà pari ad € 157,50, vale a dire € 7,50 x giorni 21, dal 26.8.20, data di sottoscrizione del contratto, sino al 16.9.20, data che risulta nella fattura con cui viene contabilizzato l'importo di € 81,97, a titolo di costi di recesso (il 16.9.20 è la data indicata dall'operatore che va a chiudere il periodo relativamente al quale vengono conteggiate le spese di recesso: dal 3.9.20 al 16.9.20) e che dovrebbe coincidere con quella della richiesta di disattivazione e quindi di chiusura del contratto. D'altronde, lo stesso operatore nelle proprie memorie indica la data dell'11.9.20 come data della richiesta di disattivazione da parte dell'istante. Si ritiene pertanto, di riconoscere validità alla data del 16.9.20, riportata nella fattura de quo, avendo l'istante omesso di indicare e documentare la data in cui avrebbe, concretamente, provveduto alla richiesta di disattivazione (non depositata in atti neanche dall'operatore) e quindi al conseguente esercizio del diritto di recesso. Per quanto attiene invece, la doglianza relativa alla mancata risposta al reclamo da parte dell'operatore, si ritiene che la stessa non possa trovare accoglimento, dal momento che non è possibile rinvenire nella documentazione prodotta dalle parti, un atto di reclamo "formale", diretto alla Vodafone Italia S.p.a. e dal quale poter calcolare i quarantacinque giorni per il computo del relativo indennizzo per l'omessa risposta. L'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera n.179/03/CSP, definisce il "reclamo" come "l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata". Pertanto, "le norme definitorie hanno la funzione di individuare l'ambito di riferimento della disciplina, limitandone altresì l'ambito di applicazione, con la conseguenza che deve ritenersi esclusa l'applicabilità della disciplina contenuta nella delibera n. 179/03/CSP a tutte le comunicazioni che non siano riconducibili alla nozione di reclamo ivi contenuta. A tal proposito, si rileva come l'istante, nella lettera inviata all'operatore, si limiti ad intimare alla predetta società di adempiere…non risultando, di contro, in alcun modo la stessa diretta a segnalare un disservizio ovvero una problematica attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata. Si ritiene pertanto che la richiesta dell'utente avente ad oggetto la corresponsione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo secondo le modalità e i tempi previsti all'articolo 8, comma 4, allegato A, della delibera n. 179/03/CSP non meriti accoglimento stante l'impossibilità di qualificare le comunicazioni inviate dal cliente all'operatore come reclamo" (Conformi: Agcom Delibera n.48/11/CIR, Agcom Delibera n.76/11/CI). Per l'effetto, non si ritiene di poter accogliere la domanda dell'istante all'indennizzo per la mancata risposta al reclamo, non avendo la stessa prodotto documento probatorio alcuno che certifichi l'inoltro di un formale reclamo scritto. Anche la richiesta di storno delle fatture addebitate dall'operatore, seppur lecita, non può trovare accoglimento per un duplice motivo: - innanzitutto, in quanto l'istante non indica esattamente l'importo di cui chiede lo storno, limitandosi ad indicare un canone mensile di € 20,00 a partire dal 26.8.20, senza specificare poi, sino a che data sarebbe stato addebitato detto importo. Né risulta possibile desumere detto lasso temporale dal formale reclamo inviato dall'utente, dal momento che agli atti non risulta depositata alcuna lettera di reclamo formale e scritta. - In secondo luogo, l'istante non risulta aver provveduto al deposito in atti di alcuna fattura a lui addebitata dall'operatore, rendendo impossibile la ricostruzione dell'importo eventualmente da stornare, all'infuori della fattura con la quale l'operatore imputa i costi di recesso. D'altronde, anche volendo considerare il lasso temporale che va dal 26.8.20 (data sottoscrizione contratto) al 16.9.20 (data richiesta disattivazione del contratto come riportata nella fattura di € 360,71), si tratterebbe, comunque, di un periodo nettamente inferiore ad un mese di canone. Né, tantomeno, risulta se il telefono assunto come difettoso, sia stato restituito al venditore. Quanto alla fattura di € 360,71, addebitata dall'operatore e nella quale vengono imputate le spese per il recesso anticipato pari ad € 81,97, si ritiene necessario evidenziare che il prevalente orientamento, è uniforme nel ritenere che la penale non è comunque dovuta nel caso in cui l'utente, a prescindere dal comportamento dell'operatore, decida di avvalersi spontaneamente della facoltà di utilizzare il proprio diritto di recesso. Il Corecom di Trento, nella Delibera n.8/12 evidenzia che, "A fronte dell'esercizio della facoltà di recesso da parte dell'utente, gli unici importi che possono essere posti a carico dell'utente stesso sono quelli giustificati da costi effettivi sostenuti dagli operatori, ovvero le spese di cui sia dimostrabile e dimostrato un pertinente e correlato costo sopportato per procedere alla disattivazione, in base all'articolo 1 della legge n.

40/2007". Dello stesso orientamento anche la Delibera del Corecom Umbria n.5/11 che stabilisce che: "La vigente normativa (articolo 1, comma 3 della legge n. 40/2007) legittima il gestore a richiedere al consumatore la corresponsione dei soli costi sostenuti per il recesso anticipato dal contratto. Pertanto, in presenza di una contestazione dell'utente circa gli importi a tale titolo addebitati, l'operatore avrebbe dovuto dimostrare l'equivalenza degli importi fatturati a titolo di recesso anticipato ai costi effettivamente sostenuti per la gestione della procedura di disattivazione. Al riguardo si deve evidenziare che poiché in via generale le attività di disattivazione della configurazione preesistente coincidono con le attività tecniche da effettuarsi in fase di attivazione dell'operatore che acquisisce il cliente, attività che sono già remunerate da quest'ultimo, eventuali costi di disattivazione posti a carico dell'utente, in assenza di prova contraria, sono del tutto ingiustificati con esclusione dei soli costi di gestione della pratica. In mancanza di tale prova, deve essere accolta la richiesta avanzata dall'utente di rimborso degli importi addebitati a titolo di penale". Nel caso in oggetto pertanto, considerato che l'operatore non ha provveduto a dimostrare l'equivalenza degli importi fatturati a titolo di recesso anticipato ai costi effettivamente sostenuti per la gestione della procedura di disattivazione, nessuna penale è dovuta da parte dell'utente e pertanto, l'operatore non ha diritto a richiedere il pagamento di Euro 360,71 che dovranno essere stornate dalla posizione dell'odierno istante. L'Agcom inoltre, nelle linee guida adottate dalla direzione tutela dei consumatori, relative all'interpretazione dell'articolo 1, primo e terzo comma, del D.l. n.7/2007, convertito in legge n. 40/2007, pubblicate in data 28 giugno 2007, ha individuato il criterio per la determinazione dei costi addebitabili agli utenti che recedono da un contratto concluso con il gestore prima della naturale scadenza contrattuale, con riguardo alle sole spese per cui sia dimostrabile un pertinente e correlato costo affrontato dagli operatori per procedere alla disattivazione, secondo un concetto di pertinenza del costo oggettivo ed imparziale nel rapporto di causalità/strumentalità dei costi/ ricavi. Premesso ciò, secondo l'Agcom, "possono ritenersi recuperabili dall'operatore le sole "spese/costi" che lo stesso dimostra di aver sostenuto per la disattivazione dell'impianto e non anche quelli che ha dovuto affrontare in occasione della sua installazione (id est, all'inizio del rapporto contrattuale). In altri termini, l'articolo 1, comma 3 della legge n. 40/07 ha inteso offrire all'utente la possibilità di recedere liberamente ed in ogni momento dal rapporto, ma tale intento non sarebbe raggiungibile se si lasciasse la possibilità all'operatore di far pagare al cliente somme che non hanno alcuna attinenza con i costi di recesso. In definitiva l'Autorità ritiene di applicare correttamente l'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/07 limitando le "spese" recuperabili a carico dell'utente ai soli "costi" sostenuti dall'operatore nella fase terminale del rapporto e strettamente funzionali alla sua estinzione" (cfr. delibera Agcom n. 232/10/CONS). Pertanto, in difetto di prova, il cui onere incombe sull'operatore, sull'entità delle spese "per cui sia dimostrabile un pertinente e correlato costo affrontato dagli operatori per procedere alla disattivazione", deve essere disposto lo storno integrale della fattura contestata". Conformi: Corecom Lazio Delibera n. 42/11. Tutto quanto sopra considerato, il complessivo importo di € 81,97 + iva come richiesto nella fattura che riporta il periodo che va dal 3.9.20 al 16.9.20, deve essere ritenuto come non dovuto dall'utente e pertanto, dovrà essere stornato dalla posizione dello stesso.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 24/09/2021, è tenuta a corrispondere a favore dello stesso un indennizzo complessivo di € 157,50 per la mancata attivazione/ sospensione del servizio, nonché allo storno di € 81,97 + iva dalla fattura di chiusura del contratto in atti.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, 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.

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
Roberto Rizzi f.to