

DETERMINA Fascicolo n. GU14/532098/2022**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA D'Axxx****M. - 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 D'Axxx M., del 15/06/2022 acquisita con protocollo n. 0189306 del 15/06/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, Sig. D’Axxx M., cliente della Soc. Vodafone Italia S.p.a., esponeva di essere "transitato" nella stessa, in ragione dell'offerta n.2020N34VEM55. La fatturazione pervenuta non teneva però conto della tariffa inizialmente accettata e come se ciò non bastasse, uno dei suoi numeri di telefono -che finchè si trovava con l’operatore Telecom era perfettamente funzionante- smetteva di funzionare sia con fibra, che con cavo. Pertanto, l’istante, rimaste senza riscontro alcuno le innumerevoli segnalazioni, si vedeva costretto a richiedere

la disattivazione della linea con reiterate richieste, alle quali non veniva fornita alcuna risposta. Ciò nonostante, in data 12.2.21, veniva emessa la fattura n.AN02484354, per l'importo di € 347,14. Per l'effetto, il Sig. D'Ambrosio decideva di presentare formale reclamo con cui, in data 27.5.21, veniva raggiunto un accordo transattivo che prevedeva: da un lato, la disattivazione della rete fissa, rete mai utilizzata perché non funzionante; dall'altro, l'accredito in favore dello stesso di € 290,00. In data 17.6.21, all'istante veniva addebitato un ulteriore importo di € 399,45, di cui alla fattura n.AN10411618, fattura risultante errata, dal momento che nell'accordo era stato stabilito che l'utente dovesse corrispondere poco più di € 80,00. Stante siffatto stato di cose e considerato altresì, che gli importi richiesti dall'operatore venivano sempre addebitati sul conto corrente dell'istante tramite rid bancario, il medesimo decideva di presentare istanza di conciliazione presso il Corecom. L'utente chiedeva quindi: "...risarcimento del danno per l'ingiusto patimento insistentemente procuratomi (sia per il malfunzionamento della linea, sia per l'attribuzione di costi differenti rispetto all'offerta accettata, sia per la mancata disattivazione richiesta, che quantifico in via equitativa in € 20.000,00.". La quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti dall'odierno istante ammontavano ad € 20.000,00.

Si costituiva la Vodafone Italia S.p.a. eccependo l'infondatezza delle eccezioni e richieste ex adverso formulate, in quanto "...È d'uopo eccepire, in primis ed in via preliminare, in merito alle domande avanzate dalla parte ricorrente, che la richiesta di euro 20.000,00 formulata dal Sig. Avv. D'Ambrosio si palesa come meramente risarcitoria e, quindi, esula dalle competenze dell'Autorità la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla Delibera 353/2019/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento...2.2 Vodafone evidenzia nel merito 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, pone in rilievo che la fattura AN10411618 del 12.6.2021 contiene, tra le varie voci, il costo della rete fissa xxxxxx fino al giorno della sua disattivazione avvenuta il 27.5.2021, per un totale di euro 37,42, nonché le rate del contributo di attivazione della stessa rete fissa, addebitate in una unica soluzione per disattivazione anticipata, per un totale di euro 210,00 (cfr. all. 1). In relazione, quindi, ai costi di attivazione si rileva che gli stessi sono dovuti...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. 3 -2.4 Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente attivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto avendo Vodafone stornato la fattura AN10411618..".

Prima di entrare nel merito della questione si rileva anzitutto che, ai sensi dell'Art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, (L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità) l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria. La liquidazione dei danni di € 20.000,00, così come pretesa dall'istante, esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera Agcom n. 173/07/CONS, come già evidenziato, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, condannando l'operatore solo ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti. Alla luce di quanto sopra espresso, le richieste avanzate dall'utente, ed aventi evidente natura risarcitoria, vengono, pertanto, rigettate. Nel merito, l'istanza può essere parzialmente accolta, nei termini seguenti. Lamenta l'odierno istante: -l'applicazione da parte dell'operatore di un piano tariffario difforme rispetto a quello inizialmente concordato, -il mal funzionamento di una linea telefonica e, -la mancata disattivazione della stessa, a seguito della richiesta di recesso inviata più volte a mezzo pec, a causa della mancata risoluzione della problematica lamentata, l'emissione da parte del gestore di una fattura successiva, sia alla manifestazione della volontà di recesso, sia all'accordo intercorso tra le parti in data 27.5.21, -nonché la mancata risposta ai vari reclami inoltrati a mezzo pec e rimasti tutti senza riscontro alcuno. Eccepisce in risposta l'operatore: -che la domanda avanzata dalla contro parte risulta di natura meramente risarcitoria e pertanto, esula dalle competenze dell'Autorità, -l'infondatezza in fatto e diritto delle avverse richieste, dal momento che nessuna anomalia risulta essere stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'utente e nella relativa fatturazione, -la mancanza di prove a sostegno della tesi dell'istante che possano comportare

una dichiarazione di responsabilità del gestore, -che non risultano insoluti perché Vodafone ha provveduto a stornare la fattura di € 399,45. L'istante lamenta l'applicazione di un profilo tariffario diverso da quello concordato senza, tuttavia, allegare le fatture e consentire la verifica e fondatezza di quanto lamentato. Tale omissione non consente il riconoscimento di alcun indennizzo stante l'impossibilità di svolgere alcun accertamento in merito. L'istante con pec del 7.1.21 ha chiesto: "... recesso per gravi disservizi dal contratto relativo all'utenza xxxxxx con la presente, ad ogni effetto di legge e di contratto, dichiaro di recedere, come in effetti recedo, dal contratto di fornitura del servizio mio di linea telefonica ed internet relativo all'utenza a me intestata n.xxxxxx, disponibile presso la mia residenza in xxxxxx. Ciò per i gravi disservizi da me reiteratamente segnalati al Vostro servizio, fino alla Vostra ultima ed odierna comunicazione del codice di migrazione OO0077314723573011 stante la riscontrata incapacità di garantirmi l'offerta promessa e pagata. Vi diffido dall'imputarmi costi e quant'altro per la descritta attività recessiva, dovendosi intendere la stessa unicamente imputabile al Vostro inadempimento/ disservizio per mancanza di qualità essenziali del prodotto venduto. Vi diffido all'immediato rimborso sul conto corrente di tutto quanto da Voi incassato per la predetta utenza. Con l'avvertenza che, nel difetto del Vostro dovuto e puntuale riscontro, quanto sarete a trattenere o a pretendere ingiustamente di incassare, dovrà intendersi senza titolo giuridico, con ogni conseguenza di ordine giudiziario. Salvo ed impregiudicato ogni diverso ed ulteriore diritto". La richiesta è stata reiterata con Pec del 22.1.21, nella quale il Sig. D'Axxx così riporta: "...stanti i ripetuti disagi e l'assenza assoluta della possibilità del funzionamento, siccome da voi verificata e confermata, ad ogni effetto Vi comunico la mia volontà di recedere dall'utenza in questione. Vorrete rivedere, in tal senso, i costi relativi alla fatturazione mensile, che dovranno conformarsi per le ulteriori utenze telefoniche a me intestate alla proposta da Voi trasmessami ed ancora oggi mai praticata, che allego alla presente. Vi sollecito nel rimborso della fattura pagata in data 02.01.2021, già segnalataVi come eccedente e priva della scontistica proposta. Attendo Vostra cortese di conferma e riscontro"; con Pec del 9.2.21, in cui l'istante provvede a sollecitare nuovamente il gestore: "In esito ai colloqui avuti con il Vostro operatore in data di ieri, rinnovo la mia richiesta di disdetta, per le ragioni tutte già proposte e formulate, rappresentandoVi l'assenza di ogni mio interesse alla migrazione del numero di telefono n.xxxxxx, che intendo ad ogni modo dismettere. Riservo incondizionatamente ogni azione e diritto, per i disagi subiti. Del ch   l'invito/diffida a procedere nel breve, dandomi opportuna e sollecita conferma in riscontro. Distinti saluti" e con Pec del 17.2.21 di ulteriore denuncia: "Faccio seguito alle mie innumerevoli precedenti, per segnalare il profondo senso di disagio e scoramento al cospetto del Vostro totale disinteresse all'ascolto delle problematiche reiteratamente segnalateVi, mai risolte, eppur profumatamente e sempre pretese in pagamento. MALAUGURATAMENTE transitavo in Vodafone con i numeri xxxxxx (xxxxxx), xxxxxx e xxxxxx, in ragione della Vostra offerta che allego. La fatturazione che mi sopraggiungeva NON HA MAI TENUTO CONTO DELLA TARIFFA DA ME ACCETTATA. Se non nell'ultima fattura qui allegata, parrebbe stornata l'eccedenza. Viepi   che il numero n. xxxxxx, finch   in forza a Telecom perfettamente funzionante, con il passaggio a Vodafone non ha mai avuto alcun funzionamento con fibra, cavo o dir si voglia. Ne ho chiesto la disattivazione, disperatamente, per non incorrere nel rischio di vedermi beffato dalla Vostra pretesa di pagamento. 1 Che incredibilmente e puntualmente    arrivata con l'ultima fattura che allego alla presente. Lo stesso numero di telefono cellulare xxxxxx non aveva le coperture di rete idonee a garantire il servizio secondo gli ordinari standards qualitativi in uso ad altri operatori. Anche tale disservizio l'ho segnalato ripetutamente, anche tramite l'applicazione mobile. Eppure, anche qui, mi addebitate nell'ultima fattura il costo per una penale di    200,00 del tutto ingiustificata. Ed allora, di contro, per i gravi disagi morali e contrattuali in cui mi avete costretto, Vi diffido a risarcirmi l'importo di    5.000,00 che quantifico in via equitativa e prudenzialmente. Nel difetto del Vostro positivo riscontro, agir   giudizialmente con aggravio di costi e spese. Distinti saluti. Restano salvi ed impregiudicati tutti i diritti". Unica risposta da parte del gestore alle numerose pec di cui sopra,    la pec del 23.7.21, nella quale lo stesso cos   dichiara: "...facciamo seguito alla Sua ultima comunicazione del 15.06.2021 per comunicarLe che la fattura AN10411618 del 12 giugno 2021 di euro 399,45 contiene, tra le altre cose, il costo della rete fissa xxxxxx fino al giorno della sua disattivazione avvenuta il 27 maggio 2021, per un totale di euro 37,42; inoltre, sono presenti le rate del Contributo di attivazione della stessa rete fissa, addebitate in un'unica soluzione per disattivazione anticipata, per un totale di euro 210,00. Facciamo presente che nell'accordo del 27 maggio da Lei firmato non era previsto il non addebito del Contributo di attivazione. Alla luce di questi elementi, non possiamo accogliere la richiesta di erogazione di euro 10.000,00 cos   come da Lei formulata. Ci   premesso, al solo fine di chiudere definitivamente la vicenda, abbiamo provveduto ad emettere nota di credito di euro 399,45 a titolo di storno della fattura AN10411618". In ordine all'invocato mal funzionamento della linea, si evidenzia che, da una parte l'istante ha prodotto le varie pec di reclamo,

specificando che innumerevoli segnalazioni venivano presentate anche presso il call center dell'operatore, tanto da decidere per la rescissione dal contratto e la richiesta di disattivazione dell'utenza, dall'altra, l'operatore non ha fornito risposta alcuna ai numerosi reclami di cui sopra, ad eccezione della risposta del 23.7.21, né è stato in grado di fornire prova alcuna dell'asserita assenza di anomalie nell'erogazione del servizio, come ad esempio, la produzione dei tabulati del traffico telefonico intestati all'istante. A tale proposito, Agcom, con la Delibera n.41/11/CIR, stabilisce che "Se l'irregolare fornitura del servizio può ritenersi accertata, non può non considerarsi che l'utente ha comunque continuato a fruire del servizio stesso, seppure in maniera inadeguata; pertanto, la determinazione dell'indennizzo secondo il parametro previsto dalle condizioni generali di contratto risulterebbe ingiustamente sproporzionata rispetto al pregiudizio concretamente subito dall'istante la cui linea telefonica, benché non funzionasse in maniera regolare, non era del tutto isolata. La differente rilevanza oggettiva tra il malfunzionamento del servizio e l'assoluta impossibilità di fruirla spiega, dunque, la ratio sottesa alla decisione che l'Autorità assume in relazione alla controversia in essere, melius re per pensa rispetto alle precedenti assunte in relazione a controversie aventi ad oggetto lo stesso disservizio". Conformi: Agcom Delibera n.52/11/CIR, Corecom Abruzzo Delibera n.15/11. In applicazione di quanto sopra, l'allegato A alla delibera n.347/18/CONS, all'art.6, comma 2, disciplina quanto segue: "Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all'operatore, che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad Euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento". Ciò considerato, la domanda di indennizzo dell'utente per la sussistenza di un mal funzionamento della propria linea potrebbe trovare accoglimento, se non fosse che lo stesso, omette completamente di indicare il dies a quo, a partire dal quale si sarebbe verificato il denunciato mal funzionamento, né è possibile dedurre ciò dai reclami inviati via pec, né dal periodo di fatturazione normalmente indicato nelle fatture emesse dal gestore, dal momento che nessuna fattura risulta essere stata prodotta agli atti del presente procedimento. Pertanto, non può trovare accoglimento la domanda volta ad ottenere un indennizzo per il mal funzionamento della linea. Altra doglianza lamentata dall'istante è quella relativa alla mancata lavorazione della richiesta di recesso dell'utenza, a seguito del mal funzionamento che ha interessato la stessa. Ebbene, come già sopra evidenziato, il Sig. D'Axxx ha più volte inviato al gestore delle pec per richiedere e sollecitare la cessazione dell'utenza per gravi disservizi ed esattamente in data 7.1.21, in data 22.1.21, in data 9.2.21 ed in data 17.2.21. Ciò nonostante il gestore, in data 12.2.21, emetteva una fattura di € 347,14 e successivamente, sebbene il medesimo avesse, anche in occasione dell'accordo del 27.5.21, assicurato che avrebbe provveduto alla disattivazione della rete, in data 17.6.21, emetteva un'ulteriore fattura di € 399,45. Al riguardo, Agcom, con la Delibera n.103/10/CIR stabilisce espressamente che "devono essere considerate illegittime le fatture emesse dall'operatore successivamente al recesso regolarmente esercitato dall'utente, il quale ha pertanto diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile". In caso di ritardo nella lavorazione del recesso, l'utente ha diritto allo storno delle fatture emesse nel periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere già sciolto. Ogni fattura emessa successivamente alla cessazione del contratto a seguito di recesso è pertanto illegittima. 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, l'operatore sarà tenuto a stornare dalla posizione debitoria dell'istante l'importo di € 399,45, relativamente al quale ha omissso di fornire la prova dell'effettiva emissione della nota di credito e dell'avvenuto conseguente accredito sul conto corrente del Sig. D'Ambrosio. Per quanto riguarda la domanda dell'utente di indennizzo per il ritardo nella disattivazione del servizio ad opera di Vodafone a seguito della mancata lavorazione del recesso, si evidenzia che l'utente ha diritto ad un indennizzo per la determinazione del quale ci si riporta all'applicazione, del comma 292 dell'art.1 della Legge 160 del

2019, nella quale è stabilito che l'indennizzo è pari al 10% dell'ammontare contestato e non dovuto per un importo non inferiore ad € 100,00. Per l'effetto, l'operatore sarà tenuto a versare all'istante per la mancata lavorazione della richiesta di recesso dal contratto e di disattivazione dell'utenza, l'importo di € 100,00, considerato che il calcolo del 10% dell'ammontare in contestazione (€ 746,59) risulta essere inferiore a detto importo (€ 74,65).

Considerato inoltre che, innanzi ai vari reclami inviati a mezzo pec dall'istante (in data 7.1.21, in data 22.1.21 ed in data 9.2.21) l'operatore non ha fornito riscontro alcuno -ad eccezione della risposta, insufficiente in merito ai disservizi, fornita in data 23.7.21, alla pec del 17.2.21-, si ritiene che la richiesta avanzata dall'utente e volta a vedersi riconosciuto un indennizzo per la mancata risposta ai vari reclami possa trovare accoglimento. In base a quanto prescritto anche dall'art.8, comma 4 della delibera n°179 del 2003 CSP, la risposta al reclamo deve essere in forma scritta, adeguatamente motivata e comprensiva degli accertamenti compiuti: "La risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta. La mancata o ritardata risposta al reclamo inviato, da cui è derivata per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle previsioni di cui all'art.11, comma 2, della delibera 179/03/CSP 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". Le delibere Agcom sono chiare sul punto, evidenziando che "meritano l'accoglimento le istanze relative alla liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami" (Agcom nn.9/10/CIR, 13/10/CIR, 32/12/CIR, 58/12/CIR). Né eccezione alcuna può essere sollevata riguardo alle varie segnalazioni inoltrate dall'utente presso il call center del gestore, dal momento che lo stesso Corecom Calabria, a tale proposito, con la Delibera n.22/11, evidenzia che "l'articolo 8 della delibera Agcom n.179/03/CSP garantisce agli utenti la possibilità di presentare agli operatori reclami e segnalazioni, anche telefoniche, ed obbliga gli operatori a garantire la tracciabilità e la riferibilità di tali reclami e segnalazioni, onerando gli stessi a fornirne la prova. Non può quindi essere ritenuta efficace la semplice affermazione dell'operatore, non supportata da prove, dell'assenza di reclami telefonici da parte dell'utente". L'utente ha pertanto diritto al pagamento di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo, per la cui determinazione, ci si riporta all'art.12 dell'allegato A alla Delibera n.347/18/CONS, che stabilisce espressamente che "L'operatore che non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere delle Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad Euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, sino ad un massimo di Euro 300,00". L'operatore per l'effetto, è tenuto a versare all'istante per la mancata risposta al reclamo, l'importo di € 300,00, dal momento che il calcolo pro die risulta superiore al te

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 15/06/2022, è tenuta a corrispondere a favore dell'istante: -un indennizzo di € 100,00 per il ritardo nella lavorazione della richiesta di disdetta; -un indennizzo di € 300,00 per la mancata risposta ai reclami; -lo storno dalla posizione debitoria dell'istante dell'importo di € 399,45.

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
ROBERTO RIZZI

f.to