



DELIBERA N. 10/23/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
UNIONCHIMICA/VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/541116/2022)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 16 marzo 2023;

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”*, di seguito denominato *“Codice”*;

VISTO il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207 recante *“Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell’11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione)”*;

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 modificato 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. 434/22/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. 358/22/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Unionchimica , del 26 luglio 2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, già cliente dell'operatore Vodafone Italia S.p.A., nell'istanza introduttiva del procedimento ha rappresentato quanto segue:

a. *“Unionchimica, per il tramite di QS4B – Quality System For BusinessSrl, il 25.5.2018 ha accettato l’offerta commerciale proposta da Vodafone ed avente ad oggetto la somministrazione di servizi di telecomunicazione (doc. 1). Con tale contratto, Vodafone si era impegnata rimborsare interamente eventuali penali irrogate dal precedente operatore TIM ed a corrispondere il budget extra per la mancata fruizione del bonus biennale TIM pari a € 2.996,00 (pag. 10 contratto sub doc. 1). Successivamente, Unionchimica cambiava operatore stipulando un nuovo contratto con TIM (doc. 2) e, con pec del 13.4.2021 (doc. 3), trasmetteva a Vodafone puntuale disdetta delle sim e del servizio di Device Manager oggetto del suddetto contratto stipulato nel 2018. Ciononostante, dopo la disdetta Vodafone emetteva indebitamente le seguenti fatture: n. AN10873xxx del 17.6.2021 di € 9.040,35; n. AN14816xxx del 17.8.2021 di € 7.689,17; n. AN18767xxx del 14.10.2021 di € 3.634,66; n. AN22747xxx del 15.12.2021 di € 3.905,46; n. AO02466xxx dell’11.2.2022 di € 3.905,46; n. AO06429xxx del 13.4.2022 di € 3.939,62 (doc. 4). Inizialmente, Unionchimica ha pagato le fatture di Vodafone sino all’agosto 2021, per un totale di € 16.729,52, quando si è accorta della doppia fatturazione ed ha interrotto l’addebito automatico con il RID. Si tenga presente che, nello stesso periodo erroneamente fatturato da Vodafone, l’odierna istante ha pagato regolarmente le fatture emesse dal nuovo operatore Tim che offriva il servizio di somministrazione di servizi di telecomunicazione (doc. 5), come si evince dal puntuale schema della situazione contabile sub doc. 6. Stante l’erronea ed ingiustificata fatturazione di Vodafone, Unionchimica trasmetteva reclamo, prima il 3.11.2021 e poi nuovamente il 2.2.2022, circa il mancato riscontro alla disdetta inviata il 13.4.2021 (doc. 7). A seguito dei ripetuti reclami rimasti lungamente privi di riscontro, in data 7.2.2022, Vodafone comunicava che avrebbe provveduto a disattivare il servizio, e quindi anche la fatturazione, addirittura in data 29.6.2022 (doc. 8). È evidente che l’emissione delle fatture ed il termine di cessazione del contratto, unilateralmente imposto da Vodafone, sono del tutto illegittimi. Ove ciò non bastasse, in data 6.4.2022 l’operatore sollecitava indebitamente il pagamento delle fatture rimaste insolute sino a quel momento (doc. 9). Con riferimento al rimborso delle penali irrogate da Tim, per un importo complessivo di € 58.831,08, il minor importo che Vodafone ha già pagato, pari a € 13.671,00, come già in precedenza contestato, è stato riconosciuto solo quale acconto sul maggior dovuto applicato a Unionchimica. A tal fine, il sottoscritto avvocato inviava apposito reclamo con cui, in ragione dei motivi di cui sopra, invitava Vodafone: in primis, a prendere atto della cessazione del servizio avvenuta il 13.4.2021 e, per l’effetto, annullare, con*

emissione di apposite note di credito, le fatture di cui sopra; in secundis, a voler adempiere ai propri obblighi contrattuali provvedendo al pagamento del residuo delle penali emesse da TIM e del bonus extra per la mancata fruizione del bonus biennale di TIM, per un totale di € 48.126,08 (=€ 45.160,00+2.966,00) (doc. 10). Anche tale reclamo formale è rimasto privo di riscontro”.

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

- i. la “restituzione da parte di Vodafone di € 16.729,52 pagati per le fatture n. AN10873xxx del 17.6.2021 e n. AN14816xxx del 17.08.2021, oltre interessi e rivalutazione”;
- ii. l’emissione di note di credito e/o storno delle fatture emesse dopo agosto 2021;
- iii. il “pagamento, da parte di Vodafone Italia S.p.A. della minor somma di € 48.126,08 (=58.831,08-13.671,00+2.966,00), in ottemperanza agli obblighi contrattuali assunti, con riferimento al rimborso delle penali emesse da TIM e per la mancata fruizione del bonus biennale di TIM”;
- iv. la liquidazione di un indennizzo per la mancata o ritardata risposta ai reclami;
- v. il rimborso delle spese legali, quantificate in euro 3.232,44.

2. La posizione dell’operatore

L’operatore Vodafone Italia S.p.A., nel corso del contraddittorio, ha eccepito, in via preliminare, l’inammissibilità parziale dell’istanza in quanto le richieste relative al rimborso delle penali emesse da TIM S.p.A. e alla mancata fruizione del *bonus* biennale di TIM S.p.A. sono già state oggetto del procedimento UG/133419/2019, concluso con verbale di mancato accordo il 31 luglio 2019. Inoltre, Vodafone Italia S.p.A. ha rilevato che la citata domanda è inammissibile anche nel merito, atteso l’accordo sottoscritto con la parte istante in data 8 ottobre 2020, avente a oggetto proprio il rimborso delle penali emesse da TIM S.p.A. e la fruizione del *bonus* biennale. Nel merito della controversia, per quel che concerne la contestazione relativa alla mancata gestione della richiesta di recesso, Vodafone Italia S.p.A. ha eccepito che tale richiesta riguardava 47 SIM (voce e dati), che sono state correttamente disattivate in data 13 maggio 2021. Tuttavia, a seguito della richiesta di revoca della disattivazione formulata per 12 SIM (3440595xxx, 3492216xxx, 3356062xxx, 3428316xxx, 3457231xxx, 3499399xxx, 3402851xxx, 3451621xxx, 3356962xxx, 3490823xxx, 3464773xxx, 3442714xxx), inviata il 17 maggio 2021, le citate SIM sono state riattivate. La società istante, peraltro, alla data della richiesta di disattivazione aveva ancora attive 44 SIM voce e 42 SIM dati, residuali rispetto alle *mnp* verso Tim S.p.A. avvenute nei mesi di gennaio e febbraio 2021. Vodafone Italia S.p.A. ha evidenziato, inoltre, che l’istante non ha mai reclamato in merito a una mancata gestione della richiesta del 13 aprile 2021, con riguardo alla disattivazione delle SIM. Per quanto concerne la ritardata disattivazione delle 320 licenze *Device Manager*, Vodafone Italia S.p.A. ha eccepito la genericità della comunicazione, nella quale non è specificato se si tratta di disdetta ovvero di recesso, evidenziando che la

stessa non contiene una chiara richiesta di disattivazione immediata delle licenze digitali. Dopo che l'utente ha ribadito e chiarito l'intenzione di disattivare le predette licenze, Vodafone Italia S.p.A. ha provveduto in tal senso, nel settembre 2022 - per far scadere il vincolo contrattuale ed evitare l'applicazione di costi per il recesso anticipato - con blocco della relativa fatturazione a partire dal 30 aprile 2022. Pertanto, appare destituita di fondamento anche la domanda di storno e rimborso delle fatture emesse da Vodafone Italia S.p.A., atteso che la linea fissa è stata mantenuta attiva in quanto non risultava pervenuta una regolare richiesta di recesso. L'istante ha, invece, sospeso integralmente il pagamento delle fatture, maturando importi insoluti per un totale di euro 17.332,68. Vodafone Italia S.p.A. ha contestato infine, la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo atteso che i reclami sono stati regolarmente gestiti. Alla luce di quanto esposto, l'operatore ha contestato *in toto* le richieste avanzate dalla società Unionchimica, attesa la loro inammissibilità e infondatezza, e ha chiesto, pertanto, il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte per i motivi di seguito descritti.

In via preliminare, si rappresenta che l'utente ha dichiarato - in sede di udienza e in una nota depositata agli atti - di rinunciare alle richieste di cui al punto iii., in ragione dell'accordo sottoscritto tra le parti in data 8 ottobre 2020, come correttamente rappresentato in memoria da Vodafone Italia S.p.A.

Al fine di acquisire elementi utili alla definizione della controversia è stata disposta una integrazione istruttoria nei confronti delle parti, finalizzata, in particolare, a recepire ulteriori informazioni circa il contratto sottoscritto con Vodafone Italia S.p.A. e la relativa fatturazione. In riscontro alla richiesta, l'operatore ha depositato agli atti diverse fatture, recanti il dettaglio di traffico.

Dalla ricostruzione dei fatti è emerso che l'utente ha sottoscritto il 25 maggio 2018 un'offerta commerciale proposta da Vodafone Italia S.p.A., che prevedeva, tra l'altro, il rimborso integrale delle eventuali penali irrogate dal precedente operatore Tim S.p.A. e la corresponsione di un *budget extra* per la mancata fruizione del *bonus* biennale offerto da TIM S.p.A. L'istante ha deciso, successivamente, di cambiare operatore e ha aderito a una nuova offerta personalizzata proposta da TIM S.p.A., sottoscrivendo il relativo accordo quadro il 30 settembre 2020.

In data 8 ottobre 2020, l'istante ha raggiunto un accordo transattivo con Vodafone Italia S.p.A., risolvendo in via definitiva la questione relativa al rimborso delle penali emesse da TIM S.p.A. e alla fruizione del *bonus* biennale.

Il 13 aprile 2021 l'utente ha chiesto a Vodafone Italia S.p.A., per il tramite PEC, la disdetta di n. 47 SIM (per le quali ha elencato il numero seriale e la corrispondente numerazione) e del numero 3426771xxx (collegato alla SIM Vodafone Super Booster 16) oltre a "*l'annullamento della DEVICE MANAGER*". L'istante ha, poi, inviato a Vodafone

Italia S.p.A., il 17 maggio 2021, la richiesta di revoca della disattivazione formulata per 12 SIM, che sono state, dunque, riattivate dall'operatore.

Vodafone Italia S.p.A., in data successiva alla disdetta del 13 aprile 2021, ha emesso le seguenti fatture: n. AN10873xxx del 17 giugno 2021 di euro 9.040,35; n. AN14816xxx del 17 agosto 2021 di euro 7.689,17; n. AN18767xxx del 14 ottobre 2021 di euro 3.634,66; n. AN22747xxx del 15 dicembre 2021 di euro 3.905,46; n. AO02466xxx dell'11 febbraio 2022 di euro 3.905,46; n. AO06429xxx del 13 aprile 2022 di euro 3.939,62; n. AO10358xxx dell'11 giugno 2022 di euro 1.947,48.

La parte istante ha provveduto a saldare le fatture emesse per i mesi di giugno e agosto 2021, per un totale di euro 16.729,52. Successivamente, l'utente, ritenendo di essere soggetto a doppia fatturazione - da parte di TIM S.p.A. e di Vodafone Italia S.p.A. - ha interrotto l'addebito automatico con il RID in favore di Vodafone Italia S.p.A.

In ragione della asserita *“erronea ed ingiustificata fatturazione di Vodafone”* l'istante ha trasmesso all'operatore, in data 3 novembre 2021, un primo reclamo, nel quale ha contestato, tra l'altro, la mancata cessazione e il relativo addebito del servizio *Device Manager*, chiedendo l'emissione di note di credito per le fatture già pagate (n. AN10873xxx del 17 giugno 2021 e n. AN14816xxx del 17 agosto 2021). In assenza di riscontro da parte dell'operatore, l'utente ha inoltrato un ulteriore reclamo, tramite PEC, il 2 febbraio 2022, nel quale, ribadendo di aver inviato la disdetta per il *Device Manager* già il 13 aprile 2021, ha chiesto lo storno delle fatture in cui il servizio era stato addebitato (n. AN10873xxx del 17 giugno 2021, n. AN14816xxx del 17 agosto 2021, n. AN18767xxx del 14 ottobre 2021 e n. AN22747xxx del 15 dicembre 2021). In data 7 febbraio 2022, Vodafone Italia S.p.A. ha comunicato all'istante che *“per la Soluzione Digitale Device Manager è stato preso in carico un ordine di disattivazione. Il servizio sarà annullato il 29/06/2022”*.

Il 6 aprile 2022, Vodafone Italia S.p.A. ha sollecitato, tramite *e-mail*, il pagamento delle fatture insolute (n. AN18767xxx del 14 ottobre 2021, n. AN22747xxx del 15 dicembre 2021 e n. AO02466xxx dell'11 febbraio 2022). L'istante ha, pertanto, inviato un nuovo reclamo, l'8 aprile 2022, con il quale ha invitato la società *“a voler prendere atto della cessazione del servizio [Device Manager] in data 13/4/2021”*, reiterando la richiesta di annullamento delle fatture emesse da giugno 2021 e fino a febbraio 2022, con il rilascio di relative note di credito.

La parte istante ha, infine, presentato il 31 maggio 2022 l'istanza di conciliazione (UG/528793/2022) propedeutica all'instaurazione del presente procedimento.

Tanto premesso, la richiesta dell'istante di cui al punto i., concernente la *“restituzione da parte di Vodafone di € 16.729,52 pagati per le fatture n. AN10873xxx del 17.6.2021 e n. AN14816xxx del 17.08.2021, oltre interessi e rivalutazione”*, può trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

Dalla disamina dei documenti allegati al fascicolo, è emerso che nella fattura n. AN10873xxx del 17 giugno 2021 (periodo: 14 aprile - 12 giugno 2021) sono imputati costi per n. 44 SIM ricaricabili, n. 42 SIM dati e per l'*ICT* (servizio *Device Manager*); la fattura n. AN14816xxx del 17 agosto (periodo: 13 giugno - 11 agosto 2021) riporta i costi per n. 29 SIM ricaricabili, n. 13 SIM dati e per l'*ICT* (servizio *Device Manager*). Occorre

evidenziare, al riguardo, che la maggior parte delle SIM è stata regolarmente utilizzata dal cliente nei periodi interessati, come risulta dal volume di traffico riportato, seppur in forma aggregata, nelle citate fatture. Va precisato, altresì, che nella fattura di giugno 2021 (periodo: 14 aprile - 12 giugno 2021) sono addebitati - in misura proporzionale - i costi delle 47 SIM oggetto di recesso da parte dell'istante (comunicazione del 13 aprile 2021), considerata la tempistica di trenta giorni dalla richiesta di cessazione delle utenze. Infine, va rilevato che le reiterate contestazioni dell'utente nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. hanno riguardato la mancata gestione del recesso - e il relativo addebito - del servizio *Device Manager* e non la fatturazione delle SIM. Peraltro, le SIM per le quali è pervenuta richiesta di cessazione, puntualmente elencate nella comunicazione del 13 aprile 2021, sono state disattivate nei termini.

Alla luce di quanto rappresentato, non si rinvergono ragioni per accogliere la richiesta di rimborso integrale delle fatture n. AN10873xxx del 17 giugno 2021 e n. AN14816xxx del 17 agosto 2021, in quanto gli importi fatturati per le SIM (ricaricabili e dati) si ritengono dovuti come corrispettivo del servizio fruito.

Per quanto concerne l'*ICT - Digital Solutions Device Manager*, atteso che, nel caso di specie, l'utente ha trasmesso, il 13 aprile 2021, una comunicazione con la quale appare indiscussa la volontà univoca dell'istante a cessare il servizio in questione - richiesta ribadita il 3 novembre 2021, il 2 febbraio 2022 e l'8 aprile 2022 - non si può non tenere in considerazione il comportamento dell'operatore, che è rimasto del tutto silente e ha continuato a emettere fatture, senza fornire all'istante alcuna giustificazione per la mancata lavorazione del recesso. Invero, solo in data 7 febbraio 2022, in riscontro al reclamo del 2 febbraio 2022, l'operatore ha comunicato all'istante di aver preso in carico l'ordine di disattivazione della *Soluzione Digitale Device Manager* e che avrebbe provveduto alla cessazione della stessa il 29 giugno 2022, omettendo ulteriori informazioni o chiarimenti in merito.

Sulla mancata disattivazione dell'*ICT*, Vodafone Italia S.p.A. ha eccepito in memoria la genericità della relativa richiesta. Invero, seppure vi fossero stati margini di incertezza sui contenuti della comunicazione del 13 aprile 2021, rileva che l'operatore non abbia richiesto e precisato all'utente di formalizzare in maniera più chiara la propria volontà di cessare il servizio.

In sede di udienza, Vodafone Italia S.p.A. ha eccepito, altresì, che le fatture contestate dall'istante recano i costi per l'*ICT*, dovuti per esplicita previsione contrattuale anche in caso di recesso anticipato. Orbene, nel caso in esame, deve rappresentarsi che l'operatore non ha indicato, in modo chiaro e trasparente, nell'Offerta economica sottoscritta dal gruppo Unionchimica - né l'utente e tantomeno Vodafone Italia S.p.A. hanno depositato ulteriori titoli negoziali sottoscritti, anche all'esito della specifica richiesta istruttoria - quali costi l'utente avrebbe dovuto sostenere in caso di recesso anticipato da un contratto che prevedeva, tra gli altri prodotti/prestazioni offerti, la fruizione di un servizio (nella fattispecie, una soluzione digitale) con vincoli di durata. In particolare, deve evidenziarsi che, sulla base di quanto prodotto in atti, non è stato possibile accertare se i costi previsti per il recesso anticipato della soluzione digitale - in

ragione della onerosità degli stessi - siano stati resi noti e accettati dall'utente al momento dell'adesione all'accordo commerciale.

Può ritenersi, dunque, che Vodafone Italia S.p.A. avrebbe dovuto dimostrare di aver edotto il cliente in ordine alle vincolanti previsioni contrattuali inerenti alla soluzione digitale proposta o, in alternativa, produrre l'accettazione di specifiche condizioni legate all'offerta commerciale prescelta, tenuto conto, peraltro, che al punto 4 dell'Offerta economica ("Descrizione Vodafone Device Manager") l'operatore si limita a indicare per la soluzione digitale un "*Canone unitario mensile di 3€/SIM*". Diversamente, gli addebiti imputati per l'*ICT* in periodi successivi alla richiesta di recesso si ritengono non dovuti.

Per le argomentazioni su esposte, Vodafone Italia S.p.A. sarà tenuta a rimborsare alla parte istante l'importo per l'*ICT - Digital Solutions Device Manager* addebitato nella fattura n. AN10873xxx del 17 giugno 2021, a far data dal 13 maggio 2021 (considerati i trenta giorni dall'esercizio del diritto di recesso) e fino al 31 maggio 2021 (oltre all'IVA e al netto di eventuali accrediti); quanto alla fattura n. AN14816xxx del 17 agosto 2021, Vodafone Italia S.p.A. sarà tenuta a rimborsare l'intero importo addebitato per l'*ICT* (euro 3.200,00, oltre all'IVA e al netto di eventuali accrediti).

La domanda *sub ii.*, volta a ottenere lo storno integrale degli insoluti, allo stato pari a euro 17.332,68, può essere accolta. Occorre precisare, preliminarmente, che le fatture interessate - segnatamente, n. AN18767xxx del 14 ottobre 2021 (euro 3.634,66), n. AN22747xxx del 15 dicembre 2021 (euro 3.905,46), n. AO02466xxx dell'11 febbraio 2022 (euro 3.905,46), n. AO06429xxx del 13 aprile 2022 (euro 3.939,62) e n. AO10358xxx dell'11 giugno 2022 (euro 1.947,48) - riportano esclusivamente i costi per l'*ICT - Digital Solutions Device Manager* (poi, *ICT Digital Solutions - Device Manager Workspace*), fatta eccezione per la fattura n. AO06429xxx del 13 aprile 2022, nella quale è ricompreso anche l'importo di euro 35,00 per la SIM ricaricabile n. 3356962xxx.

Tanto premesso, per le considerazioni svolte al punto i., in ordine alla mancata gestione del recesso del servizio *ICT*, si ritiene che gli importi fatturati per la predetta soluzione digitale in periodi successivi alla richiesta del 13 aprile 2021 - tenuto conto dei trenta giorni dall'esercizio del diritto di recesso - non siano dovuti. Pertanto, Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a provvedere allo storno delle fatture emesse dal 14 ottobre 2021 all'11 giugno 2022, e comunque fino al termine del ciclo di fatturazione, con contestuale emissione di note di credito e ritiro delle eventuali pratiche di recupero crediti, in esenzione spese.

In ottica di *favor utentis*, viene disposto anche lo storno dell'importo addebitato per la SIM ricaricabile nella fattura n. AO06429xxx del 13 aprile 2022, considerato altresì che non vi è prova di traffico generato dalla predetta utenza.

Infine, va precisato che, dalla disamina delle fatture in atti, non risulta attiva alcuna numerazione di linea fissa che giustifichi il prosieguo della fatturazione, come asserito da Vodafone Italia S.p.A. in memoria, laddove dichiara "[d]estituita di fondamento appare, pertanto, anche la domanda di storno e rimborso delle fatture emesse da Vodafone, atteso che la linea fissa è stata mantenuta attiva in quanto non risultava pervenuta una regolare richiesta di recesso".

La richiesta di indennizzo di cui al punto iv., può essere accolta con riferimento ai reclami del 3 novembre 2021 e dell'8 aprile 2022, atteso che agli atti manca la prova dei riscontri inviati all'utente dall'operatore. Ne consegue, quindi, che la società Vodafone Italia S.p.A. sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 12 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro massimo pari a euro 300,00.

Infine, non può trovare accoglimento la richiesta di rimborso delle spese legali di cui al punto v., considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

UDITA la relazione del Commissario Massimiliano Capitanio, Relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della società Unionchimica nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a rimborsare alla parte istante, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento e secondo le modalità in istanza, gli importi fatturati in relazione all'*ICT - Digital Solutions Device Manager* nelle fatture n. AN10873xxx del 17 giugno 2021 (dal 13 maggio 2021 e fino al 31 maggio 2021, oltre all'IVA e al netto di eventuali accrediti) e n. AN14816xxx del 17 agosto 2021 (euro 3.200,00, oltre all'IVA e al netto di eventuali accrediti), maggiorati degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

3. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a provvedere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento e secondo le modalità in istanza, alla regolarizzazione della posizione amministrativa contabile dell'istante, in relazione al codice cliente 6.384xxx, mediante lo storno delle fatture n. AN18767xxx del 14 ottobre 2021 (euro 3.634,66), n. AN22747xxx del 15 dicembre 2021 (euro 3.905,46), n. AO02466xxx dell'11 febbraio 2022 (euro 3.905,46), n. AO06429xxx del 13 aprile 2022 (euro 3.939,62), n. AO10358xxx dell'11 giugno 2022 (euro 1.947,48) e, comunque, fino al termine del ciclo di fatturazione, con contestuale emissione di note di credito e ritiro delle eventuali pratiche di recupero crediti, in esenzione spese.

4. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta, inoltre, a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento e secondo le modalità in istanza, il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

5. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta, infine, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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

7. 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.

Roma, 16 marzo 2023

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE

Massimiliano Capitano

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Giulietta Gamba