

DELIBERA N. 115/19/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
LUCE E RAZZINI & C./VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/944/18)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 19 settembre 2019;

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. 95/19/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” (di seguito “*Regolamento*”) come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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 “*Regolamento sugli indennizzi*”), come modificato 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;

VISTA l'istanza di Luce e Razzini & C., del giorno 8 giugno 2018;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il *Regolamento sugli indennizzi* vigente al momento della presentazione dell'istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La Società istante, titolare di un contratto di tipo *business* con Vodafone al quale afferiscono i codici cliente 6.692280, 6.693380.10, 6.692280.11, 6.692280.12, 6.692280.13, ha contestato errori nel ricalcolo delle fatture effettuato sulla base di una precedente controversia, definita con delibera dell'Autorità n. 86/17/CIR, nonché il persistere di una fatturazione difforme dal pattuito in seguito alla rimodulazione del contratto.

Nella descrizione dei fatti allegata all'istanza di definizione, nella memoria di replica e nelle udienze di discussione, la parte istante ha dichiarato quanto segue:

a. in data 16 luglio 2014 stipulava con l'operatore un contratto per le utenze delle sedi delle agenzie assicurative di Mestre, Spinea e Mira, divenuto oggetto di una precedente controversia definita dall'Autorità con delibera n. 86/17/CIR in base alla quale, tra l'altro, Vodafone era tenuta al ricalcolo delle fatture insolite tenendo conto dell'offerta commerciale sottoscritta nonché allo storno delle somme illegittimamente addebitate;

b. in data 1° agosto 2017 veniva stipulato un nuovo contratto ma persistevano errori nella fatturazione che si sommavano agli errati ricalcoli e addebiti effettuati da Vodafone sulla base della sopra citata decisione dell'Autorità, segnalati da parte istante tramite pec del 23 novembre 2017, 11 gennaio 2018, 3 febbraio 2018 e 13 marzo 2018;

c. in data 1° agosto 2017 la parte istante chiedeva all'operatore la disattivazione di n. 12 numerazioni interne, relative alla rete fissa di una delle sedi di Mestre, non utilizzate; Vodafone, tuttavia, fatturava in relazione a svariati interni ivi inclusi alcuni di quelli che l'utente aveva chiesto di disattivare;

d. nel periodo compreso tra il 31 gennaio e il 19 febbraio 2018, venivano sospese 8 linee telefoniche, tre delle quali avrebbero dovuto essere associate a nuove SIM da attivare come da richiesta fatta dall'istante. Vodafone, tuttavia, non ha mai provveduto a soddisfare la suddetta richiesta, oggetto di formale reclamo in data 3 febbraio 2018;

e. in data 8 giugno 2018 l'istante faceva richiesta di provvedimento temporaneo per il ripristino delle linee sospese per le agenzie di Spinea e Mira e l'associazione di alcune SIM alle relative numerazioni interne.

In base a tali premesse, la parte istante ha richiesto:

i) la rideterminazione del credito preteso da Vodafone e l'emissione di note di credito per gli importi fatturati in più rispetto a quanto stabilito dalla delibera 86/17/CIR e dal contratto concluso dalle parti in data 1 agosto 2017, con adeguamento della fatturazione futura: nello specifico, note di credito per il valore totale dei presunti insoluti pari a euro 5.881,09 e per il valore di euro 477,43 quale maggior importo addebitato nelle fatture relative al bimestre dicembre 2017/febbraio 2018 nonché di euro 464, 99 per il bimestre febbraio/aprile 2018;

ii) la corresponsione dell'indennizzo per illegittima sospensione del servizio, fatto salvo il risarcimento del maggior danno;

iii) gli indennizzi spettanti contrattualmente e in base alla delibera 73/11/CONS;

iv) il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

In via preliminare, Vodafone Italia S.p.a. ha eccepito l'inammissibilità e improcedibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione. In particolare, ha sottolineato l'inammissibilità e improcedibilità della richiesta di indennizzo per sospensione dei servizi, tenuto conto che la stessa non è stata formulata nell'istanza di conciliazione ed è stata presentata solo in sede di definizione della controversia.

Sempre in via preliminare, la Società ha eccepito l'inammissibilità di qualsivoglia richiesta di risarcimento del danno, atteso che l'Autorità non ha competenza per pronunciarsi su tali questioni e, di conseguenza, ha contestato la quantificazione del *petitum* avanzata dalla controparte, in quanto concretante proprio una richiesta di risarcimento del danno. Ha evidenziato altresì l'inammissibilità di qualsiasi richiesta che sia associata alla questione già trattata nella procedura GU14/1848/2016 e decisa con la delibera n. 86/17/CIR e domande in merito all'esecuzione della delibera stessa, non essendo tale sede quella deputata all'accertamento del corretto adempimento della decisione dell'AGCOM.

Nel merito, in relazione alle richieste di storno delle fatture emesse, l'operatore ha rilevato l'estrema genericità delle contestazioni sollevate dall'istante, non avvalorate da alcuna valida evidenza documentale. L'operatore ha contestato la richiesta di storno integrale degli insoluti avanzata dall'istante e basata su due presupposti: un presunto inesatto inadempimento della delibera n. 86/17/CIR e un'asserita difformità tra la proposta contrattuale sottoscritta il 1 agosto 2017 e le fatture emesse; alla luce di quanto esposto, Vodafone ha altresì evidenziato che l'istante non ha mai contestato in maniera puntuale l'adempimento della delibera e non ha fornito prova del pagamento continuato degli importi concordati contrattualmente.

Inoltre, l'operatore ha contestato il ricalcolo fatto dalla parte basato una ricostruzione non supportata da elementi probatori, nonché il pagamento parziale operato

in maniera arbitraria dall'istante e non in linea con gli importi che la stessa parte dichiarava come dovuti.

Vodafone ha, altresì, contestato la richiesta di indennizzo per sospensione delle SIM, in quanto infondata, generica e non circostanziata. D'altra parte l'operatore ha operato correttamente, dando congruo preavviso alla parte della sospensione disposta per le linee delle sedi di Mira e Spinea (dal 31 gennaio al 14 febbraio 2018). In ultima istanza, in merito agli eventuali indennizzi da corrispondere in favore dell'istante, l'operatore ha precisato che gli stessi sono da riconoscersi se il disservizio è stato prontamente segnalato posto che, altrimenti, il gestore non può venire a conoscenza del problema o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente.

Per quanto riguarda la nuova offerta contrattuale, infine, l'operatore ha rappresentato che la stessa si riferisce soltanto a quattro delle cinque connettività attive intestate all'istante, specificando che il *link* attivo presso la sede di Rossarol a Venezia non risulta incluso nell'offerta del 1° agosto 2017.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria e all'esito dell'udienza di discussione, l'istanza può essere parzialmente accolta per le motivazioni di seguito precisate.

In via preliminare, l'eccezione di Vodafone circa l'inammissibilità delle richieste avanzate dall'istante in sede di definizione, in quanto non coincidenti con quelle formulate in sede di conciliazione, non può essere accolta: posto che tale eccezione si riferisce in particolare alla richiesta di indennizzo per sospensione illegittima dei servizi, si rileva che la stessa non può considerarsi innovativa della materia del contendere alla luce della documentazione versata in atti dall'istante e relativa a quanto rappresentato al CORECOM competente a supporto dell'istanza UG e del modulo GU5 del 7 febbraio 2018, da cui si evince chiaramente che l'operatore era nella condizione di conoscere le doglianze del cliente in relazione agli eventi in parola.

Nel merito, la richiesta formulata dall'istante al punto i. può essere parzialmente accolta, come di seguito chiarito.

L'importo complessivamente pari a euro 5.881,09, oggetto della richiesta di accredito da parte dell'istante, corrisponde alla posizione debitoria che Vodafone ha rilevato nel mese di gennaio 2018 in seguito agli adempimenti previsti dalla delibera n. 86/17/CIR. Occorre precisare che parte del suddetto insoluto si riferisce a pretese di credito avanzate da Vodafone in seguito al ricalcolo delle fatture effettuato sulla base della delibera dell'Autorità sopra richiamata. Ciò stante, l'attuale procedura non rappresenta la sede idonea all'accertamento della bontà dei ricalcoli effettuati dal gestore in base a una precedente decisione, dovendo la parte istante avvalersi piuttosto degli ordinari strumenti di tutela giurisdizionale per verificare la correttezza della quantificazione degli importi residuali relativi alla precedente controversia.

Quindi, si deve innanzitutto distinguere tra gli importi che afferiscono al vecchio contratto e alla fatturazione emessa in pendenza della vecchia procedura e quelli invece

connessi alla rimodulazione contrattuale del 1° agosto 2017, individuando così le somme insolute che non possono in alcun modo essere oggetto di valutazione nell'ambito della presente procedura.

A tale scopo viene in soccorso la documentazione in atti, dalla quale si ricavano i singoli importi che concorrono a determinare l'ammontare complessivo di euro 5.881,09, oggetto della domanda in esame; documentazione dalla quale, pertanto, è possibile ricavare un criterio di valutazione tenuto conto della complessità della vicenda e della rappresentazione dei fatti.

In particolare, le fatture emesse in data 6 settembre 2017 possono essere considerate come discrimine tra le pretese riferite alla fatturazione che insisteva sul vecchio contratto e quelle che, invece, afferiscono al nuovo contratto del 1° agosto 2017. Temporalmente, infatti, le fatture in parola comprendono il primo mese di vigenza del nuovo contratto potendo così essere considerate come utile base di partenza ai fini della presente decisione.

Esaminando la posizione contabile dell'utente per ognuno dei codici cliente relativi al contratto dedotto in controversia, si rileva quanto segue.

In relazione al codice cliente 6.69228010.10, Vodafone ha riportato un insoluto complessivamente pari a euro 1.107,37 per n. 7 fatture con importi aperti: nello specifico, le fatture n. AG18866426 del 29/11/2016, n. AH01306414 del 25/01/2017, n. AH04866539 del 22/03/2017, AH08471796 del 17/05/2017, n. AH12124265 del 12/07/2017 (per importi aperti complessivamente pari a euro 647,33) non possono essere considerate ai fini della presente procedura.

La fattura n. AH15804348 del 06/09/2017, comprensiva del primo mese di applicazione (agosto 2017) del nuovo contratto, insieme alle successive fatture n. AH19506007 del 02/11/2017 e n. AH23263301 del 27/12/2017, sono invece utili ai fini della presente decisione e recano un importo insoluto totale pari a euro 479,62.

Per quanto riguarda il codice cliente 6.692280.11, oggetto di particolare attenzione come si spiegherà in seguito, la Società ha indicato importi aperti per euro 856,49 dai quali deve essere scorporata la somma complessiva di euro 414,16 relativa alle fatture n. AH4869035 del 22/03/2017, n. AH08473621 del 15/05/2017 e n. AH12126353 del 12/07/2017 per le motivazioni già espresse sopra, cioè in ragione del fatto che tali importi non possono essere valutati in questa sede.

Invece, rilevano nel presente ambito le fatture n. AH15806610 del 06/09/2017, n. AH19507620 del 02/11/2017 e n. AH23265580 del 16/01/2018, per un importo totale pari a euro 442,33, sul quale si dirà più dettagliatamente in seguito.

In relazione al codice cliente 6.692280.12, Vodafone ha evidenziato un insoluto totale pari a euro 697,80: rispetto a tale importo, la somma di euro 445,04 esula dalle valutazioni che possono essere qui espresse, risultando invece utile l'importo totale di euro 364,02 riferito alle fatture n. AH15816532 del 06/09/2017, n. AH19518115 del 02/11/2017 e n. AH232755537 del 27/12/2017, che insistono sulle problematiche connesse al secondo contratto sottoscritto.

Infine, per il codice cliente 6.692280.13 la Società ha imputato un insoluto pari a euro 3.219,43 che può ricondursi integralmente, alla luce delle argomentazioni sin qui sostenute, al periodo in cui è entrato in vigore il nuovo contratto del 1° agosto 2017.

Tutto ciò premesso, la somma totale di euro 1.425,51 relativa a importi aperti afferenti al precedente contratto e alla precedente controversia, non può essere oggetto di accertamento nell'ambito del presente procedimento.

Scorporato tale importo dal totale iniziale di euro 5.881,09, circa i restanti addebiti, in quanto oggetto di specifiche contestazioni da parte dell'utente mosse in ragione del mancato rispetto delle condizioni economiche pattuite nel secondo contratto, si dispone quanto segue.

In generale, atteso che l'utente ha comunque provveduto, secondo il proprio convincimento, a pagamenti parziali delle fatture tentando più volte di segnalare al gestore i problemi riscontrati, (agli atti, tra l'altro, i reclami a mezzo PEC e A/R del 23 novembre 2017 e il reclamo, tramite PEC, del giorno 11 gennaio 2018, in cui l'istante specifica le proprie contestazioni e riallega l'offerta commerciale sottoscritta nell'agosto 2017, chiedendone l'applicazione) e considerato che, per contro, Vodafone non ha fornito evidenza della correttezza della fatturazione rispetto all'offerta del 2017, si ritiene che le doglianze dell'utente non risultino fondatamente contestate da parte del gestore sul quale, com'è noto, incombe l'onere probatorio della corretta computazione dei costi.

In particolare, Vodafone è tenuta a effettuare il ricalcolo delle fatture emesse a far data dalla rimodulazione contrattuale del 1° agosto 2017, allegata in atti, e per tutte le fatture emesse in pendenza della presente procedura e ancora in costanza del rapporto contrattuale relativo all'offerta commerciale in questione, sottoscritta nell'agosto 2017.

Tale ricalcolo dovrà essere effettuato al fine di stornare dagli insoluti pendenti in capo al soggetto istante tutte le somme eccedenti i costi contrattualmente previsti, euro 1.514,1 i.e. (più costi variabili), includendo nello storno gli addebiti per il *link* n. 3387203 (cod. cliente 6.692280.11) attivo sulla sede aziendale di via Rossarol, successivi alla rimodulazione contrattuale dell'agosto 2017. Al riguardo, non risulta dirimente quanto argomentato dal gestore per giustificare le fatture emesse, cioè che il suddetto *link* non è incluso nell'offerta commerciale del 2017 e che è rimasto attivo sulla base della precedente offerta, atteso che la rimodulazione contrattuale acquisita agli atti è formulata nei termini di una "*proposta di rinnovo dei profili per: Luce & Razzini & C.*" che, analogamente a quanto previsto per il precedente contratto del 2014, oggetto di un accertamento d'ufficio nell'ambito della presente istruttoria, contemplava in un'unica proposta tutti i servizi (e relativi costi) attivi per le varie sedi oggetto del contratto stesso. In altre parole, trattandosi nel caso in esame di un'offerta commerciale omnicomprensiva valida per tutte le sedi, che ha rinnovato le precedenti condizioni economiche, rimodulandole e adattandole al nuovo assetto aziendale del cliente, essa supera e sostituisce a tutti gli effetti la precedente e deve considerarsi per ciò esaustiva rispetto all'oggetto del contratto, come nelle legittime aspettative e richieste dell'utente. Il nuovo contratto, che sostituisce il precedente, fa riferimento a quattro *link* e non più a cinque, coerentemente con quella che è la manifestazione di volontà dell'utente nonché il corredo informativo che Vodafone ha messo a sua disposizione all'atto di sottoscrizione del contratto. Per mera completezza, si sottolinea che proprio in relazione al suddetto *link*, in assenza di prove circa l'effettivo utilizzo del servizio da parte dell'utente non può sorgere alcun diritto alla controprestazione in capo al gestore.

Inoltre, dall'istruttoria risultano in parte fondate le doglianze dell'utente in relazione agli addebiti per alcune numerazioni interne di cui era stata chiesta la disattivazione. Nell'invio dell'offerta commerciale del 1° agosto 2017 è, infatti, allegata

una formale richiesta di disdetta per 12 numeri interni non utilizzati: come dimostrato dalle schermate versate in atti dal gestore, Vodafone non ha gestito in modo completo tale richiesta, atteso che quattro interni da disattivare sono rimasti attivi (afferiscono al codice cliente 6.692280) e che, per alcuni di essi, vi sono addebiti in fattura. Si dispone pertanto, nell'ambito del ricalcolo delle fatture da effettuare sulla base della presente decisione, che tutte le somme a tale titolo addebitate all'utente vengano stornate ovvero rimborsate qualora risultassero, all'esito dei conteggi, già pagate (d'altra parte il codice *master* 6.692280 non riporta insoluti).

In merito alla richiesta di indennizzo per sospensione dei servizi, *sub ii.*, si rendono necessarie alcune precisazioni. In primo luogo, Vodafone ha dichiarato di aver disposto la sospensione amministrativa per le linee di Mira e Spinea dal 31 gennaio al 14 febbraio 2018 dandone preavviso al cliente. In relazione ai due *link* in questione, dalle schermate in atti risulta confermata la durata della sospensione amministrativa disposta dalla Società, ma non può dirsi adeguatamente provato il congruo preavviso dato al cliente. Pertanto, si ritiene che la richiesta dell'utente possa trovare accoglimento e che debba essere riconosciuto in favore dell'istante un indennizzo complessivamente pari a euro 420,00, calcolato in base al combinato disposto di cui all'articolo 4, comma 1, e all'articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*.

Appare tuttavia opportuno soffermarsi ancora sul tema della sospensione e, più precisamente, su quanto emerso da approfondimenti istruttori cui l'Autorità ha dato seguito su presentazione di GU5 da parte dell'utente. La sospensione amministrativa di cui sopra si è detto, infatti, è stata ricostruita sulla base della documentazione depositata agli atti, in particolar modo da Vodafone; infatti l'istante specificava diversamente l'oggetto del modulo GU5 depositato in data 8 giugno 2018.

Tale formulario aveva per oggetto "*la sospensione di 8 linee interne dal 31 gennaio al 19 febbraio 2018*" e la mancata associazione di tre SIM ai relativi numeri di rete fissa. L'Autorità dava seguito a tale istanza con due note di richiesta di informazioni cui la Società ha fornito riscontro nelle date 18 giugno e 2 luglio 2018; nella prima nota, la Società chiariva che le azioni di sospensione delle linee erano state già bloccate a febbraio 2018, in pendenza di procedura conciliativa. Ciò stante, sollecitate le opportune precisazioni alla parte istante e sulla base delle stesse, l'Autorità richiedeva ulteriori informazioni all'operatore il quale, in data 2 luglio 2017, dichiarava che i codici identificativi delle SIM oggetto della seconda richiesta di informazioni formulata dall'Autorità, non corrispondevano a SIM precedentemente attive in Vodafone e che, pertanto, non potevano essere oggetto di sospensione.

Infine, la Società ha fornito ancor più dettagliato riscontro al provvedimento temporaneo adottato, in favore dell'utente, il 3 luglio 2018, laddove è stato chiarito che le SIM in questione erano di fatto oggetto di una nuova attivazione a cui Vodafone non avrebbe potuto dar seguito in ragione di quanto previsto agli articoli 2.3 e 2.4 delle Condizioni generali di contratto. Attesa la legittimità di quanto infine dedotto dal gestore - ancor più che si è poi acquisita agli atti una richiesta dell'utente di attivazione delle SIM (e di associazione ai relativi interni) trasmessa con mail ordinaria al referente commerciale e, pertanto, carente di qualsivoglia requisito formale (anche solo di avvenuta notifica) - non si può addebitare alla Società alcuna responsabilità rispetto alla mancata attivazione delle SIM.

Quanto alla richiesta di cui al punto iii., per quanto formulata in modo generico, si precisa che nella controversia in esame si concretizza senz'altro la fattispecie della mancata risposta al reclamo, sanzionabile in base all'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi*; il primo reclamo formale acquisito agli atti è del 25 settembre 2017 e il relativo indennizzo può essere conteggiato a partire dal 9 novembre 2017 (ovvero decorsi i 45 giorni contrattualmente previsti per il riscontro del gestore) fino alla data dell'udienza di conciliazione, il 24 aprile 2018, per un totale di 166 giorni cui corrisponde il ristoro di euro 166. Per completezza, si sottolinea che nella nota al cliente del 16 febbraio 2018, meramente riepilogativa delle note di credito emesse in seguito alla delibera n. 87/17/CIR nonché degli importi ancora aperti, Vodafone conclude scrivendo “[l]a presente vale come riscontro alla vostra segnalazione, per tale ragione non verranno ulteriormente riscontrate nuove eventuali richieste in riferimento alla stessa tematica.” precludendo così al cliente la possibilità di addivenire a una reale conoscenza e risoluzione della problematica. Tale circostanza appare ancor più dirimente nella presente controversia alla luce del fatto che, dalla ricostruzione dell'intera vicenda, è chiaro come proprio l'assenza di interlocuzioni tra la Società e un cliente evidentemente già da attenzionare, abbia di fatto concorso all'acuirsi delle problematiche lamentate e al loro protrarsi nel tempo.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00), considerato che l'istante ha avviato la procedura conciliativa presso il CORECOM e si è fatto assistere nella presente procedura.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'articolo 31 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

Articolo 1

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

2. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a regolarizzare e ricalcolare le fatture insolute (anche emesse in pendenza delle presente procedura e in costanza del rapporto contrattuale oggetto della presente controversia) con applicazione dell'offerta commerciale sottoscritta il 1° agosto 2017 e, dunque, a stornare gli importi fatturati in misura superiore al pattuito come meglio specificato in premessa; in particolare, tra gli importi da stornare devono essere inclusi gli addebiti relativi al *link* n. 3387203 (codice cliente 6.692280.11);

3. L'operatore è, altresì, tenuto alla verifica e al conteggio degli addebiti relativi alle numerazioni interne che di cui l'istante aveva richiesto la disattivazione in data 1° agosto 2017, provvedendo allo storno/rimborso delle somme eventualmente addebitate;

4. Vodafone è tenuta a corrispondere in favore dell'istante la somma di euro 150,00 (centocinquanta/00), per le spese di procedura, nonché i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. la somma di euro 420,00 a titolo di indennizzo per sospensione amministrativa, ai sensi degli articoli 4, comma 1, e 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*;

ii. la somma di euro 166,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, ai sensi dell'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi*.

5. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della 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 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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, 19 settembre 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi