

**DELIBERA N. 210/20/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
DITTA EUROMAR TURISMO DI CIOCCOLONI /VODAFONE ITALIA S.P.A.  
(GU14/150887/2019)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 5 maggio 2020;

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 “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 95/19/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 denominato *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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTO l’articolo 7 del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 104, recante “*Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*” (convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132), come modificato, da ultimo, dall’articolo 117 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18 (convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27), ai sensi del quale “*Il Presidente e i componenti del Consiglio dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di cui all’articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, in carica alla data del 19 settembre*

2019, continuano a esercitare le proprie funzioni fino a non oltre i sessanta giorni successivi alla data di cessazione dello stato di emergenza sul territorio nazionale relativo al rischio sanitario connesso all'insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili, dichiarato con la delibera del Consiglio dei ministri del 31 gennaio 2020, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 26 del 1° febbraio 2020”;

VISTO il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, recante “*Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19*”) e, in particolare, l'art. 103, comma 1;

VISTO il decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23, recante “*Misure urgenti in materia di accesso al credito e di adempimenti fiscali per le imprese, di poteri speciali nei settori strategici, nonché interventi in materia di salute e lavoro, di proroga di termini amministrativi e processuali*” e, in particolare, l'art. 37;

CONSIDERATO che nel procedimento sono stati acquisiti tutti gli elementi istruttori nella piena garanzia del contraddittorio;

RITENUTO, alla luce di quanto stabilito dall'articolo 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, che impone alle pubbliche amministrazioni di adottare “*ogni misura organizzativa idonea ad assicurare comunque la ragionevole durata e la celere conclusione dei procedimenti*”, opportuno procedere all'adozione del provvedimento finale;

VISTE l'istanza della ditta Euromar Turismo di Cioccoloni, del 17 luglio 2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

La parte istante, titolare di un contratto di tipo *business* con l'operatore Vodafone identificato dal codice cliente 7.2153536, nell'atto introduttivo del procedimento, ha dichiarato di aver aderito all'offerta commerciale n. 2017LGKOW52V in data 31 ottobre 2017, attivata a far data dal 13 novembre 2017.

L'istante ha precisato che il contratto prevedeva l'attivazione di una linea fissa in fibra e un servizio sull'utenza mobile n. 3285329xxx, cd. *Movylo*, per l'invio multiplo di SMS direttamente dal *computer*, specificando che proprio tale servizio è stato essenziale per la propria scelta dell'operatore in quanto l'agenzia di viaggi necessita di comunicare contestualmente con l'intero portafoglio di clienti.

Tuttavia, l'istante ne ha contestato la mancata attivazione oltre alla mancata installazione della fibra ovvero della linea fissa.

In compenso, Vodafone ha attivato servizi non richiesti quale l'opzione *Smart Passport Zero*.

L'istante ha dunque lamentato di aver pagato per oltre un anno fatture che contenevano addebiti per servizi non attivi.

La parte istante ha altresì contestato errori nella fatturazione, specificando che soltanto la prima fattura, n. AH21444542 del 19 dicembre 2017 di euro 42,58, è risultata corretta.

In seguito a numerose segnalazioni, l'istante ha sporto formale reclamo in data 7 novembre 2018, mai riscontrato da Vodafone, per segnalare l'errata fatturazione e ottenere il rimborso delle somme versate e non dovute a fronte di servizi mai attivati e di servizi non richiesti, con particolare riferimento a *Movylo*, *e-box* e *Smart Passport Zero*.

La parte istante ha specificato di aver pagato tutte le fatture onde evitare la sospensione del servizio eccetto quella di ultima emissione, dal momento che Vodafone ha applicato penali vietate dalla normativa vigente.

L'istante ha contestato altresì il mancato rilascio del numero mobile a fronte della richiesta di passaggio a WIND dell'utenza, effettuata tra settembre e ottobre del 2018, causando la perdita della numerazione storica e danni per l'agenzia.

Nel corso del passaggio, inoltre, l'istante è stato disservito per 7 giorni prima della nuova attivazione avvenuta in data 14 dicembre 2018.

Infine, l'istante ha lamentato di aver appreso per il tramite della società di recupero del credito della presenza di ulteriori quattro fatture emesse da Vodafone, non ricevute e comunque non in linea con le condizioni tariffarie pattuite.

Sulla base di tali premesse, l'istante ha richiesto:

- i. il rimborso delle somme indebitamente corrisposte per i servizi mai attivati *e-box* (fibra) e *Movylo* e per il servizio non richiesto *Smart Passport Zero*;
- ii. la cessazione del contratto e del relativo ciclo di fatturazione con lo storno dell'intera posizione debitoria;
- iii. l'indennizzo per l'interruzione del servizio di 7 giorni, quantificata euro in 210,00;
- iv. l'indennizzo per la mancata attivazione dei servizi *e-box* (fibra) ovvero la numerazione fissa e *Movylo*, dal 13 novembre 2017 al 14 dicembre 2018;
- v. l'indennizzo per l'attivazione non richiesta del servizio *Passport Zero Smart*;
- vi. l'indennizzo per il mancato riscontro ai reclami;
- vii. l'indennizzo per la perdita della numerazione mobile.

## 2. La posizione dell'operatore

Vodafone Italia S.p.A. (di seguito anche solo “Vodafone”), in via preliminare, ha eccepito la inammissibilità di eventuali richieste presenti nel GU14 non coincidenti con quelle già indicate nel formulario UG di conciliazione.

Nel merito della controversia, Vodafone ha precisato che l'istante ha sottoscritto nel novembre 2017 una proposta di abbonamento per l'attivazione di un *link* di rete fissa con piano *e.box office+ full* con importazione del numero fisso n. 0755716xxx, oltre a una SIM mobile n. 3285329xxx su cui attivare l'opzione accessoria *Movylo*.

L'operatore ha dichiarato che l'attivazione del *link* di rete fissa ha trovato degli impedimenti tecnici a causa della mancata autorizzazione all'effettuazione dei necessari lavori di scavo per l'installazione della fibra.

La pratica di attivazione è stata dunque annullata su richiesta dell'istante, che non ha mai reclamato in merito alla mancata attivazione della linea fissa. Al riguardo, l'operatore ha allegato in atti le note di gestione che afferiscono agli impedimenti tecnici rilevati e alle interlocuzioni avute con il proprio cliente.

A ogni buon fine, Vodafone ha rammentato quanto contenuto nelle condizioni generali di contratto e nella Carta servizi con le specifiche relative alle tempistiche di attivazione del servizio (60 giorni dalla registrazione dell'ordine).

Quanto al servizio accessorio *Movylo*, Vodafone ha rilevato la regolare attivazione dello stesso mentre non ha mai ricevuto alcuna segnalazione da parte dell'istante circa la sua mancata attivazione, non prima del 7 novembre 2018.

Vodafone ha eccepito altresì l'infondatezza della richiesta di indennizzo formulata dalla controparte per l'attivazione non richiesta dell'opzione *Smart Passport*, atteso che tale opzione è inclusa nel piano della SIM voce cui l'istante ha aderito e che la stessa si attiva solo con l'utilizzo all'estero (per cui viene inviato apposito SMS informativo a ogni ingresso nei paesi esteri) e, in ogni caso, l'istante non ha mai contestato per un'attivazione non richiesta.

In relazione alla richiesta di indennizzo per sospensione/interruzione della SIM mobile della durata di 7 giorni, l'operatore ne ha contestato la genericità in quanto l'istante non ha indicato neanche la data a partire da quando si sarebbe verificata la stessa.

Analogamente la sospensione della SIM non è stata oggetto di segnalazione così anche la lamentata perdita del numero mobile non è mai stata oggetto di alcun reclamo; in ogni caso, Vodafone ha evidenziato che non risulta comunque provata la storicità della titolarità del numero da parte dell'istante.

In tema di fatturazione, Vodafone ha precisato che l'istante ha sospeso integralmente i pagamenti delle fatture a partire da quella emessa nel settembre 2018, maturando un importo insoluto pari a euro 943,64.

L'operatore ha eccepito, inoltre, la tardività delle contestazioni di parte istante la quale fa decadere, quantomeno, le pretese relative a periodi più risalenti. Peraltro, alla luce della normativa in materia di *privacy*, l'operatore non è in condizione di produrre il dettaglio del traffico; al riguardo, Vodafone ha eccepito il proprio diritto a una piena difesa che non può risultare compromesso dalla tardività di contestazioni, anche alla luce di quanto previsto nelle condizioni generali di contratto.

Infine, Vodafone ha puntualizzato che il reclamo effettuato dall'istante nel novembre 2018 è stato gestito dall'operatore, come da note allegate in atti.

### 3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria svolta sulla base della documentazione in atti e di quanto emerso in sede di udienza, si ritiene che l'istanza possa trovare parziale accoglimento.

Sempre in via preliminare, si precisa che non può essere accolta l'eccezione di Vodafone di inammissibilità delle richieste avanzate in sede di definizione non coincidenti con quelle oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione in quanto priva di riscontro documentale (formulario UG). Si rammenta che la parte che eccepisce l'inammissibilità delle richieste avverse deve quanto meno indicare quelle contestate, dovendosi altrimenti considerare l'eccezione meramente dilatoria dei tempi di istruttoria e, pertanto, non meritevole di accertamento d'ufficio.

Passando al merito della controversia, si ritiene che la richiesta *sub* i. possa trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

Va *in primis* rilevato che nell'unico reclamo documentato in atti, effettuato via *e-mail* in data 7 novembre 2018, l'istante ha contestato le fatture emesse da Vodafone nel periodo compreso tra il 24 gennaio 2018 (fattura n. AI01469730) e il 20 settembre 2018 (fattura n. AI17162147) in relazione ai costi applicati per il servizio *Movylo* mai attivato nonché per gli addebiti associati all'opzione *Smart Passport* presenti in alcune delle fatture contestate.

Ciò posto, si ritiene che le doglianze di parte istante rappresentate in detto reclamo possano ritenersi fondate in quanto, dalle note di gestione depositate da Vodafone, si evince l'apertura di un *ticket* n. TTM 0000091101363 in data 5 gennaio 2018, cui avrebbe fatto seguito un intervento tecnico per la corretta configurazione e attivazione del servizio *Movylo*; detta circostanza supporta quanto lamentato dall'istante in relazione al fatto che il servizio in questione non è risultato attivo dall'inizio mentre non può dirsi provato, in seguito, il suo regolare funzionamento a fronte dei relativi costi applicati da Vodafone.

Pertanto, si ritiene che l'operatore sia tenuto a rimborsare gli importi che l'istante ha versato in corrispondenza del servizio *Movylo* non attivato ovvero mai funzionante.

Quanto alle opzioni *Smart Passport* che hanno generato costi variabili nelle fatture n. AI01469730 del 24 gennaio 2018 e n. AI17162147 del 20 settembre 2018 per importi di euro 105,00 ciascuno, si ritiene che la relativa richiesta di rimborso possa trovare accoglimento, atteso che non risulta documentato in atti né che tale opzione sia effettivamente associata alla SIM n. 3285329xxx né che sia stata fornita all'istante adeguata informativa sulla sua applicazione automatica in caso di viaggi all'estero (SMS informativo citato da Vodafone).

Quindi, la somma totale di euro 210,00, così come specificatamente individuata da parte istante nel reclamo del 7 novembre 2018, corrispondente ai costi applicati per l'opzione in parola, dovrà essere rimborsata all'istante.

Alcune precisazioni si rendono necessarie in merito alla richiesta di rimborso che l'istante ha formulato anche in relazione alla mancata attivazione della linea fissa:

facendo riferimento a quanto oggetto del reclamo di cui sopra nonché al raffronto tra costo dell'offerta sottoscritta (70,90 euro i.e. ogni 4 settimane) e canoni applicati in fattura (53,80 i.e. bimestrali), non risultano addebitati costi in relazione al *link* di rete fissa non attivato e pertanto non si configura in capo all'istante il corrispondente diritto a un rimborso.

In relazione alla richiesta *sub* ii., si precisa che la stessa può trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

La richiesta di cessazione del contratto risulta superata alla luce delle evidenze istruttorie per le quali il contratto in controversia risulta già chiuso, tuttavia, la posizione contabile dell'istante merita alcune precisazioni.

La parte istante ha maturato un insoluto complessivamente pari a euro 943,64, relativo alle fatture n. AI17162147 del 10 ottobre 2018 (242,54), n. AI21182031 dell'11 dicembre 2018 (euro 114,44), n. AL01046067 dell'11 febbraio 2019 (euro 330,46) e n. AL 05113417 del 9 aprile 2019 (euro 256,50).

Tenuto conto di quanto documentato in atti, si ritiene di poter disporre solo parzialmente lo storno dell'insoluto pendente in capo all'istante, atteso che le prime tre fatture sopra elencate (depositate da parte istante) contengono anche ratei del canone associato all'offerta attivata e dovuti dall'istante fino a quando ha utilizzato il servizio principale (tanto più che oggetto di contestazione sono soltanto gli addebiti per il servizio accessorio *Movylo* e quelli relativi all'opzione *Smart Passport*) mentre l'ultima fattura non è presente nel fascicolo documentale.

In relazione alle prime due fatture in elenco, n. AI17162147 e n. AI21182031, Vodafone è tenuta a stornarle parzialmente, restando a carico dell'utente soltanto i canoni pari a euro 53,80 presenti in ciascuna delle fatture in parola, atteso che gli ulteriori addebiti si riferiscono all'opzione *Smart Passport M* e al costo dell'opzione accessoria *Movylo* e da stornare alla luce delle considerazioni già espresse sopra.

Quanto alla terza fattura insoluta, n. AL01046067, si ritiene che Vodafone sia tenuta a stornarla parzialmente, restando ancora una volta a carico dell'utente il canone già riproporzionato a euro 26,90 nonché l'importo di euro 81,97, afferente ai servizi digitali, incontestato dall'istante. In particolare, dalla fattura in esame, n. AL01046067, devono essere stornati gli importi di euro 40,00, ancora una volta associati al servizio *Movylo* e l'addebito di euro 120,00 applicato da Vodafone a fronte della riattivazione dell'utenza in seguito alla sospensione per i mancati pagamenti, atteso che la quantificazione di detto importo non risulta trasparente alla luce del corredo contrattuale presente in atti.

In merito alla fattura n. AL05113417 del 9 aprile 2019, di cui, alla luce di quanto in atti, si evince soltanto l'importo pari a euro 256,50 ma non il dettaglio dei costi, va rilevato che l'istante ha lamentato di non aver mai ricevuto la fattura in questione e di averne appreso l'emissione (nonché l'importo) per via dell'attività di recupero del credito avviata dall'operatore.

Considerato che il periodo di fatturazione è senz'altro successivo al passaggio dell'utenza mobile ad altro operatore, come specificato dall'istante (nuova attivazione in WIND del 14 dicembre 2018) e incontestato dall'operatore, si rileva che Vodafone non ha assolto all'onere di provare la correttezza della fattura emessa in quanto, non allegando la fattura n. AL05113417, non ha chiarito in che misura sono stati applicati i costi residui

di attivazione né se tali importi siano coerenti con il vincolo contrattuale sottoscritto dall'istante, non consentendo, dunque, valutazioni puntuali in merito alle singole voci di costo addebitate.

Ciò stante, la fattura n. AL05113417 dovrà essere integralmente stornata.

In relazione alla richiesta *sub* iii., va precisato che la stessa risulta accoglibile alla luce delle seguenti considerazioni.

L'istante ha lamentato una sospensione amministrativa dell'utenza della durata di 7 giorni antecedenti alla data del 14 dicembre 2018, in cui l'istante indica avvenuto il passaggio ad altro operatore. Posto che una sospensione amministrativa dell'utenza mobile per morosità risulta anche dall'applicazione del costo di euro 120,00 per la sua riattivazione, come si è evinto dalla fattura n. AL01046067, in assenza di prove circa la comunicazione, data con congruo preavviso all'utente, circa la sospensione amministrativa, si ritiene che l'istante abbia diritto al pieno riconoscimento di un indennizzo alla luce del combinato disposto di cui agli articoli 5, comma 1, e 13, commi 3 e 6, del *Regolamento sugli indennizzi*.

Ciò stante, a fronte della sospensione di 7 giorni dell'utenza mobile e in ragione della natura *business* del contratto, la società Vodafone è tenuta a riconoscere in favore dell'istante l'indennizzo complessivo di euro 105,00 (euro 7,50 *pro die* raddoppiato in quanto trattasi, appunto, di utenza *business*).

Per quanto riguarda la richiesta di cui al punto iv., la stessa può essere accolta come di seguito precisato.

In merito alla mancata attivazione della linea fissa in fibra lamentata dall'istante, va rilevato che nella proposta di abbonamento in atti la richiesta si riferisce al passaggio di una linea già esistente, in carico a Fastweb, con numerazione da importare 0755716xxx: tenuto conto di quanto emerge dal fascicolo documentale, nel caso di specie, si osserva che nel periodo compreso tra dicembre 2017 e inizio luglio 2018, Vodafone ha avuto delle interlocuzioni con il proprio cliente al fine di informarlo circa lo stato di avanzamento della pratica relativa al passaggio della linea in fibra nonché degli impedimenti riscontrati nel corso della sua lavorazione, tali da non aver consentito l'espletamento del passaggio della linea fissa (e del relativo numero) entro la tempistica contrattualmente prevista di 60 giorni, fino alla rinuncia da parte dell'istante registrata da Vodafone in data 5 luglio 2018.

Se è vero che l'utente non ha mai reclamato formalmente per la mancata attivazione della fibra (con espletamento del passaggio dell'utenza fissa n. 0755716xxx da Fastweb), è altrettanto vero che proprio le interlocuzioni intercorse, riportate dall'operatore nelle schermate di gestione depositate, confermano che un disservizio nella procedura di passaggio tra operatori c'è stato e che anche la stessa rinuncia all'attivazione della linea fissa da parte del cliente non può considerarsi una forma di autodeterminazione dell'utente ma, verosimilmente, una scelta condizionata dal venir meno di un'opzione tecnica (la fibra) che può inizialmente aver orientato l'istante proprio verso i servizi di Vodafone e non di un altro operatore (oltre all'opzione *Movyo*).

Ciò posto, si ritiene che la parte istante possa essere ristorata ai sensi dell'articolo 7, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, mediante la corresponsione di un importo complessivamente pari a euro 561,00 (euro 1,50 *pro die*, da raddoppiarsi in quanto trattasi

di utenza *business*) per il periodo compreso tra il 30 dicembre 2017 (termine ultimo di attivazione contrattualmente previsto) e il 5 luglio 2018 (data di rinuncia alla linea fissa in fibra da parte istante).

Per quanto riguarda, invece, la richiesta di indennizzo per mancata attivazione del servizio accessorio *Movylo*, si ritiene che la stessa possa trovare accoglimento alla luce di quanto già sopra rilevato proprio in relazione al servizio in parola: Vodafone, infatti, non ha documentato l'esito del *trouble ticket* del 5 gennaio 2018 asseritamente gestito e risolto, potendosi quindi accogliere la richiesta dell'istante, ai sensi del combinato disposto di cui agli articoli 4, comma 3, e 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*.

Trattandosi, nel caso di specie, di un servizio di natura accessoria, tenuto conto della tempistica di attivazione del servizio secondo le condizioni generali di contratto (30 dicembre 2017) nonché del passaggio ad altro operatore effettuato dall'istante in data 14 dicembre 2018, si ritiene che l'operatore sia tenuto a riconoscere in favore dell'istante l'indennizzo massimo erogabile di euro 600,00 (euro 300,00 da duplicarsi in quanto trattasi di utenza *business*).

La richiesta di cui al punto v. non può invece trovare accoglimento.

La doglianza dell'istante può ritenersi compensata dal rimborso e dallo storno degli addebiti relativi all'opzione *Smart Passport* alla luce delle considerazioni sopra riportate in relazione alla carenza di informativa associata all'attivazione di detta opzione, non rilevandosi i presupposti per il riconoscimento di un indennizzo per attivazione di un servizio non richiesto, attesa la natura del servizio in questione, il quale genera costi variabili e occasionali dovuti agli spostamenti all'estero e che, pertanto, non consente neanche di circoscrivere temporalmente, in termini di giorni di applicazione, la durata del lamentato disservizio.

La richiesta sub vi. non può essere accolta, potendo, più precisamente, ritenersi assorbita dalla misura compensatoria già riconosciuta in favore dell'istante in relazione alla richiesta di indennizzo di cui al precedente punto iv.

Infine, quanto alla lamentata perdita della numerazione mobile 3285xxx, *sub vii.*, si ritiene che - a prescindere dall'assenza di prove circa la storicità della titolarità del numero - non vi sono evidenze istruttorie di eventuali responsabilità di Vodafone in relazione alla perdita del numero tanto più che nel descritto tentativo di passaggio a WIND dell'utenza mobile in controversia, l'operatore qui convenuto ha rivestito il ruolo di *donating*. Per completezza, inoltre, si rileva altresì che non sono documentate richieste di passaggio ovvero di portabilità del numero mobile in questione verso l'altro operatore.

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 della ditta Euomar Turismo di Cioccoloni 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:

- i. Rimborsare, con le modalità di pagamento indicate nel formulario, gli importi versati dall'istante per il servizio accessorio *Movylo* a partire dalla fattura n. AI01469730 del 24 gennaio 2018;
- ii. stornare parzialmente le fatture n. AUI17162147 in relazione ai costi applicati di euro 40,00 per il servizio *Movylo* e di euro 105,00 per l'opzione *Smart Passport*;
- iii. stornare parzialmente la fattura n. AI21182031 in relazione al costo applicato di euro 40,00 per il servizio *Movylo*;
- iv. stornare parzialmente la fattura n. AL01046067 in relazione agli importi addebitati in euro 40,00 per il servizio *Movylo* e in euro 120,00 per "Addizionale mancato pagamento";
- v. stornare integralmente la fattura n. AL05113417.

3. La società Vodafone Italia S.p.A., con le modalità di pagamento indicate in istanza, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante i seguenti importi:

- i. euro 205,00 a titolo di rimborso di quanto versato dall'istante a fronte delle opzioni *Smart Passport* di cui alle due fatture n. AI01469730 e n. AI17162147;
- ii. euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di indennizzo corrisposto ai sensi del combinato disposto di cui agli articoli 5, comma 1, e 13, commi 3 e 6, del *Regolamento sugli indennizzi*;
- iii. euro 561,00 (cinquecentosessantuno/00) a titolo di indennizzo riconosciuto ai sensi dell'articolo 7, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*;
- iv. euro 600,00 (seicento/00) a titolo di indennizzo riconosciuto ai sensi del combinato disposto di cui agli articoli 4, comma 3 e 13, comma 3, *Regolamento sugli indennizzi*;

4. I termini per l'esecuzione del presente provvedimento sono computati tenuto conto di quanto disposto dall'art. 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, e dalla proroga intervenuta ai sensi dell'art. 37 del decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23.

5. 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.

6. 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, tenuto conto di quanto disposto dall'art. 84, comma 1, secondo periodo, del decreto-legge n. 18 del 17 marzo 2020, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, e della proroga intervenuta ai sensi dell'art. 36, comma 3, del decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Roma, 5 maggio 2020

IL PRESIDENTE  
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE  
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE f.f.  
Nicola Sansalone