

DELIBERA N. 171/2022/CRL/UD del 04/08/2022
R. CXXX / VODAFONE ITALIA S.P.A.
(ISTANZA LAZIO/D/76/2017)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella riunione del 04/08/2022;

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*”;

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 Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed 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 (Corecom);

VISTA la Deliberazione 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”;

VISTA la Deliberazione n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA l’istanza del Sig. R. Cxxx di cui al Prot. D698 del 25.01.2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’istante lamenta l’attivazione di servizi e servizi accessori non richiesti, quale pratica commerciale scorretta posta in essere dall’operatore ai sensi degli artt.

20,21,22,24,25,26 c.1 del d. lgs. 6 settembre 2005 n. 206 ss.mm.ii. “Codice del Consumo”. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, negli atti difensivi e nel corso dell’audizione l’istante ha dedotto quanto segue:

- 1) Il Sig. R. Cxxx è titolare di n. 13 utenze per la rete mobile con la Vodafone Italia SpA, e precisamente quelle relative ai numeri: 3921xxxxxxx; 3272xxxxxxx; 3913xxxxxxx; 3923xxxxxxx; 3927xxxxxxx; 3927xxxxxxx; 3921xxxxxxx; 3335xxxxxxx; 3484xxxxxxx; 3923xxxxxxx; 3927xxxxxxx; 3927xxxxxxx; 3472xxxxxxx.
- 2) In data 22.08.2016 l’Istante si accorgeva di aver ricevuto degli addebiti illegittimi sulle proprie utenze, a seguito dell’attivazione di servizi e servizi accessori non richiesti. Nella medesima occasione, l’utente contattava la società per richiedere il rimborso delle somme addebitate ed il distacco dei servizi non richiesti.
- 3) In data 26.08.2016 l’utente segnala di aver ricevuto un parziale rimborso di quanto ingiustamente addebitato, ma non il distacco dei servizi.
- 4) In data 10.09.2016 il Sig. Cxxx inviava Pec alla società per richiedere nuovamente il distacco dei servizi ed il riaccredito delle somme addebitate, richiesta presa in carico dalla Vodafone Italia SpA come confermato da successivo contatto telefonico avvenuto in data 15.09.2016. A seguito del contatto, il gestore provvedeva a dei nuovi parziali rimborsi.
- 5) In data 21.09.2016 l’istante richiedeva alla chat servizio clienti di Vodafone lo stato di avanzamento della sua pratica, e gli veniva risposto che la stessa era stata conclusa lo stesso 15 settembre, con il rimborso di euro 52,70 ed il rigetto delle ulteriori richieste. Alla data del 21.09.2016 i servizi contestati risultavano ancora attivi.
- 6) In data 29.09.2016 il Sig. Cxxx formalizzava istanza al Corecom Lazio per esperire la conciliazione con la Vodafone e, con modello GU5, per richiedere l’emissione di un provvedimento d’urgenza.
- 7) In data 30.09.2016 la richiesta veniva respinta poiché l’adozione di provvedimenti temporanei sono esclusivamente diretti a garantire la continuità nella fruizione del servizio (ad es: distacco della linea).
- 8) In data 28.10.2016 la Vodafone provvedeva al distacco dei servizi contestati.
- 9) Alla udienza di conciliazione del 09.11.2016, l’istante richiedeva alla Società Vodafone un indennizzo di euro 1900,00 omnia, richiesta rigettata dalla società convenuta.
- 10) In data 28.11.2016, il Sig. Cxxx faceva richiesta alla Vodafone Spa di poter accedere ai registri della società per poter verificare tutti gli addebiti e gli accrediti di tutte le sue 13 utenze telefoniche.
- 11) In data 01.12.2016 la Vodafone provvedeva ad accreditare la somma di euro 25,00 per ogni linea del Sig. R. Cxxx.
- 12) In data 06.12.2016 l’utente reiterava la sua richiesta di accesso ai registri attraverso una chat con un operatore, il quale comunicava all’istante la

possibilità di verificare i movimenti della sua linea attraverso il sito e l'applicazione della Vodafone previa registrazione manuale per ogni linea.

- 13) In data 07.12.2016 la Vodafone confermava il rigetto della sua istanza di accesso ai registri.
- 14) In data 20.12.2016 l'utente afferma che siano stati attivati ulteriori servizi e servizi aggiuntivi non richiesti sulla sua linea.
- 15) In data 25.01.2017 il Sig. Como adiva il Corecom per la definizione della controversia.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto all'operatore Vodafone Italia Spa quanto segue:

- 1) A. Relativamente all'utenza 3484604065, restituzione della somma di euro 2,00 relativa all'attivazione non richiesta del servizio accessorio Rete Sicura. con addebiti del 22 agosto 2016 e 19 settembre 2016.

B. Per ciascuna delle utenze 3921xxxxxx, 3272xxxxx, 3913xxxxxx, 3923xxxxxx, 3927xxxxxx, 3927xxxxxx, 3921xxxxxx, 3335xxxxxx, restituzione della somma di euro 1,00 relativa all'attivazione non richiesta del servizio accessorio Rete Sicura, con addebito del 22 agosto 2016 su ciascuna utenza.

C. Per ciascuna delle utenze 3927xxxxxx e 3472xxxxxx, restituzione della somma di euro 1,00 relativa all'attivazione non richiesta del servizio accessorio Rete Sicura, con addebito del 11 agosto 2016 su ciascuna utenza.

D. Relativamente all'utenza 3927xxxxxx, restituzione della somma di euro 1,00 relativa all'attivazione non richiesta del servizio accessorio Rete Sicura, con addebito del 12 agosto 2016.

E. Relativamente all'utenza 3272xxxxxx, restituzione della somma di euro 1,00 relativa all'attivazione non richiesta del servizio accessorio Rete Sicura, con addebito del 22 agosto 2016.

F. Relativamente all'utenza 3472xxxxxx, restituzione della somma di euro 1,90 relativa all'attivazione non richiesta del servizio accessorio Vodafone Exclusive,

G. Relativamente all'utenza 3927xxxxxx, restituzione della somma di euro 1,90 relativa all'attivazione non richiesta del servizio accessorio Vodafone Exclusive.

H. Relativamente all'utenza 3923xxxxxx, restituzione della somma di euro 12,00 relativa al rinnovo combinato dei vari servizi non richiesti attivati.
- 2) Per ciascuna utenza in oggetto del presente contenzioso, indennizzo ai sensi dall'art. 8, comma 1, della delibera 73/11/CONS per l'attivazione di ciascun servizio non richiesto, per un totale complessivo computato dall'istante e pari ad euro 17.820,00 (diciassettemilaottocentoventi/00).



- 3) Per ciascuna utenza oggetto del presente contenzioso, indennizzo ai sensi dall'art. 8, comma 2, della delibera 73/11/CONS per l'attivazione di ciascun servizio accessorio non richiesto, per un totale complessivo pari ad euro 3.319,00 (tremilatrecentodiciannove/00).
- 4) Indennizzo per la mancata risposta al reclamo inviato a mezzo PEC in data 10 settembre 2016, quantificato in conformità a quanto previsto dalla Carta del Cliente dei Servizi mobili di Vodafone ad euro 5,00 per ogni giorno di ritardo così, per complessivi 54 giorni corrispondenti ad euro 270,00 (duecentosettanta/00).
- 5) A. Indennizzo contrattualmente previsto dalla Carta del Cliente dei Servizi mobili di Vodafone per ritardo nella restituzione di somme dovute per gli addebiti di euro 1,00 relativi all'attivazione non richiesta del servizio accessorio Rete Sicura, in riferimento alle utenze 3921xxxxxx, 3272xxxxxx, 3913xxxxxx, 3923xxxxxx, 3927xxxxxx, 3927xxxxxx, 3921xxxxxx, 3335xxxxxx, 3927xxxxxx, 3472xxxxxx; l'indennizzo è quantificato, per ciascuna utenza, ad euro 5,00 per ogni giorno di ritardo il cui computo è calcolato prendendo a riferimento, quale dies a quo, la data del 10 dicembre 2016 e, quale dies ad quem, la data di riconoscimento, per ciascuna utenza.
- B. Indennizzo contrattualmente previsto dalla Carta del Cliente dei Servizi mobili di Vodafone per ritardo nella restituzione di somme dovute, in riferimento all'utenza 3484xxxxxx per la somma di euro 2,00 relativa all'attivazione non richiesta del servizio accessorio Rete Sicura, quantificato ad euro 5,00 per ogni giorno di ritardo il cui computo è calcolato prendendo a riferimento, quale dies a quo, la data del 10 dicembre 2016 e, quale dies ad quem, la data di riconoscimento.
- C. Indennizzo contrattualmente previsto dalla Carta del Cliente dei Servizi mobili di Vodafone per ritardo nella restituzione di somme dovute, in riferimento all'utenza 3472xxxxxx per la somma di euro 1,90 relativa all'attivazione non richiesta del servizio accessorio Vodafone Exclusive, quantificato ad euro 5,00 per ogni giorno di ritardo il cui computo è calcolato prendendo a riferimento, quale dies a quo, la data del 10 dicembre 2016 e, quale dies ad quem, la data di riconoscimento.
- D. Indennizzo contrattualmente previsto dalla Carta del Cliente dei Servizi mobili di Vodafone per ritardo nella restituzione di somme dovute, in riferimento all'utenza 3927xxxxxx per la somma di euro 1,90 relativa all'attivazione non richiesta del servizio accessorio Vodafone Exclusive, quantificato ad euro 5,00 per ogni giorno di ritardo il cui computo è calcolato prendendo a riferimento, quale dies a quo, la data del 10 dicembre 2016 e, quale dies ad quem, la data di riconoscimento.
- E. Indennizzo contrattualmente previsto dalla Carta del Cliente dei Servizi mobili di Vodafone per ritardo nella restituzione di somme dovute, in riferimento all'utenza 3923xxxxxx per la somma di euro 12,00 relativa al rinnovo combinato dei vari servizi non richiesti attivati, quantificato ad euro 5,00 per ogni giorno di ritardo il cui computo è calcolato prendendo a riferimento, quale dies a quo, la data del 10 dicembre 2016 e, quale dies ad quem, la data di riconoscimento.

F. Indennizzo contrattualmente previsto dalla Carta del Cliente dei Servizi mobili di Vodafone per ritardo nella restituzione di somme dovute, in riferimento alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo sottomessa in data 29 settembre 2016, quantificato ad euro 5,00 per ogni giorno di ritardo; il computo è calcolato decorsi 90 giorni dal ricevimento in data 26 ottobre 2016 della richiesta, ovverosia prendendo a riferimento, quale dies a quo, la data del 25 gennaio 2017 e, quale dies ad quem, la data di riconoscimento.

- 6) Indennizzo per mancanza di trasparenza e oneri informativi, pratica commerciale scorretta ai sensi dell'art. 20 del d.lgs. 6 settembre 2005 n. 206 ss. mm. ii., nonché mancanza di buona fede nell'esecuzione dei contratti relativi alle utenze 3921xxxxxx, 3272xxxxxx, 3913xxxxxx, 3923xxxxxx, 3927xxxxxx, 3927xxxxxx, 3921xxxxxx, 3335xxxxxx, 3484xxxxxx, 3923xxxxxx, 3927xxxxxx, 3927xxxxxx, 3472xxxxxx. Il computo è quantificato, per ciascuna utenza, ad euro 5,00 pro die prendendo a riferimento, quale dies a quo, la data del 30 maggio 2016 e, quale dies ad quem, la data del 9 novembre 2016 nella quale è stato espletato il tentativo di conciliazione, per un totale di 163 giorni corrispondenti complessivamente per tutte le utenze ad euro 10595,00 (diecimilacinquecentonovantacinque/00) in analogia alle Determinazioni Corecom Lombardia n. 10/2011, Corecom Emilia-Romagna n. 18/2015, Corecom Lombardia n. 1/2012, e alle Delibere Corecom Calabria n. 10/2012, Corecom Marche n. 85/2016, Corecom Lombardia n. 28/2013, Corecom Lazio n. 54/13/CRL, Corecom Calabria n. 412011, nonché alla Delibera Agcom. 148/15/CIR.
- 7) Rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, quantificate per un importo di euro 200,00 (centocinquanta/00) considerato il grado di partecipazione, le difese svolte ed il comportamento assunto dalle parti.

2. La posizione dell'operatore Vodafone Italia SpA.

L'operatore Vodafone, con memoria difensiva inoltrata in data 23.02.2017, contestava nel merito la ricostruzione fattuale operata dall'istante e deduceva la totale infondatezza dell'istanza presentata poiché, a detta della società, viene lamentata, innanzitutto la riattivazione non richiesta della promozione Special 100 sulle SIM 3921xxxxxx – 3272xxxxxx • 3913xxxxxx • 3923xxxxxx-3927xxxxxx- 3927xxxxxx- 3921xxxxxx – 3338xxxxxx- 3484xxxxxx. In merito allega la schermata relativa alla problematica verificatesi, ma tempestivamente risolta da Vodafone.

Per quanto riguarda, invece, il servizio accessorio Rete Sicura, la Società evidenzia come esso sia compreso nelle nuove attivazioni e viene accettato dall'utente al momento di sottoscrivere il contratto. In ogni caso, a seguito di specifica richiesta avanzata dall'utente, il servizio è stato prontamente disattivato dalla Convenuta.

In merito alle ulteriori numerazioni si evidenzia che, al momento del reclamo, sono state intraprese le azioni. di seguito nel dettaglio Indicate, di cui l'odierno ricorrente è stato tempestivamente messo a conoscenza come risulta dalla documentazione dallo stesso prodotta. In relazione al numero 3923xxxxxx: Extra 1GB e Special 1000, non sono stati rimborsati In quanto la SIM è stata utilizzata ed i servizi fruiti, ma per gli stessi è stato disattivato il rinnovo. In merito a Vodafone Exclusive sono stati rimborsati euro 3.80. È stata disattivata Rete Sicura.

Inoltre, continua la Vodafone Italia SpA:

- In relazione al numero 3927xxxxxx: è stato disattivato il rinnovo di Flexi 500 sms e di My Country, mentre 50 per Tutti era già disattivata. La sim non è stata utilizzata e sono stati rimborsati euro 15.
- In relazione al numero 3927xxxxxx è stato disattivato il rinnovo di GB call, Flexi 1 GB e Vodafone International e Vodafone Exclusive, 50 per Tutti era, invece, già disattivata. La sim non è stata utilizzata e sono stati rimborsati euro 15.
- In merito a Vodafone Exclusive non risultano addebiti (presente Mdc con indicazione di rimborso 0 euro). È stato disattivato Il servizio Rete Sicura.
- In relazione al numero 3472xxxxxx è stato disattivato Il rinnovo di Vodafone Start (in automatico decade l'opzione Flexi 1GB); Vodafone Exclusive e 50 per Tutti erano servizi già disattivi (si tratta di sim non utilizzata) e sono stai rimborsati euro 15.

In merito a Vodafone Exclulsve sono stati rimborsati € 1,90 (come da Mdc) ed è stata infine disattivata Rete Sicura.

In esito alle suddette attività sono stati rimborsati € 52,70.

Sotto il profilo amministrativo e contabile la Vodafone precisa che l'utente è attualmente attivo e non risultano essere presenti fatture insolute.

A conclusione di tutte le ragioni sopraesposte, la Vodafone Italia SpA reitera le eccezioni indicate, contestando le affermazioni dell'utente e soprattutto le richieste di indennizzo, storno e rimborso.

3. Controdeduzioni dell'istante del 03.03.2017

Con controdeduzioni depositate in data 03.03.2017, l'istante ribadisce quanto riportato nell'atto iniziale del procedimento, contestando quanto dedotto dalla Vodafone Italia SpA, reiterando le medesime richieste avanzate in tale atto.

Tutte le produzioni documentali successive ai termini stabili con la comunicazione di avvio del procedimento del sono da ritenersi tardive e pertanto irricevibili.

4. Motivazione della decisione.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

a) *Sulla restituzione delle somme relative all'attivazione di servizi accessori non richiesti*

Deve ritenersi meritevole di accoglimento la richiesta dell'istante avente ad oggetto lo storno delle somme addebitate a titolo di corrispettivo per la fornitura di un servizio mai richiesto, qualora l'operatore riconosca che l'utente non ha mai fatto richiesta di attivazione del servizio in contestazione (Agcom Delibera n. 36/11/CIR).

Nel caso di specie l'istante lamenta che l'operatore Vodafone abbia addebitato sulle n. 13 utenze mobili servizi non richiesti accessori e non accessori. L'operatore non fornisce dimostrazione del consenso prestato dall'utente per i fatti contestati.

Dalle risultanze probatorie emerge che la promozione del servizio – non accessorio – “Special 100” sulle n. 9 numerazioni Sim come indicate e dedotte a pag. 2 delle memorie depositate in data 23.02.2017 da Vodafone venne in realtà attivata, ma tempestivamente disattivata in data 30.08.2016 a seguito del reclamo del 22.08.2016.

Per quanto attiene il contestato servizio “rete sicura” presente su tutte le n. 13 utenze intestate all'utente, Vodafone precisa come tale servizio accessorio fosse compreso nelle nuove attivazioni e accettato dall'utente al momento della sottoscrizione del contratto. In ogni caso, a seguito di specifica richiesta avanzata dall'utente, il servizio venne prontamente disattivato.

In merito ai servizi non accessori “extra 1 GB” e “Special 1000” sulla numerazione 3923xxxxxx gli oneri non venivano rimborsati in quanto i servizi risultavano utilizzati e fruiti ma veniva disattivato il rinnovo. Per la suddetta numerazione relativamente al servizio “Vodafone Exclusive” venivano rimborsati € 3,80 e disattivata “Rete Sicura”.

In relazione al n. 3927840614 veniva disattivato il servizio non accessorio “Flexi 500 sms” e “My Country 4 G”. Tale sim non è stata utilizzata pertanto venivano rimborsati € 15,00.

In relazione al n. 3927xxxxxx i servizi non accessori “Vodafone International” e “Flaxi 1GB 4G” e “GB C'all” venivano disattivati così come il servizio accessorio “Vodafone Exclusive” e “Rete Sicura”. Tale sim non è stata utilizzata pertanto venivano rimborsati € 15,00.

In relazione al n. 3472xxxxxx è stato disattivato il rinnovo del servizio non accessorio “Vodafone Start” e “Flaxi 1GB 4G” è stato disattivato. Tale sim non è stata utilizzata pertanto venivano rimborsati € 15,00. In merito al servizio accessorio “Vodafone Exclusive” sono stati rimborsati € 1,90 ed è stata disattivata “Rete Sicura”.

In relazione alla richiesta di rimborso degli oneri aggiuntivi devono ritenersi ammissibili le richieste come formulate da parte istante e, pertanto, risultano dovute le seguenti somme:

A. Relativamente all'utenza 3484xxxxxx, restituzione della somma di euro 2,00 relativa all'attivazione non richiesta del servizio accessorio Rete Sicura. con addebiti del 22 agosto 2016 e 19 settembre 2016.

B. Per ciascuna delle utenze 3921xxxxxxx, 32724xxxxx, 3913xxxxxxx, 3923xxxxxxx, 3927xxxxxxx, 3927xxxxxxx, 3921xxxxxxx, 3335xxxxxxx, restituzione della somma di euro 1,00 relativa all'attivazione non richiesta del servizio accessorio Rete Sicura, con addebito del 22 agosto 2016 su ciascuna utenza.

E. Relativamente all'utenza 3272xxxxxxx, restituzione della somma di euro 1,00 relativa all'attivazione non richiesta del servizio accessorio Rete Sicura, con addebito del 22 agosto 2016.

Per quanto attiene le richieste sub C, D, F,G e H le stesse risultano essere già state corrisposte come riportato da Vodafone e attestato dall'utente per € 52,70.

b. sull'attivazione dei servizi accessori e non accessori non richiesti dall'utente e domanda di indennizzo ai sensi art. 8 comma 1 e 2 – all.to A Delibera 73/11/CONS.

L'art. 8 - comma 1 – all.to A Delibera 73/11/CONS dispone: “Nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti ad ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di attivazione”. 2. “ nel caso di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti l'indennizzo è applicato nella misura di euro 1,00 per ogni giorno di attivazione”. Alla fattispecie dedotta, attesa l'unicità temporale dei fatti riportati la connessione oggettiva e soggettiva delle problematiche eccepite, si ritiene equo e proporzionale ai disagi subiti dall'istante liquidare in favore dello stesso le seguenti somme:

a. Per l'attivazione del servizio non accessorio Special 100 sulle numerazioni dedotte dall'istante nella tabella n. 4 la somma unitaria e complessiva di € 755,00 per il periodo 30.05.2016 – 28.10.2016;

b. Per l'attivazione dei servizi non accessori Vodafone Special 1000 – Extra 1 GB4G – My Country 4 G – Flexy 500 sms – Vodafone International – Flexi 1GB 4 G – Gb call – Vodafone Start sulle numerazioni dedotte dall'istante nella tabella n. 4 la somma unitaria e complessiva di € 1.225,00 per il periodo 26.02.2016 – 28.10.2016;

c. Per l'attivazione del servizio accessorio Rete Sicura sulle numerazioni dedotte dall'istante nella tabella n. 4 la somma unitaria e complessiva di € 151,00 per il periodo 30.05.2016 – 28.10.2016;

d. Per l'attivazione del servizio non accessorio Vodafone Exclusive sulle numerazioni dedotte dall'istante nella tabella n. 4 la somma unitaria e complessiva di € 245,00 per il periodo 26.02.2016 – 28.10.2016;

la complessiva somma di € 2.376,00 viene posta a carico dell'operatore Vodafone a titolo di indennizzi secondo il disposto dell'art. 8 comma 1 e 2 della Delibera 73/11/CONS.

c. sulla mancata risposta scritta al reclamo

Sulla mancata risposta al reclamo del 10.09.2016 la domanda risulta ammissibile nella misura in cui l'Operatore Vodafone non ha fornito in atti riscontro specifico al reclamo in parola. Il periodo dovrà computarsi pertanto dalla data dell'inoltro, alla data di celebrazione dell'udienza di conciliazione del 9.11.2016, detratti i giorni contrattualmente previsti per il riscontro da parte del Gestore (45gg). Ne deriva che ai sensi di quanto previsto ex art. 11, comma 1 a mente del quale: "Se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo" l'indennizzo per (60-45) 15 giorni di ritardo sarà pari ad € 15,00.

d. In merito al ritardo del riconoscimento di somme dovute.

Relativamente alle richieste avanzate dall'istante per la liquidazione di un indennizzo per il "ritardato rimborso" delle somme dovute (ex punto sub 5. Lettere A-b-c-d-e-f, come riportate a pa.23 dell'allegato n. 6 dell'istanza di definizione), le stesse non possono essere accolte in quanto trattasi di indennizzi non previsti dalla Delibera ex Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS, non potendosi peraltro applicare per analogia alcuna similare fattispecie di disservizio. Sul punto, si precisa che in sede di definizione non è possibile invocare, come l'utente ha tentato di fare, l'applicazione di importi e "penali" eventualmente previsti nelle rispettive Carte dei Servizi degli Operatori, dovendosi in sede di definizione fare riferimento alla regolamentazione vigente in materia di indennizzi. Del resto, la competenza del Corecom non comprende in alcun modo la valutazione di richieste di risarcimento danni. Resta salva la possibilità, per le parti, di richiedere il risarcimento del maggior danno in sede giurisdizionale. E', dunque, esclusa ogni pronuncia risarcitoria, per la quale sussiste giurisdizione esclusiva del giudice ordinario.

Devono essere altresì dichiarate inammissibili le domande volte all'accertamento di pratiche commerciali scorrette asseritamente poste in essere dall'operatore, attesa la carenza di potere della scrivente Autorità di accertare tali illeciti, ovvero di sanzionarli in sede di definizione della controversia, e non essendo peraltro previsto il pagamento di un indennizzo a tale titolo.

Da ultimo, come da orientamento Corecom Emilia Romagna (si veda, in merito, la delibera n. 100/2017), si rileva, inoltre, in particolare, l'evidente indeterminatezza e genericità della "richiesta di indennizzo dei disagi patiti a seguito della scorretta pratica commerciale", aggiungendo che quest'ultima non rientra, peraltro, tra le fattispecie indennizzabili ai sensi del "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche Regolamento indennizzi" (Corecom Emilia Romagna Delibera 87/2019).

e. Sulle spese di procedura

Sulla richiesta di rimborso delle spese di procedura, la domanda non può essere accolta; ed invero a mente dell'art. 19 ex Delibera 173/07/Cons, comma 5 l'Autorità ha facoltà di "riconoscere altresì il rimborso delle spese", in favore dell'istante, solo qualora le

stesse risultino “necessarie e giustificate per l’espletamento della procedura”. Tuttavia, nel caso di specie non risulta provato che l’istante abbia sostenuto spese necessarie, né giustificate, per lo svolgimento della procedura, ivi compresa l’udienza di discussione del 20.09.2017 la quale – come si evince dai verbali – è avvenuta senza costi aggiuntivi a carico dell’utente il quale si presentava personalmente, senza l’assistenza di un legale o di un’associazione dei consumatori. Per tali motivi non si ritiene possibile riconoscere il rimborso delle spese richieste.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l’istanza del Sig. R. Cxxx nei confronti della società Vodafone Italia Spa. Per tali motivi la società Vodafone Italia Spa è tenuta:

- a disporre le indennità di cui al punto 4 a). in favore dell’utente, per la somma di € 11,00.
- a disporre le indennità di cui al punto 4. b) per la somma di € 2.376,00, in favore dell’utente;
- a disporre le indennità di cui al punto 4. c) per la somma di € 15,00, in favore dell’utente;
- Non accoglie le richieste di cui al punto 4. d) in quanto le domande ivi dedotte devono ritenersi richieste di risarcimento danni patiti e patendi, comunque da provarsi, la cui condanna costituisce allo stato ed in tale materia prerogativa esclusiva dell’Autorità Giudiziaria, mentre devono essere dichiarate parimenti inammissibili le domande volte all’accertamento di pratiche commerciali scorrette.

Vodafone Italia S.p.A. è tenuta ad ottemperare alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 04/08/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

f.to

Avv. Maria Cristina Cafini