

**DELIBERA DL/003/16/CRL/UD del 08 febbraio 2016**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**xxx PESCOSOLIDO (EREDE GATTOLA) / VODAFONE ITALIA xxx**

**(LAZIO/D/739/2014)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO**

NELLA riunione del 08 febbraio 2016;

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 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio del 16.12.2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

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”;

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”;

VISTA l’istanza dell’utente xxx Pescosolido ( vedova xxx Gattola) presentata in data 19 settembre 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

L’utente ha lamentato – nei confronti di Vodafone\_Teletu:

- i. di avere accettato la proposta telefonica di Teletu per l’attivazione dell’offerta “Parla facile” sull’utenza fissa intestata al coniuge defunto Gustavo Gattola.
- ii. che l’operatore prospettava l’offerta come consistente unicamente nella fornitura gratuita di un nuovo apparecchio telefonico e di una riduzione del canone mensile, per chi era già cliente.
- iii. nei giorni 25/26 maggio 2013 veniva consegnato il telefono denominato “Dillo” senza alcuna specifica. Il contratto non veniva mai recapitato.

- iv. appreso dal Servizio Clienti che il nuovo apparecchio utilizzava la rete radiomobile invece di quella fissa e che il segnale Vodafone all'interno dell'abitazione era insufficiente a garantire la continuità del servizio, già dal 10.6.2013 comunicava la volontà di recedere chiedendo il ripristino della situazione ex ante, senza oneri; seguiva raccomandata A/R di disdetta.
- v. nonostante le rassicurazioni del servizio clienti Teletu, la disdetta non otteneva effetti e pertanto a fine luglio si rivolgeva a Wind per l'importazione dell'utenza, utilizzando il nuovo codice di migrazione generato da Teletu; intorno al 20 agosto, Wind comunicava l'impossibilità di portare a termine la migrazione per ko tecnico sul codice di migrazione.
- vi. a fine agosto l'utente richiedeva la migrazione a Telecom Italia che parimenti non andava a buon fine.
- vii. pur essendo stata privata del servizio sin dall'attivazione dell'offerta, aveva pagato le fatture da maggio a luglio 2013 per l'importo di euro 42,00 ciascuna.
- viii. quantificava pertanto le richieste come di seguito ( mediante rinvio all'Allegato B al GU14 del 18.9.2014):
  - 1. Restituzione delle somme pagate a partire dal mese di maggio 2013;
  - 2. Rimborso dei costi sostenuti per sopperire alla mancanza di servizio per Euro 500,00
  - 3. Rimborso dei costi sostenuti per chiamare il servizio assistenza a pagamento per Euro 50,00;
  - 4. Indennizzo per la cessazione del servizio per 190 giorni per Euro 5.770,00 così ripartiti:
    - 1.900,00 per il periodo di cessazione;
    - 2.500,00 per la perdita della numerazione;
    - 380,00 per mancata risposta ai reclami
    - 190,00 per attivazione di servizi accessori o profili tariffari non richiesti

## **2. La posizione dell'operatore Vodafone.**

Vodafone ha eccepito, preliminarmente, l'inammissibilità dell'istanza di definizione, in quanto generica e contenente inammissibile domanda di risarcimento dei danni.

Nel merito ha premesso che l'utenza è regolarmente attiva sui sistemi Teletu e può pertanto essere migrata verso qualsiasi gestore in quanto nessuna cessazione o disattivazione è stata posta in essere. All'uopo ha fornito con le memorie il seguente codice di migrazione: B 3312345678 222 W.

Ha confermato la conclusione di un contratto a distanza in data 14.5.2013 da parte dell'istante a nome e per conto del coniuge, per l'attivazione del piano tariffario "Parla facile" con canone mensile di euro 19,90 con tecnologia GSM e pertanto il 25.5.2013 veniva consegnato l'apparecchio "Dillo" da utilizzare con numero provvisorio al fine di verificare il funzionamento della linea con l'apparato GSM; in relazione a tale circostanza non era stato esercitato il diritto di recesso entro i dieci giorni previsti dalla normativa; pertanto l'operatore aveva legittimamente attivato il servizio con la portabilità del numero originario solo in data 17.6.2013.

La successiva richiesta di disdetta non era stata ritenuta valida in quanto priva del certificato di morte necessario a darvi seguito.

Per quanto concerne i successivi tentativi di migrazione ha declinato ogni responsabilità in ordine al mancato espletamento degli stessi in quanto, essendo falliti unicamente per errore sul codice di migrazione, occorre fare riferimento alla condotta degli operatori Recipients.

Era stato inoltre richiesto all'utente di integrare la disdetta inviata via A/R per essere lavorata ed era stato fornito il codice di migrazione per effettuare, in alternativa, la portabilità.

Vodafone concludeva pertanto per l'inammissibilità in rito dell'istanza, e per la sua infondatezza nel merito.

### **3. La posizione dell'operatore Wind, a fini istruttori.**

Con memoria istruttoria Wind ha rappresentato che l'utente aveva prestato il consenso all'attivazione dei servizi in data 18.7.2013; l'operatore procedeva pertanto ad inoltrare l'ordine di migrazione con il codice di migrazione TNM0773763437005 che Vodafone scartava per "codice di migrazione errato" in data 25/7/2013 e, successivamente scartava di nuovo con medesima motivazione in data 7.8.2013, a seguito di reiterazione dell'ordine.

### **4. La posizione dell'operatore Telecom Italia, a fini istruttori.**

Telecom Italia ha dedotto, ai fini istruttori ex art. 18 Regolamento di cui alla Delibera n. 173/07/CONS, che relativamente all'utenza in oggetto, sul proprio sistema Pitagora era presente un'attivazione standard WLR OLO Teletu con ordine del 1.3.2008, espletato il 10.3.08: un ordine di rientro in Telecom del 14.10.2010, poi annullato; un'attivazione NPG su WLR Linea attiva OLO Vodafone con ordine del 4.6.2013 espletato il 14.6.2013.

### **5. La replica dell'utente**

Con memoria tempestiva l'utente ha replicato alle affermazioni del gestore Teletu, precisando che le prime due fatture per le quali si richiedeva un rimborso erano state pagate al solo fine di consentire la migrazione, come suggerito dallo stesso servizio clienti; che il contratto dell'utente con Teletu risaliva all'anno 2005; contestava che l'utenza fosse attiva sui sistemi e libera di migrare in quanto ben due tentativi con altrettanti gestori erano falliti; che a questi ultimi era stato riferito che l'utenza, avendo cambiato tecnologia, non era più recuperabile nella modalità analogica e che Teletu aveva cambiato il codice di migrazione senza alcun preavviso o comunicazione; contestava quindi l'affermazione dell'OLO di non aver cessato l'utenza e confermava che dal mese di maggio 2013 era cessata qualsiasi fruizione del servizio.

Inoltre, nonostante i diversi fax per chiedere l'interruzione della migrazione fossero rimasti senza esito, l'istante aveva esercitato il recesso "quasi" nei dieci giorni e comunque appena possibile.

Infine nessuna richiesta di integrazione della disdetta era pervenuta dal gestore.

### **6. Motivazione della decisione.**

Preliminarmente viene rigettata l'eccezione di inammissibilità sollevata dall'operatore Vodafone, poiché le richieste sono espressamente qualificate come domande di indennizzo per presunti inadempimenti dell'operatore, seppure presumibilmente riconducibili a norme regolamentari non vigenti, la cui individuazione ed applicazione spetta comunque all'Autorità adita.

Questo premesso, si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli

eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

E' dunque esclusa la richiesta di risarcimento danni, per la quale sussiste giurisdizione esclusiva del Giudice ordinario.

Pertanto deve essere dichiarata inammissibile la domanda dell'utente sub 2) "*Rimborso dei costi sostenuti per sopperire alla mancanza di servizio per Euro 500,00*" di evidente natura risarcitoria. E' inammissibile altresì la domanda sub 3) in quanto non supportata da alcun documento giustificativo dei costi riferiti.

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte nei termini di seguito specificati.

### **6.1 Sul recesso e sull'interruzione del servizio**

Oggetto della presente controversia è principalmente l'effetto che l'esercizio del diritto di ripensamento (ex articoli 64 e 65 del Codice del Consumo, nonché ex articolo 5 della delibera Agcom n. 664/06/CONS) ha prodotto sulla procedura di portabilità in corso. In tale ottica, la disciplina dettata a tutela dei consumatori che stipulano contratti a distanza, va ad integrarsi necessariamente con quella che regola le procedure di attivazione / migrazione / cessazione con rientro tra operatori di telecomunicazioni.

La normativa in tema di portabilità prevede, in generale, la possibilità per il cliente di interrompere la procedura di passaggio. Si ricorda infatti, che l'articolo 17, comma 7 della delibera Agcom n. 274/07/CONS prevede che: "qualora il recipient riceva nei termini previsti una comunicazione di recesso, da inviare nelle modalità previste dall'articolo 5, comma 3, del regolamento in allegato A della delibera Agcom n. 664/06/CONS, da parte del cliente, procede senza indugio all'interruzione della procedura di attivazione o migrazione".

Dunque i gestori non dovrebbero processare la migrazione, ovvero non dovrebbero proseguirla, ovvero ancora dovrebbero interromperla e ripristinare la precedente configurazione, in pendenza del termine di 10 giorni per il ripensamento, o all'atto della sua ricezione.

Ove ciò non avvenga l'utente ha diritto ad un indennizzo per i disservizi che derivino da tale inadempimento (cfr. Delibera CRL 45/12; conformi Corecom Umbria Delibera n. 18/12 e Delibera n. 56/12; Agcom Delibera n. 91/10/CIR).

In particolare nel caso in esame, pacifica tra le parti l'adesione vocale all'offerta, che il gestore colloca in data 14.5.2013 ma che non produce, - come non produce il contratto, né ha provato di aver assolto agli obblighi informativi previsti per i contratti a distanza ( art.52 del Cod. Cons. e art. 2, comma 6 del.664/06/CONS )- si tratta di stabilire se le caratteristiche della stessa siano state corrispondenti al servizio poi effettivamente attivato presso l'abitazione dell'utente e se sia stata effettivamente operante la tutela prevista dal Codice del Consumo con l'istituto del ripensamento, esercitabile sempre, ma particolarmente utile nei casi in cui le condizioni del contratto o le caratteristiche del servizio non risultino rispondenti a quanto accettato in sede di stipula telefonica.

Recita così l'art. 64 del Codice (ante novella del marzo 2014, qui non applicabile) : "*1.Per i contratti e per le proposte contrattuali a distanza, (...) , il consumatore ha diritto di recedere*

senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, entro il termine di dieci giorni lavorativi, salvo quanto stabilito dall'articolo 65, commi 3, 4 e 5.

L'art.65 del Codice prevede al comma 2 " *Per i contratti a distanza, il termine per l'esercizio del diritto di recesso di cui all'articolo 64 decorre:*

- a) *per i beni, dal giorno del loro ricevimento da parte del consumatore ove siano stati soddisfatti gli obblighi di informazione di cui all'articolo 52 o dal giorno in cui questi ultimi siano stati soddisfatti (...);*
- b) *per i servizi, dal giorno della conclusione del contratto o dal giorno in cui siano stati soddisfatti gli obblighi di informazione di cui all'articolo 52 (...)*

Il successivo comma 3 : "*Nel caso in cui il professionista non abbia soddisfatto, (...) per i contratti a distanza, gli obblighi di informazione di cui agli articoli 52, comma 1, lettere f) e g), e 53, il termine per l'esercizio del diritto di recesso è, rispettivamente, di sessanta o di novanta giorni e decorre, per i beni, dal giorno del loro ricevimento da parte del consumatore, per i servizi, dal giorno della conclusione del contratto.*

Infine il comma 7 dell'art.5 Del 664/06/CONS prevede espressamente che: "*Resta fermo il diritto dell'utente di esercitare in ogni tempo il recesso senza penali ove sussista l'oggettiva impossibilità di attivare in concreto il servizio oggetto del contratto*"

Orbene risulta che Vodafone non abbia fornito la prova di aver assolto gli obblighi informativi imposti dalla normativa a tutela del consumatore, da cui decorrono i termini per esercitare validamente il ripensamento; in mancanza di tali elementi conoscitivi, l'utente gode di un termine più ampio per recedere (con gli stessi effetti ex tunc del ripensamento) e cioè 60 gg per i beni e 90 gg per i servizi .

E' dunque questo l'arco temporale in cui si colloca la disdetta dell'utente dell'11 giugno 2013 che, equiparata al ripensamento, imponeva dunque a Vodafone non solo di sciogliere il vincolo contrattuale ma anche di ripristinare la situazione quo ante che, nel caso in esame consisteva presumibilmente - date le laconiche dichiarazioni del gestore sul merito tecnico della procedura - nell'annullamento della "portabilità interna" su risorsa attivata con nuova tecnologia e ripristino della linea analogica con le precedenti condizioni tariffarie.

Non è condivisibile pertanto l'eccezione del gestore circa la non tempestività del ripensamento dall'utente perché esercitato oltre i dieci giorni decorrenti dal ricevimento dell'apparecchio telefonico necessario all'uso del servizio in quanto, come sopra richiamato, lo stesso comma 2 lett.a) dell'art.65 condiziona l'operatività del termine dei 10 gg all'assolvimento degli obblighi informativi.

Informazioni che l'utente ha sempre recisamente contestato di aver ricevuto, anche in occasione della consegna del telefono.

Né può valere la successiva causa esimente addotta dal gestore, circa la non completezza della disdetta pervenuta per mancanza del certificato di morte, per non aver provato il gestore di aver richiesto alcuna integrazione formale all'utente.

A fronte dell'esercizio del diritto di recesso/ripensamento dunque, e secondo la normativa vigente all'epoca dei fatti, Vodafone avrebbe dovuto interrompere/non avviare la procedura di portabilità interna, che risulta invece espletata il 17.6.2013, e ripristinare la precedente configurazione tecnica. Ove ciò avesse fatto, l'utente non avrebbe subito l'interruzione del servizio, visto che ha

dedotto che la tecnologia radiomobile sulla quale era stata trasferita l'utenza non poteva essere utilizzata in casa sua. Né Vodafone ha prodotto prova contraria circa la reale, effettiva erogazione/fruizione del servizio, in base all'ordinario criterio di riparto dell'onere probatorio.

L'utente ha pertanto diritto all'indennizzo previsto dall'art. 5.1 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS del 17.6.2013, data provata di effettivo passaggio dell'utenza sulla nuova tecnologia, al 19.9.2014, data di deposito dell'istanza di definizione per Euro 2.295,00.

In considerazione della risoluzione contrattuale esercitata ed operante per mancanza della conferma da parte dell'operatore su supporto durevole del contratto/modulo con tutte le informazioni obbligatoriamente previste, il gestore è tenuto a stornare tutta la fatturazione emessa in vigore del contratto e a rimborsare all'utente la somma di Euro 84,00 relativa alle fatture dei primi due bimestri, ove effettivamente pagata dall'utente (manca agli atti il riscontro sui pagamenti).

Non è accoglibile la richiesta di riconoscimento di un indennizzo per profili tariffari non richiesti – in applicazione dell'art.8, comma 2 Allegato A alla Delibera n.73.11.CONS- in quanto sia l'art. 57 del Cod. Consumo sia l'art. 3 del.664/06/CONS escludono la configurabilità di tale fattispecie in presenza di una previa ordinazione dell'utente che, nel caso di specie, è ammessa da entrambe le parti.

## **6.2 Sull'omessa portabilità e perdita del numero**

Riferisce l'utente che, vista l'inerzia di Vodafone a ripristinare il servizio originario, a fine luglio richiese la portabilità del numero all'OLO Wind e che la stessa non andò a buon fine in quanto Wind riferiva dello scarto comunicato dal donating Vodafone sul codice di migrazione.

Le circostanze sono confermate e provate da Wind che ha depositato le schermate informatiche di dialogo tra i gestori che attestano un ordine del 18.7.2013 andato in scarto il 25.7.2013 e un ordine del 1.8.2013, scartato il 7.8.2013, entrambi recanti motivazione "codice segreto errato"

La dinamica è confermata anche dalle schermate A.R.T. di Vodafone che recano quale codice utilizzato dal Recipient per entrambi gli ordini, il TNM0773763437005.

L'utente deduce che anche la successiva richiesta di portabilità verso Telecom fallì ; di tale procedura non c'è traccia nella memoria istruttoria Telecom ma risulta confermata dalle schermate A.R.T. di Vodafone laddove risulta un ordine impartito il 2.9.2013, andato in scarto il 9.9.2013, sempre con causale "codice segreto errato" e sempre riferito allo stesso CDM utilizzato già da Wind.

Vodafone nulla ha dedotto sul CDM errato, ritenendo di aver sempre correttamente concluso la fase 2 e che ogni verifica doveva essere rivolta alla condotta dei gestori Recipients, salvo poi, con le memorie stesse, richiamare un CDM del tutto diverso da quello presente sulle schermate, e necessario, a suoi dire, a consentire la portabilità della numerazione, all'epoca delle memorie ancora attiva sui sistemi Vodafone.

Orbene, poiché all'importazione di un'utenza sui sistemi di un diverso gestore corrisponde la generazione di un nuovo codice che consenta di tracciare le caratteristiche dell'utenza ed anche, a maggior ragione, a seguito di un cambio di tecnologia per l'erogazione del servizio, non risulta che Vodafone abbia comunicato tale nuovo CDM ( se non con le memorie difensive) all'utente o agli operatori Recipients nelle su indicate occasioni di ko tecnico, né ha depositato le fatture

riportanti il nuovo codice di migrazione, adempimento che è prescritto obbligatoriamente dalla normativa di settore a fini di trasparenza tra il professionista e il consumatore.

Lo conferma l'utilizzo da parte di distinti gestori, in tempi diversi, del medesimo codice –errato- e la circostanza riferita dall'utente di aver appreso dagli stessi che il codice dell'utenza era mutato senza alcun preavviso o comunicazione.

Ne deriva pertanto la responsabilità di Vodafone per la mancata portabilità del numero, per non aver provato di aver comunicato all'utente ( appositamente, su richiesta o tramite le fatture) il CDM necessario all'esportazione del numero verso Wind e verso Telecom .

Tuttavia non è liquidabile l'indennizzo di cui all'art.6.1 dell'Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS, in quanto dalle deduzioni dell'utente si evince che ha avuto conoscenza dei motivi dell'impossibilità della prestazione entro il termine massimo (30 giorni) consentito dalla legge ( art. 1 L.40/2007) per la conclusione della procedura, in entrambe le occasioni.

Sotto altro profilo del resto, il disagio connesso all'assenza di servizio cui non è stato possibile ovviare attraverso passaggio ad altro gestore, è stato già riconosciuto per l'intero periodo intercorrente tra l'attivazione del contratto e la proposizione dell'istanza di definizione.

Quanto poi alla dedotta, presunta, perdita della numerazione, la richiesta non può essere accolta a fronte delle circostanze risultanti dagli atti e cioè che l'utenza non è mai uscita dai sistemi Vodafone, né per cessazione, né per disattivazione, né per esportazione, circostanza confermata da Vodafone stessa che riferisce essere un'utenza attiva ( benché non funzionante, n.d.r.) e regolarmente esportabile presso altro operatore ( con contestuale comunicazione del corretto CDM).

Allo stato degli atti non è dunque possibile invocare la fattispecie di perdita della numerazione, in quanto all'epoca delle memorie, tecnicamente nella disponibilità del gestore dante causa e quindi dell'utente.

## **7. Sui reclami**

Risultano agli atti diversi reclami inoltrati dall'utente sull'impossibilità di attivazione del contratto e sulla conseguente assenza del servizio, non riconducibili tuttavia ad alcuna data certa anche per mancanza di alcun riscontro sull'invio.

Il primo reclamo utile in tale senso risulta quello del 6.9.2013 a mezzo legale e un altro del 28.2.2014 sulla medesima problematica.

Non risultano risposte di Vodafone, né il gestore ha preso specifica posizione sul punto .

Rileva in proposito il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera e anche dell'art. 4.16 della Carta Servizi), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa

della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

L'utente ha pertanto diritto all'indennizzo previsto dall'art. 11.1 del Regolamento Indennizzi, a decorrere dal 45 giorno successivo al 6.9.2013 e sino all'udienza di conciliazione del 11.9.2014 (prima interlocuzione utile tra operatore ed utente) , per il massimo importo consentito pari a Euro 300,00.

#### **8. Sulle spese di procedura.**

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 adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 200,00, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e delle difese svolte.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del responsabile del procedimento;

#### **DELIBERA**

1. Accoglie parzialmente l'istanza proposta dalla Sig. xxx Pescosolido ( vedova xxx Gattola) nei confronti della società VODAFONE ITALIA xxx.
2. La società VODAFONE ITALIA xxx è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 200,00 ( duecento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - Euro 2.295,00= (duemila duecentonovantacinque/00=) ex art. 5, comma 1, allegato A alla Delibera 73/11/CONS, per l'interruzione del servizio;
  - Euro 84,00 (ottanta quattro/00=) a titolo di rimborso a valere sulle fatture relative ai bimestri maggio/giugno 2013 e luglio/agosto 2013, previo riscontro del pagamento.
  - Euro 300,00= (trecento /00=) ex 11.1 allegato A alla Delibera 73/11/CONS per la mancata risposta al reclamo;
3. La società VODAFONE ITALIA xxx è tenuta altresì a stornare tutte le fatture emesse a far data dall'attivazione del contratto con profilo "Parla facile".
4. La società VODAFONE ITALIA xxx è tenuta, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
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.

7. 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 sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Roma, 08 febbraio 2016

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto