

**DELIBERA 411/2023/CRL/UD del 08/09/2023**  
**A. Bxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)**  
**(GU14/508769/2022)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del **08/09/2023**;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

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 modificata 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;

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 delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e 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 (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi”;

VISTA l’istanza di A. Bxxx del 14/03/2022 acquisita con protocollo n. 0088814 del 14/03/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante, all’esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, che si è concluso in data 08/03/2022, ha introdotto il presente procedimento con istanza del 14/03/2022 per la definizione della controversia nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. (di seguito Vodafone) in relazione al contratto privato di telefonia fissa. Al riguardo l’utente ha lamentato nei confronti dell’operatore Vodafone quanto segue. “A fine agosto 2021, con l’arrivo della fattura AN15276414 del 20-08-2021 di € 118,91 con scadenza 9-092021, ho iniziato a notare la presenza di un addebito "Entertainment" di € 19,68 che non mi "quadrava". Personalmente non ho mai chiesto l’attivazione del servizio VodafoneTV che, invece, ho in seguito accertato che era già stato addebitato in tutte le fatture Vodafone successive a quella del 22-04-2021 nr. AN07386274 di € 106,22, senza che io ci avessi fatto caso. A cavallo tra la fine di settembre ed i primi di ottobre ho chiamato molte volte il 190 per avere chiarimenti su questo punto, con notevoli perdite di tempo per assurde attese e risposte incongruenti: a tutti chiedevo sia la disattivazione di questo servizio, che non ho mai richiesto e di cui non ho il "videoTV box" (che mi è stato detto essere indispensabile per fruirne) e sia di ricevere il rimborso di quanto indebitamente pagato fino a quel momento. Sempre ai primi di ottobre ho invece ricevuto una chiamata da Vodafone in cui mi è stato proposto il collegamento alla "fibra". Approfittai per segnalare che avevo con loro un problema aperto, ossia VodafoneTV, e mi dissero che, se avessi accettato, avrei potuto fruire non solo di una opportunità completamente gratuita nell’installazione e nell’utilizzo, ma che tale intervento avrebbe anche comportato una lieve riduzione dell’attuale bolletta telefonica e la sistemazione del problema VodafoneTV. Alla fine, ho dato il mio assenso. Il 15 ottobre ho ricevuto la chiamata da un’operatrice di Vodafone che mi ha spiegato che per attuare il passaggio alla fibra doveva essere attuata una ri-stesura telefonica e formale del contratto, assicurandomi che questa non comportava variazioni sostanziali a tutto quanto era in vigore fino a quel momento, ossia: utilizzo, oltre che di internet, del mio telefono di casa (06-50.38.481) e del mio cellulare (335-770.21.91), entrambi con chiamate illimitate e senza scatto alla risposta. Con qualche perplessità ho accettato di procedere all’ascolto, da parte della signora, di un testo pre-compilato che ho interrotto più volte, sia perché letto troppo velocemente e sia perché, da qualche parola, avevo la sensazione che le nuove condizioni si discostassero sostanzialmente da quelle preesistenti. La lettura è ritornata dall’inizio parecchie volte, ma poi, dopo le rassicurazioni

che ricevevo, ho finito per accettare il tutto, raccomandando però di poter ricevere per email il testo integrale e definitivo (inclusivo delle integrazioni promesse), che avrebbe regolato da quel momento il mio rapporto contrattuale con Vodafone. Cosa che ad oggi non è mai avvenuta! Il 22 ottobre è venuto a casa mia un tecnico Open Fiber (con scritta SITE sulla tuta) che ha attuato la mia connessione con la fibra, già presente lungo la scala dell'edificio di 8 piani in cui risiedo, ed ha installato un nuovo modem. Successivamente ho chiamato il 02-84.59.650 per chiedere la disattivazione della VodafoneTV ed il rimborso dei relativi addebiti non dovuti e già pagati. Il 28 ottobre ho ricevuto una telefonata da Vodafone che mi annunciava la eliminazione degli addebiti di "Entertainment" ed il rimborso di € 49,12. Tutto ciò premesso, sono rimasto in fiduciosa attesa finché il giorno 30-12-2021 ho ricevuto la fattura da €414,51 con scadenza 10-01-2022, oggetto della contestazione in corso. Di conseguenza, il 4 gennaio 2022 ho inviato a Vodafone BV - Uff. Reclami (C.P. 109 - Asti), una Raccomandata A/R rimasta senza risposta. Col protrarsi del loro silenzio ho dovuto ricorrere alla Posta per procurarmi una PEC e la relativa emailPEC. Poi il 24 gennaio ho mandato a Vodafone ulteriori argomentazioni con tale modalità, allegando la suddetta missiva ed un'altra lettera con cui specificavo la mia posizione dopo che, qualche giorno prima, una operatrice mi aveva chiamato e con tono perentorio, senza consentirmi obiezioni e con un ritmo accelerato come fosse un robot, mi annunciava cosa dovevo fare: dovevo pagare la fattura che stavo contestando; dopo due mesi ne sarebbe arrivata un'altra da pagare, di pari importo, se non maggiore; dopo altri due mesi le successive fatture, diminuite degli importi erroneamente addebitati in precedenza, avrebbero presentato un totale azzerato o ridotto, fino a compensare tutti gli errori di fatturazione di Vodafone; In tutta la "sbrodolata" nessun accenno esplicito all'argomento della VodafoneTV. Da parte mia, ho effettuato quanto segue: 1) Qualche giorno prima del 10 gennaio 2022, scadenza della fattura da € 414,51, ho chiesto alla mia banca di sospenderne l'addebito in attesa del suo annullamento e della emissione di fatture corrette e corrispondenti al mio contratto originario, tutto senza alcun nuovo addebito. 2) Ho fatto, in corrispondenza della fattura citata al punto 1), il bonifico a Vodafone dell'importo di € 106,22, corrispondente all'importo dell'ultima fattura addebitatami da Vodafone senza errori, ossia quella del 22-04-2021 citata al 1° capoverso di questo scritto, anche se essa include un importo di € 6,54 mai apparso prima e non spiegato. Da quanto esposto ne consegue che quest'ultimo importo sarà quello che io continuerò a pagare ogni bimestre, finché Vodafone non provvederà ad emettere fatture corrette e ad annullare quelle errate. Il 1 marzo 2022 ho ricevuto la fattura Vodafone del 19-02-2022 che riporta, oltre ai non dovuti addebiti di € 227,85 per consumi e di € 16,40 per Entertainment, l'accredito di € -582,43 ed un saldo di € -312,13. A pagina 2, con riferimento all'area Rete Fissa, oltre ad uno sconto di € -1,46 applicato sullo storico costo (€ 53,92) di tale voce, viene anche esposta la scritta "Promozioni attive Sconto 32E al mese", come già avvenuto a pag. 3 della fattura precedente da € 414,51 del 21-12-2021, e senza che da nessuna parte sia indicata la durata di tale sconto. Da ultimo, in essa viene esposto il numero 3470590553 a me sconosciuto, mentre il mio 3357702191, che è incluso nel contratto, non è mai stato indicato. Come avevo già fatto per la fattura da € 414,51, anche per questa ultima fattura provvederò a pagarne l'importo di € 106,22 tramite bonifico, in attesa di una definitiva

sistemazione contabile da parte di Vodafone che preveda la emissione: a) delle due fatture corrette, di cui l'ultima diminuita dei maggiori addebiti per VodafoneTV e altri non dovuti (es.€ 6,54 citato al punto 2), b) dei due accrediti di € 200 da me attesi per i disagi che questa storia mi ha provocato. In conclusione, e proprio riguardo alla mia ultima dichiarazione acquisita dal procedimento UG/495302/2022 e datata 15-02-2022, ritengo opportuno evidenziare quanto ho già segnalato riguardo alla sistematica affermazione di Vodafone di attuare la registrazione delle chiamate al 190 effettuate dai suoi clienti. Sono certo che una ricerca sulle mie chiamate, basata sul mio numero di casa (06-5038481) e riferita al periodo ottobre/dicembre 2021, possa consentire di accertare in maniera inequivocabile la veridicità di quanto ho riportato. Ultime notizie: sabato 12-03.2022 nella cassetta della posta ho trovato una normale busta contenente una lettera inviata da Unicredit, datata 3-03-2022 avente per oggetto: Rimborso da parte di Vodafone Italia SpA. In essa era incluso un assegno bancario quale "rimborso delle somme di mia spettanza". Questo assegno ammonta a € 3,84. Ripeto: TRE virgola ottantaquattro!!". Pertanto, su questo assunto, l'istante richiede quanto segue: "Storno delle ultime due fatture già emesse da Vodafone alla data della presente istanza di definizione, ossia quella del 21/12/2021 da € 414,51 e quella del 19/02/2022 da € -312,13. Ri-emissione di due nuove fatture con il valore corretto, ciascuna di € 98,24 (in quanto entrambe al netto dell'importo netto di € 6,54 per Dig.Priv. & S.F. non giustificato) per un totale di € 196,48. Emissione di un assegno circolare a me intestato corrispondente alla differenza tra questo importo e la somma dei valori a mio credito, ossia: - La somma dei due bonifici da me effettuati per non risultare insolvente, pari ad € 212,44. - La somma di quanto da me indebitamente pagato nel 2021 per VodafoneTV (€ 49,12) e per Dig.Priv. & S.F. (€ 22,26), pari al totale di € 87,08, iva 22% inclusa. - L'importo di € 400,00, derivante ad oggi dal risarcimento di € 200,00 per ciascuna delle due fatture di cui chiedo lo storno: importo che ritengo mi sia dovuto per i mesi di disagio cui Vodafone mi sta obbligando. In conclusione l'importo dell'assegno circolare che ritengo mi spetti per questa malaugurata vicenda è pari a: € 196,48 – (212,44 + 87,08 + 400,00) = € 503,04". - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro) € 503,04.

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

L'Operatore in relazione alla vicenda in esame non si è costituito, non avendo presentato alcuna memoria al riguardo. Tuttavia, si rileva che l'Operatore, in sede di negoziazione avvenuta nel precedente grado in data 14/02/2022, ha presentato una proposta che è stata rifiutata dall'utente. Inoltre, il Gestore ha partecipato alla conciliazione e all'udienza fissata per la definizione rinviata, su richiesta concorde delle parti, ad un incontro successivo nel quale lo stesso Gestore formulava una proposta conciliativa che l'utente non accettava.

## **3. Motivazione della decisione**

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

domande dell'istante sono accolte nei limiti che seguono. Sulla richiesta di storno/rimborso dell'addebito per traffico non riconosciuto. In via generale e preliminare, ai fini della definizione della controversia in esame, si rammenta che, in caso di contestazione da parte dell'utente del traffico addebitato in fattura, l'operatore ha l'onere di provare la correttezza degli importi fatturati, altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso. Infatti, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (ex pluribus, Cass. Civ. n. 10313/2004, Cass. Civ. n. 17041/2002 e Cass. Civ. n. 947/1986) l'emissione della fattura non costituisce un negozio di accertamento idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza dei dati reali. In caso di contestazione da parte dell'utente dell'ammontare della fattura telefonica, sussiste quindi in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti alla base della fattura contestata, ovvero di fornire dimostrazione del corretto funzionamento del contatore centrale e della corrispondenza tra i dati forniti da esso e quelli riportati in fattura. A tale proposito, conformemente a tale orientamento giurisprudenziale, l'Agcom ha ribadito che "la bolletta telefonica in caso di contestazione perde qualsiasi efficacia probatoria e la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza dei dati forniti da esso e quello trascritto nella bolletta" (delibera n. 10/05/CIR). Inoltre, si pone in evidenza che restano comunque fermi i principi generali in materia di adempimento delle obbligazioni contrattuali e, in particolare, quanto prescritto dagli articoli 1175 e 1375 del Codice civile, rispettivamente in materia di correttezza e di buona fede nella esecuzione del contratto; principi che, vista la natura professionale del soggetto coinvolto, devono essere interpretati con particolare rigore. L'articolo 1176, comma 2, del Codice civile, difatti, graduando la violazione della diligenza sulla natura dell'attività esercitata, esige dall'operatore professionale un grado di perizia qualificata nell'adempimento delle obbligazioni. Secondo un consolidato orientamento della Corte di Cassazione, il principio di buona fede nell'esecuzione del contratto "si sostanzia in un generale obbligo di solidarietà che impone a ciascuna delle parti di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra a prescindere tanto da specifici obblighi contrattuali, quanto dal dovere extracontrattuale del *neminem laedere*, trovando tale impegno solidaristico il suo limite precipuo unicamente nell'interesse proprio del soggetto, tenuto, pertanto, al compimento di tutti gli atti giuridici e/o materiali che si rendano necessari alla salvaguardia dell'interesse della controparte nella misura in cui essi non comportino un apprezzabile sacrificio a suo carico" (ex pluribus: Cass. n. 5240/2004, Cass. n. 14605/2004). Il principio mette capo, quindi, ad un criterio di reciprocità e la sua rilevanza si esplica nell'imporre, a ciascuna delle parti del rapporto obbligatorio, il dovere di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra, a prescindere dall'esistenza di specifici obblighi contrattuali o di quanto espressamente stabilito da singole norme di legge (sul punto, cfr. Cass. n. 18947/2005). Anche alla luce delle predette indicazioni di fondo, ed in particolare di quelle relative ai doveri di lealtà e correttezza nei rapporti contrattuali, si deve osservare che l'operatore, nella esecuzione della prestazione avente

ad oggetto la fornitura del servizio di trasmissione dati, ogni qualvolta si trovi a rilevare un addebito di somme al cliente particolarmente esorbitante, tale, cioè, da risultare incompatibile con ogni canone di tipicità sociale ed incompatibile finanche con le soglie di spesa proprie dell'utenza per esso più profittevole, è chiamato a tenere un comportamento leale; quindi, deve considerarsi tenuto ad adottare tutte le misure precauzionali che si rendano necessarie per la salvaguardia dell'interesse non solo proprio (nel caso di utilizzo del servizio per fini fraudolenti), ma anche della controparte, nei limiti in cui esse non comportino un apprezzabile sacrificio a proprio carico. Resta fermo l'onere in capo all'operatore di dimostrare la correttezza degli addebiti in caso di contestazione di importi fatturati. Ciò premesso si evidenzia come, in caso di contestazione, l'operatore deve fornire ogni adeguata spiegazione sulle somme fatturate nonché documentare le proprie affermazioni. In caso contrario, quanto addebitato, relativamente al traffico contestato dall'utente, è da dichiarare come non dovuto, rimanendo fermo il diritto dell'utente al rimborso/storno. All'esito delle risultanze istruttorie, si deve evidenziare che, nel caso in esame, l'operatore non ha addotto alcun elemento idoneo a provare l'effettiva regolarità del traffico contestato. Invero, esaminati gli atti, le anomalie rilevate dall'utente riguardo la fattura n. AN23196203 del 21 dicembre 2021 di €414,51 (relativa al periodo dal 16 ottobre 2021 al 15 dicembre 2021) e la fattura AO03391587 del 19 febbraio 2022 di €-312,13 (relativa al periodo dal 16 dicembre 2021 al 15 febbraio 2022) trovano riscontro nelle suddette fatture. In relazione alle suddette fatture, l'istante dichiara che l'importo in contestazione non è dovuto, in quanto riguarda i servizi di Entertainment "Now Entertainment e Vodafone TV" nonché per "Digital Privacy & Security Family" non richiesti dall'utente. Inoltre, l'istante contesta i costi addebitati per il numero di cellulare (34705XXX53) diverso da quello posseduto all'utente. Quest'ultimo, infatti, dichiara di aver il seguente numero di cellulare (33577XXX91) incluso nel contratto di rete fissa. A tale proposito, l'operatore nulla dice in merito. Tuttavia, dall'esame della fattura in contestazione, si osserva che nel dettaglio degli addebiti il numero di cellulare è diverso da quello dichiarato dall'istante. Il Gestore avrebbe dovuto fornire la prova dell'esattezza dei dati posti a base delle fatture, vale a dire del fatto che il traffico addebitato in fattura e contestato dall'utente sia stato effettivamente generato dall'utenza interessata: tale onere probatorio non è stato assolto dall'Operatore con conseguente diritto dell'utente allo storno delle somme predette. Si osserva, inoltre, che l'Operatore non ha allegato alcuna documentazione che avrebbe potuto provare, ad esempio, la sottoscrizione da parte dell'utente di un ulteriore eventuale contratto sottoscritto dall'utente in questione. Pertanto, in mancanza di prova della correttezza degli addebiti da parte dell'operatore, sussiste il diritto dell'utente allo storno di quanto illegittimamente fatturato. Ne discende che l'utente non è tenuto a pagare gli importi addebitati in fattura quando il gestore telefonico non sia in grado di vincere le contestazioni dell'utente relativamente ai dati esposti in fattura o nei tabulati telefonici. Merita quindi accoglimento la richiesta dell'utente dello storno/rimborso delle somme illegittimamente addebitate all'utente. Sulla richiesta risarcimento danni. Si rileva, altresì, che non può essere accolta la richiesta dell'Utente di risarcimento dei danni. Infatti, deve dichiararsi l'inammissibilità dell'istanza per avere l'utente richiesto il

risarcimento del danno. Al riguardo, secondo quanto previsto ai sensi dell'art.19, comma 4 del Regolamento, viene esclusa qualsiasi cognizione sulla risarcibilità del danno che resta di competenza esclusiva dell'Autorità giudiziaria. La norma in questione stabilisce la possibilità, attraverso il procedimento di definizione, di condannare gli operatori allo storno/rimborso di somme non dovute ed alla liquidazione di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte servizi e dalle disposizioni dell'Autorità. Tuttavia, come indicato nella Delibera 276/13/CONS che riporta le Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, nel caso in cui nell'istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte. Vista l'istanza e le integrazioni formulate dall'utente, occorre preliminarmente riconsiderare nel complesso la richiesta dallo stesso formulata anche avuto riguardo al fatto che viene richiesto genericamente un ristoro senza indicazione dei relativi riferimenti normativi. In ragione di quanto sopra quindi, la domanda dell'utente può essere riformulata come richiesta di indennizzi per attivazione di servizi non richiesti. Va precisato, infatti, che l'approfondimento istruttorio rileva il diritto dell'istante al riconoscimento di un indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti. A riguardo, si precisa che, con riferimento ai servizi "Vodafone TV, Now Entertainment", "Digital Privacy & Security Family" e riguardo all'addebito dei costi relativi all'utenza n. 34705XXX53 il gestore non ha dimostrato di aver provveduto alla preventiva verifica della volontà inequivoca del cliente prima dell'attivazione di qualsiasi servizio a pagamento, ai sensi dell'articolo 3 della Delibera Agcom 664/06/CONS (delibere Agcom nn. 87/13/CRL e n. 92/13/CRL e delibera Corecom Toscana n. 64/2015). Ne consegue, pertanto, il diritto di parte istante ad ottenere, oltre allo storno/rimborso delle voci di costo relative all'utenza n. 34705XXX53 e ai servizi "Vodafone TV, Now Entertainment", "Digital Privacy & Security Family", un indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti. In particolare, dalla documentazione depositata dall'utente risulta che i suddetti servizi per l'utenza n. 34705XXX53 sono stati erogati per un periodo di 120 giorni, come da fattura n. AN23196203 del 21 dicembre 2021 di €414,51 e da fattura AO03391587 del 19 febbraio 2022 di €-312,13. Per il calcolo di tale indennizzo, si deve fare riferimento all'art. 9, comma 1, dell'Allegato A della Delibera n. 347/18/CONS, secondo cui "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". Riguardo i servizi "Vodafone TV, Now Entertainment" e "Digital Privacy & Security Family", tuttavia, deve ritenersi che, per la natura senza dubbio accessoria dei sopra menzionati servizi attivati senza consenso, debba considerarsi applicabile quanto appositamente previsto in tali ipotesi all'art. 9, comma 2, dell'Allegato A della Delibera n. 347/18/CONS 2, secondo il quale "nel caso di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti l'indennizzo è applicato nella misura di euro 2,50 per ogni giorno di attivazione." Pertanto, la misura dell'indennizzo spettante è pari, per l'utenza telefonica non richiesta,

all'importo di 600,00 euro (5,00 euro per 120 giorni di attivazione non richiesta), per il servizio relativo alla televisione non richiesto, all'importo di 300,00 euro (2,50 euro per 120 giorni di attivazione non richiesta per servizio TV), per il servizio "Digital Privacy & Security Family" non richiesto, all'importo di 2,5 euro (per un giorno di attivazione non richiesta del 16-10-2021) per un totale di 902,50 euro. Si compensano le spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. Di accogliere parzialmente l'istanza del sig. A. Bxxx nei confronti di Vodafone, che pertanto è tenuta a stornare/rimborsare i costi illegittimamente addebitati e/o pagati dall'utente relativi alla fattura n. AN23196203 del 21 dicembre 2021 di € 414,51 e alla fattura n. AO03391587 del 19 febbraio 2022 di € 312,13, riferiti all'utenza n. 3470xxx, nonché quelli relativi a "Vodafone TV, Now Entertainment" e Digital Privacy & Security Family, e a corrispondere all'istante il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: a. euro 600 (seicento/00), a titolo di indennizzo ex art. 9, comma 1, Regolamento indennizzi; b. euro 300 (trecento/00), a titolo di indennizzo ex art. 9, comma 2, Regolamento indennizzi; c. euro 2,50 (due/50), a titolo di indennizzo per attivazione ai sensi dell'art. 9, commi 2, del Regolamento indennizzi.

2. 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.

3. 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](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

Roma, **08/09/2023**

**f.to**

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini