

	Presiden te Componen ti	Gualtiero Mazzi Nerino Chiereghin Fabrizio Comencini Marco Mazzoni Nicoletti Luigi Perissinotto
--	----------------------------------	--

Deliberazione n. 13 del 10 febbraio 2021

OGGETTO: Definizione della controversia XXX S.R.L. / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU) (GU14/306719/2020).

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Gualtiero Mazzi	X	
Nerino Chiereghin	X	
Fabrizio Comencini	X	
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Luigi Perissinotto	X	

Preso atto altresì della presenza della dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, che svolge le funzioni di verbalizzante;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 3 *"Funzioni del Presidente"*;

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 *"Verbale delle sedute"*;

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore la dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)"* ai sensi del quale *"Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999"* (comma 1) e, in particolare, la *"istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati"* (comma 2, lettera z);

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;

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 "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni", sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

Vista l'istanza di XXX S.R.L. del 17/07/2020 acquisita con protocollo n. 0308113 del 17/07/2020;

Visti gli atti del procedimento;

Considerato quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente evidenzia l'attivazione di servizi non richiesti quali Zero, Red Business M, Contenuti SMS/MMS, Extra SMS Zero M, e che i contratti erano del tipo tutto incluso senza soglie di traffico voce.

Nonostante la richiesta di disattivazione e rimborso dei servizi extra, l'operatore telefonico continuava - invece ed inopinatamente - la fatturazione. Nonostante le disdette inviate in concomitanza alla sottoscrizione dei nuovi contratti, Vodafone continuava la fatturazione e pertanto veniva inviata un'ulteriore disdetta in data 08.10.2019. Le numerazioni sono state attivate tutte in data 16.07.2018 mentre la cessazione avveniva in data 08.10.2019 pertanto l'asserito vincolo di 24 mesi era quasi terminato rimanendo solamente circa 8 mesi. Preliminarmente, si fa rilevare come nel caso de quo siamo in presenza tecnicamente di una risoluzione per inadempimento piuttosto che di un puro e semplice recesso. La circostanza è naturalmente rilevante per quanto riguarda l'imputabilità o meno dei costi di chiusura del contratto in capo all'utente.

Si ribadisce infatti che parte istante sia stata costretta a migrare verso altro operatore in quanto la rete fissa/mobile non funzionava come ravvisabile dai reclami inviati all'agente e al servizio clienti. Vodafone Italia spa dopo non aver correttamente fornito il servizio ha addebitato cifre a titolo di "recesso contributo attivazione e recesso contributo disattivazione" per le numerazioni migrate ad altro gestore telefonico. Il mancato rispetto dell'asserito vincolo a 24 mesi di parte ricorrente è imputabile solo al comportamento negligente ed imperito di Vodafone Italia Spa che non ha fornito il servizio mobile.

La scrivente difesa ritiene che l'eccezione di cui sopra sia assolutamente dirimente in merito alla non legittimità (e quindi alla non debenza) dei costi di recesso anticipato addebitati da Vodafone Italia spa nelle fatture contestate. In merito alla debenza dei costi di recesso e al cosiddetto riallineamento dell'offerta i gestori telefonici sostengono che la sottoscrizione di un'offerta promozionale rappresenta un accordo accessorio a quello principale, con la conseguenza che il recesso anticipato dall'offerta promozionale è una fattispecie diversa dal recesso dal contratto base (non soggetta quindi all'applicazione dell'art. 1, comma 3, L. 40/2007).

Chiaro quindi l'intento dell'operatore telefonico di voler promuovere delle normali tariffe commerciali (prive, quindi, di alcuna promozione) per poi rivendicare che la tariffa sottoscritta non era quella cosiddetta a "prezzo pieno" (mai proposta al cliente, n.d.r.), ma quella "scontata" a cui il medesimo cliente avrebbe invece aderito. Basterà infatti un'attenta consultazione delle proposte commerciali formulate dall'operatore telefonico sui principali network televisivi e/o testate giornalistiche e/o siti internet per poter verificare che i costi dei piani tariffari pubblicizzati siano proprio quelli che il gestore sostiene essere invece il frutto di un'offerta base (cioè a prezzo intero, n.d.r.) su cui poi viene operata una promozione (cosiddetto sconto, n.d.r.). In questo modo, peraltro, l'operatore telefonico si precostituisce la possibilità di sottrarre il contratto (in essere con il cliente, n.d.r.) all'applicazione della Legge Bersani per l'eventuale addebito di "penali" in conseguenza di un eventuale recesso anticipato operato dall'utente con profili di illegittimità ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1344.

L'operatore telefonico non ha prodotto nel procedimento de quo, il contratto e/o le condizioni generali di contratto da cui risulterebbero sia la comunicazione all'utente dell'asserito vincolo contrattuale di 24 mesi e sia i costi previsti per l'eventuale recesso anticipato. In tale modo, non solo non è verificabile la data del contratto intercorso tra le parti (e l'eventuale chiusura anticipata), ma soprattutto non è dato sapere se i costi di recesso in parola siano stati accettati dall'utente al momento dell'adesione tramite la sottoscrizione dell'apposita clausola o se diversamente siano stati introdotti nel corso del rapporto contrattuale tra le parti." (sul punto, si veda Corecom ER, Delibera n. 61/2015).

Si evidenzia come il principio sostenuto da controparte sia quello che in ragione degli sconti applicati, l'operatore telefonico necessita dell'intera durata contrattuale per "rintrare" del mancato guadagno legato alla promozione.

Orbene, appare ictu oculi come lo schema contrattuale in parola non possa prescindere dal momento in cui interviene la chiusura del contratto e dall'importo addebitato dall'operatore telefonico a titolo di "Somma dovuta per recesso anticipato. Infatti, un addebito effettuato comunque nella sua interezza e a prescindere dal momento in cui interviene il recesso, costituirebbe di fatto una "penale" ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 40/2007.

La condotta posta in essere dall'operatore opererebbe infatti un "fortissimo" deterrente al passaggio ad altro operatore con conseguentemente grave compressione della libertà contrattuale del cliente debole. Libertà

contrattuale che la normativa speciale applicabile al caso di specie tende a preservare. In caso di mancato accoglimento dell'eccezione di cui sopra, si ribadisce come l'operatore telefonico "rientri" del costo della promozione mediante il saldo dei piani tariffari applicati al cliente, mentre quest'ultimo ottiene l'applicazione di una tariffa promozionale/scontata invece di quella intera. Condizione sine qua non dell'operazione è che il rapporto contrattuale abbia una durata di almeno di 24 mesi.

Se così è, appare *ictu oculi* come la perdita economica che Vodafone Italia spa sarebbe costretta a sopportare sia in ogni caso parametrata al momento in cui l'utente decide di recedere anticipatamente dal contratto in essere. Quindi, nel caso in cui tale momento sia posizionato tanto più vicino alla scadenza contrattuale, tanto minore sarà evidentemente la perdita in parola. In ragione delle considerazioni di cui sopra, si chiede a Codesto Corecom di voler rideterminare i costi addebitati dall'operatore telefonico a titolo di "corrispettivo di recesso" che altrimenti sarebbero esorbitanti e privi di qualsivoglia ragionevolezza.

Si rileva come la cosiddetta "Legge Bersani" (art. 1, terzo comma, Legge 40/2007) preveda che agli utenti dei servizi di telefonia, di comunicazione elettronica e televisivi, i quali decidono di recedere dal contratto stipulato con l'operatore, non possono essere addebitate da quest'ultimo "spese non giustificate da costi dell'operatore". Eventuali clausole difformi sono nulle. Chiaro che l'obiettivo perseguito dalla normativa speciale sia quello di impedire che l'imputazione di qualsiasi voce di costo alle attività di recesso rafforzi proprio quell'effetto di "Retention" del cliente che il D.L. n. 7 del 2007 (ora Legge n. 40/2007) ha inteso neutralizzare. Appare *ictu oculi* che la tempistica dell'addebito dei "Contributi di attivazione" all'utente (al momento cioè della chiusura anticipata del contratto a 24 mesi, n.d.r.) e la rilevante quantificazione degli stessi costituisca a tutti gli effetti un "fortissimo deterrente al passaggio ad altro operatore con conseguentemente grave compressione della libertà contrattuale del cliente debole che invece la normativa speciale tende a tutelare.

L'utente chiede quindi:

- i. Presa d'atto della chiusura dell/i contratti con codice cliente 6.625886;
- ii. Accertare e dichiarare l'inadempimento contrattuale di Vodafone Italia Spa in merito alla fatturazione di servizi accessori non richiesti ed in conseguenza di ciò condannare l'operatore telefonico al ricalcolo di tutte le fatture emesse con relativi storni e/o rimborsi di quanto non dovuto, oltre agli indennizzi di cui alla delibera n. 347/18/CONS;
- iii. Accertare e dichiarare l'inadempimento contrattuale di Vodafone Italia Spa in merito alla mancata copertura di rete segnale telefonico ed in conseguenza di ciò condannare l'operatore telefonico al ricalcolo di tutte le fatture emesse con relativi storni e/o rimborsi di quanto non dovuto, oltre agli indennizzi di cui dall'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS;
- iv. Accertare e dichiarare l'inadempimento contrattuale di Vodafone Italia Spa in merito alla fatturazione successiva ai 30 giorni con disdetta inviata ed in conseguenza di ciò condannare l'operatore telefonico al ricalcolo di tutte le fatture emesse con relativi storni e/o rimborsi di quanto non dovuto, oltre agli indennizzi di cui dall'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS;
- v. Accertare e dichiarare l'inadempimento contrattuale di Vodafone Italia Spa in merito all'emissione di fatture con importi contestati a titolo di "Corrispettivo per recesso o risoluzione anticipata e costi di attivazione e Costi di attivazione" ed in conseguenza di ciò condannare l'operatore telefonico al ricalcolo della fattura emessa nonché di eventuali ulteriori fatture che riportassero importi a titolo di "recesso anticipato e/o costi di attivazione" con conseguente storno e/o rimborso di quanto non dovuto, oltre ad indennizzi di cui dall'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS.

1. La posizione dell'operatore

Vodafone evidenzia l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio.

Rileva che le utenze per le quali parte istante ha domandato la disattivazione erano soggette a vincoli contrattuali. Nel caso di specie, difatti, si evidenzia che l'utente ha effettuato il recesso prima del decorso di 24 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto.

L'importo è richiesto per compensare le eventuali offerte e promozioni attivate a favore dell'utente e sostenibili dal gestore solo ed esclusivamente qualora l'utente mantenga il rapporto contrattuale con lo stesso per almeno 24 mesi garantendo in tal modo un introito bimestrale in grado di coprire sul lungo periodo (appunto 24 mesi) i costi sostenuti dal gestore per la fornitura del servizio in offerta o in promozione.

In forza di ciò, pertanto, Vodafone ha correttamente addebitato i costi di recesso previsti contrattualmente nella fattura AL21843485 del 20.11.2019, oggetto di contestazione.

Il Gestore pone in rilievo che nessun reclamo formale scritto, ovvero avente i requisiti previsti dalle condizioni generali di contratto, risulta essere pervenuto all'odierna esponente in relazione a tale problematica.

A ciò si aggiunga che, in virtù di quanto previsto dalle suddette condizioni, le singole fatture emesse possono essere contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione. In assenza di contestazioni, quindi, la fattura si intende accettata da parte dell'utente, come confermato dalle suddette condizioni.

Ancora, deve evidenziarsi l'infondatezza della domanda nel caso di reclami tardivi. In tal caso, difatti, non è possibile produrre i dettagli del traffico telefonico e dati che possono giustificare la legittimità degli addebiti in fattura e dimostrare l'effettuazione di traffico, concretandosi in tal modo una lesione del diritto di difesa del gestore. Infatti, per motivi legati alla tutela della riservatezza dei dati, gli stessi possono essere conservati per un periodo di tempo non superiore ai sei mesi

Fondamentale, quindi, si rivela essere il reclamo il quale ha la funzione, allo stesso tempo, di contestazione per l'utente e di avvertimento verso il Gestore al fine di permettergli le verifiche del caso e, se dovuti, gli eventuali rimborsi o storni.

Parimenti rilevante è il diritto di difesa dell'operatore, costituzionalmente garantito come per ogni soggetto giuridico peraltro, il quale non deve essere in nessun caso leso.

Per completezza, inoltre, sempre in tema di reclamo, Vodafone ribadisce che, in forza di quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto, l'utente ha in ogni caso l'onere di presentare reclamo per addebiti non riconosciuti entro 45 giorni dal ricevimento della fattura, al fine di permettere all'operatore gli opportuni controlli.

In tal senso, invero, si sono, altresì, espressi il Tribunale di Milano ed il Tribunale di Roma, rispettivamente, con le sentenze n. 12054/12 e n. 9292/12, considerando come accettate le fatture non contestate.

Chiede quindi il rigetto delle domande avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrative.

2. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso all'esito dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono.

Per quanto riguarda la richiesta sub i) si ritiene che la stessa non possa essere accolta, in quanto esula dalle competenze specifiche del Corecom il potere di dare atto o confermare la chiusura di un contratto.

Con riferimento alla richiesta sub ii) relativa al ricalcolo delle fatture e di liquidazione dell'indennizzo per servizi a sovrapprezzo non richiesti, si ritiene che la stessa non possa essere accolta, in quanto l'utente non ha prodotto in atti né le fatture nelle quali tali servizi sarebbero stati addebitati, né tantomeno, le relative richieste di disattivazione inoltrate al Gestore.

Con riferimento alla richiesta sub iii) relativa alla mancata copertura di rete e segnale telefonico con la conseguente richiesta di ricalcolo delle fatture emesse, si precisa quanto segue: innanzitutto si evidenzia una chiara carenza documentale nella misura in cui non è stato prodotto alcun reclamo o segnalazione all'operatore relativa alla mancanza di copertura di rete, così come non viene chiaramente circoscritto il periodo temporale dell'eventuale disservizio lamentato.

Nel merito valga il pacifico orientamento espresso dall'AGCOM con la deliberazione n. 92/15/CIR in forza del quale alcun indennizzo a tale titolo può essere riconosciuto dal momento che *"...trattasi di servizio fruibile nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale fermo restando che, in alcune zone territoriali è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi. Non esiste al riguardo alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi...".* A tal proposito, la delibera Agcom n. 69/11/CIR, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia (recentemente confermato dalla Deliberazione 65/16/CIR), ha ritenuto che *"Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della lineaA prescindere, comunque, dalla presenza di un reclamo formale volto a contestare il disservizio, nel caso di specie, occorre fare riferimento alla stessa natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile che, così come indicato nelle condizioni generali di contratto e nella carta servizi, consente al titolare la possibilità di fruire del servizio telefonico nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale, fermo restando che in alcune zone territoriali è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi. Non esiste, al riguardo, alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi, per il quale, in caso contrario, potrebbe essere invocato un qualsivoglia tipo di inadempimento.*

Con riferimento alla richiesta sub iv) la stessa può essere parzialmente accolta: si rileva, infatti, come vi sia un orientamento consolidato ed unanime nelle diverse pronunce dei Corecom e dell'Agcom, in virtù del quale, nel caso in cui l'utente eserciti correttamente il proprio diritto di recesso, tutte le fatture emesse successivamente sono da considerarsi illegittime e quindi devono essere annullate (*ex multis* Corecom Friuli Venezia Giulia, delibera n. 54/2012, Corecom Emilia-Romagna, determinazione n. 6/2012, Agcom, delibera n. 43/12/CIR). Considerato che l'operatore è tenuto a recepire il recesso esercitato dall'utente entro il termine legislativamente previsto di 30 (trenta) giorni, si ritiene che tutte le fatture emesse dall'08.11.2019 (trentesimo giorno successivo alla data del recesso) debbano essere stornate, ad eccezione della fattura n. AL21843485 del 20.11.19, in quanto quota parte del relativo periodo di fatturazione (17.09.19 – 16.11.19) risulta antecedente alla predetta richiesta di recesso.

Per quanto riguarda, invece, la richiesta dell'indennizzo (per la fatturazione successiva alla disdetta), si ritiene che la stessa non possa essere accolta in quanto sono principi consolidati quelli secondo i quali a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti (*vd.* Agcom, delibera n. 14/15/CIR) e che l'eventuale disagio patito dall'istante per la proseguita ricezione di indebite fatturazioni, non può essere ricondotto nell'alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti (*vd.* Agcom, delibera n. 116/17/CIR).

Con riferimento alla richiesta sub v) volta al ricalcolo delle fatture e al rimborso/storno degli importi addebitati a titolo di *Corrispettivo per recesso anticipato e/o costi di attivazione* occorre precisare quanto segue.

Innanzitutto giova evidenziare che se da un lato è pur vero, come afferma Vodafone nella propria memoria difensiva, che l'utente non ha presentato alcun reclamo nei confronti della fattura n. AL21843485 del 20.11.2019 oggi in contestazione, è altrettanto vero, se non dirimente il fatto che lo stesso istante abbia presentato l'istanza di conciliazione (UG/217434/2019) in data 12.12.19 e quindi a brevissima distanza temporale dalla data (20.11.19) di emissione della predetta fattura, di tal che si ritiene, senza tema di smentita, che la predetta istanza di conciliazione possa considerarsi, ad ogni effetto, come reclamo avente ad oggetto, nello specifico, la contestazione dei costi di recesso anticipato addebitati nella fattura n. AL21843485 del 20.11.19.

Con riferimento alle somme addebitate relative ai corrispettivi per recesso anticipato pari ad euro 81,97 per ciascuna SIM, occorre effettuare una breve precisazione.

E' principio ormai assodato quello secondo il quale l'impegno di non recedere prima di una certa data è il "prezzo" che, di fatto, l'utente paga al fine di godere del vantaggio rappresentato dallo sconto sui servizi acquistati. Allo stesso tempo, risulta corretto valutare il momento in cui l'utente abbia esercitato il diritto di recesso, tenendo in considerazione i casi in cui il recesso avvenga in un momento non lontano dalla scadenza contrattuale, in quanto il corrispettivo addebitato per il recesso anticipato si potrebbe porre in contrasto con le previsioni della legge n. 40/2007 non tenendo conto – in maniera ingiustificata ed illegittima – del tempo decorso tra la sottoscrizione del contratto ed il momento in cui il recesso anticipato è stato operato, così prescindendo dal numero di mesi per i quali l'istante è rimasto cliente Vodafone.

Ove si consideri, infatti, che l'operazione economica prospettata dall'operatore è sostanzialmente costituita dalla durata pari a ventiquattro mesi e che tale ultimo periodo costituisce parametro anche per valutare il corrispettivo che l'utente è tenuto a pagare all'operatore per il caso in cui decida di operare anticipatamente il recesso dal contratto.

Invero, deve ritenersi incongruo l'addebito integrale del corrispettivo per recesso anticipato, poiché nessun rilievo viene di fatto attribuito al comportamento di buona fede dell'utente che, come nel caso di specie, abbia esercitato il recesso in un momento non lontano dalla conclusione del contratto, ed inoltre tale importo risulta ingiustificato non costituendo voce di costo motivata da parte dell'operatore quale spesa connessa al recesso, in contrasto con quanto previsto dalla legge n. 40/2007.

La legge appena citata (applicabile anche alla clientela *business* nel caso di sottoscrizione di contratti per adesione) prevede, infatti, che, in caso di recesso anticipato da parte dell'utente, possano essere addebitate unicamente le spese giustificate dall'operatore a titolo di costi effettivamente dal medesimo sostenuti.

Sulla scorta delle predette considerazioni, si ritiene di operare una quantificazione dell'importo da rimborsare dalla fattura in contestazione, considerando che parte istante è rimasta cliente Vodafone per 15 mesi, il corrispettivo per recesso anticipato dovrà essere calcolato tenuto conto dei mesi che residuavano alla scadenza del vincolo contrattuale (previsto il 16.07.2020), pertanto, appare congruo riconoscere un costo effettivamente rimasto a carico dell'operatore in ragione dell'anticipato recesso dell'istante pari ad euro 30,74 per ognuna delle 23 SIM (81,97 euro /24 mesi x 9 mesi), quale prezzo residuo che sarebbe stato, invece, ammortizzato da Vodafone nel caso di prosieguo del rapporto contrattuale sino al ventiquattresimo mese, pari ad euro 707,00.

Ne consegue, quindi, che, con riferimento all'importo relativo al corrispettivo per recesso anticipato addebitato nella fattura n. AL21843485 del 20.11.19 pari ad euro 1.885,31= dovrà essere rimborsata all'istante la somma pari ad euro 1.178,31= (1.885,31 – 707,00).

Considerato che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. La società VODAFONE ITALIA S.p.A. è tenuta:

- a stornare tutte le fatture emesse successivamente alla data dell'08.11.2019, ad eccezione della fattura n. AL21843485 del 20.11.19;
- a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 1.178,31=.

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

Il Dirigente
Dott.ssa Carla Combi

Il Presidente
Avv. Gualtiero Mazzi

Il verbalizzante
Dott.ssa Carla Combi