

**DELIBERA N. 29/2023/Corecom Toscana**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX/Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu)**

**(GU14/272455/2020)**

**Il Corecom della Regione Toscana**

NELLA riunione del 12 settembre 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 modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza

dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitato Regionale per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 28/04/2020 acquisita con protocollo n. 0184752 del 28/04/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

Parte istante, titolare di un utenza fissa residenziale di cui al codice cliente n. 1.443xxxx, lamenta nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) di seguito, per brevità, Vodafone, l’addebito dei costi di recesso e la mancata risposta ai reclami.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- riceveva la fattura n. 411808xxxx del 27 settembre 2018 contenente la somma pari ad euro 213,18 a titolo di “*Corrispettivo per Recesso/Disattivazioni*” e la fattura n. AI22210xxxx del 28 novembre 2018, contenente l’addebito pari a euro 52,44, a titolo di “*Add. Mancata rest.VF Station*”.
- Con reclamo del 19 febbraio 2019 inviato tramite PEC evidenziava che “*la nuova delibera AGCOM n.487/18/cons stabilisce che gli utenti che vogliono cambiare operatore non saranno più costretti a pagare salatissimi costi di recesso anticipato. Con l’atto regolamentare dell’AGCOM non potrà essere superiore al costo di un canone mensile (solamente nell’ordine dei 20 o 30 euro. Inoltre per quanto riguarderà gli sconti promozionali gli utenti non dovranno più restituire gli sconti goduti prima della scadenza del vincolo)*”.
- Nel reclamo suddetto, con riferimento alle fatture emesse, sottolineava si essersi “[p]iù volte si reca[ta] presso la Tecnico Video sita in viale Stazione 54 100 Massa per consegnare la seriale Vodafone station w1507000025xxxx ma con

*insuccesso poiché il (...) sito [Vodafone] era in via di aggiornamento”. Finalmente in data 19-12-2018 la restituzione veniva effettuata con rilascio di regolare ricevuta modulo di reso materiali”.*

- Nel reclamo sopracitato specificava che si trattava della “seconda Pec inviata dato che per la precedente non vi è stato riscontro”.
- Nell’istanza GU14, oltre a riferirsi ai reclami inviati evidenziava quanto segue: “Migrava l’utenza ad altro operatore (...) e riceveva da Vodafone documenti contabili con importi in addebito eccessivi, anomali ed, alla luce delle vigenti Leggi e Delibere dell’Autorità competente in materia, del tutto illegittimi. Infatti con la voce di addebito sommariamente indicata come corrispettivo per recesso/disattivazioni, presente nella fattura n. AI808xxxx emessa da Vodafone, quest’ultima addebitava importi per un totale di euro 213,18 IVA esclusa, mentre con la fattura n. AI2210xxxx Vodafone addebitava ulteriori euro 52,44 con Voce di addebito Add. Mancata rest. VF Station. Anche tale addebito è del tutto illegittimo in quanto se vi è stato un ritardo nella riconsegna è da imputarsi esclusivamente agli incaricati Vodafone ed ai sistemi informatici della medesima società. Infatti immediatamente, e poi più volte, si recava presso gli incaricati Vodafone presenti negli uffici situati in xxxx, 34 - xxx xxx (xx) e si vedeva negare la possibilità di procedere con la restituzione dell’apparato VF Station in quanto, a dire dell’incaricato Vodafone, tale restituzione non era effettuabile a causa del fatto che il sito attraverso cui tale procedura avrebbe dovuto essere effettuata era in corso di aggiornamento e pertanto non operativo”.
- “A seguito della ricezione di detti documenti contabili proponeva il reclamo sopra menzionato contestando puntualmente gli addebiti suddetti (...) e anziché ricevere un riscontro si vedeva recapitare comunicazione scritta da parte della Società XXX, incaricata da Vodafone del recupero del credito vantato, che richiedeva quanto sopra addebitato maggiorato di interessi e spese. Successivamente a detta missiva la società di recupero crediti sopra menzionata contattava telefonicamente numerosissime volte al fine di ottenere il pagamento degli importi ingiustamente addebitati da Vodafone. L’utente, di età di 87 anni con problemi cardiaci e diabetica, sfinita ed esasperata dal comportamento degli incaricati Vodafone finiva per accettare l’ennesima proposta, avanzata dalla XXX, di pagare in tre rate quanto da questi preteso e ritenuto dovuto”.
- “accettava tale proposta nonostante le contestazioni già puntualmente avanzate in merito ai documenti contabili che avevano generato tale incresciosa situazione, solo al fine di (..) evitare i continui contatti posti in essere dalla Società XXX (...)”.
- Precisava infine che l’operatore Vodafone non forniva alcuna risposta al reclamo sopracitato.

In data 31 gennaio 2020 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Vodafone tentativo obbligatorio di conciliazione presso la Commissione paritetica, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *“il rimborso di tutto quanto pagato relativamente agli addebiti effettuati da Vodafone a carico dell'utente, in seguito alla migrazione effettuata, ed oggetto di contestazione (fatture n. AI808xxxx e n. AI2210xxxx)”*;
- ii) *“il rimborso di quanto pagato alla XXX relativamente a interessi e spese”*;
- iii) *“l'indennizzo in ordine alle delibere AGcom di pertinenza per la mancata risposta al reclamo proposto in data 19.02.2019 per un totale di euro 300,00”*;
- iv) *“un indennizzo per i gravi disagi subiti e subendi, il danno economico generato per mezzo degli addebiti illegittimamente posti in essere, la condotta del tutto discutibile posta in essere dagli incaricati Vodafone del recupero del credito a fronte dei reclami correttamente proposti dall'utente a cui non veniva dato alcun riscontro”*;
- v) *“indennizzo che si quantifica in ulteriori euro 500,00 ritenendo del tutto insufficiente quanto disposto dalla legge 160 del 27 Dicembre 2019 anche alla luce delle particolari condizioni di salute dell'utente coinvolta, suo malgrado”*.

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

L'operatore Vodafone ha fatto pervenire, in data 5 giugno 2020, nei termini stabiliti dal vigente regolamento di cui all'allegato A alla Delibera Agcom n. 203/18/CONS e successive modifiche, una memoria difensiva nella quale ha precisato che *“parte istante, con il ricorso introduttivo del presente procedimento, ha contestato l'asserita illegittimità dei costi di recesso addebitati a seguito della migrazione verso altro operatore chiedendo il rimborso delle somme corrisposte oltre ad un indennizzo di euro 800,00”*.

L'operatore ha eccepito *“a tal riguardo, l'assoluta correttezza della fatturazione emessa ed oggetto di contestazione. Nello specifico, difatti, rileva che parte ricorrente ha sottoscritto apposita proposta di abbonamento nel mese di marzo 2018 salvo migrare, pochi mesi dopo ovvero nel mese di agosto 2018, verso altro gestore telefonico con conseguente interruzione anticipata del vincolo contrattuale avente durata minima di 24 mesi (cfr. all. 1).*

*Non si ravvisano, pertanto, errori o anomalie nella fatturazione emessa la quale appare conforme alle condizioni contrattuali sottoscritte (cfr. all. 2). Ad ogni buon conto pone in rilievo che nessun reclamo formale scritto, ovvero avente i requisiti previsti dalle Condizioni Generali di Contratto, risulta essere pervenuto a Vodafone in relazione a tale problematica (cfr. all. 3).*

*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. A sostegno di tale ultima eccezione, va richiamata una recentissima pronuncia del Co.Re.Com. Puglia (Del. N. 22 del 17/04/2017) in cui viene statuito, quale motivazione del rigetto dell'istanza di definizione della controversia, che: "la richiesta di storno della fattura debitoria non può essere accolta poiché agli atti non emergono contestazioni in ordine agli importi addebitati: si rammenta che è onere dell'utente sporgere reclamo onde consentire all'Operatore di eseguire le attività necessarie per la verifica e la rettifica delle somme contabilizzate".*

*L'operatore ha evidenziato "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.*

*Agcom, del resto, si è espressa recentemente in tal senso, con la determina n. 49/15/DIT la quale ha statuito, in aderenza a quanto disposto dall'art. 123 del codice della Privacy, che: "gli operatori telefonici, in presenza di una contestazione scritta possono conservare il traffico relativo all'ultimo semestre, e pertanto, dovendo consentire agli stessi l'esercizio pieno del proprio diritto di difesa, le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo".*

*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 permettere, quindi, al Gestore un esercizio pieno del proprio diritto di difesa, l'AGCOM ha inteso limitare le uniche fatture che possono essere prese in considerazione per eventuali controlli e/o verifiche a quelle emesse negli ultimi 6 mesi dalla data di presentazione del reclamo scritto.*

*Per completezza, inoltre, sempre in tema di reclamo, è opportuno ribadire che, in forza di quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto di Vodafone, 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".*

*L'operatore nella propria difesa ha eccepito, poi, nel merito "che in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4, "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la*

*controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità".*

*Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso.*

*Manca, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera.*

*Né, tanto meno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente.*

*Infine "sotto il profilo amministrativo e contabile precisa che l'utente è attualmente disattivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto".*

*L'operatore ha concluso "reiterando le eccezioni più sopra indicate, contestando, altresì, le affermazioni dell'utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e rimborso con conseguenziale, integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa".*

### **3. Motivazione della decisione.**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

*In primis, con riferimento alla domanda sub iv) si rileva l'inammissibilità della richiesta in quanto la pretesa rivolta all'operatore esula dalla competenza dell'organo adito, atteso il carattere vincolato, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento, della pronuncia a eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.*

Sempre preliminarmente, in ordine alla cessione del credito effettuata da Vodafone e alla domanda dell'istante sub ii) volta ad ottenere "il rimborso di quanto pagato alla XXX relativamente a interessi e spese", deve essere chiarito che il Corecom ha competenza per le controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, per cui nessun provvedimento può essere dal medesimo adottato nei confronti di soggetti diversi da quelli menzionati, come nel caso di specie, la sopraindicata XXX, cui Vodafone ha ceduto il credito vantato nei confronti dell'istante. Tuttavia, la giurisprudenza ritiene che il debitore conservi le eccezioni, ivi comprese quelle processuali, opponibili al cedente anche nei confronti del cessionario (Cass. 8168/1991), pertanto l'utente ha interesse che venga accertata la legittimità della debenza delle somme in contestazione, a prescindere dalle vicende successive che interessano i diritti di credito che ne discendono.

Ciò posto la doglianza dell'istante, di cui alle domande *sub ii)* e *sub iii)*, considerate congiuntamente, meritano accoglimento nei termini che seguono.

*In primis*, si evidenzia che:

- la presente disamina avrà come oggetto gli importi addebitati, a titolo di recesso, nella fattura n. 411808xxxx del 27 settembre 2018, contenente la somma pari ad euro 213,18 a titolo di “*Corrispettivo per Recesso/Disattivazioni*” e nella fattura n. AI22210xxxx del 28 novembre 2018, contenente l’addebito pari a euro 52,44, a titolo di “*Add. Mancata rest.VF Station*”.
- la fattispecie in esame può essere inquadrata come recesso anticipato secondo le previsioni legislative contenute nel c.d. decreto Bersani, convertito con legge n. 40/2007, che ha introdotto una specifica disciplina dei vincoli temporali al contratto e del recesso nel settore delle comunicazioni elettroniche. Sul punto si rammenta che la facoltà di recesso è stata regolamentata, da ultimo, con delibera Agcom n. 487/18/CONS.
- Secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (*ex pluribus*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006), l’emissione della bolletta 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 con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all’operatore l’onere di provare l’esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell’utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313).

Nel caso di specie parte istante ha lamentato l’addebito di costi a seguito del recesso e l’addebito per la mancata restituzione degli apparati, riconsegnati all’operatore il 19 dicembre 2018, come da documentazione in atti.

Di contro l’operatore si è limitato ad affermare la correttezza della fatturazione emessa. In particolare, da un lato, ha dedotto, in memoria, che “*l’assoluta correttezza della fatturazione emessa ed oggetto di contestazione rile[vando] che parte ricorrente ha sottoscritto apposita proposta di abbonamento nel mese di marzo 2018 salvo migrare, pochi mesi dopo ovvero nel mese di agosto 2018, verso altro gestore telefonico con conseguente interruzione anticipata del vincolo contrattuale avente durata minima di 24 mesi*”.

Tuttavia, supporto della propria posizione, l’operatore non ha fornito alcuna documentazione a supporto della propria posizione, né ha prodotto elementi probatori attestanti la regolare e corretta gestione del cliente, dimostrando di aver presentato, “*in modo chiaro, esatto e completo (...) le condizioni per (...) il recesso, eventuali penali*”, in osservanza a quanto disposto dall’articolo 4, comma 3, punto a) della Delibera n. 179/03/CSP.

Ne consegue che deve disporsi lo storno di tali somme, trattandosi di importi che devono ritenersi non conosciuti dall'utente in mancanza di evidenze probatorie circa l'accettazione delle condizioni contrattuali applicate dall'operatore.

Posta quindi, nel caso in esame, l'illegittima applicazione da parte dell'operatore dei costi di recesso a carico dell'istante, ne discende il diritto allo storno dei costi imputati dall'operatore per la disattivazione del servizio.

Con riferimento, inoltre, alla mancata restituzione degli apparati, deve evidenziarsi che l'utente ha provato la riconsegna degli stessi mediante idonea documentazione.

Ne consegue che, in relazione al codice cliente n. 1.4431xxxx, deve disporsi la regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento):

- della somma pari ad euro 213,18 (duecentotredici/18) addebitata nella fattura n. 411808xxxx del 27 settembre 2018, a titolo di *“Corrispettivo per Recesso/Disattivazioni”*
- della somma pari a euro 52,44 (cinquantadue/44) addebitata nella fattura n. AI22210xxxx del 28 novembre 2018, a titolo di *“Add. Mancata rest.VF Station”*.

L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Parimenti è meritevole di accoglimento la richiesta dell'istante *sub v)* di indennizzo previsto dall'art. 292 della legge 160 del 27/12/2019 (legge di bilancio 2020)

Parte istante ha richiesto l'indennizzo previsto dall'art. 292 della legge 160 del 27/12/2019 (legge di bilancio 2020), laddove l'operatore telefonico nulla ha dedotto, in memoria, sul punto.

In via preliminare, relativamente alla richiesta di riconoscimento dell'indennizzo previsto ai sensi dell'art. 1, comma 292 della L. 160/2019 (Legge di bilancio 2020), si specifica quanto segue. L'art. 1, comma 292, prevede che: *“A decorrere dalla data di entrata in vigore della presente legge, nei contratti di fornitura di energia elettrica, gas e servizio idrico nonché di fornitura nei servizi di comunicazione elettronica disciplinati dal codice di cui al decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, in caso di emissione di fatture a debito in relazione alle quali sia accertata dall'autorità competente ovvero debitamente documentata mediante apposita dichiarazione, presentata autonomamente anche con modalità telematiche, l'illegittimità della condotta del gestore e dell'operatore interessato, per violazioni relative alle modalità di rilevazione dei consumi, di esecuzione dei conguagli o di fatturazione nonché per addebiti di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti, l'utente ha diritto ad ottenere, oltre al rimborso delle somme eventualmente versate, anche il pagamento di*

*una penale pari al 10 per cento dell'ammontare contestato e non dovuto e, comunque, per un importo non inferiore a 100 €”.*

Sul punto, giova precisare che l’Autorità Garante nelle Comunicazioni non ha mancato di pronunciarsi in materia di applicazione dell’art. 1, comma 292 della L. 160/2019 (cfr Del. 319/20/CIR; Del. 32/21/CONS; Del. 109/22/CONS), sostenendo che la relativa richiesta di indennizzo è da considerarsi legittima in quanto fondandosi sull’applicazione di una legge dello Stato che, in base al principio della gerarchia delle fonti è sovraordinata ai regolamenti, è quindi applicabile ai procedimenti amministrativi da essi disciplinati.

Nel caso di specie, facendo la norma riferimento ai casi in cui siano emesse fatture a debito in relazione alle quali è stata accertata l’illegittimità della condotta del gestore per violazione di modalità di fatturazione, nonché di addebiti di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti, ed avendo accertato, in relazione al codice cliente n. 1.4431xxxx, l’emissione da parte di Vodafone di fatture contenenti “*addebiti di spese non giustificate*”, l’istante ha di conseguenza diritto al riconoscimento non solo del rimborso/storno delle fatture emesse a riguardo dal gestore, ma anche dell’indennizzo pari ad euro 100,00 ai sensi dell’art. 1, comma 292, della L. 160/2019.

Infine, può essere accolta la domanda *sub iii)* d’indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

A fronte della doglianza dell’utente, si evidenzia che l’operatore non ha provato di aver dato riscontro al reclamo inviato tramite PEC in data 19 febbraio 2019.

Ciò premesso, parte istante ha diritto all’indennizzo, di cui all’art. 12 dell’Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS come da ultimo modificato dalla Delibera n. 347/18/CONS che dispone quanto segue: “*l’operatore se 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 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00*”.

Atteso che il disposto dell’art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba 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, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all’utente di un indennizzo “*da mancata risposta al reclamo*”.

Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere fornita in forma scritta, adeguatamente motivata ed indicare gli accertamenti compiuti, 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.

Per quanto concerne l'individuazione dell'intervallo temporale di riferimento in base al quale effettuare il calcolo degli indennizzi, si individua il *dies a quo* nel giorno 5 aprile 2019 (detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo del in data 19 febbraio 2019) ed il *dies ad quem* nella data del 31 gennaio 2020, data dell'udienza di conciliazione presso Commissione paritetica.

Pertanto, la società Vodafone è tenuta a corrispondere all'istante, per la ritardata risposta al reclamo, la somma di euro 300,00 (trecento/00), computata nella misura massima per i 302 giorni di mancata risposta al reclamo.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata dal XXX nei confronti dell'operatore Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) è tenuta alla regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) della somma pari ad euro 213,18 (duecentotredici/18) addebitata nella fattura n. 411808xxxx del 27 settembre 2018, a titolo di "*Corrispettivo per Recesso/Disattivazioni*" e della somma pari a euro 52,44 (cinquantadue/44) addebitata nella fattura n. AI22210xxxx del 28 novembre 2018, a titolo di "*Add. Mancata rest.VF Station*". L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
3. La società Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, (secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia), in favore dell'istante l'importo pari a euro 100,00 (cento/00) a titolo d'indennizzo "*previsto dall'art. 292 della legge 160 del 27/12/2019 (legge di bilancio 2020)*", con riferimento codice cliente n. 1.4431xxxx.
4. La società Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo maggiorato degli interessi legali a



decorrere dalla data di presentazione dell'istanza la somma di euro 300,00 (trecento/00), a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

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.

Firenze, 12 settembre 2023

Il Segretario  
*Cinzia Guerrini*

Il Presidente  
*Marco Meacci*

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del “Codice dell'Amministrazione Digitale” (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)