

Verbale n. 23

Adunanza del 20 ottobre 2014

L'anno duemilaquattordici, il giorno 20 del mese di ottobre, alle ore 11,00, in Torino presso la sede del Corecom, via Lascaris 10, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Bruno GERACI, presidente, Tiziana MAGLIONE, vicepresidente, e con l'assistenza della signora Maria Grazia Ferro nella funzione di Segretario verbalizzante.

Delibera n. 38 – 2014

Oggetto: Definizione della controversia GU14 136/2013 – XXX/ VODAFONE OMNITEL XXX (già VODAFONE OMNITEL XXX)

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;

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

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

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 Assemblies 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, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*;

VISTA l'istanza presentata in data 23/5/2013, con cui XXX chiedeva l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni (di seguito, per brevità, Corecom) per la definizione della controversia in essere con VODAFONE OMNITEL XXX (di seguito, VODAFONE), ai sensi dell'art. 14 del Regolamento;

VISTA la nota del 10/6/2013 con cui il Corecom comunicava alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

DATO ATTO che l'operatore non produceva memorie;

VISTA la nota del 5/8/2013 con la quale le parti venivano convocate per l'udienza di discussione del 3/10/2013;

UDITE le parti a detta udienza;

VISTA la comunicazione del 19/11/2013 con cui l'Ufficio richiedeva a XXX, ai sensi dell'art. 18, comma 2 del Regolamento, di fornire copia delle fatture oggetto di contestazione;

VISTI i documenti richiesti depositati da parte istante nei termini assegnati;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del procedimento;

UDITA la relazione del Vicepresidente dott. avv. Tiziana Maglione;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. Oggetto della controversia

L'istante, nei propri scritti difensivi, rinviando a quanto esposto nel formulario UG, rappresenta:

- che in relazione alle linee mobili XXX, XXX, XXX, XXX e XXX sono stati rilevati forti addebiti per traffico dati Italia e estero in violazione alla delibera 326/10/CONS;
- che in data 23/1/2013 è stata inviata a Vodafone richiesta di applicazione della delibera sopracitata e quindi di rimborso di € 7.253,60 più IVA;

- che in data 25/2/2013 Vodafone ha comunicato via mail il rimborso della somma di € 746,22 più IVA.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

- 1) il rimborso della somma di € 6.507,38 più IVA;
- 2) di applicare contro Vodafone le sanzioni previste per la violazione di quanto sopra citato come da art. 98, comma 16 del Codice delle comunicazioni elettroniche che prevede un importo da € 58.000,00 a € 580.000,00;
- 3) il rimborso delle spese subite per difendersi da un grave abuso pari ad € 2.000,00.

Nulla, invece, è stato rappresentato dall'operatore, non avendo lo stesso prodotto memorie difensive.

2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame

A) Sul rito

Preliminarmente si osserva che l'istanza, tranne che per quanto specificato di seguito, soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento in quanto il tentativo di conciliazione di cui al verbale UG n. 1568 del 22/4/2013 si è concluso con un verbale di mancata adesione, avendo VODAFONE dichiarato con comunicazione del 29/3/2013, prot. 10216-A04040, di non aderire al tentativo di conciliazione.

Occorre tuttavia rilevare l'inammissibilità della domanda avanzata dall'istante di cui al punto 2), poiché la richiesta di applicare contro Vodafone le sanzioni previste "per la violazione di quanto sopra citato come da art. 98, comma 16 del Codice delle comunicazioni elettroniche" non rientra nell'ambito della competenza decisoria dell'organo adito, in applicazione dell'art. 19, comma 4 del Regolamento, in quanto il provvedimento che definisce la controversia può esclusivamente condannare l'operatore ad effettuare rimborsi/storni di somme non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

B) Nel merito

Nel merito la domanda dell'istante di cui al punto 1) risulta parzialmente accoglibile nei limiti e per i motivi che seguono.

La controversia in esame ha ad oggetto la contestazione traffico dati nazionale e in *roaming* internazionale per n. 5 SIM facenti parte di un contratto cd. *business* (codice cliente 6.647197) riguardante numerose utenze mobili, con la conseguente richiesta di rimborso delle somme già versate a pagamento del medesimo

Le fatture oggetto di contestazione sono dieci e precisamente: la n. 8213108710 del 8/9/10 (riferita al periodo 3/7-2/9/10) per un importo di € 1.240,50 relativo al traffico dati estero effettuato dalla sim XXX; la n. AB08157866 del 6/7/11 per un importo di € 386,72 relativo al traffico dati estero effettuato dalla sim XXX, nonché di € 177,92 per traffico dati estero e € 991,00 per traffico dati nazionale effettuati dalla sim XXX; la n. AB10934013 del 7/9/11 per un importo di € 255,92 relativo a traffico dati estero e € 1.372,00 relativo a traffico dati nazionale effettuati dalla sim XXX; la n. AB13765549 del 8/11/11 per un importo di € 359,00 relativo al traffico dati estero e € 2.099,00 relativo a traffico dati nazionale effettuati dalla sim

XXX, nonché di € 189,14 relativo a traffico dati estero effettuato dalla sim XXX; la n. AC00232608 del 6/1/12 per un importo di € 526,50 relativo a traffico dati estero effettuato dalla sim XXX; la n. AC062766825 del 8/5/12 per un importo di € 278,50 relativo a traffico dati estero effettuato dalla sim 3357162653; la n. AC09307142 del 5/7/12 per un importo di € 303,85 relativo a traffico dati estero effettuato dalla sim XXX, la n. AC12358457 del 5/9/12 per un importo di € 347,51 relativo a traffico dati estero effettuato dalla sim XXX, nonché di € 369,02 relativo a traffico dati estero effettuato dalla sim XXX; la n. AC15435401 del 6/11/12 per un importo di € 317,29 relativo a traffico dati estero effettuato dalla sim XXX e la n. AD00221539 del 8/1/13 per un importo di € 240,57 relativo a traffico dati estero effettuato dalla sim XXX.

La questione oggetto di disamina rientra nel noto fenomeno del cosiddetto “bill shock”, ossia di addebiti particolarmente elevati a causa di consumi inconsapevoli da parte dell’utente. Sul tema, al fine di arginare detto fenomeno, si sono susseguiti rilevanti interventi normativi, sia in ambito comunitario (cfr. il regolamento Ce n. 717/2007 del 27 giugno 2007 e il regolamento Ce n. 544/2009, del 18 giugno 2009), sia in ambito nazionale (cfr. la delibera n. 326/10/CONS). Quest’ultima è entrata in vigore il 20 agosto 2010, giorno successivo alla sua pubblicazione sulla Gazzetta Ufficiale, con operatività di alcune prescrizioni a far data dal 1° gennaio 2011, e non è pertanto interamente applicabile, *ratione temporis*, a tutte le fatture controverse, essendo il traffico contestato nella prima di queste riferito ad un periodo compreso tra il 3/7 e il 2/9/2010. Più precisamente, le connessioni contestate sono state effettuate dal 8/8 al 29/8/2010, per un totale di € 1.240,50.

Tuttavia, il quadro normativo e regolamentare vigente al momento del primo accadimento dei fatti che hanno dato luogo alla controversia già contemplava delle regole di base a tutela dell’utenza in materia di trasparenza tariffaria e imponeva degli obblighi informativi in capo agli operatori di comunicazioni elettronica nella diffusione delle condizioni economiche offerte. In via generale, sul piano normativo, l’articolo 2, comma 2, lettera c) del decreto legislativo n. 206/2005, recante il “Codice del consumo”, annovera espressamente tra i diritti fondamentali del consumatore quello “ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità” nei rapporti di consumo. Successivamente, la legge 2 aprile 2007 n. 40 (c.d. “legge Bersani”), ha introdotto misure urgenti a tutela del consumatore. Con particolare riguardo alla posizione degli utenti dei servizi “telefonici, televisivi e di servizi internet”, l’articolo 1, nel tentativo di “favorire la concorrenza e la trasparenza della tariffe, di garantire ai consumatori finali un adeguato livello di conoscenza sugli effettivi prezzi del servizio”, al comma 2 ha stabilito che la proposta commerciale del fornitore di servizi di comunicazione elettronica “deve evidenziare tutte le voci che compongono l’offerta”. In ambito regolamentare la delibera n. 179/03/CSP, in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ha prescritto, tra l’altro, il contenuto minimo delle informazioni che gli operatori devono fornire nella prestazione di servizi di telecomunicazione. Tali indicazioni devono essere rese disponibili dall’operatore attraverso i normali strumenti a disposizione per la pubblicazione delle condizioni di accesso ed uso dei propri servizi (pubblicazione delle carte di servizio presso vendita, siti web, etc.), e devono essere fornite prima della sottoscrizione del contratto.

Le citate prescrizioni trovano fondamento, oltre che nell’articolo 71 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, nella necessità di garantire all’utente la confrontabilità delle offerte sul mercato per orientare le proprie scelte in maniera consapevole.

Con la delibera n. 96/07/CONS, l’Autorità ha poi attuato le disposizioni della cd. “legge Bersani” sulla trasparenza delle condizioni economiche relative alle offerte tariffarie degli operatori di telefonia, rafforzando ulteriormente le misure preventive, a tutela degli utenti, introducendo una serie di obblighi idonei a garantire una maggiore trasparenza tariffaria. Ad

esempio, l'articolo 4, lett. b) della predetta delibera prevede che, nel caso di tariffazione omnicomprensiva, debbano essere indicati "il prezzo dell'offerta, le tipologie di servizi e di traffico escluse e quelle incluse nel prezzo, nonché i limiti quantitativi eventualmente previsti per ciascuna delle suddette tipologie, con la precisazione delle condizioni economiche che saranno applicate per le prestazioni eccedenti". Ed ancora, la delibera n. 126/07/CONS ha introdotto misure a tutela dell'utenza per facilitare la comprensione delle condizioni economiche dei servizi di comunicazione elettronica sia su rete fissa che su rete mobile ed agevolare la scelta tra le diverse offerte presenti sul mercato. La predetta delibera, all'articolo 3, comma 6, prevede, nel caso di opzioni o promozioni offerte flat, che "a titolo oneroso diano luogo al diritto di usufruire di una quantità di servizi predeterminata, in termini di tempo o di volume" che "l'operatore di telefonia informa il consumatore, in prossimità dell'esaurirsi di dette quantità, dell'imminente ripristino delle condizioni economiche previste dall'offerta precedentemente sottoscritta".

Specifiche disposizioni vigono da tempo anche in materia di controllo della spesa, al fine di consentire agli utenti di verificare il livello dei consumi derivanti dall'uso del servizio oggetto del contratto. In particolare l'articolo 6, comma 1, allegato A, della delibera 179/03/CSP prevede che "gli organismi di telecomunicazioni forniscono agli abbonati, a richiesta e senza aggravio di spesa almeno uno strumento o una modalità che consenta di limitare o controllare il livello dei consumi derivanti dall'uso del servizio oggetto del contratto". Il medesimo articolo, al comma 2, lascia impregiudicato il diritto dell'operatore di adottare rimedi contrattuali in autotutela in caso di traffico anomalo prevedendo che "è fatta salva la facoltà dell'organismo di telecomunicazioni di prevedere strumenti di autotutela in caso di traffico anomalo, in particolare per i casi di possibile uso fraudolento del servizio, quali l'avviso dell'abbonato o l'invio di fatture anticipate rispetto all'ordinaria cadenza di fatturazione".

Tutte le disposizioni esposte volte, da un canto, a garantire il corretto funzionamento del mercato nello specifico settore delle comunicazioni elettroniche e dall'altro a tutelare gli utenti dal compimento di scelte inconsapevoli con la previsione di specifici obblighi di trasparenza in capo agli operatori, integrano quanto già previsto in via generale dal codice civile in materia di contratti.

Restano, pertanto, 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» (Cass., n. 5240/2004; *ex plurimis*, 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 (quale quella business), 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.

Ne discende che, considerata la qualifica professionale dei soggetti che forniscono servizi di comunicazione mobili e personali di trasmissione dati e la natura dell'attività da loro esercitata, già prima dell'entrata in vigore delle disposizioni di cui alla delibera 326/10/CONS - come del resto chiarito dall'atto di indirizzo adottato dell'Autorità con delibera n. 75/10/CIR - al fine di considerare la fornitura del servizio effettuata nel rispetto del principio di buona fede contrattuale, occorresse il rispetto delle seguenti condizioni: 1) una chiara ed idonea informativa, al momento della stipula contrattuale, circa i costi e le condizioni di offerta del servizio, anche alla luce delle diverse circostanze di acquisizione del consenso (presso negozio dell'operatore, vendita porta a porta o fuori dai locali commerciali, ecc.); 2) in caso di accumulo, a carico del cliente, di corrispettivi per il servizio utilizzato notevolmente superiori alle ordinarie abitudini di spesa di quest'ultimo, tali da non corrispondere, cioè, ad un "uso normale" e ragionevole del servizio, l'adozione di tempestivi strumenti di autotutela contrattuale; 3) in caso di opzioni o promozioni che a titolo oneroso diano luogo al diritto di usufruire di una quantità di servizi predeterminata, in termini di tempo o di volume, l'invio di una adeguata informazione all'utente in prossimità dell'esaurirsi di dette quantità.

Ed è proprio sulla base di queste premesse che l'AGCOM ha introdotto, come visto con la delibera 326/10/CONS, delle esplicite "misure di tutela degli utenti dei servizi di comunicazione mobili e personali".

In particolare, in forza dell'art. 2 di detta delibera, gli operatori mobili sono tenuti, con riferimento a piani tariffari che prevedono un plafond di traffico dati tariffario a forfait (di tempo o di volume), a rendere disponibili gratuitamente sistemi di allerta efficaci che, al raggiungimento di una determinata soglia di consumo informino l'utente su: a) raggiungimento della soglia; b) traffico residuo disponibile; c) prossimo passaggio ad eventuale altra tariffa e del relativo prezzo al superamento del plafond.

Inoltre, qualora il cliente non abbia dato indicazioni diverse in forma scritta, gli operatori provvedono a far cessare il collegamento dati non appena il credito o il traffico disponibile residuo (di tempo o di volume) di cui al comma 1 sia stato interamente esaurito dal cliente, senza ulteriori addebiti o oneri per quest'ultimo, avvisandolo di tale circostanza.

Secondo il comma 4 del medesimo articolo, gli operatori mobili offrono gratuitamente anche agli utenti con piani tariffari a consumo la possibilità di predefinire una soglia massima di consumo mensile per traffico dati scelta dall'utente tra le diverse opzioni proposte dall'operatore.

A tutti gli utenti che, entro il 31 dicembre 2010, non abbiano provveduto a scegliere tale soglia o a dichiarare di non volersene avvalere, si applica automaticamente, a decorrere dal 1° gennaio 2011, il limite massimo di consumo per traffico dati nazionale pari a 50 euro per mese per utenze private e pari ad euro 150 per utenze affari oltre ad un limite di 50 euro per il traffico dati nei Paesi esteri diversi da quelli dell'Unione europea, fatto salvo il limite di 50 euro previsto dal regolamento europeo per il traffico dati in *roaming* nei Paesi dell'Unione europea.

Nel caso di specie, è pacifico che si versi nelle sopra descritte ipotesi di cd. *bill shock* e si dà per provato, non essendo pervenute eccezioni dall'operatore, che gli importi contestati siano stati saldati.

In riferimento al traffico dati estero addebitato sulla fattura 8213108710 relativa ad un periodo che si situa a cavallo dell'entrata in vigore della delibera 326/10/CONS (cioè, come visto, il 20/8/2010) e antecedentemente alla operatività di alcune prescrizioni della stessa (1/1/2011), l'operatore non ha dato prova, non avendo proposto difese, di aver rispettato quanto previsto dal quadro normativo antecedente alla delibera stessa, ossia, in particolare, di aver informato l'utente circa i costi connessi alle connessioni in *roaming* internazionale. Inoltre, la condotta dell'operatore deve ritenersi censurabile sotto il profilo della mancata adozione di misure di *alert* idonee ad evitare il verificarsi dei sopradetti fenomeni, ciò per tutto quanto rappresentato in ordine ai doveri sussistenti in capo ad un soggetto professionale (cfr., tra le tante, delibera 29/12/CIR, Corecom Friuli Venezia Giulia 102/10 e 103/10, Corecom Lombardia 5/11 e 16/12, Corecom Umbria 30/12). Ne consegue, per l'operatore, l'obbligo di rimborsare il traffico dati in *roaming* internazionale addebitato sulla fattura n. 8213108710 del 8/9/10, per un importo di € 1.240,50.

Per quanto riguarda tutte le altre fatture contestate, ricadenti nell'operatività della delibera 326/10/CONS, anche in questo caso non vi è prova che l'operatore abbia posto in essere le attività previste da detta normativa a tutela dell'utenza. Inoltre le parti non hanno chiarito se si versa in ipotesi di piano tariffario a forfait o a consumo. Dall'esame delle fatture prodotte, le sim che hanno generato il traffico contestato sono soggette a piani tariffari differenti (Basic Replica, Internet Sempre Top, Broadband a tempo), ma non si rinvencono agli atti documenti atti a chiarire di che tipo fossero detti piani e che tariffazione prevedessero all'epoca dei fatti contestati. Si ritiene pertanto applicabile il comma 6 del sopracitato articolo 2 della delibera 326/10/CONS, il quale fissa soglie di traffico dati pari a € 150,00 mensili per le utenze affari, oltre ad un limite di € 50,00 mensili per il traffico dati estero.

Ne consegue, applicando dette soglie al traffico dati fatturato e contestato sulle fatture che vanno dalla AB08157866 del 6/7/11 alla AD00221539 del 8/1/13 che la somma rimborsabile ammonta a € 6.113,94, che sommata a € 1.240,50 della fattura 8213108710, porta ad un totale rimborsabile di € 7.354,44.

A tale importo deve essere dedotta la somma di € 746,22 già corrisposta dall'operatore secondo quanto affermato da parte istante (a tal proposito, per completezza, si osserva che il conteggio effettuato da Vodafone nella mail inviata al cliente, e da questi prodotta, non è comprensibile perché la somma corrisposta viene riferita a due fatture il cui importo da rimborsare per traffico dati contestato sarebbe inferiore a quello effettivamente rimborsato), che porta il totale rimborsabile ad € 6.608,22.

Tuttavia, avendo l'istante stesso richiesto la minor somma di € 6.507,38, deve essere posta a carico dell'operatore tale ultimo importo (cfr. sul punto le deliberazioni del Corecom Umbria n. 18/2013 e 48/2013).

Viceversa, in ordine alla richiesta di rimborso dell'I.V.A. relativa agli importi fatturati a titolo di traffico dati sulle fatture oggetto di contestazione, la stessa deve essere respinta perché parte istante non ha provveduto a dare prova della mancata (parziale o totale) detrazione della stessa.

C) Sulle spese del procedimento.

L'istante, nell'atto introduttivo, chiede "il rimborso delle spese subite per difendersi da un grave abuso pari ad € 2.000,00".

Va a tale proposito osservato che il Regolamento (art. 19, comma 6) prevede che con la definizione possano essere liquidate le spese di procedura, giustificate e necessarie, secondo criteri di equità e proporzionalità, tenendo conto del comportamento delle parti anche nel corso del procedimento di conciliazione.

Considerato, da un lato, che Vodafone non ha aderito al tentativo di conciliazione, e, dall'altro, che l'istante non ha allegato documentazione a giustificazione delle spese asseritamente sostenute, si ritiene equo liquidare a favore di XXX la somma di € 150,00 per spese di procedura.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

per i motivi sopra indicati,

l'accoglimento parziale dell'istanza presentata da XXX, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, corrente in XXX, contro l'operatore VODAFONE OMNITEL XXX (già VODAFONE OMNITEL XXX) in persona del legale rappresentante *pro tempore*, corrente in XXX, il quale operatore è tenuto a:

- corrispondere in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 6.507,38 a titolo di rimborso, per i motivi sopra specificati;
- corrispondere in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 150,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

La domanda relativa al rimborso dell'I.V.A. viene respinta per i motivi sopraindicati.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del d. lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

IL PRESIDENTE
Bruno Geraci

IL COMMISSARIO RELATORE
Tiziana Maglione