

**DELIBERA N. 177/2022**

**██████████ / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE -  
TELETU)  
(GU14/502226/2022)**

**Il Corecom Basilicata**

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 21/10/2022;

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 legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.”*;

VISTO l’accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, nuovamente prorogato con delibera n. 374/21/CONS, recante *“Proroga dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni”*;

VISTA la convenzione per il conferimento e l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 19/12/2017;

VISTA la delibera n. 6/2021 del Co.Re.Com. Basilicata avente ad oggetto: *“Accettazione proroga al 31 dicembre 2022 della convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, Consiglio regionale della Basilicata e Comitato Regionale per le Comunicazioni della Basilicata”*;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come, da ultimo, modificata dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 21/02/2022 acquisita con protocollo n. 0061376 del 21/02/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante, mediante formulario GU14 protocollato in data 21/02/2022, ha lamentato, l’attivazione di servizi a pagamento non richiesti, da parte dell’Operatore Vodafone. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’utente ha dichiarato quanto segue:

a. “L’utente, già cliente Vodafone, aveva acquistato un telefono mobile a rate con la stessa compagnia con l’associazione del proprio numero [REDACTED].

b. Tuttavia, Vodafone attivava ad insaputa dell’utente dei servizi a pagamento non richiesti. A nulla servivano i numerosi reclami rimasti privi di riscontro.

c. L’utente effettuava migrazione verso altro gestore per giusta causa. Vodafone inviava la fattura per recesso anticipato di cui l’utente corrispondeva la parte non contestata relativa alle rate del telefono mobile in acquisto”.

Mediante l’intervento di questa Autorità l’istante ha richiesto:

- i) “Storno dell’importo in fattura emessa da Vodafone successivamente alla migrazione avvenuta per giusta causa per le spese di recesso”;
- ii) “Indennizzi per mancata risposta ai reclami”.

- iii) “Storno e rimborso dei servizi a pagamento eccedenti gli importi previsti da contratto”.

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

L'operatore Vodafone S.p.A, nel rispetto dei termini procedurali, con memoria acquisita al prot. n.0123900 in data 12.04.2022, in merito all'istanza di definizione ha rilevato che: “Vodafone pone in rilievo, in riferimento alle contestazioni avanzate, la correttezza della fatturazione emessa ed oggetto di doglianza. Nel caso di specie, difatti, l'utente ha effettuato il recesso prima dei 24 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto avvenuta nel mese di settembre 2019 (cfr. all. 1).

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

La disattivazione, quindi, considerati i benefici tariffari di cui l'istante godeva, è da ritenersi anticipata e, pertanto, gli oneri di recesso sono dovuti conformemente alla disciplina corrente ed in particolare alla legge 40/2007, art. 1, in cui si chiarisce che è vietata la previsione di termini temporali fatti salvi, tuttavia, i vincoli di durata di eventuali offerte promozionali comportanti prezzi più favorevoli per il consumatore.

In relazione, inoltre, ai costi di attivazione si rileva che gli stessi sono dovuti, come peraltro statuito dalla recente delibera emessa dal Corecom Sardegna nell'ambito del procedimento GU14/67355/2019 nella quale è stato precisato che: “il contributo di attivazione è un importo che viene concordato tra le parti al momento della stipula del contratto e rappresenta il corrispettivo di un'attività che viene posta in essere al momento iniziale del rapporto contrattuale. Tale importo può essere versato dall'utente in un'unica soluzione all'inizio del contratto o ratealmente.

Pertanto, l'esercizio da parte dell'utente del diritto di recesso a seguito di modifiche delle condizioni contrattuali deve avvenire entro 30 giorni dalla comunicazione delle medesime modifiche e determina la cessazione del contratto stesso senza alcun addebito per costi relativi alla cessazione. Non può evidentemente determinare il venire meno di un debito pregresso il cui pagamento era stato dilazionato, come analiticamente disposto dalla Delibera 519/15/CONS”.

La fatturazione emessa, per tutto ciò, appare corretta e dovuta a favore di Vodafone nonché conforme alle condizioni contrattuali pattuite. A ciò si aggiunga che, in virtù di quanto previsto dalle condizioni generali di contratto, in ogni caso, 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".

Ancora, ha evidenziato l'infondatezza della domanda nel caso di reclami tardivi osservando che "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 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 (...)"

Nel merito, poi, ha eccepito che "in base a quanto stabilito dalla Delibera 390/2021/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. Se non diversamente indicato, il termine per ottemperare al provvedimento è di trenta giorni dalla notifica dello stesso.”

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.

Vodafone, infine, rileva l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente. Pertanto, in virtù di quanto statuito dall'art. 14, comma 4, della Delibera 347/18/CONS: “Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte.”

Infine ha precisato che "Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 29,93.” Sulla base di quanto sopra ha respinto ogni addebito e richiesto il rigetto dell'istanza. L'istante nella memoria, acquisita al prot. n. 0145573 in data 04.05.2022, per il tramite del proprio difensore, nel riportarsi integralmente a quanto rappresentato nel formulario GU14, ha ulteriormente precisato quanto segue: “Vodafone addebita i costi di recesso pur consapevole della giusta causa alla base della richiesta di disdetta ossia l'attivazione di servizi non richiesti, prontamente reclamati all'operatore tramite centro assistenza e PEC del 13/05/2021 rimasta priva di riscontro”.

Ha precisato, altresì, che “Vodafone a sostegno della propria tesi, non ha provveduto a depositare agli atti eventuali richieste di attivazione da parte dell'istante relative ai servizi contestati. Sul punto, in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento.

Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul

debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi". - Inoltre, in merito all'eccezione mossa dall'operatore relativa all'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria ha rilevato che "non è dato sapere a quale richiesta di risarcimento danni si riferisca l'operatore, in quanto la predetta non rientra tra le richieste oggetto di istanza".

Infine, ha concluso richiedendo l'accoglimento integrale delle richieste avanzate dall'istante, con vittoria delle spese e di compensi relativi alla presente procedura, in considerazione, anche, del mancato spirito conciliativo e alla correttezza contrattuale nei confronti dell'utente.

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

In rito.

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

Sempre in via preliminare, si rileva che l'eccezione sollevata da Vodafone relativa all'inammissibilità della richiesta risarcitoria risulta infondata, atteso che l'istante non ha avanzato alcuna richiesta risarcitoria in termini di danno, bensì si è limitato a richiedere lo storno/ rimborso di quanto fatturato illegittimamente.

Nel merito

All'esito delle risultanze istruttorie si ritiene che la richiesta dell'istante di cui al punto iii) "di storno e rimborso dei servizi a pagamento eccedenti gli importi previsti dal contratto" non può essere accolta per le ragioni di seguito esposte.

Da un lato, si rileva che la richiesta dell'utente è molto generica e non affatto circostanziata, contravvenendo, quindi, a quel principio di portata generale ed inderogabile secondo il quale l'utente deve adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i motivi alla base della propria richiesta. In proposito, la delibera Agcom n. 70/12/CIR, ha stabilito, infatti, che in materia di onere della prova, "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente". Ma non solo: si rileva un'evidente carenza documentale.

L'istante, infatti, si limita a rilevare l'attivazione di servizi aggiuntivi non richiesti, senza tuttavia, indicare la tipologia di tali servizi attivati e senza, allegare le fatture concernenti gli importi contestati e le condizioni economiche dell'offerta, impedendo, di fatto, qualsivoglia valutazione comparativa tra le tariffe effettivamente applicate e quelle,

invece, sottoscritte e, di conseguenza, impedendo di valutare la correttezza o meno delle fatture emesse da Vodafone, i cui relativi importi, contestati, non vengono neanche dettagliati nel loro esatto ammontare.

A ciò si aggiunga che non è stato prodotto in atti alcun reclamo avente ad oggetto la contestazione dei costi applicati dall'operatore e contestati. Si evidenzia, in proposito, che un orientamento in tal senso ormai pacificamente consolidato, prevede che la richiesta di storno/rimborso delle fatture (come nel caso de quo) può essere accolta solo ed esclusivamente in presenza di formali e documentate contestazioni che specifichino in modo chiaro e dettagliato gli importi che si contestano (ex multis Delibera Corecom Puglia n. 22/2017, Delibera Agcom n. 165/15/CIR).

Invero, l'unico reclamo presente agli atti è datato 13.05.2021 e, dunque, inoltrato al gestore in epoca successiva alla cessazione/migrazione del contratto avvenuta nel mese di marzo 2021.

Nella predetta segnalazione l'utente contesta l'illegittimità dei costi applicati dal gestore in ordine alle spese per recesso anticipato, specificando che tale recesso è stato determinato dall'illegittima applicazione di costi per servizi a pagamento mai richiesti.

La segnalazione, inoltre, non contiene alcuna specificazione in merito ai servizi non richiesti, e ai periodi di riferimento, contrastando quindi con le vigenti disposizioni regolamentari che prevedono espressamente che un reclamo, per essere considerato tale, deve quanto meno indicare chiaramente la tipologia di disservizio, i costi addebitati per il disservizio nonché il periodo temporale in cui questi disservizi sono stati addebitati all'utente.

Tali prescrizioni regolamentari rispondono evidentemente all'esigenza di consentire all'operatore di effettuare le verifiche del caso ed eventualmente intervenire per risolvere il problema segnalato dall'utente (conformi, v. determine Corecom Emilia Romagna n. 9 e 11/2020).

Inoltre, l'utente afferma di avere presentato numerosi reclami telefonici. Tuttavia, in questi casi l'operatore indica un codice al fine di tracciare il reclamo che, nella specie, non viene indicato dall'utente. Si evidenzia che l'onere di provare l'invio del reclamo incombe sull'utente.

Pertanto, non può essere accolta la domanda di storno/rimborso delle fatture per applicazione costi servizi aggiuntivi mai richiesti, per una duplice motivazione: le fatture non sono agli atti così come non vi sono agli atti contestazioni fino alla data del reclamo del 13.05.2021.

Per quanto attiene, invece, alla richiesta storno dell'importo addebitato per le spese di recesso anticipato, di cui al punto i) si osserva che la stessa è meritevole di accoglimento nei termini che seguono.

E' evidente che l'istante, come già argomentato in precedenza, non ha depositato alcun reclamo comprovante la sussistenza di un comportamento illegittimo dell'operatore che lo avrebbe condotto a recedere anticipatamente dal contratto. Tuttavia, tale recesso è comunque da ritenersi legittimamente esercitato ai sensi dell'art. 1, c. 3 della legge 40/2007 (c.d. decreto Bersani), che sancisce la nullità delle clausole contrattuali che impongono agli utenti, in caso di recesso anticipato, spese non giustificate dai costi sostenuti dagli operatori.

Nel contratto debitamente sottoscritto in data 28.09.2019 e depositato da entrambe le parti, risulta che l'operatore abbia comunicato all'utente quali costi, quest'ultimo avrebbe dovuto sostenere in casi di recesso anticipato. Difatti, nell'accordo sottoscritto si legge testualmente "In caso di recesso anticipato, il cliente sarà tenuto al pagamento di eventuali rate residue e ad un corrispettivo pari ad un massimo di 50 euro iva inclusa equo e proporzionale alla durata residua della promozione".

Occorre richiamare, in merito, la giurisprudenza del Consiglio di Stato (sentenza n. 1442/2010 dell'11 marzo 2010), ripresa dal Giudice ordinario (Tribunale Milano, sez. IX, n. 5554 del 15 maggio 2012) che ha reputato legittima la pratica commerciale di subordinare il diritto allo sconto, che il cliente acquisisce sottoscrivendo l'offerta promozionale, alla condizione del mancato esercizio del recesso entro un certo termine, espressamente accettato dall'utente. Il Consiglio di Stato ha, quindi, ritenuto che 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.

Come sostenuto da Agcom delibera 489/16/CONS, allo stesso tempo risulta corretto valutare il momento in cui l'utente ha esercitato il diritto di recesso, tenendo in considerazione i casi in cui il recesso avvenga in un momento non lontano dalla scadenza contrattuale.

**Occorre considerare, 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.**

Si rileva, inoltre, come il sopra riportato orientamento dell'Autorità garante ha trovato il suo compimento nelle recentissime Linee guida approvate da Agcom all'Allegato B della delibera Agcom 204/18/CONS, che prevedono espressamente che in caso di disdetta prima della scadenza di una promozione il costo di disdetta anticipata

deve essere equo e proporzionale al valore del contratto e alla durata residua della promozione.

Nel caso in esame si ritiene, dunque, di quantificare equamente l'importo che l'istante deve corrispondere quale corrispettivo di "recesso anticipato o risoluzione anticipata" sulla scorta delle predette considerazioni. **Occorre considerare, infatti, che l'operazione economica prospettata dall'operatore è sostanzialmente costituita dalla durata pari a 24 mesi (come si evince dal contratto depositato) 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 (cfr. Delibera Corecom Emilia-Romagna n.178/2019).**

Nel caso in esame, considerando che la parte istante è rimasta cliente Vodafone per 18 mesi, (data deducibile dalla fattura in atti n. [REDACTED] del 28.04.2021 di € 89,75, scadenza 18 maggio 2021) il corrispettivo di recesso anticipato dovrà essere calcolato sui 6 mesi che residuavano alla scadenza del vincolo contrattuale.

Appare, dunque, congruo riparametrare e riconoscere un costo effettivamente rimasto a carico dell'operatore in ragione dell'anticipato recesso dell'istante pari ad euro 12,50 + iva (50 : 24 x 6), quale prezzo residuo che sarebbe stato, invece, ammortizzato da Vodafone nel caso di prosieguo del rapporto contrattuale sino al ventiquattresimo mese.

L'utente è, invece, tenuto al pagamento dell'importo residuo di € 11,94, (offerta V - TRAK - SAFE € 1,99 x 6 mesi) nonché l'importo di € 47,88 quale rate residue dispositivo LG K50 (7,98 x 6 mesi).

Per quanto esposto, Vodafone è tenuta a stornare dalla fattura n. [REDACTED] del 28.04.2021 di € 89,75 (scadenza 18 maggio 2021) l'importo di euro 14,68 sul costo per recesso anticipato di euro 50,00 + iva così calcolato (11,94, + 47,88 + 12,50 (+ iva 2,75) = 75,07 (89,75- 75,07= 14,68).

L'istante deduce, inoltre, la mancata risposta ai reclami, dei quali, l'unico documentato, risulta inviato a mezzo PEC all'operatore in data 13 maggio 2021, laddove il gestore niente ha dedotto sul punto.

Agli atti non risultano risposte in merito al citato reclamo.

Ciò premesso, in accoglimento della domanda di cui al punto sub ii), l'istante ha diritto all'indennizzo "per mancata o ritardata risposta ai reclami", di cui all'art. 12 del vigente regolamento sugli indennizzi, il quale prevede che, "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".

Atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera Agcom 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".

Pertanto, ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra, a fronte, del reclamo del 13.05.2021, in considerazione dei 149 giorni intercorrenti dal ricevimento del reclamo da parte del gestore intervenuto in pari data, a quella del 23.11.2021, giorno dell'udienza di conciliazione, durante la quale l'istante ha potuto interloquire per la prima volta con l'operatore sulla questione oggetto di contestazione, decurtati i sopraccitati 45 gg. previsti Carta Servizi Vodafone, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di € 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo nella misura massima così come stabilito dall'art. 12, comma 1, del Regolamento Indennizzi (149 giorni x euro 2,50).

Infine, per quanto attiene alla richiesta formulata nei confronti di Vodafone "di condanna al pagamento delle spese del presente procedimento" di cui alla memoria del 04.05.2022, si ritiene di riconoscere un indennizzo di € 100,00 (cento/00), liquidato in via equitativa e proporzionale, tenuto conto del comportamento complessivo dalle parti in sede conciliativa, del parziale accoglimento dell'istanza e, nel contempo, della particolare complessità della controversia che ha indotto l'utente a rivolgersi ad un legale.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** Alla luce delle considerazioni sin qui svolte, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED] in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 21 febbraio 2022 dalla Sig.ra [REDACTED] nei confronti di Vodafone S.p.A., si propone che l'Operatore provveda:

a) alla corresponsione, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, della somma di:

- euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo ex articolo 12 comma 1 Allegato A Delibera 347/18/CONS.

- euro 100,00 (cento/00) a titolo di spese di procedura ex art. 20 comma 6 dell'Allegato A alla delibera n. 353/19/CONS.

b) a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante attraverso lo storno o il rimborso (in caso di avvenuto pagamento) dell'importo di euro 14,68 dalla fattura n. AN07648901 del 28.04. 2021 di € 89,75 (scadenza 18 maggio 2021).

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia

**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.

Potenza, 21/10/2022

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra

