

DELIBERA 495/2023/CRL/UD del 22/12/2023
R. Lxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/564082/2022)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 22/12/2023;

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

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

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

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante *“Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

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

VISTA l'istanza di **R. Lxxx** del 11/11/2022 acquisita con protocollo n. 0322606 del 11/11/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, Sig. **R. Lxxx**, cliente della Soc. Vodafone Italia S.p.a., in virtù di contratto con costo mensile di € 29,00, denunciava l'improvviso ed ingiustificato aumento delle fatture per circa € 22,00, a partire dal mese di agosto 2021, a seguito dell'avvenuta attivazione da parte dell'operatore, di servizi non richiesti (Vodafone Tv). L'utente: -nonostante avesse provveduto, in data 7.9.21, ad inoltrare giusto reclamo con contestuale richiesta di esibizione del contratto, -nonostante, in risposta, l'operatore avesse dichiarato di non essere in possesso dello stesso, affermando che il servizio risultava attivo dal 18.8.21 e -nonostante, in attesa della regolarizzazione delle fatture de quo, l'utente avesse comunque provveduto al pagamento delle somme non in contestazione, Vodafone, in data 17.1.22, provvedeva alla sospensione della linea, senza mancato preavviso e/o sollecito di pagamento. Stante siffatto stato di cose, l'istante si vedeva costretto ad inoltrare diversi reclami, in data 8.12.21, in data 21.1.22, in data 1.3.22 ed in data 11.4.22, reclami questi che rimanevano però, senza riscontro alcuno e con la persistenza del disservizio lamentato, tanto che il Sig. Lommi, in data 5.5.22, provvedeva ad instaurare il presente procedimento, a seguito del quale l'operatore, in data 13.5.22, dichiarava l'impossibilità della riattivazione della linea. L'utente chiedeva quindi: “1) Storno/Rimborso delle fatture relative al periodo di illegittima sospensione della linea, dal 17/01/2022 fino all'effettivo ripristino; 2) Indennizzo per attivazione di servizi non richiesti dal 07/09/2021 all'1/10/2021 giorno della disattivazione del servizio Vodafone Tv 3) Indennizzo per sospensione illegittima della linea dal 17/01/2022 al 13/5/2022 4) Indennizzo per la mancata risposta ai reclami”.

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva la Vodafone Italia S.p.a.. eccependo l'infondatezza delle eccezioni e richieste ex adverso formulate, in quanto “...l'odierna esponente pone in rilievo di aver già gestito la segnalazione avanzata dall'istante con relativa comunicazione inviata in data 17.2.2022 (cfr. all. 1). La scrivente società, difatti, rappresenta di aver comunicato all'utente che il servizio contestato, ovvero “Vodafone Tv”, in ogni caso, è stato attivo unicamente dal 18.8.2021 all'1.10.2021. Non solo. Vodafone rileva, altresì, di aver predisposto il rimborso della somma di euro 14,44, ovverosia dell'unico importo addebitato nella fattura AN18749286 proprio in riferimento al servizio de quo. Non si

ravvisano, quindi, errori in relazione alla gestione della problematica sopra evidenziata. A ciò si aggiunga, poi, che nessuna responsabilità può essere imputata a Vodafone neppure in merito all'asserita sospensione / disattivazione della numerazione XXXXXX. Come precisato all'istante mediante le comunicazioni di seguito accluse, difatti, la fatturazione emessa successivamente alla disattivazione del servizio "Vodafone Tv" ha riguardato solamente gli addebiti per il canone dell'utenza XXXXXXXX...3 Si precisa, perciò, che la decisione assunta dal Sig. **R. Lxxx** di interrompere del tutto il pagamento delle fatture emesse è assolutamente illegittima ed arbitraria, essendo del tutto evidente che l'avvenuta contestazione di alcune voci non poteva comunque giustificare l'integrale omesso pagamento dei documenti contabili emessi dal gestore, nei quali erano comprese voci non contestate ed in cui era registrato ingente traffico telefonico. Difatti, nel caso di reclamo afferente ad alcuni importi addebitati in fattura non riconosciuti, è fatto obbligo all'utente di eseguire perlomeno il pagamento delle voci non contestate e del traffico generato...A fronte, quindi, del manifesto inadempimento del cliente al pagamento delle fatture, la preavvisata sospensione del servizio telefonico, e la sua successiva disattivazione, è comunque stata legittimamente effettuata dall'operatore conformemente anche a quanto previsto nelle condizioni generali di contratto (cfr. all. 2) Priva di rilievo giuridico, pertanto, appare la domanda di indennizzo, di storno e di rimborso delle fatture avanzata dall'istante...5 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. -2.3 In ultima analisi si eccepisce che la domanda dell'utente deve, comunque, essere rigettata poiché lo stesso non ha evitato, come avrebbe potuto usando l'ordinaria diligenza...2.4 Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 151,07. * * * * * Per tutto quanto sin qui esposto Vodafone Italia S.p.a. reitera 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. In via subordinata, infine, Vodafone richiede che nella denegata e sin da ora contestata ipotesi di accertamento di responsabilità, con conseguente condanna al pagamento di eventuale indennizzo, la somma oggetto di delibera venga stornata dall'importo totale insoluto, ad oggi pari all'importo di euro 151,07".

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel merito, l'istanza può essere parzialmente accolta, nei termini seguenti. Eccepisce l'odierno

istante l'avvenuta improvvisa ed ingiustificata attivazione da parte dell'operatore, di servizi non richiesti, a far data dal 7.9.21 all'1.10.21, data della definitiva disattivazione ad opera del gestore. Replica parte convenuta, l'assenza di errori in relazione alla gestione della problematica in questione, dal momento che la stessa, in data 17.2.22, avrebbe provveduto a comunicare al Sig. **R. Lxxx** che il servizio contestato, ovvero "Vodafone Tv", veniva attivato unicamente dal 18.8.2021 all'1.10.2021 e di aver altresì, predisposto il rimborso della somma di € 14,44, l'unico importo addebitato in fattura, proprio in riferimento al servizio de quo. Da un'attenta analisi della documentazione presente in atti, risulta che, effettivamente, in data 7.9.21, l'istante ha inviato una prima pec all'operatore, nella quale lamenta l'avvenuta attivazione del servizio Vodafone Tv: "...attivato a nome mio ed in maniera fraudolenta con l'applicazione di firma falsa... chiedo di essere messo a conoscenza del nominativo della persona che ha effettuato la firma sul contratto per procedere alla querela della stessa...Vi diffido affinché tali costi non vengano inseriti in fattura". Successivamente, in data 8.12.21, il Sig. **R. Lxxx**, provvede ad inoltrare un'ulteriore pec, nella quale ribadisce quanto sopra denunciato e diffida altresì, l'operatore dall'effettuare il distacco del servizio, avendo già provveduto a pagare le somme non oggetto di contestazione "...la quota relativa al servizio connettività...Chiedo urgentemente la nota di credito per la differenza non dovuta pari ad euro 22,42". A dette pec, ne seguono altre ed esattamente: -in data 21.1.22, quale formale denuncia da parte dell'istante per l'avvenuto distacco della linea per presunta morosità dal 17.1.22, con contestuale sollecito di esibizione della copia del contratto Vodafone Tv, mai richiesto, né sottoscritto; -in data 1.3.22, con la quale viene fatto presente che l'operatore, nonostante gli fosse stato espressamente richiesto di astenersi dall'effettuare il distacco, a partire dalla data del 17.1.22, aveva invece proceduto al distacco della linea dati e voce; -in data 11.4.22, in cui l'istante, oltre a ribadire quanto già lamentato nelle precedenti pec, considerata l'indebita disattivazione della linea, dichiarava di sentirsi "...svincolato contrattualmente senza costi aggiuntivi o penali". Vero è che, in data 17.2.22, l'operatore inviava effettivamente, all'istante una risposta, l'unica, ma in questa, il medesimo si limitava a dichiarare che sui sistemi Vodafone Italia S.p.a. "...non risulta archiviata alcuna copia della richiesta di attivazione Vodafone Tv. La sua offerta risulta comunque attivata dal giorno 18.8.21 e disattivata il 1.10.21...si comunica di aver predisposto il rimborso della somma di € 14.44". Pertanto, all'epoca della contestazione, come evidenzia lo stesso istante nei propri atti, l'operatore ha espressamente dichiarato di non essere in possesso del contratto debitamente sottoscritto dall'utente ed anzi, indica l'inizio dell'attivazione del servizio Vodafone Tv, a far data dal 18.8.21. Orbene, tutto quanto sopra considerato, si precisa innanzitutto, che in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, vige il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cassaz. Civ. n.13533/01, Cassaz. Civ. n.2387/07, Cassaz. Civ. n.1743/07, Cassaz. Civ. n.936/10), 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 sia dipeso da causa a lui non imputabile ex art.1218 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta servizi. Dello stesso avviso anche la Delibera Corecom Abruzzo n.10/11 nella quale è espressamente prescritto che "In base alla disciplina generale dell'onere della prova dettata dall'art.2697 C.c., il creditore che agisce per l'inadempimento può limitarsi ad allegare l'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento" (Corecom Lazio 35/11, Corecom Lazio 46/11, Corecom Lazio 48/11, Corecom Lazio 62/11, Corecom Lazio 74/11, Corecom Lazio 18/12). Per l'effetto, l'onere della prova grava sull'operatore e nel caso de quo sulla Vodafone Italia S.p.a., in considerazione anche del fatto che la stessa è una compagnia telefonica e pertanto, essa rappresenta un soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato rispetto alla posizione del singolo utente, circostanza questa che dovrebbe consentirgli, in tempi rapidi, di provvedere al monitoraggio del traffico telefonico. L'onere della prova in capo all'operatore viene meno, come prescritto dalla Delibera AgCom 59/11/CIR, solo nel caso in cui questi non possa disporre alcuna verifica, circostanza questa mai eccepita dalla Vodafone Italia S.p.a.. Nel caso de quo, si ritiene determinante la circostanza per cui l'operatore, come già sopra accennato, all'unica risposta fornita ai numerosi reclami inviati dall'istante, ammette di non avere alcuna copia della richiesta di attivazione dei servizi in contestazione; dall'altra parte, risultano invece, numerosi i solleciti del Sig. Lommi, nei quali il medesimo insiste nella richiesta di esibizione e/o produzione del contratto con cui lo stesso avrebbe richiesto e sottoscritto il servizio Vodafone Tv. Agcom nella Delibera n.68/10/CIR, stabilisce che "qualora l'utente disconosca il contratto di attivazione di un'utenza, e l'operatore non sia in grado di esibire la prova dell'avvenuta sottoscrizione, deve disporsi lo storno delle fatture illegittimamente emesse. Devono infatti trovare attuazione le misure disposte dall'articolo 7, comma 5, della direttiva di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, in forza del quale "fatti salvi i casi di inadempimento da parte degli utenti, gli organismi di telecomunicazioni non pretendono da questi alcuna prestazione corrispettiva in caso di attivazioni o disattivazioni di linee o contratti o di forniture di beni o servizi da essi non richiesti e provvedono, a loro cura e spese, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali pre-esistenti o al ritiro di detti beni. Tutti i costi, tra i quali quelli derivanti dal ripristino della precedente configurazione, sono a carico dell'operatore che ha disposto l'attivazione o la disattivazione della prestazione non richiesta dall'utente". Conformi a detta Delibera: Agcom Delibera n.84/10/CIR Agcom Delibera n.12/11/CIR Agcom Delibera n.125/11/CIR Agcom Delibera n.155/11/CIR Agcom Delibera n.31/12/CIR. A tale proposito, l'Allegato A alla Delibera n.347/18/CONS, all'art.9 riconosce espressamente che "Nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti di non pagare alcun corrispettivo per tali servizi o di ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari a

euro 5 per ogni giorno di attivazione”. Considerato quindi, che il servizio Vodafone Tv è stato imputato dal 18.8.21 (data dell’effettiva attivazione, come ammesso dalla stessa Vodafone Italia S.p.a. nelle proprie memorie difensive), sino all’1.10.21, data della disattivazione del servizio in questione ad opera del gestore, vale a dire per giorni 44, l’importo che l’operatore sarà tenuto a versare all’utente per un servizio non richiesto sarà di complessivi Euro 220,00. Lamenta inoltre il Sig. **R. Lxxx**, l’avvenuta sospensione amministrativa ad opera del gestore, della linea dati e voce, a far data dal 17.1.22 sino al 13.5.22, giorno in cui, all’esito dell’instaurazione del procedimento di conciliazione presso il Corecom, l’operatore dichiarava la propria impossibilità alla riattivazione della linea. Conseguentemente a siffatto stato di cose, l’istante chiedeva altresì, lo storno di tutte le fatture emesse nel suddetto periodo di sospensione. Stando a quanto assunto dall’operatore invece, la fatturazione emessa successivamente alla disattivazione del servizio “Vodafone Tv” ha riguardato solamente gli addebiti per il canone dell’utenza e pertanto, la decisione assunta dal Sig. Lommi di interrompere del tutto il pagamento delle fatture emesse risulterebbe illegittima ed arbitraria, essendo del tutto evidente che l’avvenuta contestazione di alcune voci non poteva giustificare l’integrale, omesso pagamento dei documenti contabili emessi dal gestore, nei quali erano comprese voci non contestate ed in cui era registrato ingente traffico telefonico. Per quanto concerne l’illegittimità della sospensione della linea invocata dall’istante ed effettuata dal gestore, si precisa che Agcom, nella Delibera n.7/10/CIR stabilisce che: “E’ illegittima la sospensione della linea disposta dall’operatore per asserita morosità, qualora la stessa sia stata disposta prima della scadenza del termine dilatorio previsto dal contratto per effettuare il pagamento e non preceduta da un congruo preavviso”. Conformi: Agcom Delibera n.13/10/CIR e Agcom Delibera n.23/10/CIR per le quali: “E’ illegittima la sospensione del servizio operata dal gestore senza congruo preavviso e in pendenza di reclamo per gli addebiti fatturati”. Conformi: Agcom Delibera n.6/12/CIR ed in particolare, Agcom Delibera n.33/10/CIR che stabilisce quanto segue: “E’ illegittima la sospensione della linea operata dal gestore in presenza di contestazione da parte dell’utente delle somme addebitate, per di più se operata su linee diverse (intestate allo stesso utente) non interessate dalla morosità, in violazione anche delle condizioni generali di contratto...Qualora, a seguito di un sollecito di pagamento, l’utente provveda a saldare l’insoluto e a trasmettere all’operatore copia del bonifico effettuato, quest’ultimo è tenuto a provvedere alla riattivazione dei servizi che risultavano sospesi per morosità. In mancanza, l’utente ha diritto ad un indennizzo per l’illegittimo protrarsi della sospensione dell’utenza”. Ancora, Agcom con la Delibera n.50/10/CIR stabilisce che: “E’ illegittima la sospensione del servizio effettuata dall’operatore in pendenza di un reclamo dell’utente sugli importi fatturati”. Conformi: Agcom Delibera n.44/11/CIR e Agcom Delibera n.64/10/CIR; quest’ultima in particolare, chiarisce che: “Anche nell’ipotesi in cui la sospensione dell’utenza sia stata legittimamente disposta dall’operatore a fronte di una morosità dell’utente, il successivo comportamento dell’operatore che ometta di rispondere a tutti i reclami e richieste di chiarimento dell’utente, impedendo così di fatto a quest’ultimo di provvedere al pagamento dell’insoluto, deve essere considerato illegittimo, con conseguente diritto dell’utente ad un indennizzo per l’indebito perdurare della sospensione”. Ancora,

Agcom con la Delibera n.92/10/CIR, osserva ulteriormente che: "...le doglianze dell'utente in ordine all'indebita sospensione del servizio sulle linee ad esso intestate meritano accoglimento, atteso che, secondo quanto chiarito dalla Corte di Cassazione (sent. n. 23304/2007), la società che eroga il servizio telefonico, prima di procedere al distacco della linea, deve svolgere gli opportuni accertamenti in ordine alle circostanze che hanno impedito il pagamento mediante le modalità prescelte dall'utente (nel caso di specie, addebito su conto corrente bancario), non risultando sufficiente, di contro, la mera comunicazione all'utente del mancato pagamento della bolletta. Infatti l'unica attività cui l'utente è tenuto è il pagamento della bolletta. Pertanto l'operatore avrebbe dovuto verificare le circostanze che avevano impedito l'effettuazione del pagamento mediante prelievo dal conto corrente bancario, prima di procedere al distacco della linea. Viceversa, la decisione di procedere al distacco della linea senza preventivamente eseguire i dovuti accertamenti in ordine ai mancati pagamenti, viola il principio di correttezza ex articolo 1175 c.c., nonché della buona fede nell'esecuzione del contratto, ex articolo 1375 c.c. Alla luce di quanto sopra deve riconoscersi il diritto dell'utente all'ottenimento di un indennizzo per l'illegittima sospensione del servizio". Tutto quanto sopra esposto e dedotto, si ritiene legittima la corresponsione di un indennizzo da parte dell'operatore a favore dell'odierno istante, per l'indebita cessazione amministrativa della linea, rispetto alla quale, interviene quanto disciplinato in materia, dall'art.5 dell'Allegato A alla delibera n.347/18/CONS, nel quale è stabilito espressamente che: "Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione". Per l'effetto, l'operatore sarà tenuto a corrispondere il complessivo importo di € 1.740,00 per l'indebita cessazione amministrativa della linea, così meglio specificato: € 7,50 x giorni 116, dal 7.1.22 (giorno dell'avvenuto distacco) al 13.5.22 (giorno in cui l'operatore, all'esito dell'instaurazione del procedimento innanzi al Corecom, ha dichiarato la propria impossibilità alla riattivazione della linea) = € 870,00 x 2 (la linea voce e dati) = 1.740,00. A proposito della disattivazione della linea ad opera del gestore e dell'emissione di fatture da parte di Vodafone Italia S.p.a. nel periodo di sospensione, interviene l'Agcom con la Delibera n.117/10/CIR, in cui evidenzia quanto segue: "Ai sensi dell'articolo 4, comma 2, della delibera Agcom n. 664/06/CONS, l'utente che presenti formale reclamo all'operatore, contestando l'addebito di taluni importi, può sospendere il pagamento fino alla definizione della procedura di reclami, fermo restando l'obbligo di pagare gli importi non oggetto di contestazione.". In considerazione di ciò, nulla deve corrispondere l'istante a favore dell'operatore in relazione alle fatture emesse dallo stesso nel periodo di interruzione amministrativa del servizio; in questa sede però, non è possibile disporre storno o rimborso di importo alcuno, dal momento che dalla documentazione in atti, non è possibile dedurre la sussistenza e l'esattezza di detti importi. In base a quanto sopra evidenziato, neanche l'importo che l'operatore assumerebbe ancora dovuto dal Sig. Lommi per € 151,07, può in alcun modo essere preteso e ciò, anche in considerazione del fatto che gli importi richiesti dall'operatore, non solo attengono al periodo in contestazione, ma

comprendono anche la penale per la cessazione dell'utenza, che non può in alcun modo essere richiesta. Stando a quanto eccepito dall'istante, l'operatore non avrebbe fornito risposta alcuna ai numerosi reclami dal medesimo inoltrati a seguito dell'indebita attivazione dei servizi non richiesti, nonché della successiva sospensione delle due linee. Anche a tale proposito, in atti, non risulta alcun documento in grado di provare l'avvenuta risposta da parte dell'operatore, ad eccezione della comunicazione del 17.2.22, nella quale però il medesimo, in modo generico, risponde di non essere in possesso della copia del contratto debitamente sottoscritta dall'istante, che l'offerta risulta in ogni caso, attivata dal 18.8.21 all'1.10.21 e di aver comunque predisposto il rimborso della somma di € 14,44. Non si ritiene pertanto, che l'operatore abbia fornito una risposta chiara ed esaustiva a quanto denunciato dall'istante nel proprio reclamo. Si rammenta a tale proposito, che la risposta al reclamo, in base a quanto prescritto anche dall'art.8, comma 4 della delibera n°179 del 2003 CSP, deve essere in forma scritta, adeguatamente motivata e comprensiva degli accertamenti compiuti: "La risposta al reclamo deve 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. La mancata o ritardata risposta al reclamo inviato, da cui è derivata per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle previsioni di cui all'art.11, comma 2, della delibera 179/03/CSP 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". Le delibere Agcom sono chiare sul punto, evidenziando che "meritano l'accoglimento le istanze relative alla liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami" (Agcom nn.9/10/CIR, 13/10/CIR, 32/12/CIR, 58/12/CIR). Fra l'altro, innanzi ai molteplici reclami inviati via pec dall'istante (in data 7.9.21, 8.12.21, 21.1.22, 1.3.22 e 11.4.22, oltre alle denunce avvenute presso il call center), si può dire che nessuna risposta veniva fornita dall'operatore. L'utente ha pertanto diritto al pagamento di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo, per la cui determinazione, ci si riporta all'art.12 dell'allegato A alla Delibera n.347/18/CONS, che stabilisce espressamente che "L'operatore che non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere delle Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad Euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, sino ad un massimo di Euro 300,00". L'indennizzo dovuto dall'operatore a favore del sig. Lommi, sarà pertanto di complessivi € 300,00 considerato che il calcolo pro die risulta superiore al tetto regolamentare.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere parzialmente l'istanza del Sig. **R. Lxxx** e pertanto, la Soc. Vodafone Italia S.p.a. è tenuta a corrispondere a favore dello stesso un indennizzo di € 220,00 per l'attivazione del servizio "Vodafone Tv" non richiesto; un indennizzo di € 1.740,00 per la sospensione amministrativa ad opera del gestore delle due linee, voce e dati, un indennizzo di € 300,00 per la mancata risposta ai reclami. Si compensano le spese di procedura.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 22/12/2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini