

**DELIBERA N. 048/2022/CRL/UD del 25/02/2022**

**C. Oxxx & B. Sxxx /VODAFONE ITALIA SPA/**

**FASTWEB SPA**

**(LAZIO/D/520/2017)**

**IL CORECOM LAZIO**

NELLA riunione del 25/02/2022;

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”;

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. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

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 indennizzi”);

VISTA l’istanza dell’utente acquisita con protocollo n. D3455 del 16/05/2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

Gli istanti hanno lamentato nei confronti di Vodafone Italia Spa e Fastweb Spa il ritardo nell’attivazione dei servizi (richiesta di migrazione), sospensione dei servizi, malfunzionamento dei servizi, spese di fatturazione non giustificate, attivazione di servizi non richiesti, storno e rimborsi, mancato recepimento del recesso e mancata risposta ai reclami.

Il particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, negli atti difensivi e nel corso dell’audizione, gli istanti hanno dichiarato quanto segue:

- a) che in data 17/05/2016 veniva sottoscritto un contratto con Vodafone che comprendeva la migrazione della linea fissa da Fastweb (06 XXXX), con cambio di intestazione dal sig. Sxxx alla Sig.ra Oxxx, l’abbinamento della sim mobile (33XXXX) con migrazione da altro gestore, un Mobile Wi-fi (3xx xxxxx67) e il router con n. 34XXXXXX;



- b) La migrazione della sim mobile (33XXXXXX) avveniva dopo qualche giorno, mentre il servizio internet continuava ad essere fornito da Fastweb;
- c) Per quanto riguarda la linea fissa, dopo circa 30 giorni di sospensione, il servizio era attivo in uscita, ma non si potevano ricevere telefonate da numeri Vodafone, in quanto si attivava una segreteria telefonica, la quale, tra l'altro, faceva riferimento ad un altro numero di telefono, sconosciuto agli istanti;
- d) Vi è stata poi una nuova interruzione del servizio per circa 10 giorni, fino al 15 settembre;
- e) Nel frattempo gli istanti continuavano a pagare le fatture ad entrambi i gestori;
- f) In data 26/08/2016 la Sig.ra C. Oxxx inviava una raccomandata a/r per recedere da Vodafone, intendendo rimanere cliente Fastweb;
- g) Gli istanti, a causa dei su indicati malfunzionamenti, in data 29.09.2016, inviavano al Corecom una prima richiesta di provvedimento d'urgenza. L'esito dello stesso non sarebbe mai stato comunicato agli istanti;
- h) A seguito del persistere dei disservizi, gli istanti, in data 8.03.2017, richiedevano un altro provvedimento temporaneo. Anche tale provvedimento non è stato notificato, ma sarebbe presente negli archivi Corecom;
- i) Il servizio veniva completamente ripristinato solo il 19/04/2017;
- j) Vodafone continuava ad emettere fatture per un servizio non richiesto e di cui l'istante non usufruiva.
- k) Il tentativo obbligatorio di conciliazione, discusso all'udienza del 16.03.2017, si concludeva con esito negativo.

In base a tali premesse, gli utenti richiedevano agli operatori Vodafone Italia Spa e Fastweb Spa quanto segue:

1. l'esibizione dei tabulati telefonici dell'utenza fissa per i periodi di riferimento relativi alle sospensioni del servizio dal 25/05/16 al 24/06/16 e dal 5/09/2016 al 15/09/2016;

e di riconoscere in favore dell'istante:

2. lo storno totale degli insoluti in essere con Fastweb e Vodafone;
3. Rimborso delle fatture pagate a Vodafone in misura pari all'80% dell'importo pagato;
4. € 500,00 per l'omessa portabilità dell'Adsl;
5. € 225,00 per la sospensione del servizio voce in solido a Fastweb e Vodafone per la sospensione dal 25/05/16 al 24/06/2016;
6. € 75,00 per la sospensione del servizio voce in solido a Fastweb e Vodafone per la sospensione del servizio dal 5/09/16 al 15/09/2016;
7. € 717,50 per i malfunzionamenti del servizio voce;
8. € 131,00 per servizi accessori non richiesti;
9. € 1.005,00 per servizi non richiesti per la ritardata lavorazione del recesso
10. € 233,00 per la mancata risposta ai reclami;
11. € 200,00 per spese di procedura.

## 2. La posizione dell'operatore Fastweb Spa.

L'operatore Fastweb, con memoria difensiva inoltrata in data 21.06.2017, deduceva, in via preliminare, l'inammissibilità delle richieste formulate, qualora non coincidenti con le richieste avanzate nell'istanza di conciliazione.

Nel merito evidenziava che il ritardo nella migrazione, richiesta dagli istanti in data 17.05.2016, era dovuta ad esclusiva responsabilità della Vodafone, in quanto, a seguito della sottoscrizione del contratto di migrazione, lo stesso operatore inoltrava alla Fastweb la relativa comunicazione.

Quest'ultima veniva correttamente e puntualmente recepita dalla Fastweb, che per l'effetto poneva in essere la c.d. fase 2, di sua competenza.

La cd. Fase 3, di competenza della Vodafone, necessaria a Fastweb per la deconfigurazione tecnica volta alla definitiva migrazione, non sarebbe mai stata avviata dall'operatore.

Quest'ultimo, infatti, aveva rimodulato più volte la DAC, sino ad arrivare a fissare la data al 28.06.2017.

Concludeva Fastweb insistendo nella infondatezza e nel rigetto dell'istanza presentata dagli istanti ed evidenziava che le doglianze avanzate dovevano essere rivolte esclusivamente nei confronti della Vodafone, quale operatore "*recipient*", unico e solo responsabile, anche sul piano contrattuale, di fronte al nuovo cliente. Fastweb, definendosi operatore "*donor*", respingeva, pertanto gli addebiti, dichiarando di subire il passaggio da un operatore all'altro senza poter o dover intervenire se non con verifiche di carattere formale.

### **3. La posizione dell'operatore Vodafone.**

L'operatore Vodafone, come evidenziato nelle memorie correttamente depositate e in sede di udienza di conciliazione del 16.03.2017, insisteva nell'assenza di responsabilità a proprio carico per la mancata migrazione richiesta dagli istanti.

Vodafone, infatti, riporta di aver dato avvio alle comunicazioni di migrazione, ma che la stessa non si è mai perfezionata a causa delle continue variazioni della DAC da parte di Telecom Italia e che per l'effetto alcun disservizio o malfunzionamento poteva essere lamentato nei propri confronti, in quanto la risorsa era rimasta sempre nella disponibilità della Fastweb.

L'operatore eccepiva, altresì, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo.

### **4. L'esito dell'udienza di definizione.**

All'udienza di definizione ex art. 16, comma 4 regolamento di cui alla Delibera 173/07/CONS le parti riportavano ai rispettivi scritti difensivi.

Vodafone proponeva il pagamento di € 300,00 a titolo di indennizzo e storno dell'insoluto.

L'utente non accettava la proposta.

Il Legale verbalizzante, preso atto del mancato raggiungimento di un accordo tra le parti, rimetteva gli atti al Corecom per la decisione della controversia.

### **5. Motivazione della decisione.**

**5.1 In rito.** Preliminarmente, relativamente alla eccezione sollevata dall'operatore Fastweb, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all'art. 14, comma 3 del Regolamento, che richiama l'art. 7, comma 3 Reg. cit., ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

#### **5.2 Nel merito.**

#### **5.3 Sulla mancata attivazione dei servizi ADSL – omessa migrazione Vodafone Italia Spa.**

La richiesta di indennizzo avanzata dagli istanti di cui al presente punto è parzialmente accolta, per le motivazioni di seguito indicate.

Risulta documentalmente provato che in data 17.05.2016 veniva sottoscritto un contratto con Vodafone, che comprendeva la migrazione della linea fissa da Fastweb (06 xxxxx), con cambio di intestazione dal sig. Sxxx alla Sig.ra Oxxx, l'abbinamento della sim mobile (33xxxxxx), con migrazione da altro gestore, un Mobile Wi-fi (34xxxxxxx) e il router con n. 34xxxxx.

La migrazione del servizio ADSL non si è mai verificata, e gli istanti in data 29.08.2016 sottoscrivevano un nuovo contratto per rientrare in Fastweb.

È noto l'orientamento costantemente espresso dalla Suprema Corte (Cassaz. Civ. n. 2387/04) secondo il quale *“in tema di prova dell'inadempimento di una obbligazione, il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento.*

*Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività nell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto, esatto adempimento”.*

Vodafone aveva, pertanto, l'onere di dimostrare la tempestiva attivazione dei servizi, ovvero che la mancata o ritardata attivazione fosse dipesa da causa ad essa non imputabile; così come aveva l'onere di dimostrare di avere tempestivamente informato l'utente delle eventuali difficoltà tecniche e/o amministrative incontrate nell'adempimento delle obbligazioni.

Nella Carta Servizi Vodafone - parte terza – indennizzo per mancato rispetto degli standard specifici, prevede il tempo massimo di attivazione del servizio in 60 gg. In ordine al cambiamento dei fornitori di accesso, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni – nell'intento di dettare misure “a tutela dei consumatori, in quanto garantiscono la migrazione degli utenti con minimo disservizio e la libertà di scelta degli stessi nel cambiare fornitore di servizi di accesso, in coerenza con quanto previsto all'articolo 1, comma 3 della legge 2 aprile 4 2007 n. 40” – ha adottato la delibera 274/07/CONS del 6 giugno 2007, con cui ha introdotto una procedura bilaterale volta ad assicurare una concreta attuazione della facoltà riconosciuta all'utente di trasferire la propria utenza ad altro operatore, evitando incertezze sui tempi di attivazione del servizio e disservizi. In particolare, l'articolo 17, comma 2, stabilisce che in caso di trasferimento delle risorse di rete di accesso tra due operatori, i tempi di interruzione del servizio all'utente finale sono ridotti al minimo (anche tramite apposite procedure di sincronizzazione), con l'obiettivo di non recare disservizi al cliente finale. Questo premesso, si osserva che il disposto del citato articolo 17 ribadisce principi già sanciti da alcune previsioni del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il “Codice delle comunicazioni elettroniche”, richiamate anche nella delibera 274/07/CONS, secondo cui i tempi di attivazione, e correlativamente di disattivazione, del servizio, costituiscono elementi che devono necessariamente far parte del contenuto minimo del contratto sottoscritto fra utente e operatore (cfr. articolo 70, comma 1, lettera b). Sotto questo profilo, come detto, la Carta Servizi Vodafone prevede il tempo massimo di attivazione del servizio in 60 giorni dalla ricezione di un ordine valido dell'utente, salvi i casi in cui subentri un impedimento oggettivo non imputabile all'operatore. L'articolo 18 della delibera 274/07/CONS prevede, in linea generale, che sia l'operatore *recipient* (nella fattispecie, Vodafone) a raccogliere la manifestazione di volontà da parte dell'utente per poi attivare il dialogo tecnico con l'operatore *donating* (nella fattispecie, Fastweb Italia) e soltanto in via residuale la possibilità di inoltrare la richiesta di migrazione all'operatore *donating*.

Nel caso che ci occupa l'operatore Vodafone, in qualità di recipient, non ha dato prova di aver adempiuto compiutamente all'attivazione del servizio richiesto in data 17.05.2016.

Parimenti non ha dimostrato che la mancata attivazione sia imputabile a Telecom, soggetto terzo, o a fatto ad essa non imputabile. Non risultano depositati in atti documenti attestanti la corretta attivazione della fase 3, ovvero solleciti inviati da Vodafone a Telecom né comunicazioni da Vodafone al cliente, né relazioni tecniche comprovanti l'inadempimento del soggetto terzo.

Pertanto, decorsi i tempi massimi previsti, ovvero gg 60 (16.07.2016). per l'attivazione *de qua*, così come indicati dalla Carta Servizi Vodafone, è dovuta l'indennità di cui all'allegato A, Delibera 73/11/CONS art. 6.

Nello specifico, è dovuta l'indennità pari ad € 5,00 per ogni giorno di ritardo a decorrere dal 17.07.2016 sino alla data del 29.08.2016 (data nuova migrazione verso Fastweb) – 5 € per 43 gg per un totale di € 215,00.

#### **5.4. Sulla sospensione del servizio voce.**

Successivamente alla stipulazione del contratto de quo, gli istanti lamentavano la illegittima sospensione della linea fissa dal 25.05.2016 al 24.06.2016 e dal 5.09.2016 al 15.09.2016.

Nel caso di specie l'istante contesta l'illegittima indebita sospensione dei servizi voce per la durata di 93 giorni. Preliminarmente si osserva che uno dei principi fondamentali in materia di qualità dei servizi di telecomunicazioni (come stabilito dall'art. 3, comma 4, delibera 179/03/CSP) pone in capo agli operatori l'obbligo di fornire i servizi "in modo regolare, continuo e senza interruzioni". Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute a interventi tecnici di manutenzione e riparazione (la cui legittimità è peraltro subordinata all'adempimento di una serie di oneri preventivi in capo all'operatore) e i casi tassativamente indicati dall'art. 5 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica di cui all'Allegato A della Delibera Agcom 353/19/CONS. Ai sensi del citato articolo è infatti previsto che: "1. Fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode e di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del solo servizio interessato dal mancato pagamento. 2. Ai fini del comma 1: a) non può intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell'utente, qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione, con riferimento ai quali sia pendente una procedura di reclamo ovvero di risoluzione della controversia ai sensi degli articoli 3 e 14 del presente regolamento; b) il mancato pagamento non può intendersi come ripetuto se nei sei mesi precedenti la scadenza della fattura in questione non risultano ulteriori fatture insolte."

Nella fattispecie in esame gli operatori non avanzano contestazioni in merito alla sospensione così come evidenziata dagli istanti, né producono documenti idonei a giustificare l'inadempimento dedotto.

Per l'effetto risulta parzialmente accolta la relativa richiesta di indennizzo così come esposta nell'allegato A, Delibera 73/11/CONS art. 4.

Nello specifico, è attribuirsi a Vodafone la sospensione del servizio voce relativo al periodo 25.05.2016 al 24.06.2016 – 30 giorni per € 7,50, per un totale di € 225,00.

Così come è da porre a carico della Vodafone il disservizio intercorso e lamentato, a far data dal 5.09.2016 al 15.09.2016, poiché l'operatore non ha dimostrato di aver adempiuto alla fase 1 per il rientro dell'utente in Fastweb. Pertanto risulta dovuta la somma di € 75,00 (10 gg per € 7,50).

#### **5.5 Malfunzionamento del servizio Voce.**

Gli istanti lamentano che, dopo circa 30 giorni di sospensione (25.05.2016 – 24.06.2016), il servizio sulla linea fissa era attivo in uscita, ma non si potevano ricevere telefonate da numeri Vodafone, in quanto si attivava una segreteria telefonica, la quale, tra l'altro, faceva riferimento ad un altro numero di telefono, sconosciuto agli istanti.

Gli istanti, a causa dei suindicati malfunzionamenti, in data 29.09.2016, inviavano al Corecom una prima richiesta di provvedimento d'urgenza. L'esito dello stesso non sarebbe mai stato comunicato agli istanti e, a seguito del persistere dei disservizi, gli istanti, in data 8.03.2017, richiedevano un altro provvedimento temporaneo. Anche tale provvedimento non sarebbe stato notificato e sarebbe presente negli archivi Corecom.

A detta degli istanti i malfunzionamenti si sarebbero risolti solo in data 19.04.2017.

Anche su tale circostanza gli operatori non hanno avanzato contestazioni, né prodotto documenti idonei a giustificare l'inadempimento dedotto.

Pertanto la richiesta di indennizzo di cui all'art. 5 comma 2 all'allegato A, Delibera 73/11/CONS deve essere parzialmente accolta nei termini che seguono.

Non risulta documentato il malfunzionamento del servizio voce, come sostenuto dagli istanti, a far data 25.06.2016. Infatti, la unica contestazione in atti risulta depositata in data 8.03.2017.

Essendo gli istanti rientrati in Fastweb con richiesta del 28.08.2016, ed avendo Fastweb 30 gg per l'attivazione dei servizi, nel caso di specie 27.09.2016, da tale data deve farsi decorrere il disservizio lamentato e non contestato dall'operatore fino alla data di risoluzione delle problematiche databile al 19.04.2017.

L'indennizzo dovuto da parte di Fastweb ai sensi dell'art. 5 comma 2 all'allegato A, Delibera 73/11/CONS, è pari ad € 510,00 (204 gg per € 2,50)

**a. Spese di fatturazione non giustificate – attivazioni di servizi non richiesti – storno – rimborsi**

Lamentano, ancora, gli istanti di aver contestato tutte le problematiche avute con l'operatore Vodafone con raccomandata del 26.08.2016. Con suddetta comunicazione chiedevano il recesso dal contratto sottoscritto in data 17.05.2016 e da tutti i servizi inclusi in esso.

Relativamente ai costi non congrui rispetto al contratto sottoscritto ed allegato, identificati dagli istanti in costi per "giga extra", attivazione e rinnovo bundle, costi per l'attivazione di offerte mobile, *vodafone exclusive*, le richieste avanzate dagli istanti devono essere accolte.

Risultano dalle fatture depositate aggiunti i su indicati servizi non richiesti, per i quali deve essere corrisposto un indennizzo, ai sensi dell'art. 8, comma 2, dell'allegato A, Delibera 73/11/CONS, per il periodo 17.05.2016 (data attivazione) - 25.09.2016, pari ad € 1.00 per giorni 131, per un totale di € 131,00 da porsi a carico dell'operatore Vodafone.

Relativamente alla contestazione degli istanti per gli importi fatturati ad ottobre 2016 e aprile 2017 per disattivazione/ recesso anticipato le stesse devono essere accolte e i relativi costi stornati (v. punto 5.8).

**b. Rimborsi**

Gli istanti richiedono, ulteriormente, il rimborso dell'80% delle fatture pagate a Vodafone in rapporto ai soli servizi funzionanti avendo Vodafone, comunque, addebitato le prime due fatture con scadenza 12.07.2016 e 7.09.2016.

Tale richiesta può essere accolta invero esclusivamente in relazione alle somme corrisposte per i servizi non richiesti giga extra (€ 18,84 fattura luglio 2016, € 16,38 per fattura settembre), *vodafone exclusive* (€ 1,56x2), oltre Iva.

**c. Sul mancato recepimento del recesso**

Gli istanti lamentano il mancato recepimento del recesso e la prosecuzione della fatturazione da parte di Vodafone.

Gli istanti hanno regolarmente e formalmente inviato comunicazione di disdetta a mezzo lettera Racc. A/R in data 26.08.2016 ricevuta dall'operatore in data 1.09.2016, giusta copia della cartolina di ricevimento depositata in atti, Risulta assolto, pertanto, l'onere della prova in merito all'invio della disdetta. A tale proposito ed 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 base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, espresso in svariate pronunce (ex plurimis, Delibere Agcom 85/07/CIR, 45/08/CIR, 54/08/CIR, 15/09/CIR e 39/09/CIR), gli Operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l'Utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di disattivazione del servizio, l'Operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a fornire precisa dimostrazione che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da propria colpa. Il Gestore, in questo caso non ha contestato la circostanza del recesso come dedotta dagli istanti. Per questo motivo si è resa disponibile, in sede di conciliazione, ad effettuare lo storno dell'insoluto e un indennizzo di € 300,00 omnia. Alla luce di quanto sopra, ed attesa la responsabilità del Gestore nel non aver dato seguito tempestivamente alla richiesta di recesso inoltrata dagli istanti, questi ultimi hanno diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile/amministrativa fino alla data dell'effettiva cessazione del servizio attraverso lo storno delle fatture insolte a tale data.

#### **5.9 Sulla mancata risposta al reclamo.**

Gli utenti lamentavano la mancata risposta al reclamo del 26.08.2016, chiedendo la condanna di Vodafone al pagamento del relativo indennizzo.

La richiesta avanzata non è meritevole di accoglimento, in quanto la raccomandata suindicata deve definirsi quale recesso e non reclamo.

#### **6. Sulle spese di procedura.**

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6 del regolamento che sancisce inoltre che nel determinare i rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

Nel caso di specie considerato il comportamento processuale delle parti e l'offerta conciliativa e transattive formulate da Vodafone in sede di udienza di definizione del 16.11.2017, nonché l'esiguo valore della presente controversia – appare equo liquidare le spese di procedura in € 100,00.

Pertanto, per le motivazioni in premessa,

### **II COMITATO DELIBERA**

1. di accogliere parzialmente l'istanza dei Sigg.ri Oxxx e Sxxx nei confronti delle società VODAFONE ITALIA e Fastweb, con liquidazione di spese di procedura pari ad € 100,00 a carico di ciascuna società, per un totale di € 200,00.

2. La società VODAFONE ITALIA Spa è tenuta a disporre le indennità di cui al punto 5.3, in favore dell'utente, per la somma di € 215,00.
3. La società VODAFONE ITALIA Spa è tenuta a disporre le indennità di cui al punto 5.4, in favore dell'utente, per la somma di € 225, 00 relativa al periodo 25.05.16 – 24.06.2016 ed €75,00 per il periodo 5.09.2016 – 15.09.2016.
- 4 La società Fastweb Spa è tenuta a disporre le indennità di cui al punto 5.5, in favore dell'utente, per la somma di € 510,00.
5. La società VODAFONE ITALIA Spa è tenuta a disporre le indennità di cui al punto 5.6, in favore dell'utente, per la somma di € 131,00.
6. La società Vodafone Italia Spa, in ottemperanza di quanto disposto al punto 5.7, è tenuta a rifondere le somme corrisposte dagli utenti per i servizi non richiesti giga extra (€ 18,84 fattura luglio 2016, € 16,38 per fattura settembre), vodafone exclusive (€ 1,56x2), oltre Iva.
7. La società VODAFONE ITALIA Spa è tenuta a disporre lo storno delle fatture insolite emesse dal mese di settembre 2016 ad aprile 2017.
8. Non accoglie le richieste avanzate dagli istanti di cui al punto 5.9.

I gestori sono, altresì, tenuti a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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 sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità.

Roma, 25/02/2022

Il Dirigente  
Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente  
Avv. Maria Cristina Cafini

F.TO