

**DELIBERA N. 007/2023/CRL/UD del 27/01/2023**  
**F. Gxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE- TELETU)**  
**(GU14/144827/2019)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 27/01/2023;

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 F. Gxxx del 04/07/2019 acquisita con protocollo n. 0293348 del 04/07/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante, la Sig.ra F. Gxxx, cliente Vodafone con codice n°1.40xxx, esponeva di aver richiesto al gestore di voler annullare tutte le fatturazioni emesse nei suoi confronti dall’operatore, successivamente al mese di luglio 2018, sino al 4.7.2019 (data della domanda), dal momento che avrebbe esercitato la facoltà di ben due recessi ai sensi dell’art.70, comma 4 del D.lg. n°259/2003, rispettivamente notificati in data 12.7.2018, con raccomandata n°15xxx per il contratto di abbonamento “Casa Edition”, avente ad oggetto la Sim n°33xxx ed in data 3.10.2018, con raccomandata n°15xxx, per il contratto avente ad oggetto la Sim n°34xxx. Per l’effetto, tutte le somme fatturate all’istante non sarebbero dovute: in particolare, dall’importo ex adverso richiesto di € 736,94, oggetto della fatturazione n°15xxx dovrebbero essere detratti € 150,00 a titolo di deposito cauzionale che, a norma delle condizioni generali di contratto, “viene restituito per intero se si passa al pagamento con carta di credito o si recede dal contratto” (All.1 di controparte alla pag.2 sezione note), € 120,00 a titolo di nota di credito n°ZZ0xxx emessa in data 12.10.2018 a favore della Sig.ra Gxxx, nonché € 86,01 a titolo di nota di credito n°ZZ0xxx emessa dalla Vodafone in data 11.10.2018 a favore dell’istante (All.2). Le due note di credito di cui sopra, per un totale di € 206,01, sarebbero state inviate dalla Vodafone a favore della Sig.ra Gxxx a seguito delle continue contestazioni sollevate dalla stessa e ritualmente notificate, pertanto, l’operatore avrebbe in qualche modo ammesso il suo errore nella fatturazione n°15xxx. Non sarebbero dovuti neanche € 182,02, ex adverso richiesti a titolo di recesso/disattivazione ex art.70 D.lg. n°259/03. In data 2.5.2019, si concludeva il procedimento per l’esperimento del tentativo di conciliazione e si dava atto che nessun accordo risultava possibile. L’utente chiedeva quindi: “di annullare tutte le fatturazioni emesse successivamente al mese di luglio 2018 sino ad oggi nei confronti della Sig.ra F. Gxxx codice cliente 1.4xxx. E ciò tenuto conto dei n.2 recessi ritualmente esercitati ex art.70 comma 4 del DLGS N.259/2003 e rispettivamente notificati in data 12.07.2018 con raccomandata n.15xxx per il contratto di abbonamento “Casa Edition” avente ad oggetto la Sim n.33xxx ed in data 03.10.18 con raccomandata n.15xxx per il contratto avente ad oggetto la Sim n.34xxx. Pertanto, le somme fatturate nei confronti della Sig.ra F. Gxxx dal mese di luglio 2018 sino a tutt’oggi, non sono dovute. In conseguenza della mancata lavorazione dei recessi di cui sopra, si richiede alla Vodafone Italia S.p.a. in persona del legale rappresentante p.t. il pagamento in favore della Sig.ra F, Gxxx

dell'indennizzo pari ad Euro 1550,00 ex art.8 allegato A delibera n.73.11.CONS". La quantificazione dei rimborsi come richiesti dall'utente ammontavano pertanto a complessivi € 1.550,00.

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

Si costituiva la Vodafone Italia S.p.a., eccependo l'infondatezza delle eccezioni e richieste ex adverso formulate, dal momento che l'utente avrebbe effettuato il recesso prima dei 24 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto. Precisa Vodafone che "detto importo è richiesto per compensare le eventuali offerte e promozioni attivate a favore dell'utente e sostenibili dal gestore solo ed esclusivamente qualora l'utente mantenga il rapporto contrattuale con lo stesso per almeno 24 mesi garantendo in tal modo un introito bimestrale in grado di coprire sul lungo periodo (appunto 24 mesi) i costi sostenuti dal gestore per la fornitura del servizio in offerta o in promozione. A ciò si aggiunga che l'utente ha altresì richiesto la disattivazione della sola linea fissa e della connettività internet senza alcun riferimento alla Sim 33xxx. Le fatture de quibus, pertanto, appaiono corrette e dovute". Stando a quanto assunto dall'operatore, inoltre, l'istante non avrebbe prodotto prove a sostegno della propria tesi. L'operatore concludeva, precisando che "l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 715,57".

## **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. L'istante contesta all'operatore il fatto che, nonostante abbia inviato a Vodafone ben due lettere raccomandate di recesso ed esattamente, in data 12.7.2018, con raccomandata n°15xxx, per il contratto di abbonamento "Casa Edition", avente ad oggetto la Sim n°33xxx ed in data 3.10.2018, con raccomandata n°15xxx per il contratto avente ad oggetto la Sim n°34xxx, l'operatore non avrebbe provveduto alla lavorazione delle stesse, emettendo delle fatture non dovute, in quanto successive alle domande de quibus. Orbene, è indubbio che l'utente abbia provveduto ad inviare, a mezzo lettera raccomandata, ben due lettere di recesso, avendone prodotto copia nel corso del presente giudizio ed appare altrettanto evidente che l'operatore, ciò nonostante, abbia emesso delle fatture in cui veniva richiesto il pagamento di costi per le Sim, relativamente alle quali era stato appunto richiesto il recesso di cui sopra. Agcom, con la Delibera n.103/10/CIR stabilisce espressamente che "devono essere considerate illegittime le fatture emesse dall'operatore successivamente al recesso regolarmente esercitato dall'utente, il quale ha pertanto diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile". Conformi: Agcom Delibera n.140/10/CIR e Agcom Delibera n.137/10/CIR, quest'ultima delibera nello specifico evidenzia che "In caso di ritardata lavorazione del recesso comunicato dall'utente, deve essere dichiarato il diritto dell'utente al rimborso/storno degli importi addebitati in un periodo successivo a quello di efficacia del recesso, in osservanza al disposto della legge n. 40/2007, che all'articolo 1, comma 3, statuisce: "i contratti per

adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni". Conformi: Agcom Delibera n.24/11/CIR, Agcom Delibera n.75/11/CIR, Agcom Delibera n.152/11/CIR, Agcom Delibera n.32/12/CIR, Agcom Delibera n.39/12/CIR, Agcom Delibera n.43/12/CIR. Ancora, il Corecom Calabria nella Delibera n.25/11 ribadisce che "Nei contratti per adesione il diritto di recesso è previsto dalla legge... Ogni fattura emessa successivamente alla cessazione del contratto a seguito di recesso è pertanto illegittima. Inoltre, la violazione delle norme sul diritto di recesso e la pretesa di somme, da parte dell'operatore, a fronte di servizi non usufruiti dall'utente, integra una condotta vessatoria, che dà diritto all'utente di ottenere un indennizzo per violazione dei canoni di lealtà, diligenza e buona fede", allo stesso modo il Corecom Emilia-Romagna con la Determinazione n.6/12 ribadisce che "L'operatore è tenuto a recepire il recesso esercitato dall'utente entro il termine legislativamente previsto di 30 giorni. Deve perciò essere riconosciuto il diritto dell'utente allo storno e/o al rimborso di tutte le fatture riferite al periodo successivo a tale termine" e così il Corecom Friuli Venezia Giulia nella Delibera n.54/12 secondo cui: "Qualora l'utente eserciti correttamente il proprio diritto di recesso, come nel caso di specie, l'operatore è tenuto a disattivare i servizi entro il termine di 30 giorni dal ricevimento della comunicazione di recesso. Ogni fattura emessa successivamente a tale momento è illegittima e deve essere annullata.". Conformi: Corecom Lazio Delibera n.13/10, Corecom Lazio Delibera n.44/10, Corecom Lazio Delibera n.55/10, Corecom Lazio Delibera n.64/11, Corecom Puglia Delibera n.18/10, Corecom Puglia Determinazione n.5/10, Corecom Puglia Determinazione n.15/12. Peraltro, il D.l. n.7/2007, convertito nella legge n.40/2007, all'articolo 1, comma 1, riconosce al consumatore la facoltà di recedere dai contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia, di reti televisive e di comunicazione elettronica, o di trasferire la propria utenza presso altro operatore, con il solo obbligo del preavviso. L'esercizio della facoltà di recesso o di trasferimento dell'utenza è senza vincoli temporali: l'eventuale previsione di una durata minima del contratto è vincolante per il solo operatore. L'utente è onerato del solo obbligo del preavviso che, in ogni caso, non può essere superiore a trenta giorni. Ne consegue che, in caso di esercizio del diritto di recesso, l'operatore deve attivarsi per rendere effettivo il recesso nel rispetto delle tempistiche stabilite dalle condizioni contrattuali e dalle predette normative. In caso di ritardo nella lavorazione del recesso, l'utente ha diritto allo storno delle fatture emesse nel periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere già sciolto. E' evidente quanto siano numerose le delibere che confermano all'unanimità l'orientamento del Corecom e così, ancora, il Corecom Umbria Delibera n.16/10: "Deve considerarsi illegittima ogni richiesta di pagamento formulata dall'operatore successivamente al perfezionarsi del recesso ritualmente esercitato dall'utente, poiché l'operatore non può pretendere alcuna prestazione a corrispettivo di servizi non richiesti" o il Corecom Umbria con la Delibera n.20/11 che sottolinea: "Ogni fattura emessa dal gestore successivamente al momento in cui l'utente ha esercitato il proprio diritto al recesso è



illegittima, in forza di quanto disposto dall'articolo 5, comma 9, dell'allegato A della delibera Agcom n. 664/06/CONS, secondo il quale l'operatore che in caso di recesso non disattivi tempestivamente il servizio oggetto del recesso, non può addebitare all'utente alcun importo per le prestazioni eventualmente da questo fruito a decorrere dalla data di efficacia del recesso stesso". Ogni fattura emessa successivamente alla cessazione del contratto a seguito di recesso è pertanto illegittima. Altre delibere conformi: Corecom Lazio Delibera n.36/11, Corecom Lazio Delibera n.40/11, Corecom Lazio Delibera n.14/12, Corecom Lazio Delibera n.40/12, Corecom Puglia Delibera n.29/11, Corecom Puglia Determinazione n.13/11, Corecom Puglia Determinazione n.47/11, Corecom Umbria Delibera n.3/12, Corecom Umbria Delibera n.20/12. Pertanto, l'operatore sarà tenuto a stornare dalla posizione debitoria dell'utente tutte le fatture emesse successivamente al 12.7.18, data di presentazione della prima domanda di recesso, ad eccezione di € 146,62, che costituiscono solo una parte dell'importo di € 736,94, come indicato nella fattura n.15xxx ed infatti, da questo importo, devono essere detratti i seguenti importi: - € 52,29 che corrisponde ai costi relativi al contratto Casa Edition, non dovuti perché l'utente, in data 12.7.18, aveva inviato la domanda di recesso per la Sim interessata, - € 182,02 non dovuti perché richiesti a titolo di "corrispettivo per recesso/Disattivazione" - € 150,00 non dovuti perché richiesti a titolo di deposito cauzionale, già versato dall'utente al momento della sottoscrizione del contratto originale - € 120,00 corrispondenti alla nota di credito emessa da Vodafone in data 11.10.18 - € 86,01 corrispondenti alla nota di credito emessa da Vodafone in data 12.10.18 La somma degli importi sopra indicati, detratta dall'importo richiesto in fattura di € 736,94, corrisponde ad € 146,62 che è esattamente quanto l'utente deve ancora versare all'operatore. Merita particolare attenzione l'importo di € 182,02, richiesto dall'operatore nella fattura n.15xxx e che si è ritenuto di detrarre dal maggiore importo di € 736,94, come indicato nella fattura medesima ed infatti, trattasi, come si è avuto modo di precisare, delle spese di recesso. A tale proposito, il prevalente orientamento, è uniforme nel ritenere che la penale non è comunque dovuta nel caso in cui l'utente, a prescindere dal comportamento dell'operatore, decida di avvalersi spontaneamente della facoltà di utilizzare il proprio diritto di recesso; così, il Corecom di Trento, nella Delibera n.8/12 evidenzia che, "A fronte dell'esercizio della facoltà di recesso da parte dell'utente, gli unici importi che possono essere posti a carico dell'utente stesso sono quelli giustificati da costi effettivi sostenuti dagli operatori, ovvero le spese di cui sia dimostrabile e dimostrato un pertinente e correlato costo sopportato per procedere alla disattivazione, in base all'articolo 1 della legge n. 40/2007". Dello stesso orientamento anche la Delibera del Corecom Umbria n.5/11 che stabilisce che: "La vigente normativa (articolo 1, comma 3 della legge n. 40/2007) legittima il gestore a richiedere al consumatore la corresponsione dei soli costi sostenuti per il recesso anticipato dal contratto. Pertanto, in presenza di una contestazione dell'utente circa gli importi a tale titolo addebitati, l'operatore avrebbe dovuto dimostrare l'equivalenza degli importi fatturati a titolo di recesso anticipato ai costi effettivamente sostenuti per la gestione della procedura di disattivazione. Al riguardo si deve evidenziare che poiché in via generale le attività di disattivazione della configurazione preesistente coincidono con le attività tecniche da effettuarsi in fase di attivazione dell'operatore che acquisisce il

cliente, attività che sono già remunerate da quest'ultimo, eventuali costi di disattivazione posti a carico dell'utente, in assenza di prova contraria, sono del tutto ingiustificati con esclusione dei soli costi di gestione della pratica. In mancanza di tale prova, deve essere accolta la richiesta avanzata dall'utente di rimborso degli importi addebitati a titolo di penale". Nel caso in oggetto, pertanto, considerato che l'operatore non ha provveduto a dimostrare l'equivalenza degli importi fatturati a titolo di recesso anticipato ai costi effettivamente sostenuti per la gestione della procedura di disattivazione, nessuna penale è dovuta da parte dell'utente. L'Agcom inoltre, nelle linee guida adottate dalla direzione tutela dei consumatori, relative all'interpretazione dell'articolo 1, primo e terzo comma, del D.l. n.7/2007, convertito in legge n. 40/2007, pubblicate in data 28 giugno 2007, ha individuato il criterio per la determinazione dei costi addebitabili agli utenti che recedono da un contratto concluso con il gestore prima della naturale scadenza contrattuale, con riguardo alle sole spese per cui sia dimostrabile un pertinente e correlato costo affrontato dagli operatori per procedere alla disattivazione, secondo un concetto di pertinenza del costo oggettivo ed imparziale nel rapporto di causalità/strumentalità dei costi/ricavi. Premesso ciò, secondo l'Agcom, "possono ritenersi recuperabili dall'operatore le sole "spese/costi" che lo stesso dimostra di aver sostenuto per la disattivazione dell'impianto e non anche quelli che ha dovuto affrontare in occasione della sua installazione (id est, all'inizio del rapporto contrattuale). In altri termini, l'articolo 1, comma 3 della legge n. 40/07 ha inteso offrire all'utente la possibilità di recedere liberamente ed in ogni momento dal rapporto, ma tale intento non sarebbe raggiungibile se si lasciasse la possibilità all'operatore di far pagare al cliente somme che non hanno alcuna attinenza con i costi di recesso. In definitiva l'Autorità ritiene di applicare correttamente l'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/07 limitando le "spese" recuperabili a carico dell'utente ai soli "costi" sostenuti dall'operatore nella fase terminale del rapporto e strettamente funzionali alla sua estinzione" (cfr. delibera Agcom n. 232/10/CONS). Pertanto, in difetto di prova, il cui onere incombe sull'operatore, sull'entità delle spese "per cui sia dimostrabile un pertinente e correlato costo affrontato dagli operatori per procedere alla disattivazione", deve essere disposto lo storno integrale della fattura contestata". Conformi: Corecom Lazio Delibera n. 42/11. Rispetto a tutte le altre fatture emesse successivamente alle domande di recesso del 12.7.18 e del 28.9.18 (ricevuta in data 3.10.18) -vale a dire la fattura per € 126,56 del 19.10.18, la fattura per € 34,54 dell'8.1.19 e la fattura per € 49,34 del 28.1.19, senza considerare le richieste ulteriori per le spese correlate al recupero dei crediti assunti insoluti-, l'operatore nulla può avere a che pretendere, dal momento che dette fatture sono state emesse solo ed esclusivamente in conseguenza del ritardo ad opera di Vodafone nella lavorazione delle domande di recesso di cui sopra. Per quanto riguarda la domanda dell'utente di indennizzo per il ritardo nella disattivazione del servizio ad opera di Vodafone a seguito della mancata lavorazione del recesso, si evidenzia che Agcom, con la Delibera n.27/10/CIR stabilisce che "gli utenti hanno diritto, ai sensi del codice del consumo, di "ripensare" l'affare concluso, sciogliendosi dal vincolo contrattuale senza alcuna motivazione e spesa. In questi casi, ove l'utente abbia rispettato i termini e le modalità previsti dal codice del consumo per l'esercizio del diritto di ripensamento, l'operatore deve rendere effettivo il recesso, provvedendo a

ripristinare la situazione quo ante. Ove ciò non avvenga, l'utente ha diritto ad un indennizzo da disservizio per ogni giorno di ritardo nella lavorazione della richiesta di recesso". Ad ulteriore conferma interviene il Corecom Friuli Venezia Giulia che, con la Delibera n.55/10 riconosce quanto segue: "In caso di ritardo nella lavorazione della disdetta, l'utente ha diritto a un indennizzo per ogni giorno di ritardo, oltre allo storno delle fatture emesse nel periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere già sciolto". Stesso orientamento è ravvisabile nella Delibera n.4/12 del Corecom Lazio secondo cui, "Oggetto della controversia è la mancata/ritardata lavorazione, da parte dell'operatore, del diritto di recesso (ripensamento) esercitato dall'utente ai sensi del codice del consumo. E' necessario osservare che nei casi di contratti stipulati secondo particolari modalità (nello specifico vi rientrano i contratti stipulati fuori dai locali commerciali) quale quella qui in esame, ai sensi del codice del consumo gli utenti hanno diritto di "ripensare" sull'affare concluso, sciogliendosi dal vincolo contrattuale senza alcuna motivazione e spesa, nei termini e con le modalità stabilite dal codice stesso (l'articolo 64 del codice del consumo prevede un termine di 10 giorni per l'esercizio del diritto di recesso). In questi casi, ove l'utente abbia rispettato i predetti termini e modalità, l'operatore deve rendere effettivo il recesso, provvedendo a ripristinare compiutamente la situazione quo ante. Ove ciò non avvenga, l'utente ha diritto ad un indennizzo da disservizio per ogni giorno di ritardo e alla restituzione di tutte le eventuali somme versate". Conformi: Corecom Lazio Delibera n.7/12, Corecom Lazio Delibera n.14/12, Corecom Lazio Delibera n.59/12 ed il Corecom Umbria che con la Delibera n.21/11 riconosce che "Nei contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia, il diritto di recesso è previsto dalla legge e precisamente dall'articolo 1, comma 3, del d.l. n. 7/07 convertito dalla legge n. 40/2007, il quale fissa in giorni trenta il termine massimo di preavviso alla controparte, con espressa previsione di nullità di eventuali clausole difformi. Nonostante lo scioglimento del contratto sia effetto automatico dell'esercizio del diritto di recesso, per la disattivazione dei servizi telefonici, la deconfigurazione del cliente ed il rilascio della risorsa numerica è necessario che l'operatore telefonico svolga una serie di attività espressamente previste dall'articolo 19 della delibera Agcom n. 274/07/CONS. Dal mancato espletamento di dette attività, nel termine massimo di trenta giorni dal ricevimento della comunicazione di recesso, deriva il diritto ad un indennizzo in favore dell'utente per il disagio subito per ogni giorno di ritardo". Conformi: Corecom Calabria Delibera n. 6/11 Corecom Lazio Delibera n. 10/12. Pertanto, in considerazione di quanto sopra evidenziato, l'utente avrà diritto ad un indennizzo per la determinazione del quale ci si riporta all'applicazione, in via analogica, a quanto stabilito in materia dall'art.4 dell'Allegato A alla Delibera n.347/18/CONS, che al comma 1 disciplina il caso di ritardo nell'attivazione di un servizio e al quale pertanto, in via analogica, si fa rientrare il caso in oggetto, vale a dire quello di ritardo nella disattivazione di un servizio. Il comma 1 prevede che "Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad Euro 7,50 per ogni giorno di ritardo". Il medesimo articolo, al comma 2 stabilisce che: "L'indennizzo di cui al comma 1 è applicato anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore, con riferimento alla

attivazione del servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti tecnici o amministrativi", circostanza questa che risulta essersi verificata nella fattispecie in esame. Per l'effetto, l'operatore sarà tenuto al rimborso a favore dell'utente, a titolo di indennizzo per il ritardo nella lavorazione delle domande di recesso, di complessivi € 2677,50 (€7,50 x 357 gg dal 12.7.18, giorno della prima domanda di recesso al 4.7.19, giorno della domanda con cui è stato instaurato il presente procedimento). In relazione alle spese della procedura, considerato il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese, nonché il valore della controversia, si ritiene congruo liquidare l'importo di € 50,00 a titolo di rimborso spese.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA** **Articolo 1**

1. Di accogliere parzialmente l'istanza della Sig.ra F. Gxxx nei confronti della società Vodafone Italia S.p.a., che pertanto è tenuta a stornare dalla posizione debitoria della stessa tutte le fatture emesse successivamente alle domande di recesso dalla medesima inviate con raccomandata in data 12.7.18 ed in data 28.9.18, ad eccezione di € 146,62, corrispondenti ad € 736,94 (come richiesti con la fattura n.15xxx), detratti: - € 52,29 non dovuti perché già inviato recesso per la Sim Casa Edition, - € 182,02 non dovuti perché richiesti a titolo di "corrispettivo per recesso/Disattivazione", - € 150,00 non dovuti perché corrispondenti al deposito cauzionale già versato dall'utente, - € 120,00 non dovuti perché corrispondenti a nota di credito emessa dall'operatore in data 11.10.18, - € 86,01 non dovuti perché corrispondenti a nota di credito emessa dall'operatore in data 12.10.18), oltre a rimborsare alla stessa il complessivo importo di € 2677,50 a titolo di indennizzo per tutti i giorni di mancata lavorazione delle domande di recesso di cui sopra (€ 7,50 x 357 giorni dal 12.7.18, data della prima domanda di recesso al 4.7.19 data della domanda con cui è stato instaurato il presente procedimento), nonché a corrispondere a favore della stessa l'importo di Euro 50,00 a titolo di rimborso delle spese della 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.

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

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

Roma, 27 – 01 - 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to