

**DELIBERA N. 008/2023/CRL/UD del 27/01/2023**  
**E. Cxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE- TELETU)**  
**(GU14/145849/2019)**

**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 E. Cxxx del 08/07/2019 acquisita con protocollo n. 0296966 del 08/07/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante, il Sig. Cxxx E., cliente Vodafone con codice n°1.589xxx, esponeva di aver richiesto a Vodafone, con lettera raccomandata del 27.1.2018, l’annullamento di due utenze attivate a suo nome in data 18.1.2018, presso il rivenditore di Roma, Disco S.r.l. di Viale Europa 11. Le Sim, inserite autonomamente dal rivenditore nei due apparecchi (senza autorizzazione alcuna) dovevano attivarsi al primo collegamento degli stessi alla rete elettrica: trattasi di due Sim necessarie rispettivamente al funzionamento di Total Giga (per il traffico dati) e Vodafone Telefono Fisso (abbinata ad un apparecchio telefonico). Entrambe le Sim sarebbero state restituite a mezzo corriere TNT in data 27.1.2018, insieme agli apparecchi (la cosiddetta saponetta ed il telefono), che non sarebbero neanche stati estratti dalle rispettive confezioni originali. Le due Sim non sarebbero mai state collegate alla rete Vodafone, pertanto, il Sig. Cxxx non avrebbe in nessun modo usufruito del servizio proposto dal contratto de quo. Peraltro, al momento della vendita, non sarebbero stati specificati neanche i termini del vincolo contrattuale, omettendo qualsiasi preliminare descrizione e visione del contratto nella sua interezza e senza comunicare l’importo previsto in caso di disdetta. In data 27.1.2018, l’istante provvedeva ad inviare formale disdetta, successivamente alla quale, veniva predisposto dall’operatore un prelievo diretto sul suo conto corrente per un importo di € 189,11. Il Sig. Cxxx non avrebbe neanche potuto avere visione delle successive fatture, non avendo accesso alla sua area clienti. Sarebbe seguita poi una telefonata minatoria da parte dell’operatore a danno dell’istante, diretta a porre in essere azioni di recupero del credito in caso di omesso pagamento delle fatture per servizi di cui l’utente non usufruiva e sui quali aveva già espresso volontà di recesso. In data 13.7.2018, l’utente provvedeva pertanto ad esperire giusto reclamo per la mancata lavorazione della sua richiesta di recesso da entrambi i servizi ed a questa, l’operatore, in data 25.7.2018, avrebbe risposto formulando una proposta bonaria, con la richiesta di un pagamento a carico dell’utente di € 40,98 per recesso anticipato. L’istante accettava la proposta, ma riceveva i bollettini di pagamento pre compilati di ben € 123,00, perché doveva essere considerato un aggravio di € 60,00 di cui però Vodafone non aveva fatto cenno alcuno nella sua proposta. L’istante provvedeva pertanto, in data 29.8.2018, ad inviare un nuovo reclamo per mancata chiarezza, al quale seguiva una proposta di risoluzione che modificava la precedente, stabilendo questa volta, un debito dell’istante per € 50,00, sempre per recesso anticipato, Iva inclusa. In data 1.10.2018, l’utente

confermava detta proposta, chiedendo al contempo conferma della disattivazione delle utenze, in particolare della Sim dati n°34xxx e la copia della fattura pagata di € 189,11 con il dettaglio delle voci della fattura. A detta lettera di conferma, l'istante non riceveva risposta alcuna, né gli veniva inviato alcun bollettino pre compilato e neanche la copia della fattura richiesta. L'istante riceveva invece, tre solleciti di pagamento con un aggravio di ben € 7,77 sulla fattura pattuita di € 50,00, che sarebbero maturati dalla proposta della Vodafone del 5.9.2018 per morosità grave. In data 9.4.2019, si concludeva il procedimento per l'esperimento del tentativo di conciliazione e si dava atto che nessun accordo risultava possibile. L'utente chiedeva quindi: "la definitiva chiusura di ogni rapporto con la Vodafone Italia S.p.a. – in particolare per quel che riguarda la SIM 34xxx – senza ulteriori esborsi a mio carico e il pagamento di 500,00 Euro per il disagio procuratomi". La quantificazione dei rimborsi richiesti dall'utente ammontava pertanto a complessivi € 500,00.

## **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 "il diritto di ripensamento può essere esercitato dall'utente gratuitamente entro 14 giorni solari dalla data di consegna dei beni presso il suo domicilio se l'acquisto è avvenuto attraverso i canali remoti. A ciò si aggiunga poi, che la linea fissa 06 86xxx è disattiva dal 12.2.2018. Quanto sopra è stato altresì comunicato all'utente con apposita missiva del 25.7.2018 contenente, peraltro, apposita proposta transattiva, regolarmente accettata dal Sig. Cxxx. Tale proposta, a ben vedere, ha riguardato la disattivazione della Sim 34xxx e lo storno delle fatture Alxxx e Alxxx con addebito a carico dell'utente dei soli costi di recesso ivi indicati". 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 50,00".

## **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 accolta, nei termini seguenti. L'istante contesta all'operatore, la mancata lavorazione da parte di Vodafone della domanda di recesso inviata in data 27.1.18 a mezzo lettera raccomandata A/R, con la quale intendeva appunto, disdire le due utenze attivate in data 18.1.18: Total Giga e Vodafone Telefono Fisso, abbinato all'apparecchio Imei. Unitamente all'invio della raccomandata de quo, nella quale l'utente specificava di non aver mai collegato le Sim alla rete Vodafone e pertanto, di non aver mai usufruito del servizio, l'utente provvedeva altresì a restituire, a mezzo corriere Tnt, il telefono e la saponetta, peraltro mai estratti dalle confezioni originali. Nonostante detto recesso, l'operatore provvedeva a prelevare direttamente dal conto dell'utente l'importo di € 189,11 e ad emettere delle fatture. Solo in data 25.7.18, perveniva da parte di Vodafone una prima proposta bonaria per € 40,98, alla quale ne seguiva un'altra di € 50,00 e poi l'emissione di altre fatture (del 22.8.18 per € 123,00 e

del 2.10.18 per € 50,00), nelle quali veniva addebitato il costo del recesso per la disdetta anticipata che, a dire dell'operatore, sarebbe dovuta avvenire non oltre il quattordicesimo giorno dalla stipula del contratto. Orbene, è indubbio che l'utente abbia provveduto ad inviare, a mezzo lettera raccomandata del 27.1.18, formale lettera 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 venivano peraltro richiesti i costi a titolo di penale per il recesso anticipato. 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 fruite 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, anche in considerazione del fatto che la lettera di recesso dell'utente risulta inviata in data 27.1.18, vale a dire dopo soli nove giorni dalla stipula del contratto, l'eccezione sollevata dall'operatore circa il mancato invio della domanda di recesso nel termine di giorni quattordici, risulta destituita di ogni fondamento e così lo stesso nulla può avere a che pretendere dall'utente. Nulla questo in ordine all'importo direttamente prelevato dall'operatore sul conto dell'utente, pari ad € 189,11, dal momento che agli atti non risulta prodotta detta fattura, non rendendo così possibile l'accertamento della fondatezza o meno della richiesta di Vodafone e peraltro l'utente, richiedendo all'operatore stesso l'emissione della fattura per detto importo, ha di fatto, implicitamente accettato la stessa. E' del tutto infondata altresì, anche la richiesta dell'operatore relativa all'addebito in capo all'utente delle spese di recesso ed infatti, 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. 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. Al comma 3 poi, viene espressamente stabilito che: "Nel caso di servizi accessori è applicato per ogni giorno di ritardo l'importo di euro 2,50 fino ad un massimo di euro 300,00 per ciascun servizio accessorio...". Fra l'altro, l'operatore eccepisce nelle proprie memorie di aver provveduto in data 12.2.18 a disattivare la linea fissa 06 86xxx; detta circostanza però, non risulta essere stata supportata dalla benchè minima prova e pertanto, nella determinazione dell'indennizzo di cui sopra, si farà riferimento, sia per le linee telefoniche che per gli accessori, all'asse temporale che va dal giorno della domanda di recesso, vale a dire il 27.1.18 al 25.7.18, giorno della prima proposta bonaria da parte dell'operatore. Per l'effetto, tutto quanto premesso e considerato, l'operatore sarà tenuto al rimborso a favore dell'utente, a titolo di indennizzo per il ritardo nella lavorazione della domanda di recesso, di complessivi € 1342,50 per i servizi non accessori relativi alle due linee (€ 7,50 x 179 giorni dal 27.1.18, giorno della domanda di recesso al 25.7.18, giorno della prima proposta bonaria da parte dell'operatore), oltre ad € 300,00, l'importo massimo previsto dal comma 3 dell'art.4, per i servizi accessori, sempre in riferimento all'arco temporale che va dal 27.1.18, giorno della domanda di recesso al 25.7.18, giorno della prima proposta bonaria da parte dell'operatore. 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 del Sig. Cxxx E. nei confronti della società Vodafone Italia S.p.a., che pertanto è tenuta al rimborso a favore dell'istante, a titolo di indennizzo per il ritardo nella lavorazione della domanda di recesso, in ossequio ai commi 1 e 2 dell'art.4 dell'Allegato A alla Delibera 347/18/CONS, dell'importo di € 1.342,50 (€ 7,50 x 179 giorni dal 27.1.18, giorno della domanda di recesso al 25.7.18, giorno della prima proposta bonaria da parte dell'operatore per le linee telefoniche), oltre ancora ad € 300,00, il valore massimo riconosciuto per i servizi accessori dal comma 3 dell'art.4 dell'Allegato A alla Delibera 347/18/CONS, in

riferimento all'asse temporale che va dal 27.1.18, giorno della domanda di recesso al 25.7.18, giorno della prima proposta bonaria da parte dell'operatore, nonché a corrispondere a favore dello stesso l'importo di € 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