

DELIBERA 21/2023/CRL/UD del 27/01/2023
E. Mxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE- TELETU)
(GU14/450914/2021)

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. Mxxx del 24/08/2021 acquisita con protocollo n. 0342537 del 24/08/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, Sig.ra Mxx E., cliente Vodafone, esponeva di aver deciso di effettuare il cambio di gestore, sottoscrivendo in data 2.11.18, un contratto con Fastweb S.p.a., per una linea adsl per il suo negozio, con un'offerta più conveniente rispetto a quella di Vodafone, inserendo nel contratto il flag su recesso a cura di Fastweb verso Vodafone; circostanza questa che però non si verificava. L'utente, pertanto, una volta ricevuto il modem Fastweb, provvedeva ad inviare a Vodafone formale pec, ricevuta in data 9.11.18, con la quale confermava il proprio intento di recedere. Fastweb dal canto suo, installava la linea e iniziava a fatturare, ma contemporaneamente, Vodafone continuava ad emettere le bollette, facendo intendere di non aver provveduto, in alcun modo, a chiudere la linea. Più volte l'utente si vedeva costretta a denunciare siffatto stato di cose presso il servizio clienti; in particolare, in data 17.5.19, inviava all'operatore Vodafone nuova pec, descrivendo nuovamente la problematica in essere e sollecitandolo ad effettuare un controllo sulla regolare cessazione della fornitura, con la richiesta di essere informata sull'esito, ma senza ottenere riscontro alcuno, dal momento che il problema continuava a persistere e nessuna risposta al reclamo veniva fornita da Vodafone. Come se non bastasse, Vodafone arrivava a diffidare l'utente, a mezzo del proprio ufficio legale, richiedendo il pagamento dell'importo di € 746,31. In data 24.1.20, l'utente scriveva nuovamente a Vodafone, denunciando quanto sopra e diffidando lo stesso "a riformulare l'eventuale richiesta di pagamento della sola fattura addebitabile a titolo di ultimo periodo di erogazione del servizio e chiusura del contratto, stornando le successive in quanto assolutamente non spettanti per servizio non erogato". In data 22.7.21, 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 richieste economiche fatte da Vodafone in seguito all'attivazione del contratto con Fastweb, con totale chiusura di tutto e annullamento del recupero crediti".

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva la Vodafone Italia S.p.a., eccependo quanto segue: "L'odierna convenuta, difatti, evidenzia che nessuna richiesta di migrazione da parte di altri gestori risulta pervenuta in relazione all'utenza 0766xxx la quale, invero, è stata poi disattivata per insoluti in data 18.4.2019, come visibile dalla schermata di seguito inserita: In ogni caso è opportuno porre in rilievo che l'eventuale fatturazione successiva alla disdetta validamente formulata o alla migrazione verso altro gestore non comporta, di per sé, il diritto all'indennizzo bensì il diritto al mero storno o rimborso delle somme contestate. È noto, difatti, in materia l'orientamento AGCOM secondo il quale "non si ritiene di

accogliere le richieste della parte istante sub i) e ii), in ordine alla liquidazione degli indennizzi previsti dall'art. 8 del "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori" di cui all'Allegato A) della delibera n. 73/11/CONS per le fattispecie di attivazione di servizi non richiesti e/o di profili tariffari non richiesti. Al riguardo, infatti, è fondato il rilievo di xxxxx S.p.A. secondo il quale il caso in esame riguarda, non l'attivazione di servizi mai richiesti dall'istante, bensì il ritardo nella disattivazione di servizi regolarmente attivi. Riguardo a tali ipotesi, l'Autorità ha già espresso il proprio orientamento in merito alla non equiparabilità tra l'ipotesi di fatturazioni successive alla disdetta e "indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti", ai sensi dell'articolo 8 del 73/11/CONS. Quest'ultima fattispecie, invero, si riferisce all'ipotesi in cui l'operatore provvede ad attivare un servizio in assenza di una richiesta del cliente; la ratio di tale previsione va ravvisata nell'esigenza di tutelare la libertà di scelta e di comportamento del consumatore rispetto all'utilizzo dei servizi a pagamento (cfr. delibere nn. 43/14/CIR, 84/14/CIR e 104/14/CIR). 3 Del resto, nel caso di specie, l'attivazione dei servizi voce e ADSL era stata richiesta da parte dell'istante, di guisa che risulta impossibile ritenere la fattispecie quale attivazione non richiesta di servizi. Invero, attesa la diversità delle due fattispecie (attivazione di servizi non richiesti/fatturazione successiva alla disdetta contrattuale), non può darsi luogo alla applicazione analogica dell'articolo 8 del citato Regolamento per la fattispecie di continuata illegittima fatturazione, atteso che l'eventuale disagio patito dall'istante per la proseguita ricezione di indebite fatturazioni, non risultando oggettivamente apprezzabile, non può essere ricondotto nell'alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche (sia pur con applicazione analogica, ai sensi dell'art. 12 del citato Regolamento, delle fattispecie tipizzate), bensì, per il suo profilo strettamente soggettivo, risulta attratto dall'ambito del danno, il cui risarcimento, come noto, è materia di competenza dell'Autorità Giudiziaria e non dell'Autorità". La fatturazione emessa, per tutto ciò, appare corretta e dovuta a favore di Vodafone. -2.2 Nel merito, poi, si eccepisce che in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4, "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". 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. 4 Manca, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. Né, tanto meno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. Vodafone, infine, rileva l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente. Pertanto, in virtù di quanto statuito dall'art. 14, comma 4, della Delibera 347/18/CONS: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal

presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte." L'operatore concludeva, precisando che "l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 647,10".

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 della disdetta, nonostante l'invio di formale pec, regolarmente ricevuta in data 9.11.18, con la quale veniva manifestata espressamente la volontà di recedere dal contratto in essere con l'operatore. L'utente poi, avendo cominciato a corrispondere a Fastweb i costi relativi al servizio attivato con la stessa ed avendo, appunto, inviato giusta pec di recesso a Vodafone, considerava chiuso ogni rapporto con detto operatore, finché, a seguito di sollecito di pagamento da parte di quest'ultimo, si rendeva conto che la richiesta di disdetta non era stata lavorata. Seguiva pertanto, in data 17.5.19, un'altra pec con la quale l'utente sollecitava l'operatore Vodafone ad effettuare un controllo sulla regolare cessazione della fornitura e ad informarla sull'esito. Come se non bastasse, nel mese di luglio 2021, l'utente riceveva raccomandata A/R con il resoconto e la diffida a pagare le fatture emesse per il periodo dal 18.12.18 al 17.5.19, per un totale di € 746,31 di cui € 647,10 per capitale insoluto, oltre interessi. Innanzi alle contestazioni dell'utente, l'operatore eccepiva di non aver ricevuto alcuna richiesta di migrazione da parte di Fastweb, che la fatturazione successiva alla richiesta di recesso non dava diritto ad alcun indennizzo, ma solo allo storno e che esiste una differenza netta tra la fattispecie in esame e quella dell'attivazione di un servizio senza richiesta da parte del cliente. Orbene, nonostante quanto assunto ed eccepito dall'operatore Vodafone ed a prescindere dall'accertamento o meno dell'inerzia da parte dell'operatore Fastweb nel comunicare il cambio di gestore, l'utente ha comunque formalmente manifestato la sua volontà di recedere dal contratto in essere con Vodafone direttamente allo stesso, con pec regolarmente ricevuta dall'operatore in data 9.11.18. A tale proposito, Agcom con la Delibera n.27/10/CIR stabilisce espressamente 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". Allo stesso modo si pronuncia il Corecom Lazio con la Delibera n.4/12, nonché il Corecom Friuli Venezia Giulia con la Delibera n.55/10 che statuisce 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". Ad ulteriore conferma

dell'orientamento del Corecom nel riconoscimento di un sussistente diritto dell'utente all'indennizzo per il mancato e/o ritardato adempimento della disattivazione del servizio, interviene il Corecom Lazio con la Delibera n.8/10, con la quale stabilisce che "Non può essere accolta la richiesta formulata dall'utente di un indennizzo per "recesso disatteso..." quando "...la mancata disattivazione delle utenze, oggetto della controversia, risulta risolta con la regolarizzazione della posizione contabile dell'utente a mezzo del rimborso/storno delle fatture indebitamente emesse", circostanza questa che, nel caso di specie, non risulta essersi in alcun modo verificata, anzi, costituisce oggetto di precisa contestazione da parte dell'utente proprio il fatto che, nonostante il contratto fosse stato rescisso, l'operatore ha inviato ulteriore fattura di pagamento per l'importo di € 746,31. Si ritiene pertanto giusto il riconoscimento di un indennizzo a favore dell'utente, dal momento che l'operatore ha, di fatto, richiesto il pagamento per un servizio che non stava realmente erogando, circostanza questa che lo stesso avrebbe ben potuto verificare, provvedendo (come sollecitato dall'utente con la pec del 17.5.19) a controllare i log ed i collegamenti sul server; se così avesse fatto, l'operatore si sarebbe facilmente reso conto che, come denunciava l'utente nelle sue pec, il traffico telefonico relativo all'utenza in questione, era completamente assente. Per la determinazione dell'indennizzo 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". Considerato pertanto che il disagio lamentato dall'utente sembra coincidere con un periodo di giorni 160 (dal 9.11.18, giorno di ricevimento della pec con cui l'utente comunicava il recesso dal contratto, al 18.4.19, giorno in cui l'operatore ha effettivamente provveduto a disattivare l'erogazione del servizio), l'indennizzo sarà di complessivi € 1.200,00. Agcom, inoltre, 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, relativamente alle fatture di cui l'operatore ha richiesto il pagamento, si ritiene che, concordando con quanto richiesto dall'utente, solo la prima fattura del 18.12.18, per € 123,22, può essere considerata legittima ed esigibile dall'operatore; diversa considerazione deve essere avanzata per le altre, relative ad un periodo evidentemente successivo alla pec di disdetta inviata dall'utente in data 9.11.18. Per l'effetto, l'operatore sarà tenuto a stornare dalla posizione debitoria dell'utente l'importo complessivo di € 623,09 (€ 746,31 come richiesti da Vodafone, detratti € 123,22, i soli costi afferenti il periodo in cui il contratto con l'operatore era ancora operativo). Eccepisce inoltre l'utente che, come si è già avuto modo di evidenziare, nessuna risposta al reclamo del 17.5.19 veniva fornita da Vodafone. In base a quanto prescritto anche dall'art.8, comma 4 della delibera n°179 del 2003 CSP: "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). 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". Ciò precisato, l'utente avrà diritto a complessivi € 300,00, a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 17.5.19, dal momento che il calcolo pro die risulta superiore al tetto regolamentare. 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 Mxxx E. nei confronti della società Vodafone Italia S.p.a., che pertanto è tenuta a stornare dalla posizione debitoria dell'istante l'importo di € 623,09 (€ 746,31 come richiesti da Vodafone e non dovuti, detratti € 123,22, corrispondenti ai soli costi dovuti dall'utente, in quanto afferenti al periodo in cui il contratto con l'operatore risultava essere ancora operativo), oltre a rimborsare alla stessa l'importo di € 1.200,00, a titolo di indennizzo in applicazione, per analogia, dell'art.4 dell'Allegato A alla Delibera n.347/18/CONS, per la mancata lavorazione della richiesta di recesso per giorni 160 (€ 7,50 x 160 giorni, dal 9.11.18, giorno di ricevimento della pec con cui l'utente comunicava il recesso dal contratto, al 18.4.19, giorno in cui l'operatore ha effettivamente provveduto a disattivare l'erogazione del servizio), oltre ancora a rimborsare alla Sig.ra Mxxx E., € 300,00, a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 17.5.19, dal momento che il calcolo pro die risulta superiore al tetto regolamentare, nonché a corrispondere a favore della stessa 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), 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