

DELIBERA 22/2023/CRL/UD del 27/01/2023
S. Cxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE- TELETU)
(GU14/454371/2021)

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 S. Cxxx del 07/09/2021 acquisita con protocollo n. 0354590 del 07/09/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, Sig.ra Cxxx S., cliente Vodafone con codice n.1.11xxxx, esponeva di essersi recata in data 29.6.18, presso il Centro Vxxx, ubicato in via Via Bxxx, a Fxxx (xx), ove richiedeva la modifica di un contratto già in essere con l'operatore, sottoscritto in data 11.4.11, per l'attivazione di un nuovo piano tariffario denominato "VODAFONE ONE con opzione per FIBRA & TV SPORT", al costo di € 34,90 mensili, da intestare, in questo caso, al proprio figlio Vxxx V., residente nello stesso immobile ove risiedeva la stessa, in Via Sxxx n.xxx, int.xxx, a Fxxx. Per il contratto alla medesima intestato, veniva attivato per il pagamento della fatturazione mensile, il RID bancario sul proprio numero di conto corrente, attestato presso la Filiale Bxxx di Fxxx. Nella stessa operazione di modifica contrattuale, in data 29.6.18, l'utente sottoscriveva il modulo di recesso, ricevendo dall'operatrice del centro, ampia assicurazione sulla cessazione del precedente contratto, con relativa fatturazione alla stessa data; fatturazione che avrebbe previsto l'attivazione del RID bancario sul conto corrente del soggetto subentrante. L'utente a questo punto, si mostrava fiduciosa che sarebbe stato dato corso all'annullamento del precedente contratto da parte dell'operatrice del centro Vodafone Store. In data 25.4.19 purtroppo, nell'effettuare un controllo on-line sul proprio conto corrente bancario si accorgeva che nella giornata del 24.4.19, era stato disposto il pagamento di una fattura Vodafone, n.ALxxx del 4.4.19, per la somma di € 111,11; approfondendo poi il controllo, si rendeva conto di aver continuato a pagare altre fatture o doppie fatture del precedente contratto a lei intestato, evidentemente mai annullato. Le fatture pagate in più sono: "AIxxx 01/06/2018 - 31/07/2018 04/08/2018 € 109,26 AIxxx 01/08/2018- 30/09/2018 04/10/2018 € 106,11 AIxxx 01/10/2018 - 30/11/2018 07/12/2018 € 111,11 ALxxx 01/12/2018 - 31/01/2019 06/02/2019 € 111,11 ALxxx 01/02/2019 - 31/03/2019 04/04/2019 € 111,11" per un totale non dovuto ed addebitato dall'operatore di € 548,70. In data 20.5.21, si concludeva il procedimento per l'esperimento del tentativo di conciliazione e si dava atto che nessun accordo risultava possibile, anche dal momento che "Vodafone Italia Spa (HO. Mobile – Teletu): non accorda le richieste", come riportato a verbale dal responsabile dell'istruttoria. L'utente chiedeva quindi: "la restituzione degli importi pagati in più per € 548,70 + € 300,00 di danni patiti. Totale € 848,70". La quantificazione dei rimborsi o indennizzi come richiesta dall'utente ammontava quindi a complessivi € 848,70.

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva la Vodafone Italia S.p.a., eccependo quanto segue: “Nel caso di specie, invero, l'utente contesta l'emissione di fatture successive al cambio di contratto. 2 Si evidenzia, tuttavia, che l'utente ha mandato il documento di identità ma non ha allegato alcuna richiesta di cessazione del contratto precedente (all. 1). 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. 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 non risulta essere tuttora presente alcun insoluto”.

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 domanda di cessazione del precedente contratto, avendo, in data 29.6.18, fattone espressa richiesta. Ed infatti, la stessa, recatasi presso il Centro Vxxx, richiedeva la modifica di un contratto già in essere con l'operatore, sottoscritto in data 11.4.11, per l'attivazione di un nuovo piano tariffario, da intestare, in questo caso, al proprio figlio Vxxx Vxxx. L'utente, pertanto, sottoscriveva il modulo di recesso, ricevendo dall'operatrice del centro, ampia assicurazione sulla cessazione del precedente contratto, con relativa fatturazione alla stessa data; fatturazione che avrebbe previsto l'attivazione del RID bancario sul conto corrente del soggetto subentrante. Ciò nonostante, la richiesta di annullamento del contratto preesistente non veniva lavorata e così l'utente si avvedeva che nel proprio conto corrente erano state addebitate doppie



fatture per un importo complessivo di € 548,70. A fronte di quanto denunciato dall'utente, l'operatore eccepisce che la Sig.ra Cxxx avrebbe inviato esclusivamente il documento di identità, ma non avrebbe allegato alcuna espressa richiesta di cessazione del contratto precedente. Orbene, nonostante quanto eccepito dall'operatore, risulta evidente l'intenzione dell'utente di recedere dal precedente contratto, dal momento che lo stesso, in data 29.6.18, si è recato presso il negozio Vxxx proprio per sottoscrivere il modulo di recesso e veder modificato il piano tariffario che si sarebbe, ovviamente, sostituito al primo, vedendo come utente subentrante e quindi, nuovo intestatario, il figlio. L'operatore, accortosi della doppia fatturazione, a prescindere dalla circostanza assunta dell'assenza di disdetta da parte dell'utente -circostanza questa peraltro non supportata da prova alcuna-, ben avrebbe potuto contattare l'utente per richiedere spiegazioni. Tutt'al più, relativamente al caso de quo, potrebbe essere invocato dall'operatore un difetto di comunicazione tra lo stesso e l'operatrice del centro Vodafone, ma certo questa circostanza non può, in ogni caso, essere fatta ricadere sull'utente. Agcom con la Delibera n.137/10/CIR, 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. Peraltro, risulta doveroso sottolineare nuovamente che l'operatore, dal canto suo, non ha provveduto a produrre in atti documento alcuno in grado di screditare quanto denunciato dall'utente ed infatti, 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 (Cassaz. Civ. n.13533/01, Cassaz. Civ. n.2387/07, Cassaz. Civ. n.1743/07, Cassaz. Civ. n.936/10), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte. Sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento sia dipeso da causa a lui non imputabile ex art.1218 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal

contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla carta servizi. Dello stesso avviso anche la Delibera Corecom Abruzzo n.10/11 nella quale è espressamente prescritto che “In base alla disciplina generale dell’onere della prova dettata dall’art.2697 C.c., il creditore che agisce per l’inadempimento può limitarsi ad allegare l’inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall’avvenuto adempimento” (Corecom Lazio 35/11, Corecom Lazio 46/11, Corecom Lazio 48/11, Corecom Lazio 62/11, Corecom Lazio 74/11, Corecom Lazio 18/12). Per l’effetto, l’onere della prova grava sull’operatore e nel caso de quo su Vodafone, in considerazione anche del fatto che trattasi di una compagnia telefonica e pertanto è un soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato rispetto alla posizione del singolo utente, circostanza questa che dovrebbe consentirgli, come assunto anche dall’istante, in tempi rapidi, di provvedere al monitoraggio del traffico telefonico. L’onere della prova in capo all’operatore viene meno, come prescritto dalla Delibera AgCom 59/11/CIR, solo nel caso in cui questi non possa disporre alcuna verifica, circostanza questa mai eccepita da Vodafone. Pertanto, l’operatore sarà tenuto a rimborsare all’utente tutti gli importi corrisposti in più rispetto al dovuto, nonché successivi alla data del 29.6.18, data in cui è stata avviata la pratica di cessazione del contratto preesistente, con la sottoscrizione di un formale modulo di recesso, per un nuovo contratto con titolare il figlio. L’operatore, sarà così tenuto a rimborsare all’utente l’importo di € 548,70. 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, dal momento che l'operatore non si preoccupa in alcun modo di contattare l'utente o di scrivergli per informarlo in maniera dettagliata ed esaustiva della mancanza di un documento di recesso nella pratica. L'indennizzo sarà pertanto calcolato dal 29.7.18, vale a dire un mese dopo la data in cui è stato firmato il modulo di recesso del precedente contratto presso il negozio Vxxx (l'operatore ha infatti tempo un mese per provvedere all'annullamento del contratto in caso di recesso da parte dell'utente), al 4.4.19, data dell'ultima fattura addebitata sul conto corrente dell'utente, che si ritiene di far coincidere con quella dell'avvenuto annullamento da parte dell'operatore del contratto preesistente, dal momento che successivamente non risultano essere state addebitate ulteriori fatture. Pertanto, l'indennizzo per la mancata lavorazione della domanda di recesso sarà di complessivi € 2062,50, corrispondenti ad € 7,50 x 275 giorni, appunto dal 29.7.18 al 4.4.19. 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 l'istanza della Sig.ra Cxxx S. nei confronti della società Vodafone Italia S.p.a. che pertanto è tenuta a rimborsare alla stessa l'importo di € 548,70, corrispondente alla somma degli importi di cui alle fatture prodotte dall'utente, addebitati in misura maggiorata rispetto al dovuto e relativi ad un periodo successivo rispetto alla domanda di recesso del precedente contratto sottoscritta dall'utente medesimo in data 29.7.18, oltre a rimborsare alla stessa l'importo di € 2.062,50, corrispondenti ad € 7,50 x 275 giorni dal 29.7.18 (giorno di sottoscrizione della domanda di recesso), al 4.4.19 (giorno di imputazione all'utente dell'ultima fattura), a titolo di indennità per il ritardo nella lavorazione della domanda di recesso, nonché a corrispondere a favore della sig.ra Cxxx S. 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.

Roma, 27 – 01 - 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI