

DELIBERA 34/2023/CRL/UD del 27/01/2023
KXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/553270/2022)

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 KXXX del 27/09/2022 acquisita con protocollo n. 0276766 del 27/09/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con istanza del 27.09.2022 contro Vodafone Italia spa, l'istante lamentava quanto segue: “1. Nel 2016 la KXXX è migrata da Tim S.p.A. in Vodafone Italia S.p.A. (cod. cliente Vodafone n. 7.198xxx) per le numerazioni fisse 06.67xxx, 06.66xxxx, 02.58; 2. Nel corso degli anni successivi, la KXXX ritenne necessario ricalibrare il contratto alle proprie esigenze, ma la società di consulenza privata alla quale la stessa era stata indirizzata (CXXX.) non si dimostrò collaborativa nei confronti della mia assistita; 3. Così stando le cose, nel giugno 2020, la KANSO decise di migrare in Fastweb (cod. cliente Fastweb LA01397xxx), affidando a quest'ultimo Operatore la gestione della pratica di migrazione delle linee; 4. Precisamente, divennero Fastweb la numerazione 06.67xxx relativa alla connessione Internet (fibra misto rame) con offerta Unlimited Business internet e 2 linee telefoniche, con sconto fisso + mobile (linee 339.75xxxx e 334.96xxx); 5. Inoltre, a pag. 8 del Contratto Fastweb n. 1, la KANSO ha chiesto il recesso e la migrazione della linea con portabilità dei numeri associati allo 06.67XXX dunque è inequivocabile che la KXXX intendesse trasferire tutti i servizi da Vodafone a Fastweb; 6. Divennero Fastweb, ancora, la linea 06.66XXX relativa alla connessione Internet (fibra misto rame) con offerta Unlimited Business internet e 2 linee telefoniche, con sconto fisso + mobile (linea 331.7xxxx); 7. Inoltre, a pag. 8 del Contratto Fastweb n. 2, la KXXX ha chiesto il recesso e la migrazione della linea con portabilità dei numeri associati allo 06.66xxx, dunque, è inequivocabile che la KXXX intendesse trasferire tutti i servizi da Vodafone a Fastweb; 8. Divennero Fastweb, infine, la linea 02.58xxx relativa alla connessione Internet (fibra misto rame) con offerta Unlimited Business internet e 2 linee telefoniche, con sconto fisso + mobile (linea 335.6122295); x 9. La prima fattura emessa da Fastweb con riferimento alle numerazioni fisse e alla connessione internet è la n. LAxxx del 30.06.2020 che riporta quale periodo di fatturazione: “dal 01/05/2020 al 30/06/2020”, specificando l'addebito di canoni dal 26/06/2020 al 31/08/2020; se ne può dunque ricavare che il passaggio effettivo in Fastweb sia avvenuto in data 26.06.2020; nella suddetta fattura si legge: numeri di telefono associati 0616xxx e 0666xxx; 10. La Fastweb ha continuato ad offrire i propri servizi – e continua tuttora – avendo emesso anche le fatture successive; in questa sede si indica e deposita la fattura n. LAxxxx del 31.08.2020, ove sono riportate le numerazioni servite da Fastweb: 06.67xxx, 06.16xxx, 06.66xxx e n. 02.5xxx; 11. Dunque, prendendo a riferimento le numerazioni delle linee fisse che erano servite da Vodafone (06.6xxx, 06.66xxx, 02.5xxx) è possibile verificare che le stesse sono tutte migrate in Fastweb; 12. Sono migrate in Fastweb anche le linee mobili 339.75xxx e 334.9xxx (cfr. contratto Fastweb n. 1.), la linea 331.7xx (cfr. contratto Fastweb n. 2.) e la linea 335.6xx (cfr. contratto Fastweb n. 3.); 13. La circostanza è confermata dalla



fatturazione, come di seguito riportato: 1) con la fattura n. M0xxx del 01.09.2020 la Fastweb ha addebitato i servizi resi nel periodo 01.08.2020-30.09.2020 sulle linee mobili 339.7xxx e 334.9xxx (cfr. contratto Fastweb n. 1) ; 2) con la fattura n. M0xxx del 01.09.2020 la Fastweb ha addebitato i servizi resi sulla linea 331.7765894 nel mese di Agosto 2020 (cfr. contratto Fastweb n. 2) ; 3) con la fattura n. M0xxx del 01.09.2020 la Fastweb ha addebitato i servizi resi sulla linea 335.6xxx nel mese di Agosto 2020 (cfr. contratto Fastweb n. 3) ; 14. Dunque, tutte le linee fisse e mobili della KXXX nonché la connessione internet sono migrate in Fastweb; 15. Tuttavia, anche successivamente alla migrazione in Fastweb, la Vodafone ha continuato ad emettere fatture; precisamente Vodafone dapprima ha emesso: 1. la fattura n. AMxxx del 06.10.2020 di € 789,58; 16. Ricevuta tale fattura, ed avvedutasi che la stessa risultata saldata a mezzo della domiciliazione bancaria, la KXXX contattava il call center di Vodafone, che riferiva che si trattava dell'ultima fattura relativa ai servizi Vodafone; 17. La KXXX ripose un ragionevole affidamento circa la comunicazione ricevuta, pertanto, si limitò a revocare la domiciliazione bancaria a Vodafone, essendo tutti i servizi migrati in Fastweb; 18. Successivamente, però, la Vodafone ha emesso anche un'ulteriore fattura: 2. la fattura n. AMxxx del 04.12.2020 di € 789,58; 19. Nel Gennaio 2021 la KXXX veniva contattata dall'Ufficio recupero crediti incaricato da Vodafone, che sollecitava il pagamento della fattura emessa a Dicembre 2020 e che invitava la KXXX ad inviare una disdetta; 20. Così, con PEC dell'08.01.2021 indirizzata a "dxxx" la KXXX ha manifestato la volontà di interrompere il rapporto contrattuale; si osservi che il linguaggio utilizzato dall'utente ("siamo a richiedere l'immediato recesso del contratto intestato alla società KXXX") denota la volontà inequivocabile di cessare qualsivoglia rapporto in essere; con la suddetta PEC la KXXX ha precisato che "le numerazioni del contratto sono 0667xx, 066xxx, 0258xxx" e che "la portabilità ad altro operatore è avvenuta tra luglio e agosto 2020 e in nessuna comunicazione intercorsa con il vostro servizio clienti siamo stati informati della necessità di inviare ulteriore comunicazione scritta per la chiusura del contratto" ; 21. Con altra PEC datata 08.01.2021 e indirizzata all'indirizzo PEC ordinario di Vodafone, la KXXX ha inviato formale reclamo per la condotta tenuta dall'Operatore, contestando la fattura n. AMxxx del 04.12.2020 di € 789,58 e riformulando la richiesta di "chiusura immediata del contratto"; 22. Dal momento che Vodafone non provvedeva al rimborso della fattura n. AMxxx del 06.10.2020 né allo storno della fattura n. AMxxx del 04.12.2020, la KXXX tornava a contattare il call center di Vodafone, il quale tuttavia, risulta precluso a chi non è cliente; dopo ulteriori tentativi ad un altro numero verde, la KXXX veniva informata che era necessario inviare una disdetta anche per ben n. 9 linee (0235xxx, 066xxx, 0669xxx, 02359xxx, 06693xxx, 0669xxx, 0235xxx, 06693xxx, 0669xxx) che la Vodafone aveva indicato nel contratto unicamente come numerazioni fittizie, nel periodo della migrazione da Tim a Vodafone, dunque mai effettivamente utilizzate dalla KXXX; 23. Con PEC del 05.03.2021 la KXXX provveda in tal senso; 24. Tuttavia, la Vodafone ha continuato ad emettere fatture, in particolare ha emesso le seguenti ulteriori fatture: 3. la fattura n. ANXXX del 04.02.2021 di € 789,58; 4. la fattura n. ANXXX del 27.03.2021 di € 300,15 ; 25. In data 31.03.2021 lo scrivente inviava a Vodafone un formale reclamo contestando la condotta di Vodafone e ribadendo la richiesta di chiusura del contratto e

di cessazione della fatturazione; 26. In mancanza di riscontro, in data 21.06.2021 veniva presentata istanza di conciliazione innanzi al Corecom Lazio (UG/435421/2021); 27. Il tentativo di conciliazione si è concluso in data 27.06.2022 senza un accordo; 28. Successivamente, la Vodafone ha dato incarico ad altra Società di recupero del credito di provvedere a riscuotere il pagamento delle illegittime fatture insolute riportate sopra ai numeri da 2 a 4 ed ha anche sollecitato ulteriormente il pagamento delle suddette fatture (cfr. PEC Vodafone 03.09.2022,); Su quanto assunto ha richiesto: “Chiusura del contratto con Vodafone Italia S.p.A. e cessazione definitiva della fatturazione in capo alla KXXX, con conseguente emissione delle note di credito sulle fatture illegittime già emesse da Vodafone Italia S.p.A. e/o in emissione; 2. Rimborso della somma di € 789,58 di cui alla fattura Vodafone n. AMxxx del 06.10.2020, saldata dall’utente su richiesta di Vodafone, ma relativa a servizi non usufruiti, oltre interessi legali dalla data del pagamento 26.10.2020 sino al dì dell’effettivo soddisfo; 3. Corresponsione, da parte di Vodafone dell’indennizzo di € 300,00 per omessa risposta ai reclami (art. 12, All.A della Delibera AGCOM n. 347/18/CONS); 4. Ritiro, a cura e spese di Vodafone Italia S.p.A., della pratica dal recupero del credito”. Produceva numerosi allegati a supporto delle proprie doglianze e richieste.

2. La posizione dell’operatore

L’Operatore Vodafone, ritualmente costituitosi nel procedimento a mezzo memoria difensiva di parte, eccepiva: “l’infondatezza delle richieste avanzate della ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell’erogazione del servizio a favore della KXXX e nella relativa fatturazione. Si precisa che nelle fatture emesse ed oggetto di doglianza sono, invero, presenti le connettività 5072xxx, 507xxx e 7721xxx, nonché la sim centralino dati 3470xxx (cfr. all. 1). Dai controlli effettuati, a ben vedere, emerge che al link 5072972 risultano associati i numeri 0258xxx, migrato il 24.7.2020, e 0235xxx, disattivato per insoluti il 18.3.2021. Al link 507xxxx, invece, sono associati i numeri 0666xxxx, migrato il 10.7.2020, e 0666xxxx, disattivato per insoluti il 18.3.2021. Al link 7721xxx, poi, sono collegate le numerazioni 0667xxx, migrata in data 28.7.2022, 066xxx, disattivata per insoluti il 18.3.2021, e la sim 3470xxx, disattivata anch’essa per insoluti il 18.3.2021 (cfr. all. 2). Come descritto con apposita nota informativa del 19.1.2021 inviata all’indirizzo mail kxxx, pertanto, la sola migrazione degli interni non comporta, di per sé, automaticamente la disattivazione dei relativi link (cfr. all. 3). Vodafone, dunque, in virtù di quanto sopra descritto e documentato, conferma la correttezza della fatturazione de qua. Priva di rilievo giuridico, pertanto, appare la domanda di storno e di rimborso delle fatture avanzata dall’istante. A ciò si aggiunga che, in virtù di quanto previsto dalle condizioni generali di contratto, le singole fatture emesse possono essere comunque contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione (cfr. all. 4). In assenza di contestazioni, quindi, la fattura si intende accettata da parte dell’utente, come peraltro ribadito nella recentissima Delibera 29 del 4.5.2022, emessa dal Corecom Veneto, la quale ha precisato che: “l’utente, qualora avesse voluto far valere il proprio diritto, avrebbe dovuto inviare formale contestazione entro 45 giorni dall’emissione della fattura, come previsto dalle

Condizioni generali di Contratto, per consentire all'operatore di svolgere eventuali attività necessarie per la verifica la rettifica del conto telefonico. In assenza di tale reclamo quindi la fattura dovrà intendersi accettata dall'utente." Ancora, deve evidenziarsi l'infondatezza della domanda nel caso di reclami tardivi. In tal caso, difatti, non è possibile produrre i dettagli del traffico telefonico e dati che possono giustificare la legittimità degli addebiti in fattura e dimostrare l'effettuazione di traffico, concretandosi in tal modo una lesione del diritto di difesa del gestore. Infatti, per motivi legati alla tutela della riservatezza dei dati, gli stessi possono essere conservati per un periodo di tempo non superiore ai sei mesi. Agcom, del resto, si è espressa recentemente in tal senso, con la determina n. 49/15/DIT la quale ha statuito, in aderenza a quanto disposto dall'art. 123 del codice della Privacy, che: "gli operatori telefonici, in presenza di una contestazione scritta possono conservare il traffico relativo all'ultimo semestre, e pertanto, dovendo consentire agli stessi l'esercizio pieno del proprio diritto di difesa, le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo". Fondamentale, quindi, si rivela essere il reclamo il quale ha la funzione, allo stesso tempo, di contestazione per l'utente e di avvertimento verso il Gestore al fine di permettergli le verifiche del caso e, se dovuti, gli eventuali rimborsi o storni. Parimenti rilevante è il diritto di difesa dell'operatore, costituzionalmente garantito come per ogni soggetto il quale non deve essere in nessun caso leso. Per permettere, quindi, al Gestore un esercizio pieno del proprio diritto di difesa, l'AGCOM ha inteso limitare le uniche fatture che possono essere prese in considerazione per eventuali controlli e/o verifiche a quelle emesse negli ultimi 6 mesi dalla data di presentazione del reclamo scritto. Per completezza, inoltre, sempre in tema di reclamo, è opportuno ribadire che, in forza di quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto di Vodafone, l'utente ha in ogni caso l'onere di presentare reclamo per addebiti non riconosciuti entro 45 giorni dal ricevimento della fattura, al fine di permettere all'operatore gli opportuni controlli. In tal senso, invero, si sono, altresì, espressi il Tribunale di Milano ed il Tribunale di Roma, rispettivamente, con le sentenze n. 12054/12 e n. 9292/12, considerando come accettate le fatture non contestate. Per mera compiutezza difensiva, si riafferma che la presenza di reclami e segnalazioni su disservizi o altro assume, infatti, un peso dirimente ai fini dell'accoglimento delle istanze. Ci si riporta sul punto all'esautiva raccolta di pronunce dell'Agcom che corroborano l'orientamento ormai consolidato secondo cui gli indennizzi – laddove accertata la responsabilità del gestore – vanno riconosciuti a partire dalla prima segnalazione provata agli atti dalla parte istante (Delibere n. 38/12/CIR, n. 22/13/CIR, n. 89/15/CIR, n.65/15/CIR, n. 22/16/CIR). Va menzionata la Del. 165/15/CIR, in cui viene rilevato che "non avendo l'utente mai inviato alcun reclamo all'operatore, nemmeno dopo aver ricevuto le prime fatture che sono a tutt'oggi ancora insolute, alcuna responsabilità può rinvenirsi in capo alla società telefonica che, ignara dell'esistenza di eventuali problemi, ha continuato ad emettere le fatture fino alla disdetta del contratto intervenuta dopo circa sei mesi dall'attivazione" e la Delibera DL/081/17CRL/UD del 5.6.2017del Corecom Lazio con la quale è stato statuito che: "Tuttavia all'accoglimento della domanda osta quanto prescritto in tema di obbligo di conservazione e detenzione dei dati personali da parte del responsabile del trattamento

(nel caso di specie l'operatore) dal D. Lgs. n. 196/2003. In particolare, l'art 123, comma 1 di tale Decreto prevede che "I dati relativi al traffico riguardanti abbonati ed utenti trattati dal fornitore di una rete pubblica di comunicazione sono cancellati o resi anonimi quando non sono più necessari ai fini della trasmissione della comunicazione elettronica, fatte salve le disposizioni dei commi 2, 3 e 5". Il comma 2 dispone inoltre che "Il trattamento dei dati relativi al traffico strettamente necessari ai fini di fatturazione per l'abbonato, ovvero di pagamenti in caso di interconnessione, è consentito al fornitore, a fini di documentazione in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento per un periodo non superiore a sei mesi, salva l'ulteriore specifica conservazione necessaria per effetto di una contestazione anche in sede giudiziale". Dalla lettura del citato articolo ne consegue che gli operatori telefonici, in presenza di una contestazione, possono conservare il traffico relativo all'ultimo semestre dalla proposizione della stessa e, pertanto, dovendo consentire agli stessi il pieno diritto di difesa, le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo." Nel merito, poi, si eccepisce che in base a quanto stabilito dalla Delibera 390/2021/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. Se non diversamente indicato, il termine per ottemperare al provvedimento è di trenta giorni dalla notifica dello stesso." 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".

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. Vodafone dichiara che "la migrazione degli interni non comporta, di per se, automaticamente la disattivazione dei relativi link". Occorre però ragionevolmente ritenere che l'utente quando intende migrare da un operatore all'altro, intende cessare l'intero rapporto contrattuale con il precedente operatore. La KXXX, dunque, chiedendo la migrazione di tutti i servizi da Vodafone a Fastweb, ed essendosi affidata a quest'ultimo per gli adempimenti necessari alla migrazione, non poteva essere a conoscenza della necessità di disdire tre link di connettività dei quali, fra l'altro, nulla sapeva. Si ritiene doveroso tener conto, come più

volte ribadito dall'Agcom, "della buona fede e dell'affidamento incolpevole dell'istante in ordine alla disciplina della procedura di passaggio interoperatore e, soprattutto, dell'evidente inconsapevolezza dell'istante stesso in ordine alle conseguenze scaturenti sul rapporto contrattuale con l'operatore donating". Ad avvalorare il principio, inoltre, si deve considerare che i link di connettività citati da Vodafone non sono indicati nei contratti sottoscritti dalla KXXX né nelle fatture che questa riceveva, dunque, la società non poteva esserne a conoscenza. Alla stessa stregua, viene in evidenza il disposto dell'art.4 della Delibera AGCOM 179/03/CSP, che impone agli operatori di rendere ai propri utenti un'informazione trasparente, chiara e tempestiva: Vodafone risponde solo in data 19.01.2021, nonostante la migrazione fosse avvenuta nel Giugno 2020, limitandosi a comunicare genericamente che "l'esportazione degli interni non comporta la disattivazione della linea" anziché avvisare l'utente che era necessario disdire anche quei link di cui, come suddetto, non poteva essere a conoscenza. Inoltre si evidenzia che le fatture depositate in atti addebitano costi per telefonia fissa e mobile e servizio internet successivi alla migrazione in Fastweb avvenuta in data 26.06.2020. Il gestore lamenta poi l'assenza di reclami. Ma dalla documentazione allegata in atti tale eccezione: la fattura AMXXX di euro 789,58 è stata contestata con pec dell'8.1.2021; le fatture ANXXX di euro 789,58 e ANXXX di euro 300,15 sono state contestate con il reclamo scritto del 31.03.2021. Con riferimento alla fattura AMXXX del 6.10.2020 di euro 789,58 quindi successiva alla migrazione, la KXXX provvedeva al saldo della stessa dopo aver contattato il servizio clienti, il quale riferiva che si trattava dell'ultima fattura relativa ai servizi Vodafone. Ma in tale periodo i servizi erano già forniti da Fastweb come confermato dalla fatturazione prodotta. Per tutto quanto sopra esposto si accoglie la richiesta di storno integrale dell'insoluto fino a chiusura del ciclo di fatturazione, ritiro della pratica dal recupero crediti e rimborso della fattura AMXXX di euro 789,58. Relativamente alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, la domanda risulta fondata, atteso che Vodafone non ha prodotto risposte ai reclami inviati dall'istante in data 31.03.2021. L'unica comunicazione di Vodafone è datata 19.01.2021 e può essere considerata risposta alla pec dell'utente dell'8.01.2021. Rileva, in proposito, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (45 giorni ex Carta Servizi Vodafone – Parte III – Tutela dei diritti) e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto. Ed invero, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, 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. Il dies a quo per il conteggio è dato dalla data del reclamo ossia dal 31/03/2021 cui devono però essere aggiunti i 45 giorni previsti dalla normativa e dalla Carta dei servizi Vodafone come tempo di risposta; invece, il dies ad quem deve individuarsi, nella data di presentazione dell'istanza di conciliazione al Corecom del 21.06.2021. per un totale complessivo di 37

giorni. Va dunque accolta la richiesta di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo, quantificabile nell'importo di € 97,50, prevista dall'art. 12 Allegato A della delibera n.374/18/CONS che prevede: "L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00. L'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate o anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio". Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il parziale accoglimento dell'istanza della società KXXX nei confronti della società Vodafone Italia Spa, che pertanto è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma di € 97,50 a norma dell'art 12 del Regolamento indennizzi (allegato A alla delibera n. 347/18/CONS), la somma di euro 789,50, come rimborso della fattura AMxxx, oltre a provvedere allo storno integrale dell'insoluto fino a chiusura del ciclo di fatturazione ed al ritiro della pratica dal recupero crediti. Spese di procedura compensate.

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.

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

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