

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XXX Lenti /Vodafone Italia
XXX.**

Presenti:

ENZO BROGI *Presidente*

CHETI CAFISSI *Componente*

ELETTRA PINZANI *Componente*

MASSIMO SANDRELLI *Componente*

Assenti:

ALBERTO LAPENNA *Vice Presidente*

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato
della redazione del presente atto*

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, "*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 "*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", in particolare l’art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il “Codice del consumo” e successive modifiche e integrazioni;

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 4 dicembre 2008;

VISTA la “Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l’art. 4, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera Agcom n. 179/03/CSP “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*” e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "*Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori*”;

VISTA la Delibera Agcom n. 276/13/CONS “*Approvazione delle Linee Guida relative all’attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA l’istanza n. 127 dell’8 aprile 2016 con cui la Sig.ra XXX Lenti chiedeva l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Vodafone Italia XXX (di seguito, per brevità, Vodafone) ai sensi dell’art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'istante lamenta, da parte dell'operatore Vodafone, l'attivazione di servizi non richiesti sull'utenza mobile n. 327 6392XXX, nonché la mancata attivazione dell'utenza dati "SIM GO - con 1 GB di traffico" associata al contratto sull'utenza fissa n. 055 0126XXX.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a partire dalla fattura n. AF08382186 del 12 giugno 2015, riferita al periodo 10 aprile – 8 giugno 2015, constatava nella fatturazione emessa da Vodafone, "addebiti anomali e spropositati (ovviamente non giustificati) inerenti servizi aggiuntivi mai richiesti nonché traffico anomalo verso numerazioni non conosciute";

- in data 2 settembre 2015, tramite il "Call center", contestava gli addebiti per i servizi non richiesti denominati "Extra 1Gb", nonché i costi relativi ai "contenuti SMS/MMS", chiedendo il dettaglio dei costi; non riceveva alcun riscontro dall'operatore, nonostante i successivi solleciti;

- nel luglio 2015 aderiva con l'operatore Vodafone ad un'offerta comprensiva anche della fornitura del servizio ADSL su rete fissa; il servizio che veniva attivato in data 8 luglio 2015; l'offerta prevedeva l'attivazione di una "linea dati mobile - SIM GO - con 1 GB di traffico", che non le veniva, però, mai consegnata (il negoziante riferiva di averla persa);

- con riferimento al nuovo contratto sulla telefonia fissa, riscontrava l'addebito di spese accessorie non preventivamente comunicate; ricevuta la fattura n. AF14692716 del 10 ottobre 2015, riferita al periodo 8 agosto – 6 ottobre 2015, constatava, oltre all'addebito di somme non riconosciute riferite alle opzioni "Extra 1Gb" e a "contenuti SMS/MMS", già riscontrate nella fattura precedente, anche l'addebito di costi relativi al servizio "Smart Passport", anch'esso mai richiesto.

In data 29 marzo 2016 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Vodafone tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) lo "storno parziale fatture non dovute" e il "rimborso delle somme pagate e non dovute";
- ii) l'"indennizzo per attivazione servizi non richiesti";
- iii) l'"indennizzo per mancata attivazione linea dati mobile";
- iv) l'"indennizzo per mancata risposta ai reclami";
- v) "indennizzi vari";
- vi) il rimborso dei costi sostenuti.

In data 6 maggio 2016, l'istante per il tramite dell'Associazione AECI, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria integrativa, con documentazione in allegato, nella quale ha dedotto che le contestazioni s'incentrano principalmente "sull'attivazione di un servizio non richiesto, sulla mancata attivazione della linea dati mobile (SIM GO), nonché sull'addebito di costi non dovuti e sulla mancata risposta al reclamo", evidenziando la responsabilità del gestore per

“non aver mai dialogato con l'istante e di aver addebitato dei costi non dovuti nonché di non aver mai risposto ai reclami”.

L'istante ha, inoltre, evidenziato che l'operatore Vodafone *“non ha prodotto alcuna documentazione probatoria attestante la regolare e corretta gestione della pratica, nonostante le continue segnalazioni/reclami effettuati”.*

Con riferimento alla mancata risposta ai reclami, l'istante ha ribadito che *“in primis, la mancata risposta ai reclami telefonici presentati sin dal 2015 (2 settembre 2015) e successivamente”* ed, inoltre, evidenziato che:

- *“in qualsiasi momento del rapporto contrattuale se un utente decide di rivolgersi all'operatore tramite reclamo per richiedere precisi e dettagliati chiarimenti sul suo singolo caso, con contestazioni nel caso di specie puntuali e circoscritte, la pratica va gestita secondo la normale procedura, indipendentemente dalla sua fondatezza. A tal fine, si richiama 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, in forma scritta nei casi di rigetto, come è da ritenersi quello qui in esame, posto che l'utente in tale data e successivamente lamentava oltre all'attivazione indebita e mai richiesta del servizio anche l'indebita fatturazione per dei costi non giustificati e non spettanti”;*

- *“Vodafone ha sempre fornito delle risposte fuorvianti al proprio cliente in merito ai reclami presentati, senza minimamente occuparsi del reale problema segnalato”.*

Con riferimento all'*“attivazione servizi accessori non richiesti”*, l'istante ha precisato di aver subito *“l'attivazione di servizi MAI richiesti, che hanno comportato una fatturazione spropositata e non in linea con il contratto sottoscritto con l'operatore, in particolare, dalle uniche fatture pervenute alla sig.ra Lenti è dato riscontrare che nel bimestre dal 10 aprile all'8 giugno 2015 sono stati addebitati importi per il servizio "extra i gh" mai richiesto, per un totale di € 8,20 e per il servizio "contenuti sms/mms" ulteriori 4,20 (tale fattura veniva pagata regolarmente). Successivamente, per il bimestre dall'8 agosto 2015 al 06 ottobre 2015, tali importi crescevano. Infatti, nuovamente veniva aggiunto il servizio "extra i gh" per un totale di € 8,20, il servizio "Smart Passport" di € 7,38 ed il servizio "contenuti sms/mms" di € 20,23. Per un totale di € 48,21, solo per le fatture che sono state regolarmente inviate all'utente. Pertanto si richiede un indennizzo pari ad € 279,00 per l'attivazione di servizi accessori non richiesti con relativo storno c/o rimborso di quanto fatturato indebitamente”.*

Con riferimento alla *“mancata attivazione linea dati mobile”*, l'istante ha rappresentato che, *“alla sottoscrizione dell'offerta ADSL anche per la linea di casa avvenuta luglio 2015, era prevista una sim dati con 1 GB di traffico che non è mai stata recapitata all'istante, nonostante questa sia stata richiesta più volte. Pertanto si richiede un indennizzo pari ad € 2.107,5 (da luglio 2015 all'invio dell'istanza di definizione del 7.04.2016).*

Infine l'istante ha ribadito la contestazione circa *“addebiti anomali e spropositati (ovviamente non giustificati) inerenti servizi aggiuntivi mai richiesti nonché traffico anomalo verso numerazioni non conosciute”*, precisando che *“Vodafone ha omesso di inviare fatture all'utente sollecitando i pagamenti solo con dei messaggi direttamente sul cellulare. Tale comportamento denota sicuramente una cattiva gestione dell'utenza della sig.ra Lenti, pertanto, non si può imputare alla stessa alcuna forma di negligenza, in quanto non appena veniva a conoscenza della presunta insolvenza l'istante contattava il call center per farsi mandare le bollette, mai recapitate, nonostante i suoi successivi reclami. Pertanto, si richiede il rimborso parziale delle fatture pagate indebitamente e lo storno parziale delle fatture non*

pagate tenendo presente che non usufruisce del servizio dal mese di novembre 2015 e precedentemente la velocità di navigazione era notevolmente bassa”.

2. La posizione dell’operatore.

La società Vodafone, in data 6 maggio 2016, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva nella quale ha, tra l’altro, dedotto l’*infondatezza della pretesa di controparte*, atteso che *“l’esposizione dei fatti rappresentati da controparte non trovano riscontro nella documentazione in possesso di Vodafone. Quanto esposto, in uno con la totale assenza di idonea documentazione, non rileva alcun profilo di responsabilità della Società telefonica. Con riferimento alla contestazione in oggetto va precisato che alcuna responsabilità potrà essere imputata a Vodafone in quanto, l’istante non ha in alcun modo provato il disagio patito né ha provato che questo possa essere imputato alla società convenuta”.*

L’operatore ha, inoltre, evidenziato che *“nella quantificazione dell’indennizzo richiesto, parte stante contiene conto della limitazione convenzionale di responsabilità prevista dalla Carta Servizi Vodafone”* e che *“pertanto, nella denegata ipotesi con cui i reclami oggetto della presente istanza vengano accolti, si chiede di determinare gli indennizzi secondo le disposizioni contenute nella Carta servizi e nelle Condizioni generali di contratto”.*

3. La replica dell’istante

L’istante, in data 13 maggio 2016, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria di replica, nella quale ha ribattuto alle deduzioni dell’operatore e respinto la circostanza contestatagli di non aver *“in alcun modo provato il disagio patito né ha provato che questo possa essere imputato alla società convenuta”.* Sul punto l’istante ha dedotto che, *“esaminando le fatture citate già allegate alle precedenti memorie, (...) si può evidenziare (...) che nel bimestre dal 10 aprile all’8 giugno 2015 sono stati addebitati importi per il servizio “extra 1 gb” mai richiesto, per un totale di € 8,20 e per il servizio “contenuti sms/mms” ulteriori 4,20 (tale fattura veniva pagata regolarmente). Successivamente, per il bimestre dall’8 agosto 2015 al 06 ottobre 2015, tali importi crescevano. Infatti, nuovamente veniva aggiunto il servizio “extra 1 gb” per un totale di € 8,20, il servizio “Smart Passport” di € 7,38 ed il servizio “contenuti sms/mms” di € 20,23. Per un totale di € 48,21, solo per le fatture che sono state regolarmente inviate all’utente. Infatti, nonostante le continue richieste (...) di ricevere le fatture, Vodafone si è sempre rifiutata di inviarle”.*

L’istante ha, infine, evidenziato *“la mancata attivazione della sim dati mobile, garantita dal negoziante al momento della sottoscrizione del contratto adsl casa con Vodafone. Pertanto, i disagi subiti dall’utente sono ben visibili e chiari anche solo dalle uniche fatture inviate e dall’esposizione dei fatti ampiamente descritti nelle fasi precedenti. L’istante ha, infine, ribadito le proprie richieste:*

- *Riconoscere (...) la somma totale di € 300,00 per mancata risposta ai reclami.*
- *Riconoscere (...) la somma di € 279,00 per attivazione di servizi accessori richiesti.*
- *Riconoscere (...) la somma di € 2.107,50 per la mancata attivazione della sim dati.*
- *Riconoscere (...) il rimborso e lo storno parziale delle fatture insolute per gli importi non dovuti.*
- *Riconoscere (...) i costi sostenuti per la presente controversia per € 200,00”.*

4. La replica dell’operatore.

L’operatore Vodafone, in data 13 maggio 2016, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria di replica con la quale ha ribadito che già evidenziato nella memoria difensiva, l’istante non ha in alcun modo provato il disagio patito né ha provato che questo possa essere imputato alla società convenuta. La stessa infatti si limita solo a contestare addebiti - a suo dire - non dovuti oltre che traffico anomalo verso numerazioni non conosciute.

Con riferimento alla presunta poca chiarezza dei costi addebitati, va precisato che le fatture emesse da Vodafone risultano chiare in tutte le voci, e la Sig.ra Lenti avrebbe dovuto piuttosto fornire prova dei servizi effettivamente richiesti all'operatore telefonico. Inoltre, per quel che concerne la presunta mancata risposta ai reclami, pure contestata dall'istante, questa non ha prodotto alcun documento che comprovasse gli effettivi reclami che la stessa avrebbe rivolto all'operatore telefonico.

5. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

Con riferimento alla domanda di cui al punto *sub vi)* volta ad ottenere il riconoscimento di "indennizzi vari" deve osservarsi che, stante la sua genericità, non potrà essere presa in esame in questa sede, atteso, peraltro, che l'istante ha formulato le proprie richieste d'indennizzo ai punti *iii), iv)* e *v)* volte ad ottenere rispettivamente gli indennizzi per l'attivazione di servizi non richiesti, per mancata attivazione dell'utenza dati e per la mancata risposta ai reclami.

Nel merito:

Sull'attivazione delle opzioni tariffarie "Smart Passport" e "Extra 1GB".

L'istante ha lamentato, a partire dalla fattura n. AF08382186 del 12 giugno 2015, l'attivazione delle opzioni "Extra 1GB" e "Smart Passport" a partire dalla fattura del n. AF14692716 del 10 ottobre 2015. Di contro l'operatore ha sostenuto che *"le fatture emesse da Vodafone risultano chiare in tutte le voci, e [che] la Sig.ra Lenti avrebbe dovuto piuttosto fornire prova dei servizi effettivamente richiesti all'operatore telefonico"*.

La doglianza dell'istante è fondata e accoglibile nei limiti di seguito esposti.

In via generale si rileva che a fronte della contestazione dell'utente circa l'esistenza e la valida conclusione di un contratto di telefonia, è onere probatorio dell'operatore telefonico fornire la prova positiva della conclusione del contratto. La fattispecie in esame rientra nell'ambito generale delle c.d. "attivazioni di servizi non richiesti" o "prestazioni non richieste", previste e disciplinate dalle Delibere n. 41/09/CIR (art. 3), n. 179/03/CSP (art. 7, comma 5), nonché dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche (art. 70) e dal Codice del Consumo (art. 57).

Nel caso in esame, l'operatore Vodafone, che risulta aver attivato le opzioni tariffarie "Extra 1GB" e "Smart Passport", non ha fornito la prova di aver ricevuto una valida richiesta dell'utente di attivazione di detti servizi accessori o che l'utente abbia altrimenti accettato una proposta contrattuale dell'operatore; in atti non risulta alcuna documentazione idonea ad attestare la reale volontà dell'istante ad attivare le opzioni tariffarie *de quibus* e, in difetto di tale prova, deve affermarsi l'esclusiva responsabilità dell'operatore *ex art.* 1218 del codice civile, per l'attivazione non richiesta di servizi su numerazioni fisse e mobili.

Ne consegue che l'utente ha diritto allo storno (o rimborso in caso di effettuato pagamento) di quanto fatturato in riferimento alle opzioni non richieste "Extra 1 GB" e "Smart Passport", in accoglimento della richiesta dell'istante.

Nonostante quanto appena rilevato, deve tuttavia rigettarsi la richiesta dell'istante di liquidazione di un indennizzo per attivazione di servizi accessori non richiesti, ai sensi dell'articolo 8, comma 2 del Regolamento indennizzi, difettando la prova di qualsivoglia inoltro del reclamo volto alla contestazione di tali attivazioni non richieste che avrebbero posto l'operatore nella possibilità di avvedersi della

problematica e bloccare ogni ulteriore ingiustificato addebito (*ex multis* Delibera Agcom n. 143/16/CIR).

Sull'addebito di somme per "Contenuti sms/mms".

L'istante ha contestato l'addebito di importi non riconosciuti fatturati alla voce "Contenuti sms/mms", laddove l'operatore ha dedotto la correttezza della fatturazione e la chiarezza delle voci in fattura.

La doglianza dell'istante è fondata e meritevole di accoglimento nei termini di seguito esposti.

Sul punto giova, preliminarmente, richiamare un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (*ex pluribus*, Cass. civ., sez. III, 17 febbraio 2006), secondo il quale l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. civ., sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313). Conformemente a tale orientamento giurisprudenziale, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha più volte ribadito, che "la bolletta telefonica, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quello trascritto nella bolletta" (*ex multis* Delibere Agcom n. 10/05/CIR, n. 85/09/CIR, n. 86/09/CIR, n. 23/10/CIR, n. 33/10/CIR). E' ormai pacifico, che nel caso di contestazione delle fatture, l'operatore debba fornire la prova della debenza degli importi fatturati, altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso (in caso di avvenuto pagamento).

Pertanto, per quanto sopra esposto, non avendo l'operatore, a fronte delle contestazioni dell'istante, dimostrato la legittimità degli importi fatturati a titolo di "Contenuti sms/mms", ne deriva il diritto dell'istante ad ottenere la regolarizzazione della sua posizione contabile - amministrativa mediante lo storno o il rimborso (in caso di avvenuto pagamento) degli addebiti a titolo di "Contenuti sms/mms".

Deve ritenersi, viceversa, non accoglibile la richiesta dell'istante di liquidazione di un indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, atteso che l'oggetto della controversia, secondo il recente orientamento dell'Agcom, al quale il CoReCom deve attenersi (cfr. Linee Guida, sub III.7 - art. 22. Delega di ulteriori funzioni ai Corecom - par. III.7.1) la fattispecie in esame esula dall'ambito oggettivo di cui all'articolo 8 dell'allegato A) alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, e rientra nell'ambito della fatturazione indebita che trova il suo soddisfacimento attraverso la sola restituzione degli importi addebitati in fattura o mediante lo storno degli stessi nel caso in cui non siano stati corrisposti dall'istante (*ex multis* Delibera Agcom n. 4/16/CIR e Delibera Corecom Umbria n. 20/2016; Determina Direttoriale Corecom Calabria n. 190/16).

Inoltre, con riferimento agli importi fatturati dall'operatore a titolo di "Contenuti sms/mms", giova richiamare come l'Autorità Garante per le Comunicazioni abbia recentemente ribadito che addebiti illegittimi di questa tipologia non rivestono la natura di "servizi non richiesti", "in quanto si tratta di : a) servizi diversi dai servizi di comunicazione elettronica ai quali si riferiscono gli indennizzi del Regolamento indennizzi; b) servizi forniti da soggetti terzi rispetto all'operatore di comunicazione elettronica che, come tale, resta estraneo al rapporto contrattuale tra l'utente ed il fornitore del servizio; c) servizi in relazione ai quali il rapporto contrattuale con l'operatore, che costituisce fondamento per il riconoscimento dell'indennizzo e del corrispondente meccanismo di liquidazione, attiene solo alla fase dell'addebito, e non a quello della attivazione in senso stretto" (*ex multis* Delibera Agcom n. 8/17/CIR).

Sulla mancata attivazione della sim dati associata al profilo tariffario “Super ADSL”.

L'istante ha lamentato la mancata attivazione della SIM dati con un 1 GB di traffico incluso (“SIM GO”) prevista dall’offerta “Super-ADSL”, profilo attivato in data 8 luglio 2015 sull’utenza n. 055 0126XXX, laddove l’operatore ha evidenziato l’assenza di documentazione a supporto della posizione dell’istante.

La doglianza dell’istante non è fondata e meritevole di accoglimento, atteso che l’istante non ha allegato documentazione idonea a comprovare le caratteristiche del profilo tariffario sottoscritto, non consentendo a questa Autorità di poter verificare quanto asseritamente dichiarato dall’istante in merito alla mancata consegna di una SIM dati inclusa nell’offerta sottoscritta. Dall’esame della fattura allegata all’istante si evince, infatti, che l’offerta effettivamente sottoscritta è il profilo “Super-ADSL”, ma non si può dedurre alcunché in merito alla SIM dati “SIM GO - con 1 GB di traffico”, della quale non è stato neppure specificato neppure la tipologia (ricaricabile o in abbonamento). Infine deve evidenziarsi che, dalla documentazione acquisita agli atti, non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo sul punto della mancata attivazione della SIM da parte dell’istante antecedente dalla presentazione dell’istanza di conciliazione.

Sulla mancata risposta ai reclami.

L’istante ha lamentato la mancata risposta ai reclami, laddove l’operatore Vodafone ha evidenziato la mancanza agli atti di reclami asseritamente rimasti inevasi.

La doglianza dell’istante non è meritevole di accoglimento, non risultando agli atti alcun tracciamento, scritto o verbale, di contestazione e/o reclamo. L’istante, infatti, si è limitata ad una generica affermazione circa l’effettuazione di reclami (dei quali non è neppure indicata una data), circostanza questa, per altro, puntualmente contestata dall’operatore.

Si ritiene, infine, equo e proporzionale liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell’art. 19, comma 6, del Regolamento ed ai sensi della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Francesca Sarti Fantoni, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l’illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 29 novembre 2017;

DELIBERA

in parziale accoglimento dell’istanza avanzata in data 8 aprile 2016 dalla Sig.ra XXX Lenti nei confronti di Vodafone Italia XXX, che l’operatore provveda:

- 1) a regolarizzare, a partire dalla fattura a partire dalla fattura n. AF08382186 del 12 giugno 2015, la posizione contabile - amministrativa dell’istante mediante lo storno o il rimborso (in caso di avvenuto pagamento) degli addebiti a titolo di “Contenuti sms/mms” e di quanto fatturato in riferimento alle opzioni non richieste “Extra 1 GB” e “Smart Passport”;

2) a corrispondere all'istante, mediante assegno o bonifico bancario, la somma di euro 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

Le somme così determinate a titolo di rimborso di cui al precedente punto 1) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario
Luciano Moretti

Il Presidente
Enzo Brogi