



**DELIBERAZIONE**  
**n. 124 del 29 NOVEMBRE 2021**

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 355-18 xxxxx**  
**/Vodafone Italia S.p.A.**

Presenti:

<b>ENZO BROGI</b>	<i>Presidente</i>
<b>CHETI CAFISSI</b>	<i>VicePresidente</i>
<b>ALBERTO LAPENNA</b>	<i>Componente</i>
<b>ELETTRA PINZANI</b>	<i>Componente</i>
<b>MASSIMO SANDRELLI</b>	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Cinzia Guerrini** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricata 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;

**VISTA** la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni”, in particolare l’art. 30, e il “Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

**VISTO** l’“*Accordo quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e 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;

**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 della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, 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. 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** la Delibera Agcom n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettroniche*” e successive modifiche;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante, “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”,

**VISTA** l'istanza GU14 n. 355 del giorno 21 giugno 2018 con cui il sig. xxxxx 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 S.p.A. (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 Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il "Regolamento");

**RILEVATO** che, nel caso di specie, trova applicazione, *ratione temporis*, il Regolamento sugli indennizzi vigente al momento della presentazione dell'istanza e, dunque, nella versione precedente alle modifiche introdotte con la Delibera Agcom n. 347/18/CONS;

**ESAMINATI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante.**

Parte istante, intestataria di un contratto *consumer*, ha lamentato l'attivazione non richiesta dell'utenza di rete fissa n. 055 86xxxx da parte della società Vodafone.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, nella documentazione in atti, nonché nelle note difensive, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- riceveva varie fatture contenenti addebiti relativi al numero fisso n. 055 863xxxx non richiesto, precisamente *"tre fatture emesse da Vodafone, la n. AH23344549 del 27.12.2017 per un importo di euro 42,16, la n. AH19583367 del 02.11.2017 per un importo di euro 84,45, la n. AH15876252 per un importo di euro 10,44, relativamente ai consumi presumibilmente maturati per l'utenza telefonica 055/863xxxx"*;

- inviava un reclamo per il tramite del legale via PEC del 15 gennaio 2018 per disconoscere l'attivazione non richiesta;

- *"non era titolare dell'utenza suddetta, non risiedeva e non aveva mai vissuto all'indirizzo riportato nelle fatture sotto la voce "intestataria del contratto" ( id est, "via .....omissis.....") e soprattutto non aveva mai stipulato alcun contratto con Vodafone"*;

- conseguentemente, *"in un primo tempo, contestava le richieste di pagamento mosse dalla Compagnia, spiegando che doveva esserci stato un errore, ma queste non sortivano effetto alcuno"*; anzi perveniva *"addirittura una diffida di pagamento per le fatture illecitamente emesse e sopra descritte al figlio di parte istante, riferendogli un fatto non vero, vale a dire che il padre aveva contratto un debito con la Compagnia e che doveva pagare al più presto"*;

- appurava da parte del proprio *"istituto di credito di fiducia che era pervenuta in filiale una richiesta di addebiti sul conto corrente da parte di Vodafone, come se avesse stipulato un contratto di telefonia con la società e avesse richiesto, appunto, l'addebito delle relative fatture periodicamente emesse sul proprio conto; non avendo mai stipulato alcun contratto"*;

- *"non avendo richiesto alcuna domiciliazione di utenze in banca, bloccava il tentativo di allaccio e si rivolgeva ad un legale per il cui tramite tempestivamente contestava l'emissione delle fatture suddette e soprattutto che fosse in essere un qualsivoglia rapporto obbligatorio con la Compagnia"*;

- *"contestualmente, ne chiedeva l'annullamento, denunciava la violazione della privacy e chiedeva il risarcimento per i danni subiti"*;

- nel frattempo, tuttavia, riceveva un'ulteriore richiesta di pagamento *“dalla società incaricata per il recupero del credito portato dalla fattura n. A101031745, per un importo totale di euro 299,32, emessa per prestazioni non richieste;*

- precisava al riguardo *“di aver semplicemente ricevuto una chiamata sul cellulare da un operatore Vodafone e ascoltato un'offerta commerciale a cui non dava mai alcuna forma di adesione”*; pertanto, impedendo il sorgere di *“un vincolo contrattuale”*.

Con riferimento all'oggetto della controversia, parte istanza rilevava, per il tramite della memoria difensiva redatta dal proprio legale di fiducia, *“che il Codice del Consumo impone una serie di norme a tutela dei consumatori in materia di contratti telefonici, che non si possono concludere con una sola telefonata nella quale il consumatore riceve verbalmente l'offerta e accetta con la sola registrazione telefonica. Secondo la nuova formulazione dell'art. 51, comma 6, c.d.c. la conclusione del contratto deve avvenire in tre tempi, vale a dire l'offerta telefonica, l'invio al consumatore della proposta di contratto per iscritto e, infine, l'accettazione scritta del consumatore. Alternativamente, il consumatore - opportunamente e chiaramente informato - può optare per l'invio su "supporto durevole" (cd, dvd, penna usb, mail, ecc.) delle condizioni di contratto e, successivamente, prestare il proprio consenso, anche telefonicamente, aderendo all'offerta. Concluso il contratto, nel caso in cui offerta e accettazione siano avvenute su "supporto durevole", la società dovrà fornire al consumatore ulteriore conferma del contratto concluso (art. 51, comma 7). L'invio di questa ulteriore conferma deve avvenire al più tardi entro il momento della consegna del bene o, in caso di servizi, prima che l'esecuzione abbia inizio. Tale conferma deve comprendere tutte le informazioni precontrattuali e, in caso di esecuzione immediata del contratto con rinuncia del consumatore al diritto di recesso, la conferma del previo consenso espresso e dell'accettazione del consumatore”*. Evidenziava pertanto come *“nel caso di specie non [fosse] avvenuto nulla di tutto ciò, e che alcun rapporto contrattuale tra le parti possa essere considerato costituito. Oltretutto al momento della contestazione delle fatture inviategli a casa, la compagnia non forniva alcuna prova in ordine alla sussistenza del vincolo e non ottemperava alla richiesta di esibizione dell'eventuale contratto stipulato dalle parti, circostanza questa che avvalorava oltremodo le doglianze del consumatore”*.

Parte istante rappresentava, dunque, che *“la responsabilità per l'attivazione della rete fissa 055/86xxxxx è esclusivamente imputabile all'operatore telefonico che dovrà, quindi, sostenerne tutti i costi e annullare le fatture emesse ai danni dell'istante”*.

Lamentava, *“altresì, la mancata risposta al reclamo del 15 gennaio 2018, costituito dalla contestazione scritta del procuratore in ordine alle fatture illegittimamente emesse. Infatti, Vodafone non ha mai dato alcuna risposta né la minima spiegazione sulla illecita costituzione del vincolo contrattuale. In base al disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 170/03/CSP (nonché del successivo art. 11, comma 2, della medesima), 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. Dai fatti risulta che l'operatore non ha mai fornito alcuna risposta, e, pertanto, si configura anche il diritto all'indennizzo "da mancata risposta al reclamo". (.....omissis....). Infine contestava “ulteriori danni dovuti alla lesione della sua privacy, visto che la compagnia, dopo le prime contestazioni verbali, del tutto illegittimamente ha inoltrato le richieste di pagamento a suo figlio, divulgando dati personali del consumatore”*.

In data 13 aprile 2018 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) *“che la compagnia Vodafone dichiara non dovute le somme richieste di cui alle fatture contestate: la n. AH23344549 del 27.12.2018 per un importo di euro 42,16, la n. AH19583367 del 02.11.2017 per un importo di euro 84,45, la n. AH15876252 per un importo di euro 10,44, la n. AIO 1031745 per un importo di euro 299,32, per un totale di euro 436,37”;*
- ii) *“(…) per l’effetto, l’annullamento di tutte le fatture di cui al precedente punto (..)”;*
- iii) *“il versamento in suo favore della somma a lui spettante per il rimborso del danno da mancata risposta al reclamo”*
- iv) *“il versamento in suo favore della somma a lui spettante per l’attivazione di servizi non richiesti, ove dovuta”;*
- v) *“il versamento di una somma ulteriore a titolo di risarcimento per tutti gli altri danni subiti a seguito dell’inadempimento subito, come quantificata in narrativa in euro 1.000,00”;*
- vi) *“il rimborso delle spese d’intervento legale sostenute”.*

## **2. La posizione dell’operatore.**

In data 3 luglio 2018 l’operatore Vodafone ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale ha dedotto l’infondatezza delle richieste della parte istante e *“l’assenza di responsabilità di Vodafone nella vicenda de quo e la mancanza di qualsivoglia prova in ordine ai disagi patiti”.*

In merito alla controversia l’operatore ha evidenziato che il *“cliente riferisce di non aver mai attivato alcun contratto con Vodafone rispetto ai prodotti fatturati- 055863xxxx Super ADSL Family- [ma di non aver ricevuto] alcun disconoscimento del contratto all’autorità competente per questa attivazione avvenuta il 7/02/2017. Facciamo presente che a sistema dopo l’attivazione è pervenuta con contatto al servizio clienti la richiesta di disattivazione al 3/08/2017. In ccm troviamo traccia della campagna long tail .E una campagna outbound rivolta ai clienti con pratica ADSL/Fibra Business in corso di attivazione, la quale per motivi tecnici risulta bloccata sui sistemi. Ai clienti vengono fornite informazioni sullo stato di avanzamento della pratica e/o si avvisa il cliente che l’attivazione non potrà avvenire”.*

Inoltre l’operatore ha eccepito in punto di indennizzo la clausola di Limitazione convenzionale di responsabilità prevista dalla Carta Servizi Vodafone in cui *“vengono individuati limiti quantitativi al risarcimento del danno. Tale previsione costituisce clausola penale nella quale viene contenuto l’ammontare del risarcimento nell’ambito quantitativo previsto dalla convenzione contrattuale. E’ una pattuizione accessoria intesa a rafforzare il vincolo contrattuale e non ha solo la funzione di attuare una liquidazione e forfetaria del danno ma anche di prevedere una limitazione convenzionale (Cass. 26 maggio 1980 n. 3443), può essere considerata come una predeterminazione consensuale alla quale è anche associata una funzione indennitaria. La penale, in altri termini, configura, infatti, una liquidazione preventiva ed onnicomprensiva dei danni da inadempimento (o da ritardo nell’adempimento) concordata dalle parti. 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”.*

Per quanto sopra esposto l’operatore insisteva per il rigetto dell’istanza in quanto infondata in fatto e in diritto.

## **3. La replica dell’istante**

L'istante, in data 3 agosto 2018, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva di replica, nella quale ha preliminarmente respinto quanto dedotto dall'operatore nella propria memoria, ribadendo integralmente quanto già espresso in istanza.

Con riguardo all'oggetto della controversia, parte istante ha precisato che “ *non risponde al vero, infatti, che manchi il disconoscimento del contratto - a detta della compagnia - sottoscritto, in quanto, fin dalla prima missiva inviata dallo scrivente all'operatore se ne è contestata l'esistenza e addirittura se ne è chiesta l'esibizione. Vodafone non ha mai risposto a tale richiesta e neppure nella memoria difensiva del 23 luglio 2018 ha prodotto il famigerato contratto. Quindi, è assolutamente palese che non vi è stata alcuna convenzione tra le parti e che le richieste rivolte sono illecite, altrimenti, non si spiega per quale ragione proprio la parte al cui favore depono la sussistenza del contratto ometta di produrlo (art. 51, 6 del codice del consumo in materia di contratti a distanza). (...). Inutile, poi l'allegazione della situazione contabile, essendo noto che l'emissione di fatture, peraltro contestate, non costituisce una prova della sussistenza del rapporto contrattuale, ma soltanto l'espressione di una errata interpretazione dei fatti da parte della Compagnia. Quanto alla limitazione convenzionale di responsabilità invocata da Vodafone (.....) è evidente che non essendovi mai stato alcun vincolo contrattuale non si possono invocare le norme della sua Carta dei servizi*”.

Tutto ciò premesso parte istante insisteva per l'accoglimento dell'istanza.

#### **4. 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.

*In primis* si evidenzia che:

- con riferimento alla richiesta *sub v)* la liquidazione del danno, che l'utente lamenta in istanza e ribadisce nella propria nota di replica, esula dalle competenze dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, del Regolamento allegato alla citata delibera. Pertanto, la domanda relativa al risarcimento del danno non può trovare accoglimento in questa sede, se non in termini di corresponsione degli indennizzi di cui al Regolamento approvato con delibera n. 73/11/CONS.
- analogamente la richiesta di cui al punto *sub vi)* di “*il rimborso delle spese d'intervento legale sostenute*” non può trovare accoglimento in questa sede atteso che, l'oggetto della pronuncia è limitato, ai sensi del sopracitato art. 19, comma 4, dell'Allegato A, alla Delibera Agcom n. 173/07/CONS, agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità ed esclude ogni richiesta risarcitoria, rimanendo di esclusiva competenza dell'Autorità Giudiziaria Ordinaria. Viceversa, può essere valutata in questa sede la liquidazione delle spese di procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, della Delibera medesima.
- le domande *sub i), ii) e iv)* verranno considerate congiuntamente, attesa la riconducibilità della stesse alla medesima fattispecie contestata, ossia, dell'attivazione non richiesta dell'utenza *de qua* con conseguente richiesta di storno/rimborso della fatturazione emessa.

Nel merito:

Sull'attivazione non richiesta dell'utenza fissa *de qua*.

**DELIBERAZIONE**  
**n. 124 del 29 NOVEMBRE 2021**

L'istante ha dedotto di aver subito, suo malgrado, l'attivazione del numero fisso n. 055 863xxxx da parte dell'operatore Vodafone.

La doglianza dell'istante è fondata e meritevole di accoglimento, nei termini che seguono.

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, parte istante ha rappresentato di aver ricevuto varie fatture contenenti addebiti relativi al numero fisso n. 055 8635782 non richiesto, precisamente *"tre fatture emesse da Vodafone, la n. AH23344549 del 27.12.2017 per un importo di euro 42,16, la n. AH19583367 del 02.11.2017 per un importo di euro 84,45, la n. AH15876252 per un importo di euro 10,44, relativamente ai consumi presumibilmente maturati per l'utenza telefonica 055/8xxxx"*.

L'operatore Vodafone, che risulta aver attivato l'utenza n. 055 86xxxx, non ha fornito la prova di avere ricevuto una valida richiesta dell'utente di attivazione del servizio 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 la suddetta utenza e, in difetto di tale prova, deve affermarsi la esclusiva responsabilità dell'operatore ex art. 1218 del codice civile, per l'attivazione non richiesta del servizio *de quo*.

Ne consegue che l'utente ha diritto allo storno delle fatture emesse, nonché ad un indennizzo per l'indebita attivazione del servizio.

Per quanto riguarda la durata dell'inadempimento, in mancanza della data iniziale dell'attivazione del servizio non richiesto e della data di disattivazione degli stessi, si prende a riferimento, quale *dies a quo*, la data in cui la società istante ha formalmente reclamato per l'attivazione del servizio non richiesto, 15 gennaio 2018, e come *dies ad quem* la data di deposito dell'istanza di definizione, 21 giugno 2018.

Ciò premesso ai fini della quantificazione dell'indennizzo si richiamano l'art. 8, in virtù del quale *"nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti ad ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di attivazione"*.

Alla luce di quanto sopra detto, la società Vodafone è tenuta a pagare in favore dell'istante, sulla base di quanto previsto dagli articoli sopra richiamati, la somma di euro 785,00 (settecento ottantacinque/00), a titolo di indennizzo per l'attivazione non richiesta dell'utenza fissa n. 055 86xxxx (computato secondo il parametro di euro 5,00 *pro die* per 157 giorni).

Inoltre si dispone lo storno (ovvero il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato in relazione all'attivazione dell'utenza fissa n. 055 863xxxx non richiesta fino alla fine del ciclo di fatturazione. Parte istante ha, inoltre, diritto al ritiro a cura e spese del gestore della pratica relativa al recupero crediti eventualmente aperta.

#### Sulla mancata risposta al reclamo

L'istante deduce la mancata risposta al reclamo inoltrato per il tramite del legale, via PEC del 15 gennaio 2018, con cui disconosce l'attivazione non richiesta, laddove l'operatore niente ha dedotto sul punto.

La domanda *sub iii*) d'indennizzo è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

Agli atti non risultano risposte in merito al citato reclamo.

Ciò premesso, l'istante ha diritto all'indennizzo "*per mancata o ritardata risposta ai reclami*", di cui all'art. 11, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS che, prevede, nel caso in cui "*l'operatore non fornisca 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 1,00 per ogni giorno di ritardo*". Il medesimo articolo prevede che "*l'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio*".

Atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba 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 nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "*da mancata risposta al reclamo*".

Pertanto, ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra a carico dell'operatore Vodafone, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dall'art. 2.3 della "*Carta del Cliente dei Servizi mobili e fissi di Vodafone Omnitel B.V.*" per la risposta al reclamo del 15 gennaio 2018, si determina il *dies a quo* nella data del 2 marzo 2018 ed il *dies ad quem* nel giorno 13 aprile 2018, data dell'udienza di conciliazione.

Pertanto la società Vodafone è tenuta a corrispondere all'istante, ai sensi del sopracitato art. 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, un indennizzo pari all'importo di euro 42,00 (quarantadue/00), computato secondo il parametro di euro 1,00 *pro die* x n. 42 giorni di mancata risposta al reclamo.

Infine si ritiene equo e proporzionale liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 100,00 (cento/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 Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott.ssa Cinzia Guerrini, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

**UDITA** l'illustrazione del Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini svolta su proposta del Presidente nella seduta del 29 novembre 2021;

## **DELIBERA**

In parziale accoglimento dell'istanza presentata il 21 giugno 2018 dal sig. xxxxx nei confronti dell'operatore Vodafone Italia S.p.A., che detto operatore provveda:

- 1) a corrispondere in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario:
  - a) l'importo di euro 785,00 (settecento ottantacinque/00) a titolo di indennizzo per l'attivazione non richiesta dell'utenza fissa n. 055 86xxxx;
  - b) l'importo di euro 42,00 (quarantadue/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo;
  - c) l'importo di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS;
- 2) a regolarizzare la posizione amministrativa mediante lo storno (ovvero il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato in relazione all'attivazione in relazione all'utenza fissa

**DELIBERAZIONE**  
**n. 124 del 29 NOVEMBRE 2021**

n. 055 863xxxxnon richiesta fino alla fine del ciclo di fatturazione, oltre al ritiro della pratica relativa al recupero crediti eventualmente aperta.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punto 1, lettera a) e lettera b) e punto 2 dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

È 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**  
*Cinzia Guerrini*

**Il Presidente**  
*Enzo Brogi*

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)