

DELIBERA N. 78/2022/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

xxxxx- Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) (GU14/88978/2019)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 30 maggio 2022;

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”* come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021;

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 modificato 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”*, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

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);

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 n. 374/21/CONS recante: *“Proroga dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle regioni e province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle assemblee legislative delle regioni e*

delle province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni".

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 106 del 25 febbraio 2021 avente per oggetto "Aspetto organizzativo del Consiglio regionale XI Legislatura" con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del "Settore Cerimoniale, Eventi, Contributi. Biblioteca e documentazione. Assistenza generale al CORECOM. Tipografia", con decorrenza 1° marzo 2021;

VISTA l'istanza della società xxxx, del 26/02/2019 acquisita con protocollo n. 0082704 del 27/02/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Parte istante, titolare di un contratto *business* di cui al codice cliente n. 6.678xxx con la società Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu), di seguito per brevità Vodafone, lamenta la fatturazione di importi non dovuti, perché emessi dopo il recesso, nonché la sospensione dei codici IMEI degli apparati collegati al contratto.

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

- in data 12 agosto 2017, effettuava disdetta per fax dai servizi di cui al codice cliente n. 6.678xxx;
- reiterava la disdetta con PEC del 13 novembre 2017;
- il 19 febbraio 2018 inviava un reclamo per e-mail con cui lamentava la mancata lavorazione della disdetta "*causa decesso amministratore e chiusura prossima dell'attività*" e precisava di essersi reso conto di ricevere ancora fatture. Inoltre riscontrava che era ancora "*presente la linea sul 0577309xxx*";
- in data 1° agosto 2018 constatava la sospensione degli IMEI di "*alcuni device acquistati nel 2015 ed abbondantemente riscattati*";
- fino ad agosto 2017 le fatture erano state regolarmente pagate, ma veniva contattata dalla gestione recupero Crediti Vodafone. In tale circostanza gli veniva "*chiaramente detto che il debito riguarda[va] fatture di traffico e non riguarda[va] rate Telefoni o ipad ecc*";
- contattava ripetutamente il call center dell'operatore per chiedere lo sblocco degli apparecchi di proprietà, "*il tutto senza alcun riscontro*";
- stante la mancata risoluzione del problema, il 13 dicembre 2018, nell'ambito della procedura conciliativa, inoltrava al Corecom della Regione Toscana una

richiesta di adozione di provvedimento temporaneo, volta ad ottenere lo sblocco degli apparati connessi al n. 0577 309xxx. Pertanto, in data 7 gennaio 2019, veniva emesso un provvedimento temporaneo in relazione alle richieste dell'istante.

In data 15 febbraio 2019 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, quantificando i *“rimborsi o indennizzi richiesti nella somma di euro 2.500.00”*, ha chiesto:

- i) lo *“[s]blocco immediato delle apparecchiature di (...) proprietà”*;
- ii) l'*“indennizzo per mancato recepimento delle disdette”*;
- iii) l'*“indennizzo per illegittimo blocco delle apparecchiature”*;
- iv) l'*“indennizzo per mancato adempimento a provvedimento temporaneo”*.

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore Vodafone Italia, nel corso del contraddittorio, in data 9 aprile 2019 ha depositato una memoria nella quale ha preliminarmente riepilogato la vicenda, rappresentando che *“[l]'utente ha presentato istanza di conciliazione presso il Corecom per dispositivi acquistati nel 2015, dei quali ne avrebbe riscattato la titolarità. Il cliente presenta insoluti ritenuti non giustificati dallo stesso ed è attualmente oggetto di azione diretta al recupero del credito, con gestione presso “provider” che collabora con Vodafone. L'istante chiede lo sblocco delle apparecchiature di proprietà, indennizzo per mancato recepimento delle disdette ed indennizzo per illegittimo blocco delle apparecchiature”*.

Nel merito, l'operatore ha evidenziato che *“con nota del 16/04/2018 si gestiva reclamo inoltrato dal cliente ed avente ad oggetto quanto sopra riportato (MdC: 1658870049 del 16/04/2018). L'istante inviava certificato di morte del delegato aziendale, al fine di poter motivare la risoluzione contrattuale. In realtà, le linee erano già coinvolte nella procedura di restrizione dei servizi per insoluti, essendo presenti fatture non saldate e non essendo presente a sistema nessuna comunicazione che potesse avallare un recesso della controparte. La procedura di restrizione dei servizi è contemplata nelle C.G.C. che si accettano al momento della sottoscrizione contrattuale e sono adottate da Vodafone come misura cautelativa in caso di mancato adempimento dell'obbligazione contrattuale”*. Su tali basi, l'operatore ha concluso che *“il reclamo è infondato”*.

3. La replica dell'istante.

In data 24 aprile 2019, per il tramite del legale, l'istante nell'ambito del contraddittorio ha depositato una replica con la quale ha respinto quanto dedotto dall'operatore in memoria sul *“fatto che [la società istante] “avrebbe riscattato la titolarità dei dispositivi acquistati nel 2015”: ciò invece non può in alcun modo essere*

confutato, avendo la suddetta xxxx acquistato detti beni contemporaneamente alla sottoscrizione del contratto di fornitura, ma avendoli pagati indipendentemente, a rate mensili, tutte regolarmente saldate fino alla scadenza e, quindi, fino al completo acquisto. Mai, peraltro, la Vodafone ha contestato la proprietà di detti beni né ha mai contestato alcun insoluto relativo alle citate rate mensili”. Parte istante ha evidenziato, pertanto, che “i dispositivi in questione sono indubitabilmente di proprietà della [società istante]”.

L’istante ha, inoltre, respinto la correttezza delle affermazioni dell’operatore “relativamente alla presenza di “insoluti non giustificati” (...). Infatti, la disdetta del contratto di fornitura risale al giorno 11/08/2017. I presunti insoluti invece riguardano fatture emesse successivamente. Appena ricevute tali fatture, xxxx ha immediatamente provveduto a sporgere reclamo avverso l’emissione non corretta di tali fatture e contro il mancato recepimento della disdetta. Visto il silenzio della Vodafone, xxxx è stata costretta a sollecitare riscontro al reclamo telefonicamente e per iscritto (vedi pec allegate del novembre 2017, febbraio e marzo 2018), senza tuttavia avere mai risposta. Quanto detto, è dimostrato con tutta evidenza dai documenti allegati al tentativo di conciliazione e già in atti anche nel presente procedimento. Di conseguenza, A) è falso il richiamo ad “insoluti non giustificati”, B) è contraddittorio, atteso che – come ammette candidamente la Vodafone – l’operatore era assolutamente a conoscenza dell’intenzione del cliente di recedere dal contratto”.

Parte istante ha, altresì, negato “l’affermazione di Vodafone con cui si deduce che il reclamo sia stato “gestito” “con MdC 1658870049 del 16/04/2018” [evidenziando] che tale dichiarazione di per sé dimostra la mancata risposta ai reclami allegati (per oltre 6 mesi!), il reclamo in realtà non è stato mai gestito in alcun modo, per il semplice motivo che era già del tutto chiaro che la mancata disdetta aveva comportato l’emissione di fatture non dovute. Se il reclamo fosse stato “gestito” correttamente, si sarebbe semplicemente dovuto verificare che la disdetta era effettivamente avvenuta (ed in tal caso il reclamo doveva essere subito accolto con tutti i relativi rimborsi). Al contrario, la Vodafone, pur avendo accertato le ragioni del cliente, non ha fatto assolutamente nulla, adducendo a sua scusa il fatto che l’insoluto fosse “già coinvolta nelle procedure di restrizione”. Tale ultima eccezione è letteralmente incredibile: in sostanza, Vodafone arriva a sostenere che se un cliente è già raggiunto da una sanzione, ancorché illegittima, dovrà continuare a subirne le conseguenze, nonostante le proprie ragioni siano evidenti”.

Infine, parte istante ha evidenziato, in merito al blocco dei terminali, che “nel caso specifico [le procedure di restrizione] non erano certamente applicabili, poiché esse sono state avviate quando ormai i pagamenti rateali dei terminali erano abbondantemente terminati.

Infine parte istante ha riepilogato “di seguito brevemente i comportamenti illegittimi perpetrati dalla Vodafone nel caso in esame:

- mancata risposta ai reclami = dal 13 novembre 2017 al 16 aprile 2018 (154 giorni)

- mancato recepimento della disdetta del contratto = dal 11 agosto 2017 ad oggi (615 giorni)

- emissione fatture non dovute = da 30 giorni successivi alla disdetta (10 settembre 2017) ad oggi (585 giorni)

- sospensione illegittima dei servizi (blocco dei terminali) = da aprile 2018 ad oggi (382 giorni), (...) insisten[do] nelle conclusioni rassegnate nel proprio atto introduttivo, e chiede pertanto definirsi il presente procedimento come di seguito indicato:

1) accertamento della responsabilità di Vodafone per mancata risposta ai reclami

2) accertamento della responsabilità di Vodafone per mancato recepimento della disdetta del contratto

3) accertamento della responsabilità di Vodafone per emissione di fatture non dovute

4) accertamento della responsabilità di Vodafone per sospensione illegittima dei servizi (blocco dei terminali)

5) per l'effetto, condannarsi la Vodafone a corrispondere al xxxx i seguenti indennizzi:

- art. 5 del. Agcom 347/18/CONS / sospensione dei servizi (blocco dei terminali) € 2,50 x 2 terminali x 382 giorni = € 1.910,00

- art. 12 del. Agcom 347/18/CONS / mancata risposta ai reclami € 2,50 x 154 giorni = € 385,00

- art. 13, comma 7 e art. 12 del. Agcom 347/18/CONS / mancato recepimento della disdetta del contratto € 2,50 x 615 giorni = € 1.537,50

- art. 13, comma 7 e art. 9 comma 1 del. Agcom 347/18/CONS / emissione di fatture non dovute € 5,00 x 585 giorni = € 2.925,00

Il tutto per un totale complessivo pari ad € 6.757,50".

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 via preliminare, si osserva quanto segue:

- con riferimento alla domanda *sub i)* con la quale l'istante ha richiesto lo "[s]blocco immediato delle apparecchiature di (...) proprietà", che la diffida ad adempiere, in quanto tale, esula dalle competenze dell'Autorità, in quanto, ai sensi del comma 4 dell'art. 20 del Regolamento, l'oggetto della pronuncia è limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

- con riferimento alla domanda dell'utente espressa nella memoria di replica volta ad ottenere l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami, deve evidenziarsi che la stessa è inammissibile, trattandosi di domanda nuova rispetto alle richieste contenute nell'istanza di conciliazione a suo tempo promossa e violando, con ciò, il principio dell'obbligatorietà del tentativo di conciliazione.
- con riferimento a parte della domanda *sub iv)*, si rileva l'inammissibilità della richiesta d'*"indennizzo per mancato adempimento a provvedimento temporaneo"*, trattandosi di fattispecie non suscettibili di indennizzo ai sensi del Regolamento sugli indennizzi e, comunque, di materia che esula dalla competenza dell'organo adito.

Nel merito:

La domanda *sub ii)* può essere accolta nei termini di seguito esposti.

L'istante lamenta la mancata lavorazione del recesso esercitato con disdetta inviata per fax in data 12 agosto 2017 dai servizi di cui al codice cliente n. 6.678xxx e reiterata con PEC del 13 novembre 2017.

La doglianza dell'istante è accoglibile limitatamente a quanto di seguito esposto.

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 1335 codice civile, la disdetta contrattuale si reputa conosciuta nel momento in cui giunge all'indirizzo del destinatario, se questi non prova di essere stato senza sua colpa, nell'impossibilità di averne notizia. Questo principio generale deve essere letto alla luce delle Condizioni Generali di Contratto Vodafone (art. 19) secondo le quali, *"Il Cliente può recedere dal contratto in ogni momento mediante raccomandata a/r oppure mediante email PEC da inviarsi all'indirizzo vodafoneomnitel@pocert.vodafone.it,,,,(omissis).... Il recesso sarà efficace decorsi 30 giorni dalla data di ricezione della raccomandata o dell'email PEC"*. Nel caso di specie l'operatore ha ricevuto il 12 agosto 2017 una lettera via fax con cui veniva comunicata la volontà di recedere dal contratto in essere; richiesta reiterata per PEC del 13 novembre 2017. È da evidenziarsi che, qualora l'utente abbia comunicato all'operatore la propria volontà di recedere dal contratto, si configura come illegittimo il comportamento dell'operatore che rimanga del tutto silente e continui ad emettere fatture, contestando solo *ex post* l'incompletezza documentale necessaria ai fini della gestione del recesso.

Nel caso che ci occupa, in assenza agli atti di riscontri inviati all'utente per poter provvedere all'eventuale integrazione della documentazione ritenuta necessaria si ritiene, pertanto, inadempiente il contegno dell'operatore vista la decorrenza del termine di 30 giorni previsto per la gestione della richiesta di disdetta contrattuale.

Pertanto, il contratto deve ritenersi risolto a far data dall'11 settembre 2017, decorsi cioè 30 giorni dalla ricezione della disdetta.

In assenza di controdeduzioni e documentazioni idonee ad escludere la propria responsabilità, è evidente che Vodafone non ha gestito la richiesta di recesso nei tempi

previsti dalle Condizioni Generali del Contratto né ha dimostrato di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate e di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli ostacoli incontrati, dimostrando il compimento di tutte le attività a proprio carico. (Deliberazioni Corecom Toscana n. 160/2015; n. 22/2018;)

Si ritiene con ciò accoglibile la richiesta dell'istante di storno della fatturazione emessa successivamente all'11 settembre 2017, data in cui il contratto è da intendersi cessato e si dispone lo storno, ovvero, in caso di avvenuto pagamento, il rimborso, di quanto fatturato con riferimento a tutte le utenze associate al codice cliente n. 6.678628.

Diversamente, con riferimento alla ritardata cessazione contrattuale, non è accoglibile la richiesta dell'istante *sub ii)* “*indennizzo per mancato recepimento delle disdette*”, in quanto a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti. (*ex plurimis* Delibera Agcom n. 84/14/CIR) Non si ravvisa infatti l'esistenza di un ulteriore disagio indennizzabile per la ritardata disattivazione, in quanto con la dichiarazione di risoluzione contrattuale l'utente ha manifestato di non avere più interesse all'adempimento della prestazione. Pertanto, al di là del disagio connesso agli addebiti di somme non più dovute (riconosciuto con l'annullamento e il rimborso degli importi) la mancata/ritardata lavorazione della risoluzione del contratto non comporta per l'utente un disagio indennizzabile.

Con riferimento alla domanda *sub iii)* volta ad ottenere l'indennizzo per il blocco dei codici IMEI collegati agli apparati di proprietà, la medesima può essere accolta nei limiti di seguito esposti.

In primis si richiama il consolidato orientamento giurisprudenziale (*ex multis*, Cass. Civ. 9 febbraio 2004 n. 2387, e da ultimo Cass. Civ. sez. II 20 gennaio 2010 n. 936) in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione secondo cui “*il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'inadempimento deve solo provare la fonte (negoziale/o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento*”. In mancanza di prova dell'esatto adempimento da parte del fornitore, si presume la responsabilità contrattuale di questi, a meno che lo stesso non provi, ex art. 1218 c.c., che “*l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile*”.

Grava, dunque, sull'operatore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 Cod. Civ., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle Condizioni Generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Inoltre, per la risoluzione della fattispecie che ci occupa, devono essere presi in debita considerazione anche i principi generali in materia di adempimento delle obbligazioni contrattuali, e, in particolare, quanto prescritto dagli articoli 1175 e 1375 Cod. Civ. rispettivamente in materia di correttezza e buona fede nella esecuzione del contratto.

Detti principi, vista la natura professionale del soggetto coinvolto, devono essere interpretati, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1176 Cod. Civ., con particolare rigore.

L'articolo 1176, comma 2, Cod. Civ., infatti, graduando la violazione della diligenza sulla natura dell'attività esercitata, esige dall'operatore professionale un grado di perizia qualificata nell'adempimento delle obbligazioni.

Nel caso in esame, a fronte della contestazione dell'istante, la società Vodafone ha sostenuto la legittimità del blocco, evidenziando che *“le linee erano già coinvolte nella procedura di restrizione dei servizi per insoluti, essendo presenti fatture non saldate e non essendo presente a sistema nessuna comunicazione che potesse avallare un recesso della controparte. La procedura di restrizione dei servizi è contemplata nelle C.G.C. che si accettano al momento della sottoscrizione contrattuale e sono adottate da Vodafone come misura cautelativa in caso di mancato adempimento dell'obbligazione contrattuale”*. Tuttavia non emerge agli atti la prova di un congruo preavviso dato all'utente prima della sospensione.

Si deve ritenere, quindi, che il blocco sia stato illegittimamente effettuato dall'operatore in assenza di prova contraria resa in tal senso.

Ciò posto, l'operatore Vodafone non ha fornito alcuna prova della causa esimente la responsabilità come richiesto dall'art. 1218 sopra richiamato e che il disservizio occorso all'utente sia imputabile a detto operatore; ne consegue che deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Ai fini della quantificazione dell'indennizzo, trattandosi di fattispecie non espressamente regolata dal Regolamento sugli indennizzi, deve farsi riferimento all'art. 13, comma 7, che prevede che in tali ipotesi trovino applicazione le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi similari dal medesimo Regolamento.

La negata possibilità di utilizzare i terminali acquistati a rate dall'utente, conseguente alla mancata rimozione del blocco, può infatti essere equiparata alla irregolare erogazione del servizio di cui all'art. 6, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi che prevede l'indennizzo pari ad 2,50 *pro die*, atteso che l'utente avrebbe potuto fruire dei servizi di comunicazione elettronica inserendo la propria SIM in altro terminale, circostanza la quale esclude che la presente fattispecie possa essere ricondotta a quella di completa interruzione del servizio di cui al comma 1 del citato art. 6. Il suddetto parametro dovrà essere computato in misura del doppio in quanto trattasi di utenza *“business”* ai sensi dell'art. 13, comma 3, del sopracitato Regolamento sugli Indennizzi.

Ciò posto, per quanto concerne l'intervallo temporale rispetto al quale calcolare l'indennizzo si individua il *dies a quo* nel data del 1° agosto 2018 (data della sospensione) e il *dies ad quem* nel giorno 27 febbraio 2019 (data di presentazione dell'istanza di definizione, in assenza della data di risoluzione del servizio).

Ne consegue che parte istante avrà diritto all'importo complessivo di euro 1.050,00 (mille cinquanta/00), computati secondo il parametro di euro 5,00 x 210 giorni di disservizio in relazione al blocco degli apparati riferiti al codice cliente n. 6.678628, considerati in maniera unitaria.

Al riguardo si osserva che il numero di apparati è stato considerato in misura unitaria in applicazione dei principi di equità e proporzionalità, attesa la mancata indicazione dettagliata degli stessi da parte dell'istante. Occorre ricordare, inoltre, il principio ormai consolidato nelle decisioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni secondo cui gli indennizzi, sebbene individuati in misura preventivamente e astrattamente determinata, vengono riconosciuti per compensare disservizi concretamente subiti dagli utenti a causa di condotte contrarie alle disposizioni legislative, regolamentari e contrattuali a tutela degli stessi posti in essere dagli operatori, ma non possono assumere una funzione risarcitoria per la quale resta competente l'autorità giudiziaria.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata società xxxx nei confronti dell'operatore Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con riferimento a tutte le utenze associate al codice cliente n. 6.678xxx, alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento, secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) degli importi fatturati successivamente all'11 settembre 2017, data in cui il contratto è da intendersi cessato. L'operatore è tenuto altresì al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
3. La società Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo maggiorato degli interessi legali a

decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, della somma pari a euro 1.050,00 (mille cinquanta/00), a titolo d'indennizzo in relazione al blocco degli apparati riferiti al codice cliente n. 6.678xxx, considerati in maniera unitaria.

4. La predetta Società Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Firenze, 30 maggio 2022

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.)