

DELIBERA N. 84/2022/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**CONTROVERSIA xxxx/Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)
(GU14/214065/2019)**

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 "Assetto 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 04/12/2019 acquisita con protocollo n. 0524774 del 04/12/2019;

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 6.92xxx contesta all'operatore Vodafone S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) (di seguito, per comodità, Vodafone) la fatturazione di importi difformi da quanto concordato in sede di adesione contrattuale, la mancata erogazione del servizio voce sull'utenza n. xxxx, nonché la mancata risposta al reclamo.

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

- riceveva in data 7 febbraio 2019 *"via email offerta per cambio operatore fisso e mobile [da un'agenzia incaricata]"*;
- in data 14 marzo 2019 riceveva dallo stesso incaricato il contratto e, in pari data, inviava all'agente la *"documentazione contrattuale firmata e timbrata. Il contratto firmato [prevedeva] un pacchetto ONE BUSINESS FREE FULL inerente a una sim voce con 30 Gb/mese Minuti e sms illimitati + una sim dati con 15 Gb/mese ad un costo complessivo mensile di € 35; un pacchetto ONE BUSINESS PRO FULL inerente a una sim voce con 30 Gb/mese Minuti e sms illimitati + una sim dati con 15 Gb/mese + una linea fissa fibra minuti e internet illimitati ad un costo complessivo mensile di € 50; totale operazione € 85 mensili"*;
- successivamente si rendeva conto, consultando la *"App My Business, che invece [erano] state registrate sui (...) sistemi [Vodafone] due sim voce con 10 Gb/mese cad. e 2 sim dati con 5 Gb/mese oltretutto con canoni mensili superiori a quelli proposti"*;
- constatava, inoltre, che *"la linea fissa fibra (...) funziona[va] solo in navigazione ma non permette[va] alcuna comunicazione voce né in entrata né in uscita"*;
- tempestivamente contattava di *"Customer Service il quale apriva in data 28/5 [2019] con ID PRATICA 2019D053649 contestazione e richiesta intervento"* da

parte dell'agenzia incaricata perché si possa intervenire sul contratto con previsione di risoluzione del problema entro le successive 48 ore. Seguivano segnalazioni e solleciti il 30 maggio.

- In data 13 luglio 2019 contattava nuovamente il “Customer Service” in quanto *nonostante limitazioni forzate e pesanti di utilizzo delle sim [esauriva] completamente il credito Gb su una sim voce e quasi sull'altra. Il nuovo operatore, una volta richiest[a] la descrizione di tutta la storia, apr[iva] nuova contestazione con ID PRATICA 2019E674867 nei confronti dell'agenzia*
- né dall'agenzia incaricata, né da Vodafone riceveva *“chiarimenti e per la risoluzione delle (...) gravi ed invalidanti problematiche. Nel frattempo riceveva fatturazione per “servizi (...) non commissionati a tariffe non concordate”.*
- chiedeva al Customer Service di inviare cosa risultasse la *“documentazione (...) firmata”*, ma riceveva *“solo un'offerta senza alcuna firma”* e totalmente diversa da quella sottoscritta;
- perdurava il mancato funzionamento della linea voce (*“problema risolto in data 12/10/19”*).
- con PEC del 17 luglio 2019 inviava un reclamo all'operatore Vodafone con il quale rappresentava le problematiche ricapitolando le circostanze occorse e chiedeva d’*“intervenire immediatamente in merito alle due sim voce, le due sim dati e la linea fissa fibra”*;
- in data 10 agosto 2019 contattava il Call Center dell'operatore *“in quanto (...) sull'utenza 3489152701 avev[a] nuovamente esaurito i 10 Gb messomi a disposizione contro i 30 Gb per i quali avev[a] firmato il contratto. [Gli] veniva proposto dall'operatore Vodafone di acquistare un pacchetto aggiuntivo di Gb per poter tornare ad avere la possibilità di navigare on line. Ovviamente [si] rifiutav[a] spiegando al nuovo operatore tutta la grottesca situazione. L'operatore mi sottolineava che l'unica maniera per usufruire di ulteriori Gb era quella di acquistarne altri. Oltretutto lo stesso operatore (...) chiedeva di inviare a Vodafone ulteriore PEC in quanto a suo personale avviso Vodafone a seguito di mia comunicazione PEC aveva preso in carico solo la gestione della problematica inerente la SIM xxxx quando invece sulla stessa PEC era ben spiegato che richiedevo l'intervento su tutte le 4 SIM acquistate da contratto ed anche sulle linea fissa”.*
- Contattava nuovamente il call center il 19 agosto 2019. *“In quella occasione l'operatore Vodafone (...) si prodigava con successo nel modificar[e] la SIM xxxxxx da 10 a 30 Gb”.*
- Tuttavia, alla data di presentazione dell'istanza di definizione, non aveva capito *“se la modifica fatta dall'operatore [avesse] anche normalizzato le tariffe e quant'altro o solo i Gb, certo è che per lo meno le altre tre SIM continuano ad essere assoggettate a canoni e tariffe non conformi a quanto scritto sul contratto da e firmato”.*

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *“rimborsi o indennizzi richiesti in euro 3000.00” in relazione ai
“Disservizi segnalati”*

In data 10 aprile 2020 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.

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore Vodafone, nell'ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 23 gennaio 2020, ha dedotto *“l'infondatezza delle richieste avanzate in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio. Analizzando, difatti, l'offerta Vodafone 2019WRKE2VPN, si evince come il totale netto complessivo mensile sia di euro 105,00 (cfr. all. 1): la fatturazione, giova rammentarlo, è bimestrale per cui non si riscontrano errori nell'applicazione delle condizioni de quibus”*.

Prosegue nel merito precisando che *“in relazione, poi, all'asserito malfunzionamento della linea fissa xxxxx non sussistono segnalazioni o aperture di ticket tecnici da parte istante: in buona sostanza, quindi, Vodafone conferma di non aver ricevuto alcuna comunicazione dall'utente avente ad oggetto il lamentato e non provato disservizio. Stante quanto sopra espresso la scrivente società ribadisce la correttezza del proprio operato gestionale”*.

“Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente attivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto”.

“Per tutto quanto sin qui esposto Vodafone Italia S.p.a. reitera le eccezioni più sopra indicate, contestando, altresì, le affermazioni dell'utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e rimborso con conseguenziale, integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa”.

3. 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 osserva che la presente disamina si incentra sulla difformità della fatturazione rispetto a quanto pattuito con l'agente incaricato, il malfunzionamento del servizio voce sull'utenza fissa n. xxxx e la mancata risposta ai reclami.

Sulla difformità della fatturazione emessa rispetto a quanto pattuito.

Parte istante lamenta che la fatturazione emessa a seguito di adesione contrattuale con l'agente di riferimento presentava difformità rispetto alla somma onnicomprensiva pattuita.

La doglianza può essere accolta nei termini di seguito esposti.

Preliminarmente deve evidenziarsi che il caso in esame verte sostanzialmente su una mancanza di trasparenza e informativa precontrattuale da parte dell'operatore, a causa della quale l'istante ha stipulato un contratto non ritenendo di incorrere nella fatturazione di importi eccedenti la somma mensile onnicomprensiva di euro 85,00, di

cui alla proposta trasmessa dall'agente con e-mail del 7 febbraio 2019, che prevedeva *“un pacchetto ONE BUSINESS FREE FULL inerente una sim voce con 30 Gb/mese Minuti e sms illimitati + una sim dati con 15 Gb/mese ad un costo complessivo mensile di € 35; un pacchetto ONE BUSINESS PRO FULL inerente una sim voce con 30 Gb/mese Minuti e sms illimitati + una sim dati con 15 Gb/mese + una linea fissa fibra minuti e internet illimitati ad un costo complessivo mensile di € 50; totale operazione € 85 mensili”*

In via generale, con riferimento alla contestazione dell'istante, giova richiamare l'orientamento consolidato secondo cui, in base ai principi sull'onere della prova in materia di adempimento delle obbligazioni di cui alla consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387; 26 gennaio 2007 n. 1743; 19 aprile 2007 n. 9351; 11 novembre 2008 n. 26953, 3 luglio 2009, n.15677 e da ultimo Cass., sez. II, 20 gennaio 2010 n. 936), *“il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi”*.

Sempre in via generale, si richiama ancora l'articolo 2, comma 2, lettera c) del decreto legislativo n. 206/2005, c.d. Codice del Consumo e successive modificazioni, il quale annovera tra i diritti fondamentali del consumatore quello *“ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità”* nei rapporti di consumo.

Ancora, con riferimento all'ambito delle telecomunicazioni, la Delibera Agcom n. 417/01/CONS, allegato A), detta le linee guida relative alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni che gli operatori devono rispettare. In particolare, dalla citata delibera si evince che le informazioni rivolte al pubblico devono essere ispirate al necessario principio di trasparenza e garantire la comprensibilità dell'informazione, della comunicazione pubblicitaria e facilitare i processi di comparabilità dei prezzi. Inoltre, la Delibera Agcom n.179/03/CSP, Allegato A), all'articolo 4 evidenzia che: *“gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi (...) la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi (...) avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli”*. Ne consegue, che gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo, perché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto di scelta dell'utente finale e la conseguente possibilità di orientamento consapevole verso una diversa offerta commerciale.

Occorre, poi, ricordare che *“con riferimento ai contratti sottoscritti attraverso la propria rete di vendita anche se svolta in outsourcing, l’operatore è responsabile della condotta degli agenti e delle informazioni contrattuali dagli stessi rese all’atto della stipula della proposta contrattuale”*, (Deliberazione n. 143/10/CIR e Deliberazioni Corecom Liguria n. 70/2016, Corecom Abruzzo n. 59/17).

Sul punto viene, infine, in rilievo l’orientamento giurisprudenziale, ormai consolidato, (ex multis, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947) in virtù del 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), altrimenti l’utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso (ex multis, Delibera Agcom n. 82/17/CIR).

L’operatore, nel caso di specie, a fronte della contestazione dell’utente, ha l’infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente, non rilevando anomalie. Sul punto si evidenzia che l’operatore nulla ha dedotto sul traffico a consumo fatturato all’istante, laddove doveva essere incluso (con la soglia riportata nel dettaglio) nel pacchetto proporzionale gradito dall’istante.

Dalla documentazione infatti, non si evince che l’operatore abbia informato in maniera esaustiva l’utente circa i costi che sarebbero stati presenti in fattura. È da notare, altresì, che detta società non ha prodotto elementi probatori attestanti la regolare e corretta gestione del cliente in pendenza dei reclami inviati dall’istante. Infatti, a fronte delle segnalazioni documentate agli atti e delle richieste dell’utente, il gestore ha ommesso di comunicare gli esiti degli eventuali controlli di gestione e degli eventuali accertamenti contabili.

Quindi, atteso che, in ragione della natura contrattuale del rapporto di fornitura, incombe sul gestore telefonico l’onere probatorio del corretto computo dei costi contenuti in fatturazione, in linea con le condizioni stabilite nel contratto concluso tra le parti e che quest’ultimo non ha dato evidenza probatoria della correttezza degli importi fatturati, deve ritenersi non provata l’applicazione delle condizioni economiche accettate dall’utente.

In ragione della puntuale indicazione, da parte dell’istante del dettaglio della proposta accettata, in accoglimento della domanda di parte istante deve disporsi la regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell’istante mediante il ricalcolo delle fatture emesse da Vodafone in relazione al codice cliente 6.923097, dal sorgere del rapporto contrattuale, con storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) degli importi fatturati eccedenti la somma di euro 85,00 mensili. L’operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Viceversa in relazione all’errata fatturazione l’istante non ha diritto ad alcun indennizzo atteso che il disservizio subito attiene, tutt’al più, all’indebita fatturazione

che, secondo il costante orientamento dell'Autorità, esclude il riconoscimento dell'indennizzo in quanto non riconducibile, neanche in via analogica, ad alcuna delle fattispecie di cui al Regolamento sugli indennizzi (*ex multis* Delibera Agcom n. 93/18/CIR).

Sul malfunzionamento del servizio voce

Parte istante ha lamentato che *“la linea fissa fibra (...) funziona[va] solo in navigazione ma non permette[va] alcuna comunicazione voce né in entrata né in uscita”* e che segnalava il problema all'operatore, contattando il *“Customer Service il quale apriva in data 28/5 [2019] con ID PRATICA 2019D053649 contestazione e richiesta intervento”*. L'utente ha, inoltre, dichiarato che la risoluzione del disservizio è avvenuta il 12 ottobre 2019.

Sul punto l'operatore Vodafone ha eccepito, in merito *“all'asserito malfunzionamento della linea fissa xxxx, (...) che non sussistono segnalazioni o aperture di ticket tecnici da parte istante”*.

La domanda *sub i)* può essere accolta nei termini 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”*.

- gli obblighi posti a carico degli operatori, di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, richiamati dalle Carte dei servizi e dalle Condizioni generali di Contratto di ciascun operatore, in particolare l'obbligo di garantire un'erogazione continua ed interrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, impegnandosi al ripristino entro termini congrui. Di conseguenza, allorché l'utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto, nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio.

Nel caso di specie, attesa la contestazione dell'utente di non aver potuto fruire di un servizio voce sull'utenza *de qua* e della segnalazione tracciata in data 28 maggio 2019, l'operatore si è limitato ad osservare l'assenza di reclami in atti. Di fatto l'operatore, a fronte della contestazione dell'istante di non avere fruito i servizi fatturati nel periodo contestato, non ha fornito idonei riscontri probatori dai quali dedurre la regolarità del traffico e l'esattezza dei dati di cui è questione. L'operatore avrebbe dovuto depositare copia del traffico voce, indicanti le chiamate in entrata ed uscita, la riferibilità temporale delle medesime, nonché la correttezza degli importi addebitati sulla base delle caratteristiche tecniche ed economiche del servizio contrattualizzato.

Ne consegue che, per quanto riguarda l'interruzione del servizio voce dell'utenza n. 055 xxxx ai fini del calcolo dell'indennizzo, si richiama quanto previsto dall'art. 6, comma 1, e comma 3, che, rispettivamente dispongono: “[i]n caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno d'interruzione”, e che “[s]e il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile all'operatore, nella riparazione del guasto, l'indennizzo è applicabile all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio”. Il parametro di euro 6,00 *pro die* dovrà essere computato in misura del doppio in quanto trattasi di utenza “affari” ai sensi dell'art. 13, comma 3, del sopracitato Regolamento sugli Indennizzi.

Ciò posto, per quanto attiene al periodo rispetto al quale computare detto indennizzo s'individua il *dies a quo* nel 28 maggio 2019, e il *dies a quem* nel 12 ottobre 2019.

Pertanto l'indennizzo da riconoscere all'utente è pari all'importo di euro 1.644,00 (mille e seicento quarantaquattro/00) pari ad euro 12,00 *pro die* per 137 giorni di disservizio.

Parimenti, con riferimento alla domanda *sub i)*, in relazione al periodo di mancata erogazione dei servizi sopra evidenziato, la società Vodafone è tenuta a stornare (o rimborsare, in caso di avvenuto pagamento) tutti gli importi addebitati in riferimento al servizio voce erogato sull'utenza n. xxxx nel periodo 28 maggio - 11 ottobre 2019, giorno antecedente al ripristino del servizio. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sulla mancata risposta al reclamo

È meritevole di accoglimento la richiesta *sub i)* per la parte volta ad ottenere l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo inviato per PEC in data 17 luglio 2019.

Agli atti non risultano risposte da parte dell'operatore.

Atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, dell'allegato A alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP, 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*”.

Ne consegue che l'istante ha diritto alla corresponsione di *un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300*, in base a quanto previsto dall'art. 12, comma 1, del *Regolamento sugli Indennizzi*.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo si determina il *dies a quo* nella data del 31 agosto 2019, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo del 17 luglio 2019 ed il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione del 10 aprile 2020.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo per i 223 giorni di ritardo da computarsi nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00).

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 dall'impresa individuale xxxx nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu);
2. La società Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, pari a euro 1.644,00 (mille e seicento quarantaquattro/00) a titolo d'indennizzo per la mancata erogazione del servizio voce sull'utenza n. xxxx;
3. La società Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, pari a euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
4. La società Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante il ricalcolo delle fatture emesse da Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - xxxx, dal sorgere del rapporto contrattuale, con storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) degli importi fatturati eccedenti la somma di euro 85,00 mensili. L'operatore è tenuto altresì al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
5. La società Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione

dell'istanza di risoluzione della controversia) tutti gli importi addebitati in riferimento al servizio voce erogato sull'utenza n. xxxx nel periodo 28 maggio - 11 ottobre 2019, giorno antecedente al ripristino del servizio. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta

6. 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.)