

Area Definizione delle controversie

DELIBERA N.	61/2015
TITOLO	2015.1.10.4.1
	2013.1.10.21.1625
LEGISLATURA	X

Il giorno 10/09/2015 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA	Presidente
MARINA CAPORALE	Vicepresidente
MAURO RAPARELLI	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PRIMAROSA FINI.

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA X E VODAFONE OMNITEL X

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto l'art. 1218 c.c.;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Vista la legge 2 aprile 2007, n. 40, recante "*Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese*";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "*Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom 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 "Regolamento indennizzi";

Visto l'Allegato A alla Delibera 179/03/CSP del 24 luglio 2003, recante "*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*";

Viste le Linee Guida della Direzione Tutela dei Consumatori Agcom del 28 giugno 2007 esplicative per l'attività di vigilanza da effettuare ai sensi dell'art. 1, comma 4 della legge n. 40/2007, con particolare riferimento alle previsioni di cui all'art. 1, commi 1 e 3 della medesima legge;

Vista la delibera Agcom n. 276/13/CONS, dell'11 aprile 2013, recante *“Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”*;

Visto lo *“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 Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

Visto il provvedimento n. 80542/Agcom del 30.12.2008;

Viste le Delibere Agcom nn. 14/10/CIR, 70/10/CIR, 87/10/CIR, 139/10/CIR, 60/12/CIR, 63/12/CIR, 83/12/CIR, 84/12/CIR;

Viste le Delibere Corecom Emilia-Romagna nn. 2/11, 1/12, 4/12, 51/14; Corecom Lazio n. 50/13/CRL; Corecom Puglia n. 8/10;

Visti gli atti del procedimento;

Vista la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio Corecom dr.ssa Primarosa Fini (NP.2015.1696);

Udita l’illustrazione svolta nella seduta del 10/09/2015;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato nei confronti della società Vodafone Omnitel X (di seguito Vodafone) l’addebito di costi a titolo di “penale” per recesso anticipato e di servizi non richiesti. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- sono stati addebitati in fattura, sin dal 2011, costi per il servizio “Live Directory” non riconosciuto dall’utente che li ha contestati tramite ripetute segnalazioni al servizio clienti telefonico;
- inoltre sono stati addebitati in fattura importi a titolo di “penale” tanto in relazione a due delle tre sim dati n. X, n. X e n. X oggetto del recesso esercitato in data 04.01.2012 quanto

in riferimento all'utenza fissa n. X migrata verso altro operatore in data 29.05.2012 tramite procedura di migrazione;

- tramite fax del 04.01.2013, ricevuto da Vodafone il giorno seguente e rimasto privo di risposta, l'utente ha avanzato un reclamo dettagliando le singole voci di costo fatturate e non riconosciute e chiedendone il rimborso per complessivi euro 1.517,62 di cui euro 1.079,99 per i servizi "Live Directory" ed euro 437,63 per le "penali".

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a. il rimborso delle "penali" per euro 437,63;
- b. il rimborso dei costi per il servizio "Live Directory" per euro 1.079,99;
- c. l'indennizzo per la "tardata / errata risoluzione" della raccomandata del 04.01.2012 e del fax del 05.01.2013;
- d. il rimborso delle spese di assistenza nel procedimento per euro 100,00;
- e. il rimborso delle spese di procedura per euro 50,00.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone ha chiesto il rigetto delle domande dell'istante e dichiarato che i servizi "Live Directory" rientrano tra i servizi a sovrapprezzo "non inclusi nel piano tariffario" ai quali l'utente può accedere solo tramite "esplicita richiesta" e che il recesso dell'utente è stato inviato in anticipo rispetto ai "24 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto".

3. Motivazione della decisione

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

1. Si ritiene opportuno premettere che l'istante riferisce di aver ricevuto in data 10.02.2013 da parte di Vodafone un assegno a storno dell'importo di euro 225,96. Secondo le Linee Guida di cui alla Delibera Agcom n. 276/13/CONS, III.6.1 solo se "risulta che la richiesta dell'utente sia stata pienamente soddisfatta, ad esempio perché l'operatore comunica di aver provveduto allo storno di tutte le somme fatturate e contestate dall'utente e non vi siano ulteriori istanze da parte di quest'ultimo" è possibile procedere all'archiviazione del procedimento. Posto che Vodafone non ha formulato alcun tipo di deduzione né in sede di memoria difensiva né in sede di udienza di discussione e non ha fornito prova alcuna in

relazione all'emissione del citato assegno, che peraltro l'istante stesso ammette di non aver incassato, ai fini della trattazione della presente controversia non se ne terrà conto.

2. La controversia in esame deve essere inquadrata, innanzitutto, secondo le previsioni legislative contenute nel c.d. decreto Bersani, convertito con legge n. 40/2007, che ha introdotto una specifica disciplina dei vincoli temporali al contratto e del recesso nel settore delle comunicazioni elettroniche, interpretata in maniera univoca e costante dall'Autorità e anche dai Giudici amministrativi. In base a tali previsioni gli utenti possono recedere dai contratti liberamente, senza vincoli temporali (ma con preavviso, che può essere al massimo di 30 giorni) e con le sole eventuali spese giustificate dai costi affrontati dall'operatore. La legge, infatti, non ha stabilito una durata particolare dei contratti (che rimane quella indicata nelle Condizioni generali di contratto applicate) ma ha stabilito che si può recedere in ogni tempo. In particolare la normativa dispone che "i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore" (art. 1, comma 3). Nel caso di specie il Sig. X afferma di aver inviato la propria disdetta il giorno 04.01.2012 tramite lettera raccomandata che non produce agli atti, ma che non viene contestata da controparte. Successivamente, con reclamo del 04.01.2013, l'istante ha contestato il corrispettivo per recesso anticipato presente sulla fattura emessa il 07.12.2012 ed ammontante a 83,34 euro (oltre IVA), applicato alle due sim dati n. X e n. X per complessivi euro 166,68 (oltre IVA). Secondo l'orientamento adottato dall'Agcom attraverso le Linee Guida del 28 giugno 2007, emanate sulla base dei poteri di vigilanza attribuiti dal comma 4 dell'art. 1 della legge sopra richiamata, "l'utente non deve versare alcuna "penale", comunque denominata, a fronte dell'esercizio della facoltà di recesso o di trasferimento delle utenze, poiché gli unici importi ammessi in caso di recesso sono quelli "giustificati" da "costi" degli operatori" (punto 6.2). I soli importi che gli operatori possono porre a carico degli utenti, ove necessario, devono quindi consistere nelle "spese per cui sia dimostrabile un pertinente e correlato costo dai primi sopportato per procedere alla disattivazione o al trasferimento" (punto 6.3), le quali sono oggetto di verifica da parte dell'Autorità. Inoltre, anche in applicazione di un orientamento consolidato sul punto (cfr. *ex multis* delibere Agcom n. 70/10/CIR, n. 87/10/CIR e successive conformi; delibere Corecom Emilia-Romagna n. 2/11, n. 1/12, n. 4/12 e successive conformi), è l'operatore a dover dimostrare la

pertinenza e l'equivalenza tra gli importi fatturati e i costi effettivamente sostenuti per gestire il recesso e disattivare il servizio; in assenza di tale prova, "l'utente ha diritto al rimborso o allo storno di quanto indebitamente fatturato" (v. delibera Agcom n. 87/10/CIR). Vodafone ha svolto le seguenti deduzioni: sull' *an*, si è limitata genericamente a dichiarare che il costo applicato è legittimo in quanto "l'utente ha effettuato il recesso prima dei 24 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto"; sul *quantum*, in relazione al quale è tenuta alla prova relativa all'entità del costo ovvero che esso è pertinente e correlato all'attività di cessazione del servizio posta in essere, non ha svolto specifiche deduzioni, ma ha di contro argomentato che gli importi sono stati richiesti "per compensare le eventuali offerte e promozioni attivate a favore dell'utente e sostenibili dal gestore solo ed esclusivamente qualora l'utente mantenga il rapporto contrattuale con lo stesso almeno 24 mesi". Anche ipotizzando che l'importo di 41,67 euro (oltre IVA) fatturato a titolo di corrispettivo per recesso anticipato e per la sim dati e per il piano telefonico in relazione alle due sopra citate utenze mobili sia equivalente ai costi effettivamente sostenuti da Vodafone per la gestione della procedura di disattivazione, nel caso di specie va tenuto conto di un ulteriore profilo, quello cioè del recesso da offerte promozionali. L'Autorità con il provvedimento n. 80542/Agcom del 30.12.2008 ha ritenuto inammissibile il recupero, in caso di recesso anticipato dal contratto, degli sconti applicati nelle offerte promozionali e già fruiti dagli utenti, ma i Giudici amministrativi davanti ai quali il citato provvedimento è stato impugnato, prima con sentenza Tar Lazio, sez. terza ter, n. 5361/2009 e poi con sentenza n. 1442/2010 del Consiglio di Stato, sez. sesta, hanno statuito in senso contrario. Il rimborso degli sconti già praticati al cliente è stato considerato legittimo in ragione di un vincolo di durata contrattuale non rispettato; così il Tar Lazio: "l'operatore mette a disposizione dell'utente due diverse offerte, fra le quali egli è libero di scegliere, una a prezzo pieno, dalla quale può in ogni momento recedere salvo preavviso, ma senza essere sottoposto a rimborsi per spese diverse da quelle sostenute dall'operatore per la disattivazione dell'impianto [...], e un'altra promozionale a prezzo ridotto, per la quale l'operatore ha invece prefissato una durata che non preclude all'utente il recesso anticipato, ma che consente al primo (che ha fatto affidamento su un arco temporale di vigenza del rapporto contrattuale per coprire i costi sostenuti e realizzare il corrispettivo che gli è dovuto in ragione della controprestazione offerta) di recuperare, al momento del recesso anticipato, quanto il ripensamento (legittimo) dell'utente non gli ha consentito di ottenere".

La fattispecie del recesso anticipato da offerte promozionali è stata differenziata quindi dalla fattispecie del recesso anticipato dal contratto a prezzo pieno, tutelata dall'art.1 del c.d. decreto Bersani, ed in tal modo sottratta dalla sua disciplina. Nel caso *de quo*, tuttavia, è importante precisare che pur se è pacifica l'avvenuta conclusione del contratto tra il Sig. X e Vodafone, in ordine alla quale nessuna contestazione è stata mossa dalle parti, non vi è prova alcuna o riferimento alcuno in atti per quel che riguarda la data di instaurazione del rapporto contrattuale e le condizioni tariffarie sottoscritte e/o le promozioni e gli sconti cui l'utente ha aderito, poiché nessuna delle parti ha fornito copia del contratto e nemmeno ne ha indicato la data di conclusione. In altre parole, per ciò che qui interessa, non vi è prova dell'applicabilità del principio sopra riportato al caso *de quo*. Vodafone non ha prodotto, come invece avrebbe dovuto per esonerarsi da responsabilità ai sensi dell'art. 1218 c.c. (cfr. delibera Corecom Emilia-Romagna n. 51/14), nessun documento che dia atto degli sconti offerti e delle cifre di cui avrebbe chiesto il rimborso laddove il rapporto contrattuale avesse avuto una durata inferiore ai 24 mesi pattuiti. Anche ammesso poi che le Condizioni generali di contratto vigenti al momento del recesso prevedessero la possibilità per il gestore di addebitare somme a titolo di recesso anticipato, l'orientamento dell'Autorità e dei Corecom (cfr. delibere Agcom n. 63/12/CIR, n. 83/12/CIR, 84/12/CIR ed *ex multis* delibera Corecom Lazio n. 50/13/CRL) porta a ritenere che, se tali costi di recesso sono stati introdotti in costanza di rapporto contrattuale tra le parti, è sempre onere dell'operatore dimostrare di aver fornito adeguata informativa all'utente ai sensi dell'articolo 70, comma 4 del Codice delle comunicazioni elettroniche, tramite chiara ed esaustiva comunicazione. Secondo la norma appena richiamata "gli abbonati hanno il diritto di recedere dal contratto, senza penali, all'atto della notifica di proposte di modifiche delle condizioni contrattuali. Gli abbonati sono informati con adeguato preavviso, non inferiore a un mese, di tali eventuali modifiche e sono informati nel contempo del loro diritto di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni". Vodafone, al contrario, non prova e non deduce alcunché sul punto e in base alla documentazione in atti non è dato sapere se questi costi siano stati accettati dall'utente al momento dell'adesione tramite la sottoscrizione dell'apposita clausola o se diversamente siano stati introdotti nel corso del rapporto contrattuale fra le parti. In materia di ripartizione dell'onere della prova, è pacifico l'orientamento giurisprudenziale e dell'Autorità che hanno fatto applicazione dell'art. 1218 c.c., norma secondo cui il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno, se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato

determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile. Secondo l'Agcom "l'operatore dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati" (Linee Guida di cui alla Delibera Agcom n. 276/13/CONS, III.4.2). Vodafone avrebbe dovuto pertanto dimostrare quali fossero le condizioni di favore praticate al cliente, quale fosse l'entità dello squilibrio contrattuale che il recesso anticipato dell'utente avrebbe causato alla società, nonché la previsione contrattuale dei costi di recesso o, in alternativa, l'avvenuta notifica al Sig. X della modifica delle condizioni contrattuali. Da tutto quanto esposto si ritiene discenda il diritto dell'istante a vedersi comunque rimborsati i costi per recesso anticipato applicati dal gestore. La richiesta formulata sub a., in relazione alle due sim dati, può dunque trovare accoglimento e Vodafone sarà tenuta a rimborsare all'utente la somma di euro 166,68 oltre IVA. Per quello che riguarda l'utenza fissa, parte istante dichiara di aver effettuato la migrazione ad altro operatore in data 29.05.2012, circostanza non smentita da controparte che sul punto non deduce alcunché. L'importo presente sulla fattura emessa il 21.08.2012 a titolo di corrispettivo per recesso anticipato è pari ad euro 125,00 (oltre IVA) e, nel caso di specie, deve essere dichiarato illegittimo poiché le sopracitate Linee Guida adottate dall'Autorità il 28 giugno 2007, al punto 6,6 relativo ai casi di passaggio degli utenti da un operatore ad un altro, specificano che "generalmente le attività di disattivazione della configurazione preesistente coincidono con le attività tecniche da effettuarsi in fase di attivazione dall'operatore che acquisisce il cliente. Esse sono dunque già remunerate da quest'ultimo. In tali casi, pertanto, eventuali costi di disattivazione posti a carico dell'utente non sono in linea di massima giustificati". Alla luce di quanto previsto, pertanto, Vodafone sarà tenuta a rimborsare all'utente la somma di euro 125,00 oltre IVA. Inoltre in base alla costante interpretazione che l'Autorità ha dato del c.d. decreto Bersani e anche alla luce dell'orientamento giurisprudenziale sopra richiamato è stato affermato che i costi recuperabili dall'operatore in caso di recesso esercitato dall'utente sono solo quelli sostenuti per la disattivazione dell'impianto e non anche quelli sostenuti in occasione della sua installazione. Questo perché il decreto Bersani ha voluto offrire all'utente la possibilità di recedere liberamente e in ogni momento dal contratto sottoscritto con l'operatore e ha voluto evitare che l'imputazione di somme non attinenti ai costi di recesso potesse scoraggiare l'utente dal chiedere la cessazione anticipata del servizio. Ne consegue che, in accoglimento integrale di quanto richiesto dall'utente sub a., anche l'importo di euro 70,00

(oltre IVA) presente sulla fattura del 21.08.2012 a titolo di attivazione e installazione non è da considerarsi legittimo e Vodafone sarà tenuta, pertanto, a rimborsarlo all'utente.

3. Le richieste avanzate dalla parte attengono anche ad un secondo profilo, quello dei servizi a sovrapprezzo ("Live Directory" nel caso di specie), fatturati dal gestore per complessivi euro 1.079,99 di cui l'istante chiede il rimborso sub b. Vodafone, nella propria memoria difensiva, fa presente che detti servizi non sono inclusi nel piano tariffario perché "vengono forniti in collaborazione con soggetti terzi e prevedono l'erogazione di contenuti per accedere ai quali l'utente deve sempre effettuare una esplicita richiesta". Effettivamente il gestore chiarisce anche in fattura che "i servizi a sovrapprezzo forniscono informazioni, prestazioni o contenuti a pagamento, ad esempio attraverso la navigazione sul portale V-Live di Vodafone, il download di suonerie, l'invio di sms solidali o a contenuto e mediante chiamata alle numerazioni" c.d. speciali. Ciò nonostante giova richiamare l'ormai consolidato orientamento secondo cui "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". Di conseguenza "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" e inoltre "gli obblighi del gestore non si riducono alla sola fornitura del servizio telefonico, ma consistono anche nel garantire la sicurezza della linea da possibili intrusioni da parte di terzi" (si vedano *ex multis* le delibere Agcom n. 14/10/CIR, n. 139/10/CIR, n. 60/12/CIR e Corecom Puglia n. 8/10). Nel caso di specie l'operatore non ha prodotto alcun elemento probatorio attestante la regolare e trasparente gestione dell'utente, anche rispetto alle asserite segnalazioni telefoniche, né ha fornito esaustiva prova in merito ai controlli effettuati e agli accertamenti tecnici predisposti e alla correttezza degli importi addebitati. Deve pertanto riconoscersi il diritto dell'utente al rimborso degli importi contestati, circoscrivendolo però come segue tenuto conto che il solo e unico reclamo prodotto agli atti è datato 04.01.2013 e che parte istante non ha fornito alcuna indicazione circa le date delle asserite ripetute segnalazioni al servizio clienti. Secondo quanto previsto nelle Condizioni generali di contratto "eventuali reclami in merito agli importi indicati nel conto telefonico per il servizio dovranno essere inoltrati a Vodafone entro e non oltre 45 (quarantacinque) giorni dalla data di ricezione del conto telefonico". L'applicazione di questa clausola al caso di specie

comporta che, a mezzo del suddetto reclamo datato 04.01.2013, possa ritenersi utilmente contestata solo la fattura emessa il 07.12.2012: i servizi "Live Directory" fatturati in relazione all'utenza X ammontano ad euro 78,31 (oltre IVA), che Vodafone sarà pertanto tenuta a rimborsare in favore dell'utente.

4. Con la domanda sub c. l'istante chiede un indennizzo per la "tardata / errata risoluzione" e della raccomandata del 04.01.2012 e del fax del 05.01.2013. In rito è necessario precisare che l'eccezione di inammissibilità sollevata da parte convenuta in relazione alla pretesa genericità della richiesta indennitaria formulata dall'utente non può essere accolta. Infatti ferma restando l'applicazione della norma di cui all'art. 19, comma 4 del Regolamento - secondo la quale la pronuncia di definizione è in ogni caso a contenuto vincolato (poiché può esclusivamente condannare l'operatore al rimborso/storno di somme non dovute e alla liquidazione d'indennizzi) - le Linee Guida di cui alla Delibera Agcom n. 276/13/CONS al punto III.1.2 dispongono che il contenuto delle singole richieste di parte "può essere interpretato in maniera più sfumata" ovvero che "in un'ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare". Nel caso di specie sulla base della documentazione presentata è possibile ricondurre la richiesta di indennizzo, così come letteralmente formulata sub c., ad una duplice fattispecie: da un lato alla ritardata lavorazione della disdetta e dall'altro alla mancata risposta al reclamo. Rispetto a quest'ultima, peraltro, va sottolineato che la tematica del mancato riscontro al reclamo trasmesso a Vodafone il 05.01.2013 era stata chiaramente esposta dall'utente già nella parte fattuale del formulario UG, sul quale compariva anche il calcolo del relativo indennizzo, poi nuovamente indicato sul formulario GU14. La richiesta di indennizzo merita pertanto di essere trattata. L'utente ha prodotto agli atti il reclamo del 04.01.2013, corredato dal rapporto di trasmissione a Vodafone del 05.01.2013. Tale reclamo è rimasto privo di riscontro e nulla ha dedotto in merito il gestore nello svolgimento delle proprie difese. L'art. 8, comma 4 dell'All. A alla delibera Agcom n. 179/03/CSP dispone che, in caso di reclamo, il gestore deve fornire una risposta adeguatamente motivata entro il termine indicato nel contratto, e comunque non superiore a 45 giorni, utilizzando altresì la forma scritta qualora il reclamo sia rigettato. Seguendo i criteri temporali per il calcolo dell'indennizzo definiti al punto III.5.3 delle sopra citate Linee Guida, il *dies a quo* va individuato nel giorno 19.02.2013 (ovvero trascorsi i 45 giorni previsti da Condizioni generali

di contratto per la risposta del gestore), mentre il *dies ad quem* va individuato nel momento del ricevimento di un'adeguata risposta da parte dell'operatore oppure, se questa non è mai pervenuta, nel momento dell'udienza di conciliazione, che nel caso di specie si è tenuta il 15.07.2013. Pertanto, come da costante orientamento dell'Autorità, merita accoglimento la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo da calcolarsi nella misura di euro 1,00 per ogni giorno di ritardo ai sensi dell'art. 11, comma 1 del Regolamento indennizzi per i 147 gg. dal 19.02.2013 al 15.07.2013, per la complessiva somma di euro 147,00. Per quanto attiene, invece, alla richiesta di indennizzo per il mancato recepimento del recesso deve rilevarsi che la specifica richiesta indennitaria non era stata avanzata nell'istanza di conciliazione comparando nel solo nel successivo formulario GU14 e che la questione stessa non era stata neppure esposta o lamentata nel formulario UG. Appare quindi non rispettato il principio della coincidenza tra l'oggetto della richiesta di definizione e quello già sottoposto al tentativo di conciliazione, sancito dall'art. 14, comma 1 del Regolamento che richiede "quale condizione legittimante la presentazione di un'istanza di definizione, l'esito negativo del tentativo di conciliazione" (cfr. Delibera Corecom Emilia-Romagna n. 1/12), secondo l'interpretazione che ne viene fornita dalle Linee Guida di cui alla Delibera Agcom n. 276/13/CONS (III.1.2). Per queste ragioni, diversamente da quanto argomentato in riferimento alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, la domanda non merita di essere trattata e deve essere conseguentemente respinta.

5. Quanto alle domande sub d. e sub e., che vanno trattate congiuntamente ai sensi dell'art. 19, comma 6 del Regolamento, occorre tenere conto dell'offerta formulata già all'udienza di conciliazione dall'operatore ai fini di una bonaria composizione della controversia, ammontante ad euro 500,00 (prot. n. 29939 del 15/07/2013). Sulla base dei criteri stabiliti dalle Linee Guida di cui alla Delibera Agcom n. 276/13/CONS (III.5.4) appare proporzionale ed equa la liquidazione delle spese in euro 50,00 che pertanto Vodafone sarà tenuta a corrispondere in favore dell'utente.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio Corecom dr.ssa Primarosa Fini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di X nei confronti della società Vodafone Omnitel X per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Vodafone Omnitel X è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 439,99 (quattrocentotrentanove/99) oltre IVA a titolo di rimborso fatture;
 - II. euro 147,00 (centoquarantasette/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.
3. La società Vodafone Omnitel X è tenuta, altresì, a comunicare a questo ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

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 del Corecom e dell'Autorità.

Il Segretario
Dott.ssa Primarosa Fini

La Presidente
Prof.ssa Giovanna Cosenza