

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

| | |
|-------------|-------------|
| TITOLO | 2015.1.10.4 |
| | 2018.1.10.2 |
| LEGISLATURA | X |

Il giorno 24 gennaio 2019 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

| | |
|---------------------------|----------------|
| STEFANO CUPPI | Presidente |
| ALFONSO UMBERTO CALABRESE | Vicepresidente |
| MARIA GIOVANNA ADDARIO | Componente |

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / VODAFONE ITALIA X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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

Visto il d.lgs. 1 giugno 2003 n 196;

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 dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Vista la delibera Agcom n. 276/13/CONS (Linee guida);

Viste le delibere Agcom nn. 117/10/CIR, n. 69/11/CIR, n. 100/12/CIR e n. 113/12/CIR e la determina direttoriale n. 38/17/DTC;

Viste le Delibere Corecom Lombardia n. 35/11, Corecom Friuli-Venezia Giulia n. 22/12 e Corecom Emilia-Romagna n. 48/2018 nonché la determina n. 11/2017;

Visto l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Vista la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2019.190);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 24 gennaio 2019;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta il seguente problema (attivazione non richiesta di servizi/errata gestione reclami/fatturazioni contestate/recesso e relativi costi/sospensione non richiesta di servizi) nei confronti di Vodafone Italia X (di seguito Vodafone), dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 21.12.2017; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 05.10.2017), quanto segue.

Ciente Vodafone dal 04.11.2014 (fisso e adsl), nel mese di aprile 2016, con registrazione telefonica aderisce all'offerta "Zero Ready" per la portabilità di due sim (con acquisto anche di iPhone in 96 rate complessive da 24 euro ciascuna), al costo complessivo di euro 240 a bimestre. Nella fattura aprile-giugno 2016, tuttavia, compare solo una delle due sim; inoltre, la rata di acquisto del cellulare ammonta ad euro 82,50, anziché euro 48,00.

La seconda sim compare nella fattura luglio-agosto 2016, tuttavia in essa risulta attivato il servizio non richiesto "Rete Unica" al costo di euro 42,80.

Nella fattura settembre-ottobre 2016 compare il servizio "Internet business", anch'esso non richiesto, e l'importo delle rate dell'iPhone sale ad euro 114,00.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Chiama allora più volte il Servizio clienti, senza ottenere risposte; sospende allora ogni pagamento (dopo le prime tre fatture).

Nella fattura dicembre 2016-gennaio 2017 compare l'ulteriore servizio non richiesto "Fibra Massima Velocità".

Il 25.01.2017 invia reclamo scritto contestando gli importi delle fatture, a cui peraltro non viene fornito alcun riscontro.

Il 22.03.2017 Vodafone sospende, senza preavviso, il servizio e non fornisce riscontro al secondo reclamo inviato quello stesso giorno, avente ad oggetto il ripristino del servizio.

Il 27.03.2017 Vodafone chiude il contratto per recesso anticipato (e non per inadempimento dell'operatore, come sottolinea l'istante), applicando una penale pari ad euro 1.005,28.

Tanto premesso l'utente è a chiedere:

- 1) esibizione della registrazione telefonica del contratto (aprile 2016);
- 2) indennizzo per attivazione di servizi non richiesti;
- 3) indennizzo per mancata risposta ai reclami scritti;
- 4) indennizzo per sospensione ingiustificata del servizio dal 22.03.2017;
- 5) storno dalle fatture di tutte le somme non dovute (servizi non richiesti, rate iPhone restituito perché difettoso, penale da recesso);
- 6) rimborso di quanto pagato in eccesso.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone, con memoria in data 03.04.2018, in merito alla vicenda in esame, evidenzia quanto segue.

Afferma che, a seguito di verifiche effettuate sui propri sistemi informatici, non sono stati riscontrati errori procedurali o di fatturazione.

Precisa infatti che, in data 16.05.2016, l'istante aderiva all'offerta ricaricabile "ZeroReadY+", comprensiva dei servizi "Dati & Fax" e "Rete Sicura Base Abb. 2 euro", da attivare su una delle due sim mobile XXXXXX562, con acquisto a rate di un dispositivo Apple e che soltanto



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

successivamente richiedeva l'attivazione della medesima offerta ricaricabile sull'ulteriore sim mobile XXXXXXX205, previa portabilità in Vodafone della stessa.

Assicura, al riguardo, di avere, in data 06.07.2016, comunicato all'istante che la numerazione dal medesimo richiesta sarebbe stata esportata ed attivata entro un termine di 48 ore, ragione per la quale i costi afferenti alla numerazione XXXXXXX205 risultano addebitati all'utente, così come dal medesimo confermato, soltanto a partire dalla fattura del 18.08.2016.

Quanto all'asserita attivazione di servizi mai richiesti, conferma, a seguito di attenta analisi delle fatture contestate dall'utente, l'assenza di anomalie od errori di fatturazione.

In particolare, rileva che il servizio "Rete Sicura" risulta attivo sull'utenza di linea fissa sin dalla prima fattura del 28.04.2015 e non a partire dalla fattura del 22.04.2016, come affermato dall'istante, tale servizio essendo, difatti, previsto dal profilo tariffario prescelto dall'utente in sede di sottoscrizione contrattuale e fornito gratuitamente per i primi tre mesi al costo di euro 2 per ogni successivo rinnovo.

Con riferimento al servizio "Internet Business", attivo sulle sim per cui è causa, precisa trattarsi di un servizio Vodafone, con attivazione automatica, volto alla protezione di smartphone, tablet e PC durante la navigazione Internet, del quale l'istante non ha mai chiesto la disattivazione.

Rileva infine che, a far data dalla fattura del 07.12.2016, risulta presente, su richiesta dell'utente, l'attivazione dell'offerta Fibra sull'utenza di linea fissa.

Precisa che, con missiva del 31.01.2017, confermava all'utente l'assenza di anomalie in merito alla segnalazione effettuata con reclamo del 25.01.2017 e, senza riconoscimento alcuno di responsabilità, si rendeva disponibile a definire bonariamente la vicenda; nessun riscontro perveniva tuttavia da parte dell'istante.

Pone in rilievo come nessuna contestazione risulti comunque essere pervenuta in relazione alla fatturazione de qua, tenuto conto, inoltre, che le singole fatture emesse possono essere contestate unicamente entro 45 gg. dalla loro emissione, altrimenti devono ritenersi accettate dall'istante, così come effettivamente avvenuto nel caso di specie (Condizioni generali di contratto).



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Rileva, poi, l'infondatezza delle domande nel caso di reclami tardivi, richiamando, al riguardo: a) il divieto imposto dall'art. 123, comma 2, del Codice della Privacy di conservare il dettaglio del traffico oltre i sei mesi, comportando una contestazione tardiva, alla luce di ciò, una lesione del diritto di difesa in capo all'operatore; b) l'orientamento espresso da Agcom, in aderenza a quanto previsto dal Codice della Privacy, di limitare le uniche fatture che possono essere prese in considerazione per eventuali controlli/verifiche a quelle emesse negli ultimi sei mesi dalla data di presentazione del reclamo scritto.

Evidenzia, inoltre, come la decisione assunta dall'istante di interrompere del tutto il pagamento delle fatture emesse si configuri come illegittima ed arbitraria, la contestazione di alcune voci soltanto non potendo, comunque, giustificare l'integrale omesso pagamento, a fronte della fruizione anche di servizi voce e dati non oggetto di alcuna contestazione.

Precisa che, a fronte del reiterato mancato pagamento delle fatture emesse, si è visto costretto a sospendere e, successivamente, a disattivare del tutto, i servizi attivi sulle utenze.

A tal proposito, ricorda che, come da Condizioni Generali del Contratto, *"In caso di omesso pagamento entro quindici giorni del termine indicato, Vodafone avrà la facoltà di sospendere parzialmente il Servizio (impedendo le chiamate in uscita, con eccezione delle chiamate di emergenza di cui all'alt. 5.2, secondo e terzo paragrafo); in caso di omesso pagamento entro trenta giorni dal termine indicato in fattura, Vodafone potrà sospendere il servizio integralmente; in caso di omesso pagamento entro quarantacinque giorni dal medesimo termine, Vodafone potrà risolvere unilateralmente e di diritto il contratto"*, ragione per la quale venivano, altresì, addebitati i costi per recesso anticipato, correttamente imputati in osservanza al disposto di cui all'art. 1 della legge 40/2007, avendo l'istante goduto di agevolazioni tariffarie e offerte promozionali, a parziale integrazione e modifica delle clausole generali del contratto di abbonamento sottoscritto.

Rileva, infine, come l'istante non abbia prodotto prove a sostegno di un qualsivoglia inadempimento imputabile all'operatore.

3. Motivazione della decisione



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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

La richiesta di cui al punto 1), relativa alla richiesta di esibizione della registrazione telefonica del contratto (aprile 2016), non può essere accolta.

Ai sensi dell'art. 19, comma 4, della Delibera n. 173/07/CONS, infatti, l'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità, mentre la richiesta formulata, in quanto connessa ad un obbligo di *facere*, resta estranea alla cognizione del Corecom.

La richiesta di cui al punto 2), relativa all'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, può essere accolta.

Come meglio precisato in sede di trattazione delle richieste di cui ai punti 5) e 6), l'operatore non fornisce alcuna prova dell'effettiva richiesta, da parte dell'istante, di attivazione dei servizi qui contestati.

Vodafone è dunque tenuto a corrispondere l'indennizzo di cui al comma 2 (trattandosi di servizi accessori) dell'art. 8 della delibera Agcom n.73/11/CONS, calcolato, in applicazione del principio di equità previsto dalle Linee Guida (punto III.5.2.), in misura unitaria, atteso, al riguardo, l'avvenuto riconoscimento (richieste di cui ai punti 5) e 6)) anche del diritto allo storno/rimborso di quanto richiesto/corrisposto, nella misura di euro 1,00 pro die, per complessivi 245 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 30.06.2016 (data di attivazione del primo dei tre servizi contestati, come da allegata fattura) al 31/03/2017 (data di chiusura contrattuale, come da fattura allegata, non risultando agli atti altra precedente data cui far risalire la loro disattivazione), per un importo totale pari ad euro 245,00 (duecentoquarantacinque/00).

La richiesta di cui al punto 3) relativa alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami scritti, può essere accolta.

Con reclamo in data 25.01.2017 l'istante contesta l'importo della fattura emessa il 07.12.2016 (segue, in data 22.03.2017, un secondo reclamo, non riscontrato, per sospensione del servizio di ricezione chiamate, dovuta a morosità).



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

A tale reclamo Vodafone fornisce riscontro con missiva in data 31.01.2017, limitandosi a ribadire la correttezza del proprio operato e a formulare una proposta conciliativa finalizzata ad una conclusione bonaria della vicenda.

Per valutare il diritto dell'utente ad ottenere un indennizzo per mancata risposta al reclamo, occorre analizzare il comportamento dell'operatore: non può ritenersi sufficiente, al fine di un esonero da responsabilità, la semplice circostanza che l'operatore abbia provveduto a rispondere per iscritto alle doglianze dell'utente. L'operatore deve infatti informare l'utente anche circa gli accertamenti compiuti e i motivi ostativi alla risoluzione della problematica lamentata, in modo da mettere quest'ultimo in condizione di poter effettuare una scelta consapevole in ordine alla prosecuzione o meno del rapporto contrattuale.

Non è conforme a ciò un riscontro che risulti essere del tutto generico, e che non soddisfi nessuna delle richieste di chiarimento avanzate dall'utente, limitandosi a reiterare dati già noti. Nel caso di specie, la condotta dell'operatore non risulta essere stata conforme agli obblighi sopra esplicitati, il che fonda il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo (si veda Agcom Delibera n. 117/10/CIR Corecom Lombardia Delibera n. 35/11 e Corecom Friuli Venezia Giulia Delibera n. 22/12).

La richiesta è, in particolare, accolta a partire dal giorno 12.03.2017 (inoltre del reclamo in data 25.01.2017, cui aggiungere i 45 giorni che da contratto il gestore ha a disposizione per fornire il suddetto riscontro) fino al giorno 05.10.2017 (data di svolgimento dell'udienza di conciliazione). Per quanto attiene alla quantificazione dell'indennizzo, ai sensi dell'art. 11 "Indennizzi per mancata o ritardata risposta ai reclami" della Delibera Agcom n.73/11/CONS: "se l'operatore non fornisce 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 €1,00 per ogni giorni di ritardo fino ad un massimo di € 300,00. 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". Pertanto, in considerazione dell'arco di tempo indennizzabile (gg. 208), l'utente ha diritto ad un indennizzo pari alla somma di euro 208,00 (duecentotto/00), a norma del citato art. 11 della Delibera Agcom n.73/11/CONS.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

La richiesta di cui al punto 4) relativa agli indennizzi per sospensione ingiustificata del servizio dal 22.03.2017, può essere accolta.

Si precisa che la sospensione della linea telefonica può essere disposta sempre e solo rispettando i fondamentali principi di correttezza e buona fede tra le parti contrattuali. Ciò significa, tra l'altro, che l'operatore ha l'obbligo di informare e preavvisare l'utente prima di procedere alla detta sospensione.

A tal riguardo, l'art. 5 della delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A, dispone che: *"Fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento."*

Nella fattispecie in esame, dalla documentazione agli atti non risulta provato che Vodafone abbia effettuato il detto preavviso di sospensione (né che abbia comunicato la ragione per la quale veniva disposta, ovvero asserita morosità), il che giustifica, in favore dell'istante, il riconoscimento dell'indennizzo di cui all'art. 4 (sospensione amministrativa), in combinato disposto con l'art. 12, comma 2 (utenze business), della delibera Agcom n.73/11/CONS.

La richiesta è accolta a partire dal giorno 22.03.2017 (data di sospensione del servizio, non contestata dall'operatore) fino al giorno 27.03.2017 (data di chiusura del contratto). In considerazione dell'arco temporale indennizzabile (gg. 6), l'utente ha diritto ad un indennizzo pari alla somma di euro 540,00 (cinquecentoquaranta/00), a norma del citato art. 4, in combinato disposto con l'art. 12, comma 2, della delibera Agcom n.73/11/CONS (euro 7,50 x 3 (n. utenze) x 2 (voce+dati) x 2 (business) x 6 (gg. di sospensione)).

Le richieste di cui ai punti 5) e 6) possono essere trattate congiuntamente e sono parzialmente accoglibili.

La richiesta di storno dell'insoluto può essere accolta limitatamente all'attivazione non richiesta dei servizi a sovrapprezzo ed ai costi per recesso anticipato (e non anche per quanto riguarda le



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

rate dell'iPhone, restituito perché asseritamente difettoso, circostanza rispetto alla quale l'istante non fornisce alcuna prova).

Ciò premesso, la contestazione ha ad oggetto l'attivazione non richiesta di tre servizi: "Rete Unica", "Internet Business" e "Fibra alla massima velocità".

Ebbene, rispetto al primo, Vodafone, in memoria, si sofferma non già su tale servizio, attivato (come da fatturazione allegata) e mai richiesto (secondo quanto riferito dall'istante), bensì su altro, accessorio e gratuito, denominato "Rete Sicura", mancando così di fornire, al riguardo, ogni sorta di necessario chiarimento.

Rispetto al secondo, Vodafone si limita ad affermare trattarsi di servizio, con attivazione automatica, volto alla protezione di smartphone, tablet e PC durante la navigazione Internet, del quale l'istante non risulta avere mai chiesto la disattivazione.

Rispetto al terzo, infine, Vodafone rileva semplicemente che, a partire dalla fattura del 07.12.2016, risulta attivato, su richiesta dell'utente, sull'utenza di linea fissa.

Deve pertanto rilevarsi come l'operatore non abbia fornito alcuna prova dell'effettiva richiesta, da parte dell'istante, di attivazione dei servizi qui contestati.

Alla luce di un recentissimo orientamento Agcom (si veda, in particolare, determina direttoriale n. 38/17/DTC), la debenza degli importi richiesti non risulta, dunque, provata, tenuto conto, appunto, dell'assenza di documentazione attestante la volontà dell'utente in tal senso.

D'altro canto, affinché l'operatore possa attivarsi per risolvere eventuali problematiche, è necessario che lo stesso sia messo nella condizione di conoscerle.

Al riguardo, risulta agli atti reclamo inoltrato dall'istante a Vodafone in data 25.01.2017.

Sul punto, deve rilevarsi che l'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera 179/03/CSP, definisce il "reclamo" come "l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata". Ne deriva che il reclamo deve essere inteso come la necessità di mettere il gestore nella possibilità di avere contezza del problema e provvedere alla sua risoluzione. Nel caso di specie, il gestore è stato informato dei disservizi lamentati dall'istante. È orientamento costante di Agcom ritenere che l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

incomba l'onere della segnalazione del problema (v. ex multis delibere Agcom n. 69/11/CIR, n. 100/12/CIR, n. 113/12/CIR e conforme orientamento del Corecom Emilia-Romagna, determina n. 11/2017 e delibera n. 48/2018).

La disciplina in materia di tutela dei dati personali contenuta nel d.lgs. 1 giugno 2003 n 196 e la successiva interpretazione Agcom, consente il trattamento degli stessi al fine di documentazione in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento, per un periodo non superiore a sei mesi, salva l'ulteriore specifica conservazione necessaria per effetto di una contestazione anche in sede giudiziale.

Pertanto, nel caso in oggetto, le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle rientranti in tale periodo (semestre precedente al 25.01.2017, data di inoltro del reclamo), rispetto alle quali Vodafone deve provvedere allo storno di quanto addebitato in relazione ai succitati servizi a sovrapprezzo, non richiesti dall'istante.

Per le stesse ragioni e rispetto allo stesso arco temporale (semestre precedente al 25.01.2017, data di inoltro del reclamo), Vodafone è altresì tenuto a rimborsare all'istante le eventuali somme allo stesso titolo dal medesimo corrisposte (richiesta di cui al punto 6)).

Vodafone è infine tenuto allo storno dei costi addebitati a titolo di recesso anticipato, non avendo provveduto né a preavvertire di ciò l'istante né a fornire riscontro a nessuno dei due reclami coi quali, si ricorda, l'utente contestava (col primo, inoltrato in data 25.01.2017) l'importo fatturato, in quanto ritenuto non conforme alle condizioni pattuite, e chiedeva (col secondo, inoltrato in data 22.03.2017) il ripristino del servizio sospeso (anch'esso senza preavviso).

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

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Vodafone Italia X, per le motivazioni di cui in premessa.
2. Vodafone Italia X è tenuto a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- I. euro 245,00 (duecentoquarantacinque/00) ai sensi del comma 2 dell'art. 8 della delibera Agcom n.73/11/CONS;
 - II. euro 208,00 (duecentootto/00) ai sensi dell'art. 11 della Delibera Agcom n.73/11/CONS;
 - III. euro 540,00 (cinquecentoquaranta/00), a norma dell'art. 4, in combinato disposto con l'art. 12, comma 2, della delibera Agcom n.73/11/CONS.
3. Vodafone Italia X, inoltre, è tenuto allo storno/rimborso di quanto addebitato/corrisposto in relazione ai tre servizi a sovrapprezzo ("Rete Unica", "Internet Business" e "Fibra alla massima velocità") non richiesti dall'istante, in relazione all'arco temporale rappresentato dal semestre precedente al 25.01.2017, data di inoltro del reclamo;
 4. Vodafone Italia X è, altresì, tenuto allo storno dei costi addebitati a titolo di recesso anticipato;
 5. Vodafone Italia X è tenuto, infine, 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 provvedimento 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.

Firmato digitalmente

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

Firmato digitalmente

Il Presidente

Dott. Stefano Cuppi



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom