



**DELIBERAZIONE**  
**n. 29 del 5 maggio 2020**

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 205/17 xxxx/  
Vodafone Italia S.p.A.**

Presenti:

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

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Cinzia Guerrini** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricata della redazione del presente atto*

## **II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI**

**VISTA** la legge 14 novembre 1995, n. 481, "*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*";

**VISTA** la legge 31 luglio 1997, n. 249 "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

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

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

**VISTO** l' "Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome", sottoscritto in data 28 novembre 2017;

**VISTA** la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018", e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

**VISTA** la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";

**VISTA** la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";

**VISTA** la Delibera Agcom n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettroniche" e successive modifiche;

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

**VISTA** l'istanza GU14 n. 205 del giorno 3 aprile 2017 con cui la società xxx chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Vodafone Italia S.p.A. (di seguito, per brevità, Vodafone) ai sensi

dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il "Regolamento");

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

**ESAMINATI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

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

La società istante, titolare di un contratto *business* sulle utenze nn. 320 23xxx, 320 239xxx, 320 239xxx, 320 239xxxx, 335 721xxx, 366 616xxxx, 328 571xxx, 335 32xxxx, 335 5812xxxx con la società Vodafone, lamenta l'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite, nonché la sospensione dei servizi sulle utenze *de quibus*.

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

- "in data 27.01.2016, stipulava contratto di telefonia mobile per i numeri 320 23xxx, 320 239xxx, 320 239xxx, 320 239xxxx, 335 721xxx, 366 616xxxx, 328 571xxx, 335 32xxxx, 335 5812xxxx - dunque per nove utenze - con l'agente del xxx";

- al ricevimento delle fatture constatava che i "piani tariffari richiesti non corrispondevano a quelli proposti e poi conteggiati in fatture"; segnalava tale difformità all'operatore e all'agente di riferimento;

- con PEC del 31 maggio 2016 contestava all'operatore Vodafone "la fattura n. AG07443554 del 21/05/15 di € 1.036,52 in quanto recante un importo non conforme alla tariffazione di cui al contratto "offerta zero per aziende" (...) stipulato con l'agente Vodafone"; con tale missiva chiariva, altresì, di avere "in sospeso segnalazione per la fattura nr. AG04481493 del 23/03/15 di € 979,80 che risulta comunque errata";

- a seguito di scambio di e-mail ed un incontro nella sede aziendale con un incaricato, veniva chiarito il problema derivante da un sostanziale errore dell'agente: al riguardo riceveva e-mail del 18 ottobre 2016 che confermava tale circostanza, cui seguiva la e-mail del 20 ottobre 2016, "dove si elencavano correttamente numeri e piani tariffari applicati"; in particolare veniva esplicitato che:

- "sei SIM con piano ZERO START PLUS (30 € \* 6 = 180 € a bim)";
- "due sim con piano OPEN RAM RELAX BUSINESS (80 € \* 2 = 160 € a bim + 25,82 €)";
- "due sim con piano ZERO RELAX L (80 € a bim)";
- "totale fattura (...) 445,82 €".

- nonostante ciò, con il ricevimento della successiva fattura constatava che gli addebiti erano ancora difformi da quanto concordato; inoltre "non veniva allegata la nota di credito promessa e si chiedeva firma di nuovo contratto vincolante per 24 mesi dalla sottoscrizione e non dal 27.01.2016, cosa che xxxx non accettava";

- constatava in "data 25 ottobre 2016, per tutta tale giornata e la successiva (26 ottobre 2016) [che] le utenze venivano disconnesse dalla rete telefonica. In data 26.10.2016 xxxx, ottenuta l'esatta

*quantificazione della debenza dal xxxx, effettuava il pagamento con bonifico (€ 3.134,10 beneficiario VODAFONE)”.*

In data 2 marzo 2017 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Vodafone tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) la “determinazione ad oggi dell’esatta debenza di xxxxx ancora non indicata da Vodafone relativa al piano tariffario come corretto in data 20.10.2016” ossia “lo storno degli addebiti fatturati non coperti da nota di credito n. ZZ06108255”;*
- ii) la “risoluzione del contratto”;*
- iii) l’indennizzo per la ritardata attivazione servizi “dal 27/01/2016 alla disattivazione 20/10/2016”;*
- iv) l’indennizzo per la sospensione del servizio “per il giorno 25.10.2016” sulle utenze de quibus;*
- v) l’indennizzo per attivazione profilo tariffario non richiesto “dal 27/01/2016 alla disattivazione 20/10/2016”;*
- vi) l’indennizzo per la mancata risposta al reclamo.*

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

La società Vodafone, in data 5 maggio 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato, nella quale ha dedotto che l’*“esposizione dei fatti rappresentati da controparte “non trova riscontro nella documentazione in possesso di Vodafone”*. Ha respinto, in particolare, la rappresentazione dell’*“istante [che] lamenta una divergenza tra quanto pattuito e l’effettiva fatturazione”*.

Al riguardo ha evidenziato che:

- “Vodafone ha attivato il contratto così come sottoscritto, la situazione delle sim, ora disattivate, si può desumere dalle schermate depositate (doc.2)”;*
- “non si riscontra alcuna anomalia, ad oggi l’insoluto è parti ad euro 2.536,72 (doc.3) / restano impagate le fatture n. AG14156824 del 15.09.16 e la fattura n. AG18868524 del 29.11.2016”;*
- “i piani tariffari applicati sono quelli richiesti come proposta di contratto che si allega (doc.4) è stato scelto zero relax, le cui caratteristiche si possono apprendere dalle schermate depositate (doc.5)”*.

L’operatore ha, inoltre, dedotto che *“la richiesta di risarcimento del danno avanzata dall’istante, non può essere accolta in quanto non è questa la sede opportuna per proporla. Si rileva poi che tale richiesta, deve essere supportata da idonea documentazione e prova attestante il “disagio” effettivamente patito / a norma delle disposizioni di cui all’art. 2967 c.c..”*.

## **3. Le repliche dell’istante.**

La società istante, in data 17 maggio 2017, per il tramite del proprio legale, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria di replica, con la quale, nel ribadire la propria posizione ha contestato quanto *ex adverso* dedotto. In particolare, ha ribadito, fra l’altro, il riconoscimento dell’erronea fatturazione da parte dell’agente commerciale di riferimento nella corrispondenza intercorsa e depositata agli atti.

Parte istante ha, inoltre, ribadito come l'operatore non abbia, nonostante le richieste, dato contezza della debenza della fatturazione al netto della nota di credito emessa e di quanto corrisposto con bonifico pari ad euro 3.134,10.

#### **4. Motivazione della decisione.**

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

*In primis* occorre evidenziare che:

- con riferimento alla domanda *sub ii*), non è ammissibile la richiesta di “*risoluzione del contratto*”, in quanto sul punto risulta cessata la materia del contendere, atteso che le utenze sono state disattivate in data 20 ottobre 2016.
- non può essere accolta l'eccezione dell'operatore Vodafone circa la presenza di richieste di risarcimento del danno, avuto conto che, comunque, le richieste dell'istante possono trovare accoglimento in questa sede, in termini di corresponsione degli indennizzi di cui al Regolamento approvato con Delibera Agcom n. 73/11/CONS;
- con riferimento al punto *i*) delle richieste, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, così come previsto dalle Linee guida, approvate con la delibera Agcom n. 276/13/CONS, al paragrafo III.1.3, la domanda volta ad ottenere la “*determinazione ad oggi dell'esatta debenza di xxxx ancora non indicata da Vodafone relativa al piano tariffario come corretto in data 20.10.2016*” dovrà essere interpretata quale richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore.

Pertanto, nel merito, è opportuno precisare che, al termine dell'istruttoria procedimentale, è risultato, che il caso in esame verte sostanzialmente, su un errore nella trascrizione dell'offerta contrattuale concordata con l'agente incaricato Vodafone, circostanza implicitamente confermata dall'operatore medesimo con l'erogazione della nota di credito.

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

Sul punto giova preliminarmente richiamare 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).

Occorre, inoltre, richiamare 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).

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.

L'operatore, nel caso di specie, a fronte della contestazione dell'utente, ha dedotto che *“i piani tariffari applicati sono quelli richiesti come da proposta di contratto [ovvero il piano zero relax]”*. La società Vodafone ha allegato, a supporto della propria posizione, il contratto sottoscritto. Tuttavia, l'operatore non ha addotto alcuna motivazione circa il carteggio intercorso con l'agente, perpetrando l'erronea fatturazione.

Dalla documentazione in atti non si evince, quindi, che l'operatore abbia informato in maniera esaustiva l'utente circa i costi che sarebbero stati presenti in fattura. E' da notare, altresì, che detta società non ha prodotto elementi probatori attestanti la regolare e corretta gestione del cliente in pendenza del reclamo inviato a mezzo PEC del 31 maggio 2016 all'operatore, dove veniva contestata la fattura AG07443554 del 21 maggio 2016 per difformità delle condizioni contrattuali pattuite.

Infatti, a fronte delle segnalazioni documentate agli atti e delle richieste dell'utente, il gestore ha omesso di comunicare gli esiti degli eventuali controlli di gestione e degli eventuali accertamenti contabili, pur avendo emesso una nota di credito documentata in atti.

Quindi, in assenza di controdeduzioni da parte della società Vodafone, deve disporsi lo storno/rimborso degli importi eccedenti la somma di euro 445,82 risultante dall'offerta così riepilogata con e-mail del 20 ottobre 2016: *“sei SIM con piano ZERO START PLUS (30 € \* 6 = 180 € a bim)”*; *“due sim con piano OPEN RAM RELAX BUSINESS (80 € \* 2 = 160 € a bim + 25,82 €)”*; *“due sim con piano ZERO RELAX L (80 € a bim)”*; in quanto lo stesso deve ritenersi non conosciuto dall'utente in mancanza di evidenze probatorie circa l'accettazione delle condizioni contrattuali applicate dall'operatore in merito al prezzo finale.

Pertanto, in accoglimento della richiesta *sub i)* l'istante ha diritto alla regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) tramite il ricalcolo - sulla base delle condizioni economiche previste per un totale di euro 445,82 a bimestre come da offerta riepilogata nella e-mail sopracitata, al netto delle note di credito erogate dall'operatore Vodafone.

Con riferimento alla domanda *sub v)* è da evidenziarsi che l'istante non ha diritto ad alcun indennizzo per il profilo tariffario non richiesto, atteso che trattasi di una difformità di applicazione delle condizioni pattuite e che, quindi, 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).

Parimenti non può essere accolta la ulteriore domanda *sub iii)* per la ritardata attivazione servizi *“dal 27/01/2016 alla disattivazione 20/10/2016”*, della quale l'utente non ha esplicitato le ragioni, che non sono altrimenti ravvisabili dalla documentazione in atti.

Viceversa, la domanda *sub iv)* è meritevole di accoglimento nei termini di seguito esposti.

Parte istante ha lamentato la sospensione non preavvisata delle utenze mobili nn. 320 23xxxx, 320 239xxxx, 320 239xxxx, 320 239xxxx, 335 721xxxx, 366 616xxxx, 328 57xxxx, 335 3xxxx, 335 5xxxx “per il giorno 25.10.2016”.

La domanda d’indennizzo *sub iv*), è meritevole di accoglimento atteso che, per il periodo di sospensione delle utenze n. 9 utenze *de quibus* lamentato da parte istante, l’operatore non ha fornito adeguata prova di avere effettuato alcuna efficace comunicazione del preavviso previsto dall’art. 5, comma 1, del “Regolamento” di cui alla Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A.

Ne consegue che l’operatore Vodafone è responsabile ai sensi dell’art. 1218 del Codice civile in ordine all’illegittima sospensione del servizio sulle suddette utenze e che, pertanto, deve essere riconosciuto all’utente un indennizzo proporzionato al disagio subito, oltre allo storno di quanto fatturato per il periodo di illegittima sospensione.

Per il calcolo dell’indennizzo viene in rilievo l’art. 4, comma 1, del Regolamento in materia di indennizzi applicabile nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, approvato con Delibera n. 73/11/CONS, vigente al momento dei fatti, il quale prevede che “*nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione*”, parametro da computarsi in misura del doppio, ossia euro 15,00, in quanto trattasi di utenza “affari”.

Ne discende che parte istante, per la lamentata giornata di sospensione non preavvisata del servizio, ha diritto alla corresponsione di un indennizzo pari ad euro 135,00 (euro 15,00 *pro die* x n. 1 giorno x 9 utenze).

Inoltre, l’istante, in parziale accoglimento della domanda *sub iv*), ha diritto allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato con riferimento alle utenze nn. 320 232xxxx, 320 2392xxxx, 320 239xxxx, 320 239xxxx, 335 721xxxx, 366 616xxxx, 328 571xxxx, 335 32xxxx, 335 xxxx “per il giorno 25.10.2016”, nonché al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito aperta eventualmente.

Parimenti può essere accolta la domanda *sub vi*) per la mancata risposta ai reclami.

L’istante deduce la mancata risposta ai numerosi reclami dei quali il primo risulta inviato a mezzo PEC all’operatore in data 31 maggio 2016, laddove l’operatore niente ha dedotto sul punto. Agli atti non risultano risposte in merito ai citati reclami aventi ad oggetto la medesima doglianza.

Ciò premesso, in accoglimento della domanda di cui al punto *sub vi*), l’istante ha diritto all’indennizzo “*per mancata o ritardata risposta ai reclami*”, di cui all’art. 11, comma 1, dell’Allegato A) alla Delibera n. 73/11/CONS che, prevede, nel caso in cui “*l’operatore non fornisca risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell’Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo*”. Il medesimo articolo stabilisce altresì che “*l’indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio*”.

Atteso che il disposto dell’art. 8, comma 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all’utente di un indennizzo “*da mancata risposta al reclamo*”.

Pertanto, ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla carta dei servizi dell'operatore Vodafone per la risposta al reclamo del 31 maggio 2016, si determina il *dies a quo* nella data del 16 luglio 2016 ed il *dies ad quem* nel giorno 2 marzo 2017, data dell'udienza di conciliazione.

Quindi la società Vodafone è tenuta a corrispondere all'istante, ai sensi del sopracitato art. 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, un indennizzo pari all'importo di euro 229,00.

Infine, si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura.

**VISTI** la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott.ssa Cinzia Guerrini, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

**UDITA** l'illustrazione del Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini svolta su proposta del Presidente nella seduta del 5 maggio 2020;

## **DELIBERA**

In parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 3 aprile 2017 dalla società xxxx nei confronti dell'operatore Vodafone Italia S.p.A., che detto operatore provveda:

- 1) al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario:
  - a) dell'importo di euro 135,00 a titolo d'indennizzo per la sospensione non preavvisata delle utenze nn. 320 23xxxxx, 320 239xxxx, 320 239xxxxx, 320 239xxxx, 335 721xxxx, 366 616xxxx, 328 571xxxx, 335 32xxxx, 335 xxxxxx;
  - b) dell'importo di euro 229,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
  - c) della somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura;
- 2) alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa, nonché al ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito, mediante:
  - a) lo storno (ovvero il rimborso, in caso di avvenuto pagamento), tenendo conto delle note di credito emesse, tramite il ricalcolo - sulla base delle condizioni economiche previste - per un totale di euro 445,82 a bimestre come da offerta meglio esplicitata in narrativa, al netto delle note di credito erogate dall'operatore Vodafone, in relazione alle numerazioni mobili di seguito indicate: nn. 320 23xxxxx, 320 2392xxxxx, 320 239xxxx, 320 239xxxx, 335 721xxxx, 366 616xxxx, 328 571xxxx, 335 32xxxx, 335 xxxx;
  - b) lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato, per il giorno 25 ottobre 2016, con riferimento alle utenze n. 320 23xxxx, 320 2392xxxx, 320 239xxxx, 320 239xxxx, 335 721xxxx, 366 616xxxx, 328 571xxxx, 335 32xxxx, 335 xxxx.



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

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

**Il Segretario**  
*Cinzia Guerrini*

**Il Presidente**  
*Enzo Brogi*

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