

**DELIBERA DL/112/14/CRL/UD del 4 novembre 2014**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

██ / VODAFONE OMNITEL ██████████

**IL CORECOM LAZIO**

NELLA riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 4 novembre 2014;

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'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Lazio 3 agosto 2001 n. 19, recante "Istituzione del comitato regionale per le comunicazioni" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 16/12/2009 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Lazio in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Corecom Lazio a partire dal 1° gennaio 2010;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (di seguito, per brevità, "il Regolamento");

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995 n. 481" e l'Allegato A di detta Delibera recante Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori (di seguito, per brevità, "Regolamento Indennizzi");

VISTA l'istanza pervenuta in data 20.06.2013, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/351/2013, con cui la società ██████████ (di seguito, per brevità, "██████████") ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società VODAFONE OMNITEL ██████████ (di seguito, per brevità, "Vodafone");

VISTA la nota del 10.07.2013 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento - nonché a Fastweb s.p.a. ai sensi dell'art. 18 Regolamento citato - l'avvio di un procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTE le memorie ed i documenti presentati dalle parti;

VISTA la memoria istruttoria presentata da Fastweb;

UDITE le parti all'udienza di discussione;

CONSIDERATO quanto segue:

## **1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.**

**1.a.)** All'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione svoltosi il 21.03.2013, l'utente ha introdotto il presente procedimento chiedendo al Corecom Lazio di condannare Vodafone al pagamento dei seguenti indennizzi, ex allegato A alla Delibera 73/11/CONS e in particolare: Euro 7.800,00 ex art. 4 Delibera cit., per illegittima sospensione del servizio; Euro 4.330,00 ex art. 8 Del. cit. per attivazione di servizio non richiesto; Euro 4.000,00 ex art. 9 Del. cit. per perdita della numerazione; Euro 300,00 ex art. 11 Del. cit. per mancata risposta ai reclami; oltre allo storno dell'asserito insoluto per Euro 1.084,54, al ricalcolo delle fatture emesse dal 13.7.2011 al 9.12.2012 ed al rimborso delle somme pagate in eccedenza; con refusione della somma di Euro 300,00 a titolo di spese della procedura. L'utente chiedeva altresì l'applicazione nei confronti di Vodafone delle sanzioni previste dall'art. 2, comma 20, lett. c) della L. 481/95.

A sostegno delle domande proposte deduceva che a seguito di visita del 7.7.2011, presso i propri locali commerciali, di un agente Vodafone ("ragazza di nazionalità straniera") aderiva alla promozione Vodafone "Chiavi in mano extra" riservata agli utenti Vodafone titolari di partita Iva, da attivarsi sulla linea fissa (voce e adsl) n. 06.36001041 e su quella mobile n. 347.7958727, con consegna di uno smartphone abbinato alla promozione e di una Vodafone Station AZ: il tutto al costo mensile di Euro 49,00 e senza costi di attivazione; il 13.7.2011 l'utente riceveva le fatture relative alla consegna dello smartphone e della Vodafone Station; constatato il malfunzionamento della linea fissa (servizi voce e Adsl), l'utente proponeva molteplici reclami, tutti senza esito né risposta; addivenuto alla decisione di recedere dal contratto, riceveva dal call center l'informazione che il recesso non sarebbe stato possibile prima dello scadere di 24 mesi dalla sottoscrizione del contratto; contestualmente ai reclami per il malfunzionamento del servizio, l'utente reclamava altresì la fatturazione non conforme al contratto; anche tali reclami restavano privi di risposta ed esito; l'utente, quindi, chiedeva la migrazione verso Wind dell'utenza mobile, e verso Fastweb di quella fissa; l'utenza mobile migrava regolarmente, mentre la migrazione dell'utenza fissa non andava a buon fine poiché, a detta del recipient Fastweb, Vodafone non vi acconsentiva. Alla fine del mese di settembre 2012 l'utenza fissa veniva cessata da Vodafone, con conseguente perdita della numerazione storica relativa ad un'attività commerciale di ristorazione avviata 35 anni prima. Nella successiva fattura relativa al periodo 3.10.2012-2.12.2012, l'utente si avvedeva che Vodafone non solo aveva applicato arbitrariamente – sin dal 3.8.2012 - un diverso piano tariffario denominato "Vodafone Internet e Telefono Superflat", ma non vi era più alcuna menzione del numero fisso 06.36001041, bensì del numero 06.87752729 mai richiesto dall'utente, attivato da Vodafone in assenza di richiesta il 02.10.2011; l'indebita fatturazione proseguiva sino a tutto il mese di dicembre 2012.

**1.b.)** Con memoria difensiva tempestivamente depositata, Vodafone deduceva che il 7.7.2011 l'utente sottoscriveva una proposta di abbonamento per l'utenza fissa n. 06.36001041 e per quella mobile n. 347.7958727, con attivazione di una ulteriore linea fissa; l'utenza fissa veniva regolarmente attivata e fruita dall'utente; il gestore negava di avere mai ricevuto alcun reclamo relativo ad asseriti malfunzionamenti, o a fatturazioni non conformi al contratto sottoscritto; quanto alla lamentata mancata migrazione in Fastweb, Vodafone deduceva di non avere mai ricevuto alcuna richiesta in tal senso; l'utenza veniva infine disattivata a seguito del mancato pagamento delle fatture nn. AC10941953, AC13989078, AC17108608 e AC17490850, maturando così un insoluto di Euro 1.084,54.

**1.c.)** Con memoria istruttoria tempestivamente depositata, Fastweb deduceva che l'utenza fissa 06.36001041 è stata nella sua disponibilità dal 24.11.2006 al 11.8.2011, data della migrazione della numerazione e della relativa risorsa di accesso verso Vodafone; deduceva altresì di non avere avviato la procedura di migrazione o di portabilità pura nei confronti di Vodafone "poiché non ci sono state attivazioni successive all'agosto 2011 a causa di problemi sulla linea del cliente".

**1.d.)** All'udienza del 02.10.2013, il Legale Istruttore, entrambe le parti si riportavano alle rispettive difese e richieste, e Vodafone insisteva per l'applicazione delle sanzioni previste dall'art. 2, comma 20, lett. c) della L. 481/95. Il Legale Istruttore, dato atto del mancato raggiungimento di un accordo transattivo, rimetteva gli atti al Collegio per la decisione.

## **2. Motivi della decisione.**

### **2.1. Osservazioni in rito.**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Questo premesso, si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

Deve invece essere dichiarata inammissibile la domanda relativa all'applicazione delle sanzioni di cui all'art. 2, comma 20, lett. c) L. 481/95, non rientrando nelle attribuzioni dei Corecom ex art. 19 Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti.

Si osserva altresì che l'istanza di conciliazione Prot.n. 790/13 del 25.1.2013, aveva ad oggetto esclusivamente " *il mancato rilascio linea per passaggio altro operatore. Indebita fatturazione su linea non attiva*" con richiesta di storno delle fatture e indennizzo per perdita della numerazione.

Nulla veniva dedotto in tale sede sulla illegittimità della sospensione, limitandosi l'utente a dedurre l'emissione di fatture a fronte di servizi non erogati, ma in sostanziale assenza di contestazione sulla carenza di presupposti della sospensione medesima.

L'illegittimità della sospensione disposta in violazione delle regole contrattuali e regolamentari, e perciò indennizzabile ex art.4 del Regolamento, veniva avanzata solo con l'istanza di definizione, configurandosi pertanto come domanda nuova, inammissibile per mancato esperimento del tentativo di conciliazione.

Tuttavia, non avendo l'operatore sollevato alcuna eccezione nelle memorie difensive ma anzi, essendosi difeso nel merito sulla questione accettando così il contraddittorio, deve ammettersi la domanda ai fini della definizione, in osservanza del principio di economia procedimentale, essendo la stessa autonomamente proponibile con ulteriore, separato procedimento.

## **2.2. Nel merito.**

L'utente ha dedotto che a seguito di visita del 7.7.2011, presso i propri locali commerciali, di un agente Vodafone ("ragazza di nazionalità straniera") aderiva alla promozione "Chiavi in mano extra" riservata agli utenti Vodafone titolari di partita Iva, da attivarsi sulla linea fissa (voce e adsl) n. 06.36001041 e su quella mobile n. 347.7958727, con consegna di uno smartphone abbinato alla promozione e di una Vodafone Station AZ: il tutto al costo mensile di Euro 49,00 e senza costi di attivazione. L'utente non depositava copia del contratto sottoscritto, bensì unicamente copia del depliant pubblicitario relativo all'offerta "Chiavi in mano extra".

Vodafone ha depositato copia integrale del contratto datato 7.7.2011, privo di sottoscrizione dell'utente ma dallo stesso non contestato.

L'utente ha lamentato l'attivazione non richiesta di una seconda utenza telefonica, nonché la fatturazione di importi per canoni non conformi alla promozione "Chiavi in mano extra", chiedendo la condanna di Vodafone al pagamento dell'indennizzo dall'art. 8 allegato A alla Delibera 73/11/CONS ed il ricalcolo, con rimborso, delle somme illegittimamente fatturate conseguenti all'indebita applicazione del profilo tariffario "Vodafone Internet e Telefono Super Flat".

Le domande dell'utente non possono essere accolte.

Dall'esame del contratto cartaceo, si ha parziale conferma di quanto dedotto dallo stesso utente (agente Vodafone – ragazza di nazionalità straniera): infatti, il 7.7.2011 il funzionario di vendita Vodafone sig.ra Elena Racoviceanu, proponeva all'utente l'adesione alla promozione "Chiavi in mano extra" relativamente all'utenza mobile 347.7958727 ed alla promozione "Vodafone Internet e Telefono Super Flat" relativamente all'utenza fissa 06.36001041 (previa importazione di questa dal precedente gestore Fastweb) con attivazione di una linea aggiuntiva nativa Vodafone.

Lo stesso depliant pubblicitario depositato dall'utente non lascia adito a dubbi relativamente al contenuto della promozione "Chiavi in mano extra", riferibile e riferita alle sole utenze mobili (e comprensiva di una serie di servizi, al costo mensile di Euro 49,00 anziché Euro 55,00): il "pacchetto extra" ivi proposto, consentiva infatti all'utente di scegliere il pacchetto più adatto alle sue esigenze, tra "200 minuti in più verso tutti" oppure "100 sms verso tutti". Il depliant prosegue poi con l'ulteriore possibilità per l'utente di "completare l'offerta anche per internet e telefono fisso", scegliendo tra le promozioni "Adsl e Telefono Fisso" (che prevedeva, tra l'altro, l'attivazione di 2 linee telefoniche indipendenti) e "Internet in mobilità".

L'utente è evidentemente incorso in errore nell'interpretazione del depliant pubblicitario, erroneamente ritenendo che la promozione "Chiavi in mano extra" fosse riferita ad entrambi i servizi di telefonia mobile e fissa.

L'esame delle fatture depositate da Vodafone in copia integrale, comprensive del traffico telefonico effettuato anche dalla linea aggiuntiva e non contestato dall'utente, conferma la fatturazione conforme ai profili tariffari "Chiavi in mano extra" per la telefonia mobile, e "Vodafone Internet e Telefono Super Flat" per la telefonia fissa, e l'applicazione degli sconti rispettivamente previsti dalle due promozioni.

Le domande dell'utente devono, pertanto, sotto tale profilo, essere rigettate.

L'utente ha altresì lamentato l'illegittima sospensione dell'utenza fissa 06.36001041 a far data dalla fine del mese di settembre 2012, chiedendo la condanna di Vodafone al pagamento dell'indennizzo previsto dall'art. 4 allegato A alla Delibera 73/11/CONS, nonché dell'ulteriore indennizzo di cui all'art. 9 Delibera citata per la conseguente perdita della numerazione.

Le predette domande devono essere accolte, con le limitazioni che seguono..

Vodafone ha infatti dedotto che la disattivazione dell'utenza è stata disposta a seguito del mancato pagamento di alcune fatture.

Tuttavia è ben noto che la sospensione debba essere in ogni caso preceduta dal preavviso previsto dall'art. 5, comma 1 Regolamento di cui alla Delibera 173/07/CONS e successive modificazioni ed integrazioni, richiamato anche dall'art. 4 allegato A alla Delibera 73/11/CONS: preavviso che Vodafone non ha provato (e neppure dedotto) di avere inviato all'utente, ed in difetto del quale la sospensione deve essere ritenuta illegittima.

L'utente ha pertanto diritto all'indennizzo previsto dal combinato disposto degli artt. 4, comma 1 e 12, comma 2 (trattandosi di utenza di tipo "affari") per i servizi voce e ADSL, dal 1.10.2012 al 20.6.2013 (data di presentazione dell'istanza di definizione).

Ai fini della determinazione dell'indennizzo tuttavia, la già evidenziata mancata corrispondenza e coerenza tra le domande svolte dall'utente nel procedimento di conciliazione e quelle proposte in definizione, seppure sanata per le già esposte ragioni di economia del procedimento, non esime dal doveroso richiamo al principio di equità richiamato dall'art. 84 del D.Lg.vo n.259/03 ("Codice delle Comunicazioni Elettroniche") cui deve ispirarsi la risoluzione delle controversie nella presente materia, nonché al principio di buona fede nell'esecuzione del contratto, così come inteso dal consolidato orientamento della Corte di Cassazione, che si sostanzia "in un generale obbligo di solidarietà che impone a ciascuna delle parti di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra a prescindere tanto da specifici obblighi contrattuali, quanto al dovere del *neminem laedere*, trovando tale impegno solidaristico il suo precipuo limite unicamente nell'interesse proprio del soggetto, tenuto, pertanto, al compimento di tutti gli atti giuridici e/o materiali che si rendano necessari alla salvaguardia dell'interesse della controparte nella misura in cui essi non comportino un apprezzabile sacrificio a suo carico " ( Cass, n.5240/2004; ex plurimis Cass., n. 14605/2004).

La tardiva contestazione mossa alla legittimità della sospensione amministrativa di fine settembre 2012, avanzata solo con l'istanza di definizione (20.6.2013), cioè a distanza di circa nove mesi dal fatto, evidenzia un arco temporale rilevante durante il quale non sono stati svolti reclami all'operatore, né nell'immediatezza del fatto (unico reclamo telefonico circostanziato dall'utente, di cui si dirà appresso, risulta in data antecedente e attiene alla fatturazione non conforme), né sono state attivate procedure d'urgenza per la riattivazione, né la questione è stata contestata al gestore nel procedimento conciliativo (intentato anch'esso diversi mesi dopo l'episodio) affinché potesse prendere posizione su tale condotta; dalla ricostruzione offerta dagli atti del fascicolo non emerge pertanto un reale interesse al ripristino del servizio col proprio operatore, né un corrispondente disagio patito in conseguenza di una sua condotta ritenuta illegittima; inoltre, sotto altro profilo, la messa in mora del gestore sulla non conformità del proprio operato almeno anteriormente all'istanza di definizione, avrebbe potuto indurlo a porvi rimedio, limitando in tal modo il periodo indennizzabile.

Tenuto conto pertanto di tali eventi salienti e caratterizzanti il rapporto contrattuale intercorso tra le parti in funzione del simmetrico obbligo di correttezza e buona fede nell'esecuzione delle reciproche obbligazioni; richiamato l'art.84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche e l'art.1227 del codice civile , l'indennizzo viene determinato nella misura del 50% sull'importo derivante dall'applicazione dell'articolato sopra menzionato , per un totale di Euro 3.930,00.

L'utente ha altresì diritto allo storno delle fatture emesse durante il periodo di sospensione, a decorrere dal 01.10.2012 e, in particolare, alla fatt. n. AC17490850 del 13.12.2012 (relativa al periodo 3.12.2012-9.12.2012), oltre alla fattura relativa al periodo 02.10.2012-02.12.2012 che non è stata depositata agli atti, ove emessa.

L'utente ha altresì diritto all'ulteriore indennizzo previsto dall'art. 9 allegato A Delibera citata, per la perdita della numerazione conseguente all'illegittima sospensione nonché al mancato rientro col precedente operatore Fastweb dell'utenza 06.36001041: perdita relativamente alla quale Vodafone nulla ha dedotto.

Dalle deduzioni svolte da Fastweb in sede di memoria istruttoria, risulta che la predetta utenza "è stata nella disponibilità di Fastweb" – e dunque esisteva – "nel periodo 24.11.2006 ... fino all'11.8.2011 data della migrazione verso Vodafone" presso cui è stata disattivata alla fine del mese di settembre 2012; non risulta invece provato dall'utente l'utilizzo precedente al 24.11.2006. L'utente ha pertanto diritto all'indennizzo complessivo di Euro 2.400,00 (pari ad Euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo, come disposto dal citato art. 9: importo quadruplicato ex art. 12, comma 2 trattandosi di utenza di tipo "affari").

L'utente ha infine dedotto di avere svolti numerosi reclami al call center, dei quali tuttavia è stato in grado di indicare compiutamente solo quello svolto il 23.3.2012 avente ad oggetto la lamentata fatturazione non conforme al contratto, cui Vodafone assegnava il n. 1286332195.

Vodafone nulla ha dedotto in merito al predetto reclamo, limitandosi e negare di averne mai ricevuti.

Rileva, in proposito, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve 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.

Ed invero, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

L'infondatezza, nel merito, del reclamo svolto dall'utente, non rileva ai fini dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo, essendo sempre onere del gestore riscontrare tutti i reclami, per iscritto in caso di rigetto, ovvero per fatto concludente in caso di loro accoglimento.

Per tutte le motivazioni sopra esposte, la mancata risposta ai reclami inoltrati dall'utente, ovvero la risposta tardiva agli stessi o il loro sostanziale rigetto, e da cui è derivata per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della delibera 179/03/CSP.

Per la determinazione dell'indennizzo, considerato l'orientamento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ( Del. nn. 32/12/CIR, 97/12/CIR, 101/12/CIR), ai sensi dell'art. 11, comma 1 e comma 2 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, considerata la data del reclamo del 23.3.2012, detratto il tempo utile alla risposta (45 giorni), e il lasso di tempo intercorso fino all'udienza del 21.3.2013 per il tentativo obbligatorio di conciliazione alla quale le parti hanno avuto modo di interloquire anche in merito allo stesso, nella fattispecie viene riconosciuto all'utente un indennizzo per la mancata risposta al reclamo di Euro 300,00.

### **3. Sulle spese del procedimento.**

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, della loro partecipazione all'intero procedimento sia di conciliazione che di definizione ivi comprese le rispettive udienze, nonché delle difese svolte, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 100,00 a titolo di rimborso spese della intera procedura.

\*\*\* \*\* \*\*

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda proposta da [REDACTED] nei confronti dell'operatore VODAFONE OMNITEL [REDACTED] sia da accogliere;

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che, alla luce dei criteri generalmente seguiti da quest'Autorità, sia equo liquidare all'istante un importo onnicomprensivo di Euro 100,00, quale rimborso forfetario delle spese sostenute per la trattazione della presente procedura;

RITENUTO infine che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e pertanto tenere indenne l'istante del decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento

### **DELIBERA**

L'accoglimento parziale, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata da [REDACTED] in data 20.06.2013.

La società VODAFONE OMNITEL [REDACTED] è pertanto tenuta a riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme, calcolate come in motivazione:

- a) Euro 3.930,00= (tremilanovecento trenta/00=) ex artt. 4, comma 1 e 12, comma 2 allegato A alla Delibera 73/11/CONS, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- b) Euro 2.400,00= (duemila quattrocento/00=) ex artt. 9 e 12, comma 2 allegato A alla Delibera 73/11/CONS, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- c) Euro 300,00= (trecento/00=) ex art. 11 allegato A alla Delibera 73/11/CONS, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- d) Euro 100,00= (cento/00=) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

La società VODAFONE OMNITEL ■■■ è inoltre tenuta a disporre lo storno della fatt. n. AC17490850 del 13.12.2012, oltre alla fattura relativa al periodo 02.10.2012-02.12.2012 ove emessa.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 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'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito web del Corecom Lazio.

Roma, 4 novembre 2014

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto