



**CONSIGLIO REGIONALE**  
Assemblea legislativa delle Marche



Comitato Regionale per le Comunicazioni

## **DELIBERA N° 83 del 20/06/2016**

### **Oggetto: Definizione della controversia tra XXX / VODAFONE XXX**

L'anno 2016 il giorno 20 del mese di giugno presso la propria sede, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni delle Marche regolarmente convocato:

		Presenti	Assenti
Pietro Colonnella	Presidente	X	
Francesco Capozza	Vice Presidente	X	
Domenico Campogiani	Componente	X	
Vittorio Vecchini	Componente	X	
Dante Merlonghi	Componente	X	
Laura Tosti Guerra	Componente	X	

Essendosi in numero legale per la validità dell'adunanza, assume la presidenza il Presidente del CO.RE.COM. Pietro Colonnella che dichiara aperta la seduta alla quale assiste il Segretario del CO.RE.COM. Angela Ruocco e il Responsabile del procedimento Sabrina Strazzi.

La deliberazione in oggetto è approvata all'unanimità dei presenti

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
XXX/ VODAFONE XXX  
GU14 n. 110/2014**

**IL CORECOM DELLA REGIONE MARCHE**

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

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

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

VISTO l’ “*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, il Consiglio Regionale delle Marche e il Comitato Regionale per le Comunicazioni delle Marche in data 19/06/2013 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*” di seguito “Regolamento indennizzi”;

VISTA la delibera n. 274/07/CONS, recante “*Modifiche ed integrazioni alla delibera n. 4/06/CONS: Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*”;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2001, n. 8 recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM)*”;

VISTA l’istanza prot. n. 5247 del 10 dicembre 2014 con cui il Sig. XXX chiedeva l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni delle Marche (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con la Vodafone XXX (di seguito, Vodafone) ai sensi dell’art. 14 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione elettroniche ed utenti, approvato con delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;

VISTO la nota prot. n. 1889 dell’ 8 maggio 2015 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16 del su menzionato Regolamento,

l'avvio del procedimento e la convocazione per l'udienza di discussione dell' 11 giugno 2015;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

ESAMINATO il relativo verbale di udienza del 9 luglio 2015 chiuso senza l'accordo delle parti (art. 16, commi 5 e 6, dell'All. A alla delibera n. 173/07/CONS);

UDITA la proposta di decisione del responsabile del procedimento

#### CONSIDERATO QUANTO SEGUE

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

L'istante ha lamentato l'attivazione e la successiva fatturazione di servizi mai richiesti sulla sua utenza fissa domestica da parte dell'operatore Vodafone. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, nella memoria integrativa e nel corso delle due udienze di discussione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a. in data 13.02.2012, in conseguenza di pretesi, mai avvenuti, “*accordi del 2.02.2012*” venivano recapitati presso il domicilio dell'utente, da parte di Vodafone, una SIM 128 K (n. di serie 893910450002117XXXX), una VODAFONE STATION 2 SHG1500 (n. di serie S1110000003XXXX), una VIK K3806Z WHITE VF STATION 2 (n. di serie 86424700867XXXX) ;
- b. a fronte della suddetta, mai richiesta, fornitura di beni, l'utente provvedeva, in data 16.02.2012, alla loro restituzione alla società mittente, mediante spedizione con corriere TNT Global Express, nonché ad inviare, in pari data, lettera di recesso in relazione alla fornitura suddetta e al passaggio dall'operatore Telecom all'operatore Vodafone;
- c. nelle settimane immediatamente successive ai fatti sopra descritti, l'operatore Vodafone procedeva all'attivazione dei servizi non richiesti sull'utenza telefonica domestica n. 0736-46XXX, la quale nel periodo compreso tra il 14.02.2012 e l'intero mese di dicembre 2012, non è stata raggiungibile da telefonate in “entrata”;
- d. in conseguenza della pretesa conclusione del contratto dall'utente mai sottoscritto e avente ad oggetto l'attivazione di un Piano Tariffario “*Vodafone ADSL e Telefono Senza limiti*”, la Vodafone procedeva all'illegittima emissione di numero sei fatture;
- e. l'utente ha, successivamente, contestato più volte l'operato della Vodafone chiedendo l'annullamento dell'ipotetico contratto sottoscritto e lo storno delle fatture emesse;
- f. la Vodafone, a fronte dei suddetti reclami, provvedeva allo storno delle prime due fatture emesse, mentre per le successive fatture emesse faceva pervenire sollecito di pagamento; in data del 2 luglio 2014 l'operatore ha proceduto senza alcun preavviso al distacco della linea e del servizio ADSL;
- g. stante la gravità dei fatti e i diversi reclami inoltrati alla Vodafone (l'ultimo dei quali in data 8.07.2014 tramite un legale), mai riscontrati, l'utente ha introdotto domanda di mediazione della controversia stessa presso lo sportello di Conciliazione della Camera di Commercio di Macerata, nonché istanza di provvedimento temporaneo presso il Co.re.com. Marche

finalizzata ad ottenere la riattivazione della linea telefonica e dell'ADSL sull'utenza di interesse, nel frattempo distaccata da Vodafone;

- h. la conciliazione si è chiusa con un mancato accordo per manifestata volontà dell'operatore di non voler aderire, mentre le deduzioni trasmesse dall'operatore telefonico al Corecom sul provvedimento temporaneo richiesto si sono limitate a confermare che l'utenza in oggetto è stata disattivata con conseguente cancellazione della scheda anagrafica ed emissione dell'ultima fattura.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto, salvo il risarcimento dei danni patiti da richiedersi nelle opportune sedi, quanto segue:

- i. un indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti per la complessiva somma di euro 5.100,00 (*cinquemilacento/00*) per il periodo ricompreso tra il 14.02.2012 fino alla data dell'udienza di definizione ;
- ii. un indennizzo di euro 300,00 (*trecento/00*) per la mancata risposta ai reclami;
- iii. un indennizzo di euro 802,50 (*ottocentodieci/50*) per malfunzionamento del servizio telefonico ai sensi dell'art.5, comma 2, all. A regolamento indennizzi;
- iv. un indennizzo in merito alla mancata attivazione del servizio di telefonia fissa dal 19.07.2013 al 26.12.2014;
- v. un indennizzo per mancata attivazione del servizio ADSL dal 19.07.2013 al 26.12.2014;
- vi. un indennizzo di euro 1.170,00 (*millecentosettanta/00*) in conseguenza della cessazione amministrativa dei servizi fonia ed ADSL facenti capo alla utenza domestica n. 0736-46XXX a norma dell'art.4, comma 1, all. A. Regolamento indennizzi;
- vii. un indennizzo di euro 1.000,00 (*mille/00*) in conseguenza della perdita della titolarità del numero 0736-46XXX stante la titolarità del numero dal febbraio 2003;
- viii. al rimborso della somma di euro 72,00 (*settantadue/00*) di cui alla fattura n. XXX del 4.07.2014 relativa all'acquisto del kit necessario per fruire dei servizi internet in conseguenza dell'illegittimo distacco della linea ADSL;
- ix. a stornare definitivamente gli importi di cui alle fatture in contestazione;
- x. le spese di procedura per complessivi euro 300,00.

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

Vodafone con memoria, depositata nei termini previsti nell'avvio della procedura, ha contestato le affermazioni dell'utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e rimborso chiedendo il rigetto dell'istanza di definizione perché infondata.

In particolare, nel merito, rappresentava a difesa del suo operato quanto segue:

- a) una carenza assoluta di prove a sostegno dell'effettiva sussistenza di responsabilità del gestore in riferimento all'asserita illegittima attivazione dei servizi, alla lamentata presenza di malfunzionamenti e anche alla perdita del numero storico;
- b) Vodafone ha sostenuto di aver correttamente espletato, nella qualità di *Recipient*, la portabilità della risorsa de qua, come confermato dalla schermata depositata

agli atti che riporta quale data di sottoscrizione del contratto quella del 02.02.2012;

- c) in particolare, esaminando la missiva inoltrata dall'istante il 16.02.2012 si può agevolmente rilevare la volontà del sig.XXX di aver richiesto il servizio e di averlo successivamente disdetto;
- d) che, pertanto, eventuali fatture illegittime poiché successive alla disdetta non comportano, di per sé, il diritto all'indennizzo ma, esclusivamente, lo storno delle stesse o il rimborso di quelle eventualmente pagate;
- e) in merito alla prosecuzione del rapporto contrattuale tra l'istante e la Vodafone, il gestore rileva che dopo aver ricevuto la richiesta di recesso ha regolarmente mantenuto attiva l'utenza, in attesa della richiesta di importazione da parte del gestore prescelto dall'istante;
- f) che tuttavia non risulta essere pervenuta alcuna richiesta di passaggio;
- g) che ad ogni modo, la Vodafone in attesa della richiesta di portabilità ha riconosciuto a favore del XXX lo storno delle fatture emesse ad aprile e a giugno 2012 con uno sconto del 100% per i successivi sei mesi;
- h) rileva l'assenza di responsabilità in relazione all'asserita perdita di numerazione poiché, come confermato dalla schermata allegata alla memoria difensiva, la risorsa 0736-46XXX è rientrata libera presso il *Donor* in data 14.07.2014, in ossequio alla normativa di settore;
- i) circa gli asseriti disservizi inerenti la sospensione della linea sussiste una carenza assoluta di prove a sostegno delle date effettive relative all'inizio ed alla fine dell'asserito periodo di disservizio subito dall'utente.

### **3 Motivazione della decisione**

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

#### **A. Sul rito.**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza proposta nei confronti di Vodafone soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento solo relativamente alla richiesta di rimborso e storno delle fatture emesse dal gestore, alle domande di indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti, per la mancata risposta ai reclami, per mancata attivazione del servizio di telefonia fissa dal 19.07.2013 al 26.12.2014, nonché per mancata attivazione del servizio ADSL dal 19.07.2013 al 26.12.2014, tutte richieste già formulate in sede conciliativa e fondate espressamente sulla normativa vigente, sul contratto stipulato e le carte servizi Vodafone oltre che sulla normativa e gli orientamenti provenienti dall'Agcom.

Quanto alle domande di indennizzo in conseguenza della cessazione amministrativa dei servizi fonia ed ADSL facenti capo alla utenza domestica n. 0736-46XXX, nonché di indennizzo in conseguenza della perdita della titolarità della medesima numerazione fissa e al rimborso della somma di euro 72,00 relativa all'acquisto del kit necessario per fruire dei servizi internet, esse sono inammissibili, perché introdotte in sede di definizione e, pertanto, non sono state oggetto del preventivo tentativo obbligatorio di conciliazione.

E', infatti, principio ormai consolidato che “*Si ha domanda nuova quando si avanza una pretesa obbiettivamente diversa ed aggiuntiva da quella originaria, introducendo nel processo un petitum diverso e più ampio oppure una causa petendi fondata su situazioni giuridiche non prospettate prima e in particolare su un fatto costitutivo radicalmente differente, di modo che si ponga un nuovo tema d'indagine e si spostino i termini della controversia, con l'effetto di disorientare la difesa della controparte ed alterare il regolare svolgimento del processo*” (cfr. Cass., sentenza n. 18513/2007, n. 7579/2007, n. 7524/2009).

Rimane salva per l'utente la possibilità di formulare nuova istanza di conciliazione per questa parte della controversia.

Circa la richiesta di indennizzo per malfunzionamento del servizio telefonico l'istanza risulta non sufficientemente circostanziata, oltreché priva di una documentazione adeguata, che avrebbe potuto essere fornita a supporto dei disservizi subiti e a chiarimento delle pretese dell'istante.

L'utente sostiene solo che nel periodo compreso tra il 14.02.2012 e l'intero mese di dicembre 2012, l'utenza telefonica domestica n. 0736-46XXX non è stata raggiungibile da telefonate in “entrata”. L'utente si limita, meramente, ad indicare un arco temporale nel quale questo malfunzionamento si sarebbe verificato e non risulta che tale parziale disservizio sia stato tempestivamente e specificatamente segnalato al gestore. Risultano solamente: una comunicazione del 2.07.2012, di contestazione di una fattura pervenuta (con scadenza 09.07.2012), in cui l'utente oltre a chiedere l'annullamento del contratto asserisce che la sua linea telefonica “non è raggiungibile da mesi” per chi chiama da cordless; una comunicazione del 31.07.2012 in cui si chiede solo l'annullamento della pratica n. 80139XXX; una comunicazione del 6.05.2013 di contestazione di altra fattura pervenuta, in cui l'utente asserisce delle difficoltà di comunicazione con la sua linea fissa da parte di altri utenti.

Pertanto, in assenza di riferimenti dettagliati, si versa nell'impossibilità di accertare *l'an*, il *quomodo* ed il *quantum* dell'oggetto della controversia.

Visto il carattere essenzialmente documentale della presente procedura, è orientamento costante di questo Corecom, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, che l'istante debba adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, quali siano i periodi di disservizio (date di inizio e fine disservizio) e quale sia la fattispecie indennizzabile e deve dar prova di aver inoltrato appositi reclami all'operatore.

Quindi, a fronte della complessiva indeterminatezza dell'oggetto della controversia, la richiesta formulata in ordine agli indennizzi per i disservizi subiti, non può trovare accoglimento.

Questo premesso, si rileva altresì che, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione elettronica 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 giudiziaria ordinaria per il maggior danno.

E' dunque esclusa ogni pronuncia risarcitoria, per la quale sussiste giurisdizione esclusiva del Giudice ordinario.

#### B . Nel merito.

La controversia verte sulla valida conclusione del contratto del 02.02.2012, avente ad oggetto l'attivazione del Piano Tariffario “*Vodafone ADSL e Telefono Senza Limiti*”, relativo ad una proposta d'ordine e fornitura di beni recapitati da Vodafone in data 13.02.2012.

Per quanto concerne la valida conclusione del contratto si deve far riferimento alla disciplina dettata per i c.d. “contratti a distanza” di cui all'art. 50 e segg. del Codice del Consumo, disciplina ripresa e dettagliata dalla Delibera n. 664/06/CONS con riferimento ai contratti per la somministrazione dei servizi di comunicazione elettronica, conclusi con tale tecnica di comunicazione.

Assume rilievo, in particolare nella fattispecie in esame, il combinato disposto dei commi 5 e 6 dell'art. 2 della delibera n. 664/06/CONS che stabiliscono che la volontà inequivoca dell'utente di concludere il contratto deve risultare da un modulo, ovvero da altro documento contrattuale (..), con la specifica che nel caso venga utilizzata la comunicazione telefonica, l'adempimento degli obblighi informativi sul contratto stipulato ed il consenso informato dell'utente “*possono risultare dalla registrazione integrale della conversazione telefonica, sempre che l'operatore abbia adempiuto anche agli oneri di cui al comma seguente*” ; ciò deve avvenire, ai sensi del successivo comma 6, mediante l'invio di un apposito modulo di conferma del contratto, contenente tutte le informazioni di cui all'art. 53, comma 1, del Codice del Consumo (condizioni e modalità di esercizio del diritto di recesso, recapiti del gestore per i reclami, servizi di assistenza e garanzie), nonché delle informazioni all'art. 52, quelle cioè relative al contratto concluso (caratteristiche essenziali del servizio, prezzo, esistenza del diritto di recesso, durata e validità dell'offerta e del prezzo ecc.). In alternativa al modulo di conferma, l'operatore può redigere un vero e proprio contratto in base alle informazioni risultanti dal *vocal order*; ed inviarlo all'utente per la sottoscrizione, “*al più tardi al momento dell'inizio dell'esecuzione del contratto*” (comma 7).

Lo spirito della disposizione normativa è finalizzato a rafforzare il diritto del consumatore ad avere piena consapevolezza circa le proposte commerciali alle quali ha precedentemente aderito per telefono, mediante presa visione di un documento scritto, al fine di verificare la rispondenza delle condizioni all'offerta prospettata e di poterci ripensare.

Le norme del Codice del Consumo e della succitata delibera AGCOM rilevano sotto due distinti profili.

In primo luogo, sotto il profilo contrattuale: le conseguenze derivanti dal mancato assolvimento degli obblighi informativi da parte del gestore si ripercuotono all'interno del rapporto stesso con l'ampliamento dei termini per l'esercizio del recesso da 10 a 90 giorni, di conseguenza l'operatore che attivi il servizio prima della conferma del contratto per iscritto, deve garantire all'utente la facoltà di recedere in un termine più ampio, ma con analoghi effetti *ex tunc* previsti dall'originario diritto di ripensamento.

In secondo luogo, sotto il profilo del contenzioso, ed è questo l'aspetto di maggior interesse ai fini della risoluzione della presente controversia, quando l'utente attiva il procedimento avanti l'Autorità, contestando la valida conclusione di un contratto, scatta a carico del gestore uno specifico onere probatorio sull'esistenza del contratto, assolvibile esclusivamente con la prova dell'invio della documentazione contrattuale al domicilio dell'utente, non risultando più sufficiente l'ordinazione vocale.

Nei termini di cui sopra si sono già espressi sia il Corecom Lazio (Delibera n. 63/12 e Delibera n. 85/12), il Corecom Abruzzo (Delibera n. 5/11) e il Corecom Emilia-Romagna (Delibera n. 33/15 e Delibera n.34/15).

Nel caso *de quo*, l'operatore Vodafone si è limitato a produrre la schermata di attivazione dei servizi ULL – Unbundling Local Loop, in cui risulta aver espletato, nella qualità di *Recipient*, la portabilità della risorsa de qua dall'operatore Telecom, come da richiesta del Sig. XXX del 02.02.2012. A dimostrazione della volontà espressa dall'utente di attivare, almeno inizialmente, i servizi con Vodafone, il gestore si rifà alla missiva del 16.02.2012 con cui l'utente riconosce implicitamente la presenza di una contrattazione con la Vodafone posta a base della erogazione dei servizi.

La Vodafone, non ha mai prodotto l'eventuale documentazione (in formato cartaceo, in formato audio o altro formato intellegibile) che comproverebbe l'avvenuta conclusione ed il conseguente perfezionamento di un valido contratto avente ad oggetto l'attivazione del Piano Tariffario su citato, in riferimento all'utenza domestica contraddistinta con il numero 0736-46XXX.

Documentazione richiesta più volte dal legale del Sig.XXX nei reclami inviati al gestore e richiesta, in fase istruttoria, nel corso del presente procedimento di definizione.

Inoltre, ammesso e non concesso che il Sig. XXX abbia aderito ad un'offerta telefonica da parte di Vodafone, è altrettanto certo e provato in atti che l'utente ha regolarmente comunicato all'operatore la sua volontà di recedere dal contratto mediante la tempestiva restituzione alla società mittente di tutti i beni recapitati (una SIM 128 K, n. di serie 893910450002117XXXX, una VODAFONE STATION 2 SHG1500, n. di serie S1110000003XXXX, una VIK K3806Z WHITE VF STATION 2, n. di serie 86424700867XXXX) nonché mediante l'inoltro della missiva del 16.02.2012, inviata lo stesso giorno e ricevuta da Vodafone, presso le proprie caselle postali di Ivrea ed Asti, rispettivamente in data 20.02.2012 e 21.02.2012.

Pertanto, alla luce di quanto sopra, deve dichiararsi non validamente concluso il contratto identificato dal codice cliente n. 80139XXX-X con conseguente annullamento e rimborso di tutte le fatture emesse da Vodafone.

La posizione contabile-amministrativa dell'utente deve essere regolarizzata non solo quale conseguenza della responsabilità contrattuale del gestore ma anche perché le fatture emesse sono state regolarmente reclamate e contestate.

Deve trovare accoglimento anche la richiesta *sub i)* di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, però, nei limiti di quanto specificato.

Riferisce l'istante che, nelle settimane successive alla restituzione dei beni e alla espressa volontà di recedere dal contratto regolarmente comunicata a Vodafone, l'operatore ha proceduto, in data 14.02.2012, all'attivazione dei servizi non richiesti e all'emissione delle fatture suddette. In conseguenza dell'illegittimo operato della Vodafone, l'utente ha contestato più volte le pretese di pagamento e reiterato più volte la richiesta di annullamento della pratica n. 80139XXX, fino alla data del 02.07.2014, in cui la Vodafone ha proceduto al distacco dell'utenza in questione.

Sotto questo profilo la Vodafone ha rilevato a sua difesa che, avendo ricevuto la missiva del 16.02.2012 da parte dell'utente, ha correttamente messo a disposizione dell'istante la risorsa, in attesa della ricezione da parte di altro gestore prescelto dall'istante.

Orbene, in forza di ciò, nessuna responsabilità può essere ravvisata a carico della Vodafone che ha correttamente atteso la richiesta di migrazione per eseguire il

passaggio. Tanto è vero che la risorsa 0736-46XXX, in data 14.07.2014 è rientrata libera presso il *Donor*, come da schermata allegata alla memoria difensiva.

In vero, leggendo attentamente la missiva del 16.02.2012, è chiara la volontà dell'istante di esercitare il diritto di recesso dagli accordi intercorsi con l'operatore Vodafone il 02.02.2012. Così come è chiara la volontà dell'utente di rimanere con l'originale gestore Telecom. Come sopra detto, sotto il profilo contrattuale, le conseguenze derivanti dal mancato assolvimento degli obblighi informativi da parte del gestore si ripercuotono all'interno del rapporto stesso con l'ampliamento dei termini per l'esercizio del recesso da 10 a 90 giorni, di conseguenza l'operatore che attivi il servizio prima della conferma del contratto per iscritto, deve garantire all'utente la facoltà di recedere in un termine più ampio, ma con analoghi effetti *ex tunc* previsti dall'originario diritto di ripensamento.

Pertanto, nel caso in esame, c'è stata da parte di Vodafone una ritardata gestione del recesso che deve essere comunque indennizzata.

La ritardata lavorazione del recesso non è fattispecie espressamente disciplinata dalla delibera n. 73/11/CONS, per cui occorre rifarsi all'art. 12, comma 3, della medesima secondo cui “*per le fattispecie di inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento trovano applicazione, ai fini della definizione delle controversie ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento, le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi similari dal presente provvedimento, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento..*”.

Il caso di specie va ricondotto, per analogia, nell'ambito della fattispecie di cui all'art. 8, comma 1, che disciplina il caso dell'attivazione di servizi in capo all'utente contrariamente alla sua volontà, prevedendo un indennizzo giornaliero pari ad euro 5,00 per ogni giorno di indebita attivazione. L'indennizzo dovuto sarà computato moltiplicando l'indice di euro 5,00 per ogni giorno di indebita continuazione nella fornitura, conseguente alla ritardata lavorazione del recesso, da calcolarsi dal 21.02.2012 (data di ricevimento della missiva del 16.02.2012) al 02.07.2014 (distacco da parte di Vodafone della linea), per un totale di 866 giorni.

Non si accolgono invece le richieste di indennizzo *sub iv)* e *sub v)* poiché la volontà dell'istante è sempre stata quella di recedere dal contratto e non di attivare i servizi Voce e ADSL.

Pertanto, alla luce dei parametri sopra esposti, la Società Vodafone sarà tenuta a liquidare in favore dell'utente la somma di euro 4.330,00 (*quattromilatrecentotrenta/00*) per illegittima lavorazione del recesso.

Accoglibile, infine, anche la richiesta di indennizzo di euro 300,00 (*trecento/00*) per mancata risposta ai numerosi reclami inviati dall'istante a fronte della evidente mancanza di ascolto, di dialogo, di contraddittorio con il gestore e per mancato rispetto degli oneri informativi.

La richiesta di liquidazione delle spese legali sostenute in riferimento alle procedure incardinate innanzi al Corecom può trovare accoglimento nei limiti del rimborso spese di cui all'art. 19, comma 6, del Regolamento che si ritiene equo liquidare nella misura di euro 200,00 (*duecento/00*), tenuto conto che la parte istante ha presenziato l'udienza di conciliazione a cui il gestore non ha aderito, ha contestualmente richiesto l'adozione di provvedimenti temporanei, nonché ha presenziato due udienze di discussione nella fase di definizione.

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda del Sig. XXX sia da accogliere parzialmente per le ragioni di cui in motivazione;

UDITA la relazione del Consigliere Domenico Campogiani;

**DELIBERA**

1) In parziale accoglimento dell'istanza del Sig. XXX, la società VODAFONE XXX è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante:

a. la somma di euro 4.330,00 (*quattromilatrecentotrenta/00*), per ritardata lavorazione del recesso (0736-46XXX), oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

b. la somma di euro 300,00 (*trecento/00*), per mancata risposta ai reclami;

c. la somma di euro 200,00 (*duecento/00*) per le spese di procedura.

2) La società VODAFONE dovrà, infine, provvedere allo storno integrale della fattura n. AD15189XXX di euro 91,26 (*novantuno/26*), della fattura n. AD18266XXX di euro 91,45 (*novantuno/45*), della fattura n. AD02590XXX di euro 40,98 (*quaranta/98*), della fattura n. AE08184XXX di euro 44,16 (*quarantaquattro/16*), e di quelle successivamente emesse, con conseguentemente regolarizzazione della posizione amministrativa e contabile dell'utente.

3) La società VODAFONE è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4) 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 sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità.

Ancona, 20 giugno 2016

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il dirigente  
Maria Rosa Zampa

La presente deliberazione si compone di n....pagine

Il segretario  
Angela Ruocco