



DELIBERA N. /2022

Oggetto: Definizione della controversia XXX / Vodafone Italia XXX (GU14/1019752019).

IL CORECOM MARCHE

Nella seduta del 16 maggio 2022;

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) e la legge 31 luglio 1997, n. 249 (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 (Codice delle comunicazioni elettroniche);

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto il 21 novembre 2017;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta tra l'AGCOM, il Consiglio regionale delle Marche, la Giunta regionale delle Marche e il Corecom, il 28 dicembre 2018 e, in particolare, l'articolo 5, comma 1, lettera e);

VISTA la delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 374/21/CONS, del 18 novembre 2021 (Proroga dell'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, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali delle comunicazioni e delle relative Convenzioni);

VISTA la deliberazione del Comitato regionale per le comunicazioni delle Marche n. 44 del 7 dicembre 2021 (Proroga della Convenzione tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Co.re.com. Marche concernente il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni fino al 31 dicembre 2022);

VISTA la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza dell'Assemblea legislativa regionale n. 161/51 del 21 dicembre 2021 (Proroga dell'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, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali delle comunicazioni e delle relative Convenzioni);

VISTA la deliberazione della Giunta regionale delle Marche n. 1687 del 30 dicembre 2021 (Proroga dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Marche);

VISTA la delibera AGCOM n. 203/18/CONS del 24 aprile 2018 (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche), come modificata dalla delibera AGCOM n. 390/21/CONS, di seguito denominato "Regolamento", e la delibera AGCOM n. 347/18/CONS del 18 luglio 2018 (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche) di seguito denominato "Regolamento indennizzi";

VISTA la legge regionale 27 marzo 2001, n. 8 (Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni – Corecom);

VISTA l'istanza prot. n. 0130114 del 25 marzo 2019 con cui l'istante chiedeva l'intervento del Corecom per la definizione della controversia in essere con TIM Italia XXX ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento;

VISTA la nota del 2 luglio 2019 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi degli articoli 15 e 16 del Regolamento, l'avvio del procedimento e la convocazione per l'udienza di discussione del 25 luglio 2019;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTO il verbale di mancato accordo del 25 luglio 2019;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

ATTESA la proposta di decisione del responsabile del Servizio "Supporto agli Organismi regionali di garanzia";

CONSIDERATO, in particolare, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società istante lamenta la mancata lavorazione della cessazione del contratto con Codice Cliente 7.112XXXX e successive emissioni di fatturazione non dovute.

In particolare, sia nell'istanza introduttiva che nelle note di replica, ha fatto presente quanto segue.

- a) La Sig.ra XXX, legale rappresentante della XXX, si rivolge e sottoscrive il contratto Vodafone tramite un consulente incaricato per le aziende della provincia di Ancona;
- b) la società istante ha fatto riferimento al suddetto consulente, per ogni necessità e per tutta la durata del contratto e si è rivolta allo stesso, anche per effettuare la disdetta, seguendone le indicazioni;
- c) il 13 febbraio 2018, la società utente ha inviato pec di disdetta per tutte le utenze intestate e collegate al Codice Cliente 7.112XXXX a seguito di modifica delle condizioni contrattuali comunicate con la fattura di numero AI0141XXXX, del 24 gennaio 2018, esercitando così, la gratuità al diritto di recesso ai sensi dell'art. 70, comma 4, del D.Lgs 259/2003;
- d) alla pec sopra citata è stato chiesto un riscontro mai pervenuto;

- e) il consulente della Vodafone ha sempre riferito che l'invio della pec sarebbe stata sufficiente per la chiusura del contratto senza necessitare di altra operazione;
- f) nonostante la richiesta di disattivazione rimanevano attivi alcuni link riferiti a servizi voci e dati che sono stati causa di emissione di ulteriori fatture addebitate su carta di credito fino al 20 settembre 2018 e, precisamente, le fatture numero AI0917XXXX, del 23 maggio 2018, di euro 373,44 (trecentosettantatré/44), numero AI1312XXXX, del 21 luglio 2018, di euro 316,36 (trecentosedici/36) e numero AI1710XXXX, del 20 settembre 2018, di euro 376,20 (trecentosettantasei/20) per un totale pagato e non dovuto di euro 1.066,00 (millesessantasei/00);
- g) le ulteriori due fatture pervenute, la fattura numero AI2113XXXX, del 21 novembre 2018, di euro 385,38 (trecentottantacinque/38) e la numero AL0100XXXX, del 22 gennaio 2019, di euro 381,70 (trecentottantuno/70), per un totale complessivo di euro 767,08 (settecentosettantasette/08), risultano insolute a seguito della revoca dell'addebito automatico su carta di credito, ma anche queste non dovute perché la fatturazione del contratto con Codice Cliente n. 7.112XXXX, doveva essere cessata completamente come da pec del 13 febbraio 2018;
- h) la società istante, pur essendo convinta che il recesso e la disattivazione fosse andato a buon fine, all'arrivo di nuova fatturazione, ha sempre contattato il servizio clienti reclamando per l'accaduto e contestando l'arbitraria ed illegittima condotta della Vodafone che, disattendendo l'espressa volontà di recesso integrale dal contratto, ha mantenuto attivi alcuni servizi e numeri telefonici e, quindi, ha fatturato indebitamente;
- i) vista la mancata integrale disdetta delle numerazioni da parte della Vodafone e l'emissione di fatture la XXX solo successivamente effettuava il passaggio da Vodafone a TIM delle numerazioni non cessate. In particolare, il link 346XXXX, associato ai numeri 071-39XXXX e 071-97XXXX è migrato il 14 maggio 2018, il link 575XXXX, associato al numero 071-89XXXX è migrato il 21 febbraio 2019, mentre il link 538XXXX, la numerazione 071-097XXXX e il mobile 345-164XXXX sono rimasti attivi su rete Vodafone.
- j) la società istante eccepisce inoltre una modalità poco trasparente messa in atto dall'operatore poiché le fatture emesse e contestate appaiono di volta in volta diverse, con i numeri delle utenze indicate diversi di fattura in fattura o a volte non indicati affatto, nonché addebitando (nelle ultime due pervenute) "nuove voci" come ad esempio "Vodafone Fax" al numero 071-097XXXX;
- k) l'istante pur avendo reclamato la suddetta situazione, stanco della mancanza di ascolto e della posizione dominante dell'operatore si è visto costretto ricorrere a sedi di tutela del consumatore e consulenza legale per far valere i propri diritti;
- l) Vodafone ha confermato di aver correttamente ricevuto la pec di disdetta da parte dell'utente ammettendo però che il link 346XXXX, associato ai numeri 071-39XXXX e 071-97XXXX è migrato il 14 maggio 2018, il link 575XXXX, associato al numero 071-89XXXX é migrato il 21 febbraio 2019 ed il link 538XXXX, risulta essere tutt'ora attivo su rete Vodafone;
- m) pertanto è lo stesso operatore ad ammettere la mancata e totale disattivazione del contratto con Codice Cliente n. 7.112XXXX, comportamenti d a cui si deduce l'inadempienza di Vodafone che non ha dato esecuzione alla richiesta di parte istante;
- n) in merito alla deduzione del gestore secondo cui le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo, si evidenzia che l'istanza di conciliazione è stata depositata dinanzi al Corecom Marche il 26 ottobre 2018 e che le fatture contestate (a partire dalla fattura numero AI0917XXXX del 23 maggio 2018) rientrano in tale periodo;

- o) nonostante che il link 575XXXX associato al numero 071-89XXXX risulta essere migrato il 21 febbraio 2019, nella fattura numero AL0505XXXX relativa al periodo 17 gennaio – 16 marzo 2019 l'utenza viene contabilizzata integralmente e non sino al 21 febbraio come dovuto;
- p) evidenza, infine, che nonostante la pendenza della procedura di conciliazione e di definizione l'operatore ha posto in essere azioni di recupero del credito sia mediante diffide ad adempiere, sia mediante solleciti di pagamento in palese violazione delle regole contrattuali e procedurali in esame.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto, quanto segue:

- 1) l'immediata cessazione del rapporto contrattuale collegato al Codice Cliente n. 7.112XXXX, senza oneri a carico dell'utente;
- 2) rimborso di quanto pagato e non dovuto dopo la pec di disdetta pari ad euro 1.061,12 (millesessantuno/12), corrispondente all'importo complessivo fatturato 1.066,00 (millesessantasei/00) al netto di euro 4,88 (quattro/88) per le numero 2 rate del modem dovute;
- 3) storno dell'insoluto non dovuto fino a fine ciclo di fatturazione;
- 4) ripulitura amministrativa – contabile della posizione della società istante;
- 5) indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- 6) indennizzo per la ritardata disattivazione calcolata dal 14 febbraio 2018 al 26 ottobre 2018 e/o sino al 25 marzo 2019 per numero 405 giorni di ritardo;
- 7) un congruo indennizzo, sia pure simbolico pari ad euro 400,00 (quattrocento/00), che ristori l'istante per il tempo e le energie che ha dovuto impiegare fino a rivolgersi a sede di consulenza legale.

La posizione dell'operatore

Vodafone Italia XXX con memoria depositata nei termini di legge, contesta sia in fatto che in diritto le richieste di parte ricorrente chiedendone il rigetto.

In particolare, l'operatore ha dedotto quanto segue.

- a) La richiesta inviata via pec dall'utente in data 13 febbraio 2018 è stata correttamente ricevuta risultando però priva dell'indicazione dettagliata dei numeri da disattivare;
- b) la parte ricorrente ha avviato una procedura di migrazione verso altro gestore, pertanto, in data 14 maggio 2018 è migrato il link 346XXXX, associato ai numeri 071-39XXXX e 071-97XXXX mentre i link 538XXXX, con piano soluzione azienda dati e il link 575XXXX, associato al numero 071-89XXXX, non sono stati inizialmente oggetto di portabilità, conseguentemente rimasti attivi su rete Vodafone;
- c) il link 575XXXX associato al numero 071-89XXXX è migrato il 21 febbraio 2019 a dimostrazione della correttezza della fatturazione;
- d) per il link 538XXXX non è stata mai completata l'operazione di disattivazione e/o migrazione;
- e) Vodafone ha comunicato la situazione con apposito riscontro del 20 marzo 2018;
- f) che le fatture possono essere contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione, decorso tale termine si intendono accettate da parte istante in virtù delle Condizioni Generali di Contratto;

- g) è onere dell'utente sporgere reclami che hanno, funzione di contestazione per l'utente e, di avvertimento verso l'operatore, al fine di consentire allo stesso di eseguire le attività necessarie per la verifica e la rettifica delle somme e che, in assenza di contestazione, la richiesta di storno delle fatture non può essere accolta;
- h) la presenza di reclami e/o segnalazioni è di fondamentale importanza, non avendo l'utente mai inviato alcun reclamo all'operatore, nemmeno dopo aver ricevuto le prime fatture che sono a tutt'oggi insolute, alcuna responsabilità può essere data in capo all'operatore, che ha continuato ad emettere le fatture fino alla disdetta del contratto intervenuta dopo circa sei mesi dall'attivazione evidenziando che parimenti rilevante è il diritto di difesa dell'operatore a seguito del reclamo;
- i) ai fini dell'accoglimento delle istanze, puntualizza l'esaustiva raccolta di pronunce dell'Agcom che riportano l'orientamento oramai consolidato secondo cui, gli indennizzi, vanno riconosciuti laddove accertata la responsabilità del gestore a partire dalla prima segnalazione provata agli atti dalla parte istante;
- j) nel caso di reclami tardivi la domanda risulta infondata in quanto non è possibile produrre i dettagli del traffico telefonico e dati che possono giustificare la legittimità degli addebiti in fattura per motivi legati alla tutela della riservatezza dei dati, essendo conservati gli stessi per un periodo di tempo non superiore ai sei mesi;
- k) L'art. 123, comma 1, del D.Lgs. 196/2003 prevede che *“i dati relativi al traffico riguardanti abbonati ed utenti trattati dal fornitore di una rete pubblica di comunicazione sono cancellati o resi anonimi quando non sono più necessari ai fini della trasmissione della comunicazione elettronica, fatte salve le disposizioni dei commi 2, 3 e 5”* ed il comma 2 dispone inoltre che *“il trattamento dei dati relativi al traffico strettamente necessari ai fini di fatturazione per l'abbonato, ovvero di pagamenti in caso di interconnessione, è consentito al fornitore, ai fini 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 gli operatori telefonici, in presenza di una contestazione, possono conservare il traffico relativo all'ultimo semestre dalla proposizione della stessa, dovendo consentire agli stessi il pieno diritto di difesa quindi le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo;
- l) l'inammissibilità della richiesta del danno avanti al presente organo collegiale che, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può ordinare all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalla carta dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità;
- m) sotto il profilo amministrativo contabile l'utente è attualmente attivo e risulta essere presente un insoluto pari ad euro 1.154,56 (millecentocinquantaquattro/56).

3. Motivazione della decisione

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

L'istante lamenta l'illegittima fatturazione successivamente alla disattivazione del contratto con Codice Cliente numero 7.112XXXX e per l'effetto ha richiesto il rimborso, lo storno delle somme insolute nonché gli indennizzi previsti dal Regolamento applicativo in questa procedura.

Alla luce di quanto emerso all'esito dell'istruttoria le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi di seguito descritti.

Nel merito è d'uopo evidenziare che la richiesta di disattivazione, inviata dalla società utente con pec del 13 febbraio 2018, è stata correttamente ricevuta dal gestore come dallo stesso affermato in sede di memoria di costituzione. Tale disattivazione, come espressamente riportato nella pec, è stata inoltrata dall'utente a seguito delle modifiche delle condizioni contrattuali comunicate dall'operatore con la fattura numero AI0141XXXX, del 24 gennaio 2018, cioè entro i 30 giorni previsti dall'articolo 70, comma 4, del D.Lgs. n. 259/2003.

Diversamente da quanto sostenuto da parte resistente quindi la società utente non ha avviato alcuna procedura di migrazione verso altro gestore né era tenuta ad elencare dettagliatamente i numeri e i link da disattivare perché correttamente ha richiesto la disattivazione di tutte le utenze legate al proprio Codice Cliente.

Vista la mancata integrale disdetta delle numerazioni da parte della Vodafone e l'emissione di fatture la XXX solo successivamente effettuava il passaggio da Vodafone a TIM delle numerazioni non cessate. In particolare, il link 346XXXX, associato ai numeri 071-39XXXX e 071-97XXXX é migrato il 14 maggio 2018, il link 575XXXX, associato al numero 071-89XXXX é migrato il 21 febbraio 2019, mentre il link 538XXXX, la numerazione 071-097XXXX e il mobile 345-164XXXX sono rimasti attivi su rete Vodafone.

Nonostante la suddetta migrazione Vodafone ha continuato ad emettere indebitamente fatture fino a settembre 2019, l'ultima delle quali dovrebbe essere la n. AL17494806, come risulta dalle allegazioni effettuate sulla piattaforma Conciliaweb.

In aggiunta a questo la Vodafone ha continuato a sollecitare pagamenti di fatture indebitamente emesse, maggiorate di interessi e spese varie, sia direttamente che attraverso società di recupero crediti nonostante la pendenza della procedura di definizione in corso.

Si rileva, inoltre, che l'affermazione dell'operatore circa il fatto che ha comunicato all'istante la situazione delle utenze migrate e quelle ancora attive con apposito riscontro mail del 20 marzo 2018, non corrisponde alla realtà dei fatti. Risulta, infatti, dal dettaglio del comunicazioni allegato alla memoria che il servizio clienti ha creato la mail il 20 marzo 2018, senza risultare però l'inoltro della stessa, che sembrerebbe non essere mai stata spedita e, pertanto, il riscontro dichiarato dall'operatore risulta non essere mai pervenuto.

Circa l'eccezione sollevata da parte resistente della mancata contestazione delle fatture entro i 45 giorni dalla loro emissione si evidenzia che l'utente ha inoltrato istanza di Conciliazione innanzi al Corecom Marche in data 26 ottobre 2018 (v. UG/36810/2018), contestando l'operato del gestore e contestando tutte le fatture emesse che all'epoca erano ancora in emissione, fatture che si sono protratte addirittura fino alla fase di definizione.

Dalla ricostruzione in atti risulta, inoltre, che Vodafone non solo ha continuato ad emettere fatture senza motivo e non dovute, ma ad un certo punto ha persino smesso di inviare le fatture al destinatario che ha ricevuto l'ultima fattura di maggio 2019 con scadenza l'11 giugno 2019, mentre le successive sono state comunicate attraverso il recupero crediti. Si ricorda, poi, secondo orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (v. Cass., sent. n. 947/2006) che 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. Infine si rileva l'infondatezza della doglianza del gestore secondo cui le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo, perché l'istanza di conciliazione costituisce di per sé un reclamo ed è stata depositata dinanzi al Corecom Marche il 26 ottobre 2018 e, quindi, le fatture contestate (a partire dalla fattura numero AI0917XXXX del 23 maggio 2018) rientrano in tale periodo.

E' evidente dalla ricostruzione probatoria in atti, non confutata da altro, che la Vodafone si è resa inadempiente venendo meno alle condizioni contrattuali ed ai più basilari doveri di correttezza e buona fede contrattuale violando la chiara volontà espressa dalla società istante di disattivare tutte le numerazioni.

Ne consegue che devono essere accolte le richieste sub 1) di rimborso di quanto pagato e non dovuto, dopo la pec di disdetta, pari ad euro 1.061,12 (millesessantuno/12), corrispondente all'importo complessivo fatturato di euro 1.066,00 (millesessantasei/00) al netto di euro 4,88 (quattro/88) per le numero 2 rate del modem dovute, nonché, sub 2) di storno dell'insoluto maturato e non dovuto.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 4, dell'All. A alla delibera numero 203/18/CONS, come modificata dalla delibera numero 390/21/CONS l'operatore dovrà, inoltre, adottare tutte le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, quindi, in accoglimento della richiesta sub. 1) si ordina la cessazione del rapporto contrattuale (qualora non fosse ad oggi avvenuta) collegato al Codice Cliente n. 7.112XXXX e di tutti i link e numerazioni ad esso collegate, in esenzione costi e fino a chiusura del ciclo di fatturazione. Con conseguente ritiro della pratica di recupero crediti a cura del gestore e ripulitura della posizione amministrativa – contabile dell'utente. La presente Autorità ritiene, invece, di non accogliere la richiesta sub. 5) di indennizzo per mancata risposta al reclamo, poiché la pec inviata il 13 febbraio 2018, rappresenta una richiesta di disattivazione del contratto con Codice Cliente n. 7.112XXXX e non un reclamo scritto.

Anche la richiesta sub. 6) di indennizzo per la ritardata disattivazione calcolata dal 14 febbraio 2018 al 26 ottobre 2018 e/o sino al 25 marzo 2019, per numero 405 giorni di ritardo (ex art. 3 e 10 all. A alla delibera 73/11/CONS, articolo 4 e articolo 13, comma 7 all. A alla delibera 347/18/CONS), non può essere accolta, perché come più volte ha avuto modo di pronunciarsi questo Corecom, ma anche per consolidata giurisprudenza Agcom (v per tutte delibera numero 83/14/CIR e conformi n. 141/14/CIR, n. 96/14/CIR, determina Corecom Lazio n. 802/2014 e delibera n. 5/2022 Corecom Marche), la ritardata o mancata lavorazione della disdetta da parte dell'operatore non è riconducibile a nessuna ipotesi tipizzata di indennizzo, non potendosi riconoscere ed applicare per analogia l'indennizzo per attivazioni di servizi non richiesti.

Infatti con la disdetta contrattuale, l'utente manifestando la volontà espressa di rinunciare alla prestazione, può subire, nel caso di mancata chiusura del rapporto contrattuale, quale unico disagio, quello di vedersi addebitare somme non dovute, disagio che viene ristorato mediante disposizione a carico del gestore inadempiente dello storno e/o del rimborso delle somme in questione con chiusura della posizione contabile a suo carico.

Infine, in relazione alla richiesta sub. 7), di euro 400,00 (quattrocento/00), quale ristoro per il tempo e le energie impiegate da parte istante per disattivare il contratto fino ad arrivare alla presente Autorità per il tramite di una consulenza legale, si fa presente quanto segue. Si ricorda che, per quanto concerne le spese sostenute, vista la gratuità della procedura, il rimborso delle stesse è previsto solo per le spese giustificate da documentazione in atti che, nel caso di specie non risulta prodotta (v. articolo 20, comma 6, Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie). Si rende opportuno chiarire, inoltre, che alcuna richiesta di risarcimento del danno può trovare accoglimento in questa sede.

In particolare, sia la quantificazione che la liquidazione del danno esulano dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie "ove riscontri la fondatezza dell'istanza può ordinare all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o di corrispondere indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità", come previsto espressamente dall'art. 20, comma 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie.

Ai sensi del comma 5, invece, resta salvo il diritto dell'utente di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno (v. Corecom Marche delibera n.3/2019).

Considerata però la eccepita mancanza di trasparenza da parte dell'operatore nel gestire le fatturazioni successive alla disattivazione del contratto con Codice Cliente n. 7.112XXXX, la mancata corretta e puntuale informativa circa la necessità di chiudere tutti i link collegati al Codice Cliente specificato, nonché tutte le azioni di diffida per il recupero delle somme illegittimamente fatturate, poste in essere successivamente all'udienza di definizione in palese violazione dei basilari doveri di correttezza e buona fede contrattuale e procedurale, questa Autorità ritiene di poter liquidare a titolo equitativo la somma di euro 200,00 (duecento/00) quale ristoro del mal torto subito.

CONSIDERATO, per quanto precede, che la domanda formulata dall'utente nell'istanza di definizione della presente controversia vada accolta parzialmente;

UDITA la relazione del responsabile del procedimento;

Con votazione all'unanimità, resa in forma palese;

DELIBERA

1. a definizione della controversia tra l'utente XXX/ Vodafone Italia XXX di accogliere parzialmente l'istanza prot. N 0130114, del 25 marzo 2019, per effetto l'operatore è tenuto a:
 - a) riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, il rimborso delle fatture pagate per la somma di euro 1.061,12 (millesessantuno/12);

- b) stornare l'insoluto ad oggi maturato fino a fine ciclo di fatturazione;
 - c) cessare in esenzione costi e fino a chiusura del ciclo di fatturazione il contratto con Codice Cliente n. 7.112XXXX, nonché tutti i link e le numerazioni ad esso collegate, qualora l'operato non avesse già provveduto;
 - d) ritirare la pratica di recupero crediti in esenzione costi con conseguente ripulitura amministrativo – contabile della posizione dell'utente;
 - e) riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 200,00 (duecento/00), quale indennizzo equitativo per la violazione dei doveri di correttezza e buona fede contrattuale e procedurale.
2. L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
 3. Il presente provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
 4. La presente delibera può essere impugnata davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica della stessa.
 5. L'utente può chiedere, in sede giurisdizionale, il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
 6. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Il Presidente
(Cinzia Grucci)