

Verbale n. 17

Adunanza del 21 dicembre 2017

L'anno duemiladiciassette, il giorno ventuno del mese di dicembre, alle ore 15.30, in Torino presso la Sede del Corecom. Piemonte, piazza Solferino n. 22, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Alessandro DE CILLIS, Presidente, Gianluca Martino NARGISO, Vicepresidente, Vittorio DEL MONTE, Commissario e con l'assistenza della Signora Pina Rosa Serrenti nella funzione di Segretaria verbalizzante.

### **Delibera n. 88 - 2017**

**Oggetto: Definizione della controversia GU14 – 91/2017 XXX SPA / VODAFONE ITALIA SPA (già Vodafone Omnitel B.V.)**

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;*

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;*

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni;*

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

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 Assemblies 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 del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 73/11/CONS *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'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTA l'istanza GU14 prot. n. 6934/A04040 del 23/02/2017 con cui XXX SPA, in persona del suo legale rappresentante, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con la società VODAFONE ITALIA SPA (di seguito VODAFONE) ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 07/03/2017, prot. 8810/A04040 con cui il Corecom, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 29/05/2017 (prot. 19928/A0305A), on la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 19/06/2017;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

UDITE le parti nella predetta udienza;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del Procedimento;

UDITA la relazione dell' avv. Vittorio Del Monte

## CONSIDERATO

quanto segue:

### 1. Oggetto della controversia

L'istante nei propri scritti difensivi rappresenta quanto segue :

- a) Che in data 26/02/2015 veniva firmato contratto per il passaggio a VODAFONE di 55 SIM secondo preventivo fornito dall'Agenzia che prevedeva :
  - i. 19 sim con piano Vodafone Ram Esecutive scontato €. 33,00/ mese
  - ii. 6 sim con piano ram business zero scontato €. 21,00/ mese;
  - iii. 21 sim con piano ram maxi scontato € 13,74/ mese;

iv. 9 sim ram micro scontato € 7,20/mese

- b) Che sono stati attivati indebitamente numeri provvisori, benchè fosse stata scelta la portabilità condizionata;
- c) Che venivano riscontrate differenze economiche fra quanto fatturato e quanto preventivato, che costituivano oggetto di reclamo all'operatore;
- d) Che il pacchetto sottoscritto comprendeva telefoni marchiati Vodafone gratuiti;
- e) Che, a causa del mancato funzionamento, questi ultimi venivano successivamente sostituiti con altri, il cui costo veniva illegittimamente imputato in fattura;
- f) Che veniva attivato il servizio CDA VPN su GPRS canone €. 100,00 contestato con reclamo;
- g) Che venivano addebitati €. 510,80 sul n. XXX e €. 226,78 sul n. XXX sulla fattura n. AF129444423 del 10/09/2015 perché non rispettata normativa sull'allerte extra soglia;
- h) Che venivano attivati servizi a sovrapprezzo non richiesti su tutte le sim, che si contestano a partire dal 1.01.2016 (sei mesi prima del reclamo);
- i) Che in data 17/05/2016 veniva inviata lettera di recesso per modifiche unilaterali dell'operatore.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede a Vodafone :

1. Indennizzo per indebita attivazione dei numeri provvisori (da calcolare con i dettagli delle fatture richieste a Vodafone e mai inviati)
2. Rimborso dei canoni indebitamente pagati sui numeri provvisori (da calcolare con i dettagli delle fatture richieste a Vodafone e mai inviati)
3. Rimborso di €. 900,00 per servizio mai richiesto CDA VPN su GPRS canone € 100,00
4. Rimborso di €. 6.880,00 per differenze economiche rispetto ai costi preventivati;
5. Rimborso di €. 1.652,48 per tcg non dovute;
6. Indennizzo di €. 11.640,00 per indebita modifica dei piani tariffari;
7. Rimborso di €. 11.744,00 per rate di telefonini indebitamente pagate;
8. Rimborso di €. 510,80 sul n. XXX e €. 226,78 sul n. XXX sulla fattura n. AF129444423 del 10/09/2015 perché non rispettata normativa sull'allerte extra soglia;
9. Rimborso servizi a sovrapprezzo;

10. Rimborso di €. 4.806,80 *per* le penali indebitamente pagate;
11. Indennizzi per mancato riscontro al reclamo
12. Spese di procedura .

VODAFONE nella memoria difensiva, in sintesi rappresenta quanto segue:

che parte istante nel 2015 aderiva a proposte di abbonamento per i servizi di rete mobile con la fornitura di apparati;

che in data 3.05.2015 Vodafone, in seguito alle lamentele sul malfunzionamento dei telefoni dati in dotazione, predisponendo la fornitura di apparati Samsung e I-phone con pagamento rateale, con PDA sottoscritte;

che a seguito dei reclami Vodafone procedeva alle verifiche amministrative dalle quali emergeva che gli addebiti in fattura erano congruenti con quanto sottoscritto da parte istante;

che Vodafone applicava gli sconti in fattura;

che nessun reclamo delle fatture veniva inviato entro i termini previsti dalle condizioni generali di contratto (45 gg.);

Sulla base di tale rappresentazione, l'operatore, pur ritenendo corretto il proprio operato, formulava *pro bono pacis*, una proposta conciliativa.

Con memoria di replica del 14/04/2017 parte istante precisava quanto segue:

la PDA relativa alla fornitura degli apparati presentata da controparte non è stata firmata dalla sig.ra XXX, essendo la sottoscrizione difforme da quella apposta sul contratto del febbraio 2015;

che le difese di Vodafone in relazione all'applicazione della scontistica sono generiche, in quanto riferite ad una cifra complessiva (impossibile da decifrare) e non alla scontistica da applicare a ciascuna tariffa;

che la contestazione avanzata in ordine alla tempestività del reclamo deve riferirsi al traffico telefonico relativo all'ultimo semestre e non alle condizioni tariffarie concordate;

Ciò precisato parte istante si riportava integralmente alle conclusioni in precedenza formulate.

## **Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame**

### **A)Sul rito**

Si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento

Si deve tuttavia evidenziare l'inammissibilità della domanda avanzata dall'istante di cui al punto 5) in quanto sono da rigettarsi le richieste volte all'ottenimento di somme addebitate a titolo di Tassa di concessione Governativa essendo esclusi, ai sensi dell'art. 2, comma 3, del Regolamento, dal relativo ambito applicativo i punti controversi attinenti a profili tributari o fiscali. Pertanto, il sindacato di questa Autorità non può estendersi *all'an debeat* della Tassa di concessione governativa (TCG), ai sensi dell'articolo 21 del D.P.R. n. 641/72, di cui è creditore non il gestore, ma l'Agenzia delle Entrate, avverso il cui atto di accertamento della violazione e di irrogazione della sanzione l'utente può resistere in giudizio innanzi alla Commissione Tributaria Regionale.

## **B) Nel merito**

Nel merito le domande dell'istante risultano parzialmente accoglibili nei limiti e per i motivi che seguono:

### **B. 1 Sull'attivazione dei numeri provvisori**

La società ricorrente ha esposto nella domanda introduttiva di aver sottoscritto in data 26/02/2015 un contratto per il passaggio a VODAFONE di 55 SIM, allegando copia dello stesso con memoria di replica del 14/04/2017.

Con riguardo all'esecuzione del suddetto contratto, la Società ha *in primis* contestato che, benché fosse stata scelta la portabilità condizionata (ovvero l'opzione che consente all'utente la possibilità di richiedere all'operatore di attivare la Sim Vodafone solo quando il numero oggetto di portabilità viene ceduto dall'operatore donating) dalle fatture n. AF0357468 e n. AF06663289 si evince che sono stati attivati numeri provvisori in data 10/03/2015, mentre i numeri sono passati a Vodafone solo il 3/04/2015. Per questi motivi ha chiesto il rimborso delle fatture pagate nonché l'indennizzo per indebita attivazione.

Al fine di dare riscontro alle suddette istanze, occorre necessariamente riferirsi al contratto del 26.02.2015 depositato agli atti, dall'esame del quale non emerge che sia stata scelta l'opzione relativa alla portabilità condizionata, né parte istante, al di là della mera dichiarazione agli atti del procedimento, ha ulteriormente dettagliato ovvero supportato la stessa attraverso specifiche indicazioni e/o altri elementi documentali.

Tale verifica esclude pertanto di poter dare corso alle istanze di rimborso e di indennizzo per indebita attivazione, che vanno conseguentemente rigettate.

### **B.2 Sulla richiesta di rimborso e di indennizzo per differenze economiche sui costi preventivati**

La società ricorrente ha inoltre rappresentato che il preventivo fornito dall'Agenzia del 13/02/2015, che allega, prevedeva le seguenti condizioni economiche:

- i. 19 sim con piano Vodafone Ram Esecutive scontato €. 33,00/ mese
- ii. 6 sim con piano ram business zero scontato €. 21,00/ mese;

- iii. 21 sim con piano ram maxi scontato € 13,74/ mese;
- iv. 9 sim ram micro scontato € 7,20/mese

Parte istante allega altresì agli atti materiale informativo relativo alle specifiche condizioni contrattuali previste per ciascun piano tariffario (a titolo di esempio : chiamate nazionali verso mobili e fissi incluse, navigazione internet da cellulare inclusa fino a 2 GB al mese, telefono Vodafone incluso ecc.)

A tale proposito la Società ha lamentato che le somme preventivate non corrispondevano alla fatturazione, in quanto non sarebbe stata correttamente applicata la scontistica concordata, contestazione che ha costituito oggetto di un reclamo scritto inviato in data 28/06/2016.

L'operatore nelle proprie memorie difensive ha replicato che dalle verifiche amministrative effettuate emergeva che gli addebiti in fattura erano congruenti con quanto sottoscritto da controparte e che Vodafone applicava regolarmente gli sconti in fattura, come da riepilogo che allegava, che consisteva nel dettaglio di una fattura non meglio identificata (numero ? data?) dove appariva l'applicazione di uno sconto di €. 1.887,36.

Sul punto XXX ha eccepito, con memoria di replica del 14/04/2017, che le difese di Vodafone in relazione all'applicazione della scontistica sono generiche, in quanto riferite ad una cifra complessiva (impossibile da decifrare) e non ai singoli sconti da applicare a ciascuna tariffa.

Con riferimento alla lamentata scorrettezza della fatturazione va premesso in linea generale che gli utenti hanno diritto all'attivazione dell'offerta per come descritta al momento della conclusione del contratto (cfr. 4 della delibera Agcom 179/03/CSP) ovvero, ove le condizioni promesse non fossero quelle effettivamente offerte, al recesso senza penali, nonché, in ogni caso, alla restituzione della eventuale differenza tra gli importi addebitati e quelli risultanti dall'applicazione delle condizioni pattuite.

Inoltre, secondo la Cassazione (v. Sentenza n. 10313/2004) 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 (V. Corecom Emilia Romagna Delibera n. 12/11).

Su tale base, posto che l'operatore non ha confutato le condizioni economiche di cui al preventivo dell'Agenzia del 13.02.2015, limitandosi a dichiarare di aver correttamente applicato la scontistica prevista, deve rilevarsi una responsabilità in capo a VODAFONE per inesatto adempimento contrattuale, in mancanza di elementi atti a smentire le deduzioni dell'utente.

Per l'effetto si ritiene che la società istante abbia diritto al rimborso e/o storno degli importi difforni dalle condizioni pattuite *ab origine* fin dalla prima fattura emessa a mezzo ricalcolo di quanto effettivamente dovuto dall'istante in forza delle condizioni economiche concordate nel preventivo fornito dall'Agenzia del 13/02/2015, agli atti.

Ne consegue, pertanto, l'obbligo in capo a Vodafone di regolarizzare la posizione contabile – amministrativa dell'istante rimborsando e/o stornando allo stesso le somme che dal detto ricalcolo risulteranno essere state indebitamente corrisposte e/o richieste.

Va per converso rigettata la domanda sub 6) relativa alla richiesta di indennizzo per indebita modifica dei piani tariffari, in quanto fattispecie di indennizzo non contemplata

dall'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS e neppure, in ipotesi, eventualmente riconducibile all'art. 8, comma 2) delle Delibera stessa.

Infatti *la ratio* della suddetta disposizione normativa va ricondotta alla volontà del legislatore di tenere indenni gli utenti dalle conseguenze economiche e pregiudizievoli delle attivazioni di servizi ovvero di profili tariffari non richiesti, nel caso in cui gli operatori non siano in grado di dimostrare la ricezione di una richiesta dell'utente che ha determinato l'attivazione contestata. (v. in tal senso Delibera Corecom Lombardia n. 26/12).

Invece, nel caso di specie, l'odierna contestazione non attiene alla illegittima attivazione di profili tariffari, che risultano peraltro correttamente indicati nella fatturazione agli atti, e sui quali convergono sostanzialmente le posizioni sia dell'istante che dell'operatore, ma alla supposta erronea applicazione della scontistica concordata, fattispecie quest'ultima del tutto difforme dalla previsione normativa sopra citata.

### **B.3 Sulla richiesta rimborso per rate di telefonini indebitamente pagate**

La società istante ha lamentato che il pacchetto sottoscritto comprendeva telefoni marchiati Vodafone gratuiti, ma che a causa del malfunzionamento degli stessi nonché della loro scarsa qualità, veniva proposto loro di sostituirli gratuitamente con altri modelli in commercio. Tale operazione comportava invece, contrariamente agli accordi intercorsi, l'addebito delle rate dei telefoni per un totale di €. 11.744, di cui la Società chiede la restituzione.

L'operatore, a riscontro di tale contestazione ha replicato che in data 3.05.2015 Vodafone, in seguito alle lamentele sul malfunzionamento dei telefoni dati in dotazione, predisponendo la fornitura di apparati Samsung e I-phone con pagamento rateale, con PDA sottoscritte, di cui allega copia del 22/07/2015.

Con memoria di replica del 14/04/2017 XXX, nel ribadire che gli accordi prevedevano la gratuità della sostituzione degli apparati, ha dichiarato che la PDA presentata dalla controparte non è stata firmata dalla Sig.ra XXX, essendo la firma del tutto difforme da quella apposta sul contratto del 26/02/2015 che allega, riservandosi di presentare querela all'Autorità giudiziaria.

L'odierna esponente ha avanzato nei confronti di questo Ufficio la richiesta di "Rimborso di €. 11.744,00 per rate di telefonini indebitamente pagate".

In tale ambito va tuttavia preliminarmente osservato che una siffatta pronuncia da parte di questo Ufficio non potrebbe che essere consequenziale ad un accertamento, nel merito, in ordine all'esistenza o meno del vincolo contrattuale.

Va da sé che tale accertamento presuppone necessariamente una verifica in ordine alla autenticità della sottoscrizione dei contratti di che trattasi, posto che la sig.ra XXX, legale rappresentante della Società, ha disconosciuto la firma posta in calce alla PDA per rate telefoni in oggetto.

In tal senso la Delibera Agcom n. 51/10/CIR "*Deve affermarsi l'incompetenza di questa Autorità in materia di verifica dell'autenticità della firma, in quanto il disconoscimento c.d. di autenticità, avente ad oggetto la verità e la genuinità di una scrittura o della sottoscrizione su di essa apposta, è disciplinato dagli artt. 214 e 215 c.p.c. e demandato all'autorità*

*giudiziaria ordinaria (Cass. Sent. 22/01/2004 n. 935). V. conforme anche Delibera AGCOM 45/12/CIR.*

Conseguentemente, essendo precluso a questo Corecom un accertamento in materia di verifica dell'autenticità della firma, ne discende che ogni altra pronuncia strettamente connessa ovvero consequenziale alla vicenda prospettata, relativa a eventuali rimborsi, non può essere assunta nel presente procedimento.

#### **B.4 Sulle penali per recesso anticipato**

XXX ha ulteriormente lamentato che in seguito al passaggio a Wind, VODAFONE inviava fattura n. AF3762424 del 6.07.2016, di cui allega copia agli atti, addebitando €. 4.806,80 per "Corrispettivo per recesso o risoluzione anticipata", nonostante il cambio di operatore fosse imputabile al gestore per modifiche unilaterali, come esplicitato nella Racc. di recesso del 17/05/2016.

Nessuna difesa ha sviluppato l'operatore con riferimento al punto in oggetto.

Dalla documentazione prodotta agli atti risulta essere stata depositata la fattura n. AGO9928687 del 6/07/2016 recante alla voce "Altri addebiti e accrediti", la dicitura "Corrispettivo per recesso o risoluzione anticipata" per un totale di €. 4.806,80.

Come noto, il Decreto Bersani di cui al decreto legge 31.01.2007 n. 7, convertito in legge 2.04.2007 n. 40, art. 1 comma 3) espressamente dispone: "*I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia [...] devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore [...].*"

Pertanto, poiché l'operatore non ha fornito un adeguato supporto probatorio atto a dimostrare la congruenza tra i costi giustificati e voci di addebito imputate sotto la dicitura "corrispettivo per recesso o risoluzione anticipata", si ritiene fondata la richiesta avanzata dalla società istante con riferimento al rimborso della somma di €. 4.806,80 portata dalla fattura n. AGO9928687 del 6/07/2016 a titolo di "Corrispettivo per recesso o risoluzione anticipata".

#### **B. 5 Sulle richieste di cui ai punti 3) , 8) e 9)**

Parte istante ha chiesto (domanda sub. 3) il rimborso di €. 900,00 per servizio mai richiesto CDA VPN su GPRS canone € 100,00, il rimborso di €. 510,80 sul n. XXX e €. 226,78 sul n. XXX sulla fattura n. AF129444423 del 10/09/2015 perché non rispettata normativa sull'alert extra soglia, (domanda sub. 8) e infine il rimborso dei servizi a sovrapprezzo, per i quali ha chiesto la prova di attivazione su tutte le SIM (domanda sub. 9) e che si contestano a partire dal 1/01/2016 (6 mesi prima del reclamo del 27/06/2016 come *infra* dettagliato).

Tali richieste, come indicato da parte istante nella memoria introduttiva, hanno costituito oggetto del reclamo del 27/06/2016, allegato agli atti, con relativo rapporto di consegna del messaggio datato 28/06/2016.

Nulla ha replicato l'operatore in merito a tali specifiche doglianze se non, come visto, il richiamo all'art. 123 del Codice della Privacy, con riferimento alla fatturazione anteriore ai sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo, relativamente alle contestazioni inerenti il traffico telefonico.

Su tale scorta, posto che il reclamo riguardante traffico extra-soglia riferito ad una fattura del 10/09/2015 è stato inviato solo in data 28/06/2016, e pertanto successivamente al decorso semestrale previsto dalla legge, la relativa richiesta di rimborso andrà rigettata.

Per converso, posto il silenzio dell'operatore con riferimento alle domande sub. 3) e 9), si ritiene fondata la richiesta di rimborso di €. 900,00 per servizio mai richiesto CDA VPN su GPRS canone € 100,00, nonché la richiesta di rimborso dei servizi a sovrapprezzo a partire dal 1/01/2016 (6 mesi prima del reclamo del 27/06/2016).

## **B. 6 Sul mancato riscontro al reclamo**

Parte ricorrente ha depositato copia della nota del 27/06/2016 trasmessa via fax in data 28/06/2016, indirizzata a Vodafone, lamentando il mancato riscontro al reclamo.

Nulla ha eccepito Vodafone a tale proposito, né ha provveduto a depositare nota di riscontro al reclamo.

La mancata risposta al reclamo, nei termini stabiliti dalla carta dei servizi e dalle delibere dell'Autorità, fonda il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", indennizzo da computarsi ai sensi dell'art. 11 Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS "Se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a € 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di € 300,00". L'indennizzo di cui al comma 1) è computato in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio".

Pertanto posto che l'operatore VODAFONE non ha fornito prova di aver risposto al reclamo secondo i termini previsti dalla Carta dei Servizi, si ritiene equo e proporzionale riconoscere l'indennizzo spettante all'utente nella misura di € 300,00.

## **C) Sulle spese del procedimento.**

Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, le difese da entrambi svolte, nonché le risultanze delle stesse, si ritiene congruo liquidare, secondo criteri di equità e proporzionalità di cui all'art. 6, comma 9 del Regolamento, l'importo di € 50,00 (cinquanta) a titolo di rimborso spese dei procedimenti di conciliazione e definizione.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

**DELIBERA**

per i motivi sopra indicati:

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 23/03/2017 da XXX SPA, in persona del suo legale rappresentante, elettivamente domiciliata presso XXX, per i motivi sopra indicati, l'operatore VODAFONE ITALIA SPA in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

**Rimborsare ovvero stornare**, in caso di mancato pagamento, gli importi difformi (rispetto alle condizioni pattuite *ab origine*) fin dalla prima fattura emessa a mezzo ricalcolo di quanto effettivamente dovuto dall'istante in forza delle condizioni economiche concordate nella e-mail agli atti;

**Rimborsare ovvero stornare**, in caso di mancato pagamento, la somma di €. 4.806,80 portata dalla fattura n. AGO9928687 del 6/07/2016 a titolo di "Corrispettivo per recesso o risoluzione anticipata";

**Rimborsare** all'istante a somma di €. 900,00 per servizio mai richiesto CDA VPN su GPRS;

**Rimborsare** all'istante le somme richieste a titolo di servizi a sovrapprezzo a partire dal 1/01/2016;

**Corrispondere** all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, a titolo di indennizzo per mancato riscontro al reclamo, la somma di €. 300,00;

**Corrispondere** all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, a titolo di spese di procedura, la somma di €. 50,00.

**Rigetta** le domande sub. 1), 2), 6) e 8).

**Dispone l'archiviazione** del procedimento con riferimento alle domande sub. 5) e 7) per inammissibilità delle stesse per difetto di competenza.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

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.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con D. Lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento 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.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Presidente  
Alessandro De Cillis

Il Commissario relatore  
Vittorio Del Monte