

**DETERMINA 3 Fascicolo n. GU14/522510/2022****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA PERRI****XXX- Vodafone Italia XXX (Ho.Mobile - Teletu)  
IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom” e succ. modif. e int.;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria in data 19/21 dicembre 2017;

VISTA la Delibera n. 358/22/CONS del 12 ottobre 2022, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi”, articolo 20 (Decisione della controversia), comma 7: “La definizione delle controversie di modesta entità, che hanno a oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 euro alla data di presentazione della domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese, è delegata al Responsabile della struttura(...);

VISTA l’istanza dell’utente PERRI XXX, del 06/05/2022 acquisita con protocollo n. 0147723 del 06/05/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante rappresenta: “In data 25/11/2018 l’istante ha effettuato il passaggio della SIM n. 3474748XXX presso il rivenditore autorizzato Vodafone XXX ubicato all’interno del Centro Commerciale Metropolis di Rende con previsione del pagamento di euro 9,99/mese. Successivamente, il 23/12/2018 ha effettuato il passaggio di altra

SIM n. 3487416XXX presso lo stesso rivenditore autorizzato Vodafone XXX con previsione del pagamento di euro 9,99/mese oltre euro 1,99/mese per l'acquisto del telefono cellulare Alcatel. Nell'occasione versava euro 29,99 di anticipo. In entrambi i casi gli impiegati del centro autorizzato Vodafone trattenevano copia dei documenti d'identità del sig. XXX insistendo per l'attivazione della domiciliazione bancaria sul conto corrente postale del sig. XXX. Nei mesi successivi, il sig. XXX si vedeva addebitare sul proprio conto corrente importi superiori e via via sempre più sproporzionati rispetto a quelli pattuiti. Di conseguenza, il sig. XXX con cadenza settimanale si recava presso il suddetto rivenditore autorizzato per chiedere spiegazioni e per reclamare gli addebiti non dovuti sul proprio conto corrente, ricevendo risposte contraddittorie. A seguito dei numerosi reclami non solo al centro autorizzato Vodafone ma anche al numero verde di Vodafone veniva a conoscenza di aver intestato a suo nome altre due SIM n. 3479905XXX e n. 3488142XXX, MAI RICHIESTE NÉ POSSEDUTE E PERTANTO MAI UTILIZZATE. In data 6/5/2020 trasmetteva all'Operatore a mezzo raccomandata a/ r MODULI DI DISCONOSCIMENTO di tali SIM, SENZA RICEVERE NESSUN RISCONTRO. In data 14/07/2020, a seguito dei perpetui ed abnormi importi addebitatigli dall'Operatore e nel silenzio di quest'ultimo, il sig. XXX si vedeva costretto a revocare il mandato a Poste italiane a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno. Stante il silenzio di Vodafone e nonostante le rassicurazioni ricevute dal rivenditore autorizzato e dal servizio clienti 190 per la restituzione degli importi abnormi addebitati, il sig. XXX formalizzava denuncia-querela presso la Stazione dei Carabinieri di Rendi il 30/06/2021. In data 14/07/2021 formalizzava altresì ISTANZA DI ACCESSO AI DATI all'Operatore. In data 12/08/2021 Vodafone trasmetteva copia di alcune delle proposte di abbonamento via via imputate al sig. XXX. A seguito di tale documentazione che il sig. XXX ha espressamente e formalmente disconosciuto, integrava la precedente denuncia – querela in data 22/10/2021, in quanto le uniche SIM in suo possesso, da sempre utilizzate per il solo traffico voce e MAI PER INTERNET sono: n. 3479905XXX e n. 3488142XXX. TUTTI GLI ALTRI PRODOTTI, comprese SIM utenza fissa e altri servizi accessori, SONO STATI INFATTI ATTIVATI A SUA INSAPUTA e poi addebitati sul suo conto corrente senza alcuna causale che potesse fargli sospettare che gli addebiti fossero riferiti a servizi/prodotti diversi da quelli da lui richiesti e usufruiti. Inoltre, il sig. XXX NON È MAI STATO E NON È A TUTT'OGGI INTESTATARIO DI UN'UTENZA DI RETE fissa. Nel 2020 il sig. Perri ha effettuato il passaggio delle SIM n. 3479905XXX e n. 3488142XXX ad altro operatore telefonico. Nell'anno 2019 gli sono stati addebitati sul proprio conto corrente euro 372,56 s.e.o. anziché i dovuti euro 263,64 s.e.o. (euro 9,99/mese + euro 1,99/mese + euro 9,99/mese). Nell'anno 2020 gli sono stati addebitati sul proprio conto corrente euro 1.024,02 s.e.o. anziché i dovuti euro 219,70 s.e.o. (euro 9,99/mese + euro 1,99/mese + euro 9,99/mese). Nella fattispecie trova applicazione l'art.66 quinquies del Codice del Consumo, e pertanto nulla è dovuto dal sig. XXX che, invero, ha diritto a vedersi ripetere tutte le somme versate all'Operatore (si veda tra le tante Trib. Bologna, sentenza n. 3042/2018). Va sottolineato come il consumatore abbia altresì diritto ad essere risarcito se ha subito dei danni dalla suddetta pratica commerciale scorretta. In data 30/03/2022 ha attivato la procedura conciliativa presso il presente Organismo conclusa con verbale negativo in data 05/05/2022. ”. Tanto argomentato, ha domandato: “l'istante fatto salvo ogni più ampio diritto innanzi la competente A.G., compreso il risarcimento dei danni subiti e subendi, in mera ottica conciliativa chiede regolarizzarsi la propria posizione contabile- amministrativa , con recupero a cura e spese dell'Operatore della pratica eventualmente affidando a una società di recupero crediti: - NULLITA' PROPOSTE DI ABBONAMENTO E ADDEBITI SU C/C o, in mero subordine, RIMBORSO COSTI NON DOVUTI PER ADDEBITI SUPERIORI; - INDENNIZZO PER APPLICAZIONE CONDIZIONI CONTRATTUALI DIVERSE DA QUELLE PATTUITE; - INDENNIZZO PER ATTIVAZIONE SERVIZI NON RICHIESTI; - INDENNIZZO PER ATTIVAZIONE PROFILI TARIFFARI NON RICHIESTI; - INDENNIZZO IN MISURA MASSIMA PER MANCATO RISCONTRO RECLAMO; - SPESE PROCEDURA”.

La resistente evidenzia in primo luogo l'infondatezza delle richieste avanzate dalla parte ricorrente, non essendo stata riscontrata nessuna anomalia nell'erogazione del servizio a favore del Sig. XXX e nella relativa fatturazione. Rileva, in particolare, di aver provveduto ad attivare i servizi oggetto di apposite proposte di abbonamento sottoscritte dall'istante e, pertanto, deve ritenersi priva di rilievo giuridico la domanda di quest'ultimo di storno e di rimborso delle fatture. Rappresenta che, in virtù di quanto previsto dalle condizioni contrattuali, le singole fatture emesse devono essere contestate entro il termine della loro scadenza ovvero entro 45 giorni dalla loro emissione. In assenza di contestazioni, secondo l'orientamento giurisprudenziale prevalente, la fattura si intende accettata da parte dell'utente e richiama a tale proposito la recentissima Delibera n. 29 del 4.5.2022, emessa dal Corecom Veneto, la quale ha precisato che: “l'utente, qualora avesse voluto far valere il proprio diritto, avrebbe dovuto inviare formale contestazione entro 45 giorni dall'emissione

della fattura, come previsto dalle Condizioni generali di Contratto, per consentire all'operatore di svolgere eventuali attività necessarie per la verifica la rettifica del conto telefonico. In assenza di tale reclamo quindi la fattura dovrà intendersi accettata dall'utente", nonché la Delibera N. 22 del 17/04/2017 del Co.Re.Com. Puglia. Evidenzia inoltre l'infondatezza della domanda nel caso di reclami tardivi, in quanto ciò impedisce di produrre i dettagli del traffico telefonico e dati che possono giustificare la legittimità degli addebiti in fattura e dimostrare l'effettuazione di traffico, concretandosi in tal modo una lesione del diritto di difesa del gestore. Infatti, per motivi legati alla tutela della riservatezza dei dati, gli stessi possono essere conservati per un periodo di tempo non superiore ai sei mesi secondo quanto statuito dall'art. 123 del Codice della Privacy (Dlgs 196/2003 e ss.mm.ii.). L'Autorità, conformemente a quanto disposto dalla norma da ultimo citata, con la determina n. 49/15/DIT ha sancito che: "gli operatori telefonici, in presenza di una contestazione scritta possono conservare il traffico relativo all'ultimo semestre, e pertanto, dovendo consentire agli stessi l'esercizio pieno del proprio diritto di difesa, 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". Per permettere, quindi, al Gestore un esercizio pieno del proprio diritto di difesa, l'AGCOM ha inteso limitare le uniche fatture che possono essere prese in considerazione per eventuali controlli e/o verifiche a quelle emesse nei sei mesi antecedenti alla data di presentazione del reclamo scritto. Osserva altresì che la presenza di reclami e segnalazioni su disservizi o altro assume, un peso dirimente ai fini dell'accoglimento delle istanze in quanto, secondo l'orientamento consolidato dell'Autorità, in assenza di segnalazione da parte del cliente il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dallo stesso e porvi rimedio. Sul punto si riporta all'esaustiva raccolta di pronunce dell'Agcom, che corroborano l'orientamento ormai consolidato secondo cui gli indennizzi – laddove accertata la responsabilità del gestore – vanno riconosciuti a partire dalla prima segnalazione provata agli atti dalla parte istante (Delibere n. 38/12/CIR, n. 22/13/CIR, n. 89/15/CIR, n.65/15/CIR, n. 22/16/CIR). A tale proposito richiama anche la Delibera 165/15/CIR, in cui viene rilevato che "non avendo l'utente mai inviato alcun reclamo all'operatore, nemmeno dopo aver ricevuto le prime fatture che sono a tutt'oggi ancora insolite, alcuna responsabilità può rinvenirsi in capo alla società telefonica che, ignara dell'esistenza di eventuali problemi, ha continuato ad emettere le fatture fino alla disdetta del contratto intervenuta dopo circa sei mesi dall'attivazione", e la Delibera DL/081/17CRL/UD del 5.6.2017 del Corecom Lazio. Nel merito eccepisce l'inammissibilità delle richieste avanzate a titolo di risarcimento del danno ai sensi dell'articolo 20, comma 4, della Delibera 353/2019/CONS. Da ultimo rileva la sussistenza di un concorso di colpa dell'istante poiché lo stesso non ha evitato, come avrebbe potuto usando l'ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato danno. L'art. 1227 c.c., difatti, statuisce che: "se il fatto colposo del creditore ha concorso a cagionare il danno, il risarcimento è diminuito secondo la gravità della colpa e l'entità delle conseguenze che ne sono derivate. Il risarcimento non è dovuto per i danni che il creditore avrebbe potuto evitare usando l'ordinaria diligenza". Richiama a tale proposito l'orientamento costante della giurisprudenza di legittimità, secondo cui l'ordinaria diligenza sopra citata si specifica nell'attivarsi positivamente secondo le regole della correttezza e della buona fede, ex art. 1175 c.c., con il limite delle attività che non siano gravose oltre misura (Cass. Civ. Sez. I, 12439/91) e sottolinea l'applicazione del principio del concorso del fatto colposo dell'istante da parte dell'Autorità nella Delibera N. 23/17/CIR. Precisa infine che sotto il profilo amministrativo e contabile l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 373,87. Per tali motivi ha concluso domandando il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perché infondate sia in fatto sia in diritto. Successivamente, l'istante ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del nuovo Regolamento di procedura, delibera n. 203/18/CONS e successive modifiche ed integrazioni, una memoria con cui, oltre ad insistere nelle richieste già formulate, ha contestato -ex adverso- le argomentazioni sopra illustrate.

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande della parte istante possono essere accolte parzialmente nei limiti di seguito indicati. L'utente chiede la corresponsione degli indennizzi per attivazione servizi non richiesti, per applicazione condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite, per attivazione profili tariffari non richiesti, nonché il rimborso dei costi non dovuti per addebiti superiori. Ciò sulla base del disconoscimento di tutte le proposte contrattuali prodotte dal gestore in questa sede, relative ad una serie di utenze mobili e a due utenze fisse mai richieste e non volute dall'istante, secondo quanto da lui stesso dichiarato, eccetto le utenze mobili n.3474748XXX e 3487416XXX, da egli utilizzate e di cui era già in possesso prima della migrazione delle stesse all'odierno gestore, così come da denuncia presentata dallo stesso utente il 30 giugno 2021 presso i Carabinieri di Rende, e successivamente integrata il 22.10.2021, che ha allegato agli atti. Preliminarmente si significa che il Corecom adito è incompetente in materia di verifica dell'autenticità della firma, in quanto il disconoscimento di autenticità, avente per oggetto la verità e la genuinità di una scrittura o della sottoscrizione su di essa appoggiata, è disciplinato dagli articoli 214 e 215 del codice di procedura civile ed è demandato all'Autorità Giudiziaria Ordinaria (v., Cass. Sez. V, 22 gennaio 2004 n. 935). Orbene, nella presente istanza, l'utente ha richiesto a questo Corecom di condannare l'operatore ad

effettuare il rimborso dei costi inerenti le utenze in contestazione, nonché di aver riconosciuto gli indennizzi dovuti, sulla base del presupposto dell'inesistenza/invalidità dei contratti prodotti dall'operatore. Invero una siffatta pronuncia da parte di questo Corecom non potrebbe che essere consequenziale ad un accertamento, proprio nel merito, ovvero 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 l'istante ha allegato in atti la copia della denuncia-querela fatta. Accertamento che, come già evidenziato, risulta non essere di competenza di questo Corecom, ma demandato all'Autorità Giudiziaria. L'Autorità difatti, con Delibera Agcom n. 51/10/CIR ha testualmente indicato che "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 e conforme anche Delibera AGCOM 45/12/CIR.). In ragione di ciò ogni altra pronuncia strettamente connessa ovvero consequenziale alla vicenda prospettata, relativa ad eventuali storni e/o, nell' ipotesi specifica ,al riconoscimento di indennizzi non potrebbe essere assunta in relazione al presente procedimento (cfr. Corecom Sicilia, Delibera n. 11/2021). Tuttavia, secondo l'orientamento giurisprudenziale, il disconoscimento, produce effetti e conseguenze significativi anche in questa sede. Ai sensi dell'art. 214 c.p.c. "Colui contro il quale è prodotta una scrittura privata se intende disconoscerla, è tenuto a negare formalmente la propria scrittura o la propria sottoscrizione". Se un documento è stato formalmente disconosciuto, la parte che intende valersi della scrittura privata ha l'onere di chiederne la verifica ex art. 216 c.p.c.. Nel caso di specie, l'istante ha espresso un chiaro ed inequivoco disconoscimento dei contratti e delle sottoscrizioni delle proposte di abbonamento, fonte dei presunti addebiti illegittimi, presentando denuncia-querela alla competente autorità. A seguito di tale formale disconoscimento del documento, l'operatore non ha avanzato richiesta di verifica. Sul punto si è espressa anche la giurisprudenza di legittimità (Cass. Civ. 2220/2012) secondo cui "la mancata proposizione dell'istanza di verifica di una scrittura privata disconosciuta equivale, secondo la presunzione legale, ad una dichiarazione di non volersi avvalere della scrittura stessa come mezzo di prova, con la conseguenza che il giudice non deve tenerne conto" (cfr. Corecom Lazio Delibera n.118/19). Stante dunque l'inutilizzabilità a fini probatori delle proposte di attivazione in atti, deve ritenersi che l'operatore abbia proceduto all'attivazione delle utenze contestate in assenza di una valida richiesta dell'utente e di un valido contratto e che, pertanto, a quest'ultimo spetterebbe la liquidazione di un indennizzo per l'attivazione dei servizi non richiesti, relativamente alle numerazioni contestate e limitatamente alle proposte contrattuali di cui la sottoscrizione è stata disconosciuta. Nondimeno occorre considerare anche il comportamento dell'utente il quale, nonostante fosse a conoscenza di addebiti a suo carico superiori a quelli pattuiti sin dai primi mesi successivi alla migrazione delle utenze n. 3474748XXX e n. 3487416XXX, avvenuta il 25 novembre 2018 per la prima e il 23 dicembre 2018 per la seconda, nonché dell'esistenza di utenze mobili a lui intestate non richieste e mai utilizzate, delle quali ha effettuato il disconoscimento già il 6 maggio del 2020, ha provveduto a sporgere denuncia, con riferimento alla asserita fraudolenta attivazione di servizi telefonici a carico della società, solo il 30 giugno 2021 e a formulare il reclamo il 2 dicembre 2021. Tale circostanza esclude il riconoscimento di eventuali indennizzi in virtù di quanto statuito dell'art. 14, comma 4, dell'allegato A) alla delibera 347/18/CONS secondo cui : "sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza". Con riferimento alla richiesta di rimborso degli importi addebitati dal gestore all'istante, occorre evidenziare che non vi è prova dell'utilizzo delle sim e delle utenze fisse contestate da parte dell'utente, né della legittimità dei costi imputatigli, prova il cui onere incombeva sull'operatore in ossequio al principio generale in tema di inadempimento contrattuale, più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo cui il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al

creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi (Cfr. Corecom Marche Delibera n. 11/2021). Invero nel caso di specie l'odierno gestore non ha prodotto alcun documento che dimostri l'utilizzo delle utenze contestate, né alcuna fattura. Al riguardo è però accoglibile l'eccezione dell'operatore relativa all'impossibilità di esibire i dati di traffico telefonico oltre il semestre antecedente la contestazione della singola fattura. Ciò in quanto l'art. 123, comma 1 del Codice della Privacy (Dlgs 196/2003 e ss.mm.ii.), la cui ratio è la tutela dei dati personali degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche, prescrive l'obbligo di cancellare o rendere anonimi i dati relativi al traffico riguardanti contraenti ed utenti trattati dal fornitore di una rete pubblica di comunicazioni o di un servizio di comunicazione elettronica quando non sono più necessari ai fini della trasmissione della comunicazione elettronica, fatta salva la conservazione per il periodo di sei mesi per esigenze di fatturazione o per la commercializzazione di servizi di comunicazione elettronica o per la fornitura di servizi a valore aggiunto, e l'ulteriore specifica conservazione necessaria per una contestazione, anche in sede giudiziale. L'Autorità, del resto, con la determina n. 49/15/DIT, richiamata dalla resistente nella propria memoria difensiva, ha statuito, in conformità a quanto disposto dall'art. 123 del codice della Privacy, che: "gli operatori telefonici, in presenza di una contestazione scritta possono conservare il traffico relativo all'ultimo semestre, e pertanto, dovendo consentire agli stessi l'esercizio pieno del proprio diritto di difesa, 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". Per permettere, quindi, al Gestore un esercizio pieno del proprio diritto di difesa, l'AGCOM ha dunque inteso limitare le uniche fatture che possono essere prese in considerazione per eventuali controlli e/o verifiche a quelle emesse nei sei mesi antecedenti alla data di presentazione del reclamo scritto. Nel caso di specie la tardività del reclamo, atteso che, come già evidenziato, questo è stato inoltrato solo il 2 dicembre 2021 mentre gli addebiti contestati si riferiscono agli anni 2019 e 2020, impedisce di produrre i dettagli del traffico telefonico e le fatture che possono giustificare la legittimità degli stessi e di valutarne la correttezza o meno e pertanto la richiesta di rimborso dei costi non dovuti deve essere rigettata. In merito alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, dalla documentazione esaminata emerge un solo reclamo scritto reclamo del 2 dicembre 2021, a mezzo PEC, non riscontrato. Cosicché, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2), secondo cui l'operatore deve fornire l'esito del reclamo entro il termine indicato nel contratto, e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto con motivazione adeguata, l'istante ha diritto al riconoscimento di un indennizzo per mancata risposta al reclamo, in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui all'articolo 11, comma 2. Per la determinazione dell'indennizzo, si applica l'art. 12, comma 1 e 2, dell'Allegato A della Delibera Agcom n. 347/18/CONS che ha modificato il Regolamento Indennizzi di cui all'All. A) della Delibera 73/11/CONS. Nel caso di specie, il ritardo accumulato dall'operatore va rapportato al periodo compreso tra il 2 dicembre 2021 (data del reclamo) e il 5 maggio 2022 (data del tentativo di conciliazione) corrispondente a 154 giorni (decurtati i giorni previsti dalle Delibere Agcom e dalla Carta servizi dell'operatore per dare seguito al reclamo). Perciò si riconosce all'utente un indennizzo di € 300,00 (trecento /00) tetto massimo previsto dal Regolamento. Ai sensi dell'art. 12, comma 2, del Regolamento indennizzi, l'indennizzo è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo. La domanda relativa alla richiesta di corresponsione delle spese di procedura non può invece essere accolta, stante la gratuità della stessa e la mancata allegazione, agli atti, della prova di eventuali spese sostenute secondo quanto richiesto dall'art. 20, comma 6, del Regolamento di cui all'All. a) alla delibera n. 353/19/CONS.

#### DETERMINA

- Vodafone Italia XXX (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 06/05/2022, è tenuta a liquidare al Sig. Perri XXX mediante assegno o bonifico bancario, la somma € 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

Il 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, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura  
Maurizio Priolo