

DELIBERA N. 18

XXX / VODAFONE ITALIA SPA

(GU14/737469/2025)

Il Corecom Abruzzo

NELLA riunione del Co.Re.Com. Abruzzo del 12/08/2025

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*”, come modificato dalla delibera n. 347/18/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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Co.Re.Com Abruzzo;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante “*Approvazione dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e 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 per le comunicazioni*”;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto in data 31/03/2023 tra il Presidente dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Presidente del Corecom Abruzzo;

CONSIDERATO quanto segue:

VISTA l’istanza di XXX del 28/02/2025 acquisita con protocollo n. 0052957 del 28/02/2025;

1. La posizione dell’istante

L’istante, per il tramite dell’Avv. XXX, contesta quanto di seguito: “*L’istante lamenta di aver subito continui e reiterati isolamenti a far data dal mese di giugno 2022 sino a giugno/luglio 2023, presumibilmente a causa di un guasto al modem a tutt’oggi ancora da accertare. Inutili le richieste di assistenza a mezzo call center, come da sms a campione che si allegano, con l’ulteriore precisazione che parte istante ha continuato a pagare le fatture al fine precipuo di assicurarsi l’intervento tecnico dell’operatore. Tuttavia, il gestore anziché intervenire per il ripristino ed efficientamento dell’utenza, nel 2023, in piena fase di guasto, ha distaccato senza preavviso l’utenza già in isolamento per guasto - con sospensione per morosità - determinando addirittura la perdita della numerazione storica dell’utente. Oltremodo, l’istante è stata oggetto di richieste di recupero crediti per un’utenza non più funzionante dal 2023 e persa, come sopra precisa-*

to, per cause addebitabili in via univoca al gestore. Nelle more dell'isolamento l'istante non ha ricevuto le ultime fatture rimaste pertanto insolute e delle quali si richiede un duplicato. In ultimo, alla pec inviata all'operatore in data 20/11/2024 e comunicata all'indirizzo mail del mandatario per il recupero del credito, non è stato dato alcun riscontro sostanziale, ma soltanto il reinoltro alla signora della diffida ad adempiere datata 30/09/2024 da parte dello Studio Legale Cenci. Pertanto, l'attivazione dell'odierno procedimento si rende necessaria e non più differibile anche al fine di interrompere qualsivoglia illegittima attività di recupero dell'asserito credito nei confronti dell'istante".

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- i. Lo storno delle somme insolute ed il rimborso delle fatture da ottobre 2022;
- ii. Il ritiro della pratica di recupero crediti;
- iii. L'indennizzo per totale isolamento di servizi di voce e dati;
- iv. L'indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- v. L'indennizzo per perdita della numerazione storica posseduta da circa 4 anni;

Allega:

- Copia del messaggio trasmesso mediante sms in data 12/01/..... in cui è stata aperta la segnalazione n. TTM000016804456 ove è testualmente riportato: "9608663 è il tuo codice di verifica";
- Copia del messaggio trasmesso mediante sms in data 14/01/..... dall'avvocato Raffaele in cui viene riportato che: "le verifiche hanno rilevato la necessità di un intervento fisico sulla linea da parte di un tecnico. Gli interventi sono eseguiti solitamente entro tre giorni lavorativi, qualora fosse necessario, il tecnico potrebbe contattarti per concordare un appuntamento";



- Copia del messaggio trasmesso mediante sms in data 24/01/..... da Vodafone in cui è testualmente riportato: *“le verifiche hanno rilevato la necessità di un intervento fisico sulla linea da parte di un tecnico. Gli interventi sono eseguiti solitamente entro tre giorni lavorativi, qualora fosse necessario, il tecnico potrebbe contattarti per concordare un appuntamento”*;
- Copia del messaggio trasmesso mediante sms in data 25/01/..... da parte di Vodafone in cui è testualmente riportato: *”abbiamo risolto il guasto TTM000016804456 sulla tua linea fissa, verifica se il servizio funziona regolarmente, eventualmente spegni e accendi la Station”*;
- Copia del messaggio trasmesso mediante sms in data 26/01/..... da parte dell’avvocato Raffaele in cui è testualmente riportato *”abbiamo risolto il guasto TTM000016804456 sulla tua linea fissa, verifica se il servizio funziona regolarmente, eventualmente spegni e accendi la Station”*;
- Copia dei messaggi trasmessi mediante sms nelle date del 28 e 31/01/..... da parte dell’istante in cui è testualmente riportato *”nonostante ho spento la station la linea non funziona, non è risolto nulla il servizio di linea ancora non è stato risolto”*;
- Copia del messaggio trasmesso mediante sms in data 26/10/2022 da parte di Vodafone in cui è testualmente riportato: *“Gentile cliente ti informiamo che dalle 02:00 del 27/10/2022 alle 07:00 del 27/10/2022”*;
- Copia del messaggio trasmesso mediante sms in data 02/02/..... da parte della Vodafone in cui è testualmente riportato: *”Gentile Cliente, ti invitiamo a rispondere a rispondere ad un breve questionario di gradimento relativo alla risoluzione del guasto sulla tua linea fissa. ”*;
- Copia del messaggio trasmesso mediante sms in data 28/09/2021 di Vodafone in cui è testualmente riportato: *”Qualità Vodafone: dalle verifiche sulla tua linea*

non rileviamo anomalie, continuiamo il monitoraggio per il periodo..... Monitoriamo la risoluzione del guasto sulla tua linea fissa per i prossimi 3 giorni, ti informeremo”;

- Copia della fattura n. AN02463955 del 04/02/2021 dell'importo di € 62,44.

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

L'operatore, nel contestare ed impugnare l'avversa istanza, rappresenta quanto di seguito: *“Vodafone evidenzia l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'utente. Orbene, nello specifico, l'odierna esponente pone in rilievo che sui sistemi, nel periodo giugno 2022 - giugno 2023, oggetto di doglianza, è presente unicamente una segnalazione aperta in data 12/1/2023 e chiusa per irreperibilità dell'utente in data 26/1/2023. Vodafone, pertanto, contesta fermamente la ricostruzione di parte ricorrente poichè, come documentalmente provato, nel succitato periodo nessun disservizio si è verificato nè, tanto meno, la Sig. ra ha prodotto documentazione a sostegno di quanto asserito. Per mero tuziorismo difensivo, poi, è d'uopo eccepire che gli screenshot acclusi in piattaforma, afferenti all'anno 2025 e non al citato biennio 2022 – 2023, non recano alcun riferimento al codice cliente o alla numerazione della cliente per cui agli stessi non potrà, come ovvio, essere attribuito alcun valore probatorio. I messaggi de quibus, difatti, non contengono nessuna nota di autenticità poichè, come ictu oculi palese, trattasi di mere note sulla cui riferibilità al rapporto contrattuale tra Vodafone e la Sig.ra nessuna prova è stata fornita nè, invero, è desumibile dagli stessi. A ciò si aggiunga che gli screenshot succitati afferiscono ad un periodo successivo alla disattivazione della linea. Corre l'obbligo, oltre a ciò, porre nella massima attenzione la circostanza afferente alla carenza di prove a sostegno delle date effettive relative all'inizio ed alla fine dell'asserito periodo di disservizio subito dall'istante. Invero l'utente si limita, meramente, ad indicare un arco temporale nel quale si sarebbero verificate varie tipologie di disservizi che, semplicemente, elenca in via del tutto generica. Vodafone, pertanto, contesta fermamente le asserzioni della parte istante poichè*

conferma di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi richiesti avendo mantenuto la linea attiva e correttamente funzionante sui propri sistemi. Né, tanto meno, l'utente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. E', quindi, palese il mancato adempimento da parte ricorrente all'onere probatorio ed all'onere di allegazione sullo stesso gravanti con conseguente violazione del diritto di difesa del gestore. Per mero tuziorismo difensivo, inoltre, si pone in rilievo che la presenza di reclami o segnalazioni circa eventuali disservizi o altro assume un peso determinante ai fini dell'accoglimento delle istanze e delle relative richieste indennitarie. Si richiama, a tal riguardo, l'approfondita raccolta di provvedimenti emanati dall'Agcom che confermano l'orientamento, ormai consolidato, secondo il quale gli indennizzi, nei casi in cui sia stata accertata l'effettiva responsabilità del gestore, devono essere riconosciuti a far data 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). È d'uopo, oltre a ciò, citare la Delibera n. 59/18/CIR con la quale l'Agcom, rigettando una domanda di indennizzo per disservizi, stabilisce che: "viceversa, non si ritiene di accogliere le richieste sub iii. e iv. in quanto al fascicolo non vi è prova che la società XXX, titolare del rapporto contrattuale con Telecom Italia S.p.A., abbia tempestivamente, ovvero in costanza di disservizio, segnalato la problematica all'operatore. In particolare, non è dimostrato l'invio del reclamo datato 4 aprile 2016, pertanto valgono le considerazioni costantemente espresse dall'Autorità secondo cui, in assenza di segnalazione/reclamo il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incombe l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi". La presenza di reclami è, altresì, dirimente ai fini della delimitazione del periodo da reputare eventualmente indennizzabile. In una recentissima pronuncia, difatti, l'Agcom, pur accogliendo in modo parziale le richieste di indennizzo

dell'utente, le ha circoscritte proprio sulla base della presenza dei reclami: “ tuttavia, benché l'istante lamenti la sospensione dei servizi a far data dal 10 dicembre 2016, il primo reclamo in atti è datato 7 marzo 2017, solo il 16 marzo seguente il Sig. XXX ha provveduto al pagamento parziale dell'insoluto e il 20 marzo 2017 ha depositato presso il Corecom competente l'istanza per l'adozione di un provvedimento urgente di riattivazione della linea su rete Tiscali Italia S.r.l. Ciò stante, sebbene si ritenga Vodafone Italia S.p.A. responsabile della sospensione della linea in assenza di preavviso, l'individuazione del dies a quo ai fini del calcolo del relativo indennizzo non può coincidere con la data del 10 dicembre 2016 in quanto la rilevata inerzia dell'istante, a fronte del disservizio di cui si duole, contraddice la sussistenza di un interesse concreto all'ottenimento puntuale della prestazione. Pertanto, nonostante Vodafone Italia S.p.A. non abbia dimostrato il regolare funzionamento dei servizi nel periodo compreso dal dicembre 2016 al luglio 2017, si osserva che la documentazione depositata dall'istante non prova il contrario, ma anzi l'inoperosità dell'utente antecedentemente al mese di marzo 2017 rileva sotto il profilo del principio giuridico del concorso del fatto colposo del creditore di cui all'articolo 1227 del codice civile, espressamente richiamato anche nelle Linee Guida di cui sopra. Nel caso di specie, infatti, premesso che al fascicolo non risultano reclami aventi a oggetto contestazioni delle fatture insolute, può ritenersi che l'istante, creditore dell'indennizzo da inadempimento, non ha usato l'ordinaria diligenza per evitare la causazione del disservizio di cui si duole in quanto ha provveduto al pagamento parziale dell'insoluto solo nel mese di marzo 2017. Analoghe considerazioni valgono in merito all'individuazione del dies ad quem. Infatti, nonostante l'utente adduca che sino al mese di luglio 2017 la linea non era stata riattivata, si rileva che dopo l'adozione del provvedimento temporaneo adottato dal Corecom Campania, in data 28 marzo 2017, non risultano ulteriori reclami di disservizio, pertanto nulla testimonia il persistere dello stesso”. In virtù di quanto sopra esposto, pertanto, la domanda di indennizzo avanzata dovrà essere necessariamente rigettata. Nel merito, poi, si eccepisce che in base a quanto stabilito dall'allegato B alla Delibera 358/2022/CONS, articolo 20, comma 4, “L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina 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 nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Se non diversamente indicato, il termine per ottemperare al provvedimento è di trenta giorni dalla notifica dello stesso." Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Manca, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. Vodafone, poi, eccepisce che, in virtù di quanto statuito dall'art. 14, comma 4, della Delibera 347/18/CONS: "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, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte." In riferimento, inoltre, alla richiesta di indennizzo per l'asserita mancata risposta al reclamo del 20/11/2024 si evidenzia che il deposito dell'istanza di conciliazione è datato 29/11/2024. Tra la data del reclamo e la proposizione dell'istanza di conciliazione presso il Corecom, invero, devono trascorrere, almeno, i tempi contrattuali di risposta ovvero 45 giorni. In caso contrario, quindi, l'utente decade dal diritto ad ottenere la risposta al reclamo secondo la disciplina contrattuale. Quanto sopra è stato ribadito dalla Delibera Agcom 212/18/CIR nonché dal Corecom Campania con la recentissima Determina del 17/10/2022, afferente al Fascicolo GUI4/539714/2022, qui da intendersi integralmente trascritta. Si eccepisce, poi, che la domanda dell'utente, come formulata, non merita accoglimento non avendo l'utente assolto l'onere probatorio previsto a suo carico ex articolo 2697 c.c., criterio che asurge alla dignità di principio generale dell'ordinamento giuridico e che rappresenta il naturale discrimen che orienta il giudicante. In merito, si richiama l'orientamento costante di Agcom e dei vari Corecom in materia di onere della prova, secondo cui "l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno l'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la rela-

tiva documentazione”, da cui discende che “la domanda dell’utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l’onere probatorio su di lui incombenente” (ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR, e delibera Corecom E-R n. 7/21). L’utente, rispetto alla fattispecie in esame, non ha difatti allegato agli atti alcuna prova utile a supporto di quanto lamentato e richiesto. In ultima analisi si eccepisce che la domanda dell’utente deve, comunque, essere rigettata 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”. Secondo l’orientamento costante della giurisprudenza di legittimità, invero, 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). In relazione, poi, al grado di colpa in cui si attua la negligenza del creditore, deve essere rilevato che le Sezioni Unite della Cassazione affermano come un comportamento omissivo caratterizzato dalla colpa generica sia sufficiente a fondare il concorso di colpa del creditore danneggiato. L’Agcom, quindi, ha recepito il summenzionato principio, così stabilendo in una recente Delibera: “deve richiamarsi, al riguardo, il principio espresso dalle Linee guida di cui alla delibera n.276/13/CONS secondo cui “per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall’ordinamento, come, per esempio, quello di cui all’art. 1227 cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, se l’utente, creditore dell’indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l’ordinaria diligenza per evitarlo, l’indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto” (Del. N. 23/17/CIR). Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l’utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 200,12. Per tutto quanto sin qui esposto Vodafone Italia S.p.a. reitera le eccezioni più sopra indicate, contestando, altresì, le affermazioni

dell'utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e rimborso con conseguenziale, integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa.

3. Le repliche dell'istante

In riferimento alle memorie presentate da Vodafone Italia SpA relative alla controversia di cui all'oggetto, l'istante replica dichiarando che: *“Sin dall'inizio questa difesa chiedeva l'esibizione e la conseguente produzione delle tabelle di sistema relative al periodo giugno 2022 – giugno 2023, ma è stato versato in atti solamente il protocollo sms del 12/01/2023 ove si asserisce falsamente “chiusura per irreperibilità dell'utente” il 26/01/2023. Così non è. Dagli sms depositati da questa difesa coincidono il numero di protocollo “n. TTM00016804456”. Proprio dalla tabella allegata alla memoria difensiva di Vodafone Italia SpA si evince totale corrispondenza di numero ticket e orario di apertura “9.23”. Sempre dalla tabella si evince che il cliente in data 11/01/2023 procedeva a reset manuale di 30 secondi del modem con richiesta di intervento in sede (mai avvenuto!) con disponibilità e reperibilità dopo le ore 15.00 per motivi lavorativi della sig.ra . Ancora, i contatti continuavano oltre il 26/01/2023 contrariamente a quanto falsamente asserito dalla società sull'irreperibilità della sig.ra : tanto ciò è vero che sono stati sin da subito versati in atti sms datati 28/01/2023 e 31/01/2023 contenuti nella stessa conversazione di apertura ticket del 12/01/2023 (cfr. depositi effettuati nel fascicolo documentale di UG/718885/2024). A ciò di aggiunga che proprio in data 26/01/2023 Vodafone Italia SpA comunicava una fantomatica risoluzione del problema – non veritiera, infatti sono stati effettuate ulteriori segnalazioni. Proprio negli sms la sig.ra conferma l'ennesima attività di reset effettuata l'11/01/2023, ma priva di effetti risolutivi. Alla medesima data dell'11/01/2023 non è stato prodotto alcun tabulato del reset ed alcun riferimento dell'operatrice coinvolta nell'operazione di ripristino. È evi-*

dente come Vodafone Italia SpA stia negando la sua esclusiva e totale responsabilità sulla cattiva gestione della posizione della sig.ra . Provata l'autenticità dei messaggi, dei disservizi e dell'incuranza di Vodafone Italia SpA non possono ritenersi fondate le doglianze lamentate circa la ricostruzione del fatto storico e della mancata allegazione della prova in realtà regolarmente avvenuta. Sempre Vodafone Italia SpA assumeva che "Per mero tuziorismo difensivo, poi, è d'uopo eccepire che gli screenshot acclusi in piattaforma, afferenti all'anno 2025 e non al citato biennio 2022 – 2023, non recano alcun riferimento al codice cliente o alla numerazione della cliente per cui agli stessi non potrà, come ovvio, essere attribuito alcun valore probatorio. I messaggi de quibus, difatti, non contengono nessuna nota di autenticità poichè, come ictu oculi palese, trattasi di mere note sulla cui riferibilità al rapporto contrattuale tra Vodafone e la Sig.ra nessuna prova è stata fornita nè, invero, è desumibile dagli stessi. A ciò si aggiunga che gli screenshot succitati afferiscono ad un periodo successivo alla disattivazione della linea (sic!)"(cfr. Memoria di Vodafone). Nello specifico l'istante ha depositato fin dalle prime fase UG/718885/2024 sempre i medesimi screenshot: trattasi di mero errore materiale di battitura nel rideposito, da parte dello scrivente avvocato, nella fase di definizione. Basterà confrontare nuovamente tutti i depositi effettuati per confermare la circostanza e la corretta ubicazione nel tempo degli stessi (ossia il 2023!). Si ribadisce in tal senso l'assoluta corrispondenza del numero ticket, orario e data a riprova di quanto appena dichiarato: a questo punto valga quanto sopra eccepito. Avendo, quindi, questa difesa dato piena prova della paternità degli screenshot grazie proprio alla produzione effettuata da Vodafone Italia SpA mediante coincidenza di data, numero ticket e numero di protocollo bisogna ritenere altrettanto provati i successivi e precedenti sms in quanto: 1. appartenenti alla medesima conversazione messaggistica; 2. Vodafone Italia SpA non ha mai prodotto ulteriori tabelle di sistema relative agli sms indicati; 3. con una sola tabella prodotta nella memoria difensiva confermano quanto da sempre prodotto e asserito da parte istante. Per il principio del favor utenti spetta al consumatore, in realtà, la mera deduzione dei fatti con semplici allegazioni essendo l'onere della prova in capo al professionista di settore quale unico soggetto legittimato ad essere in possesso e conoscere le tabelle di sistema sulle segnalazioni, sui guasti ecc. In particolare Voda-

fone Italia SpA: “Corre l’obbligo, oltre a ciò, porre nella massima attenzione la circostanza afferente alla carenza di prove a sostegno delle date effettive relative all’inizio ed alla fine dell’asserito periodo di disservizio subito dall’istante. Invero l’utente si limita, meramente, ad indicare un arco temporale nel quale si sarebbero verificate varie tipologie di disservizi che, semplicemente, elenca in via del tutto generica.” (cfr. memoria di Vodafone). Fermo restando il principio sopra richiamato, si allega per tuziorismo difensivo ulteriore screenshot della chat con la sig.ra già a partire dal 14/06/2022 come di seguito allegata e già depositata in UG/718885/2024: Ancora, si allegano sms del 26/10/2022: Ancora, ulteriore sms del 02/02/2023: Non v’è chi non veda la continuità del disservizio da giugno 2022 a giugno 2023: ciò che non è mai stato provato è la corrispondenza da parte di Vodafone Italia SpA con i propri tabulati e flussi di sistema voce e dati. Infatti “Vodafone, pertanto, contesta fermamente le asserzioni della parte istante poiché conferma di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata avendo mantenuto la linea attiva e correttamente funzionante sui propri sistemi.” (cfr. memoria di Vodafone). Ciò non corrisponde al vero in quanto l’istante ha dato prova dei continui contatti con l’azienda, anche a mezzo scritto, al fine di risolvere compiutamente i propri disservizi senza ricevere mai l’intervento in loco richiesto in data 11/01/2023 (cfr. tabella vodafone della memoria). Di fronte all’isolamento lamentato dall’istante la Vodafone Italia SpA non ha prodotto flussi dati internet né flussi chiamate in entrata e in uscita, in ragione di ciò è evidente che sono inesistenti in quanto la linea era assolutamente non funzionante e esistono – perché provati – i relativi reclami. “L’utente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. E’, quindi, palese il mancato adempimento da parte ricorrente all’onere probatorio ed all’onere di allegazione sullo stesso gravanti con conseguente violazione del diritto di difesa del gestore” (cfr. memoria di Vodafone). Sono sempre stati depositati da parte istante gli sms di conversazione con Vodafone Italia SpA non solo a riprova della totale inerzia della stessa società, ma anche a riprova della reperibilità della sig.ra contrariamente a quanto asserito da controparte. Più precisamente, sono stati depositati: - screenshot del 14/06/2022 per il recupero del nu-

mero della linea fissa a seguito dei malfunzionamenti; - screenshot del 27/10/2022 dove veniva comunicata la manutenzione straordinaria a seguito dei continui guasti della linea; - screenshot del 12/01/2023 (corrispondente alla schermata di Vodafone Italia SpA della memoria) con ennesima segnalazione della problematica; - screenshot del 14/01/2023 dove veniva comunicata la necessità di un intervento di un tecnico anche da parte di Vodafone Italia SpA (già richiesto l'11/01/2023 dalla sig.ra) – detto intervento non è mai avvenuto -; - screenshot del 24/01/2023 dove veniva rinnovato il bisogno di un intervento tecnico – mai avvenuto -; - screenshot del 25 e del 26/01/2023 dove veniva comunicata una fantomatica risoluzione del problema; - screenshot del 26/01/2023 e del 28/01/2023 dove la sig.ra lamenta nuovamente il malfunzionamento; - screenshot del 31/01/2023 dove la Vodafone Italia Spa comunica nuovamente la sistemazione del malfunzionamento e nuova contestazione della sig.ra in quanto la linea presentava ancora il guasto; - screenshot del 02/02/2023 di richiesta di questionario di gradimento circa la risoluzione – mai avvenuta – del guasto. Vodafone Italia SpA, inoltre, “In riferimento, inoltre, alla richiesta di indennizzo per l’asserita mancata risposta al reclamo del 20/11/2024 si evidenzia che il deposito dell’istanza di conciliazione è datato 29/11/2024” (cfr. memoria di Vodafone). La pec del 20/11/2024 è stata necessitata per bloccare il recupero dello studio Legale Cenci in ragione degli ulteriori aggravii di costi non dovuti per la sig.ra . Occorre precisare che quella del 20/11/2024 risulta essere l’ultima segnalazione scritta da parte istante essendo la prima, come provato, quella del 14/06/2022 già sopra allegata nuovamente nel corpo del testo. Poi ancora 26/10/2022 e tutti li ulteriori sms versati e richiamati. Pertanto il presupposto logico giuridico si fonda ben oltre la pec del 20/11/2024. Tanto cio è vero che, con riferimento al Regolamento Indennizzi: “Articolo 13 Ipotesi specifiche 1. Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell’indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell’utente.”. E ancora: “Articolo 1 Definizioni j) “reclamo”, la comunicazione con la quale, attraverso i canali previsti dal contratto o dalla disciplina regolamentare, ivi inclusa la segnalazione telefonica al servizio di assistenza clienti, l’utente segnala all’operatore un disservizio o chiede l’erogazione degli indennizzi contrattualmente stabiliti.”. Appare evidente come tutti i procedimenti

fin qui instaurati sono correttamente sorretti da reclami scritti a mezzo sms e pec e, quindi, pienamente rispondenti alla nozione di cui all'articolo 1 lettera j) del Regolamento predetto. A ciò si aggiunga che la pec del novembre 2024 è meramente riassuntiva di tutti i precedenti protocolli e segnalazioni fin li avanzati. A ciò si aggiunga che la Suprema Corte di Cassazione ha pacificamente ritenuto che i messaggi whatsapp e gli sms costituiscono prova documentale e possono essere legittimamente acquisiti mediante semplice riproduzione fotografica. In questa categoria ricadono, quindi, anche gli screenshot (ex multis, da ultimo: Cass. Civ. n. 1254 del 18 gennaio 2025). Per costante orientamento dell'Agcom, qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo relativamente alla richieste espletate rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore per escludere la propria responsabilità deve dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso (per esempio la necessità di ottenere permessi amministrativi o autorizzazioni analoghe o fatti ascrivibili all'utente) ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa dell'operatore. In questi casi peraltro il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Allo stesso modo, l'operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli ostacoli amministrativi o tecnici incontrati, per esempio documentando la tempestività delle eventuali richieste inviate. In tutti i casi contrari, l'utente ha diritto ad un indennizzo da calcolare secondo le previsioni per il ritardo o l'inadempimento, per il periodo di tempo direttamente imputabile all'operatore, oltre al rimborso di tutte le somme dovute. Si sono già prodotte le documentazioni citate sin dalla prima fase di UG. Vodafone Italia SpA non ha prodotto alcuna documentazione probatoria attestante la regolare e corretta gestione della pratica, evidenziando scarso spirito conciliativo in prima udienza al fine di discutere e risolvere le varie problematiche portate innanzi a codesto Organismo, costringendo l'istante a presentare istanza di definizione. In via generale, al fine di meglio chiarificare le richieste al Corecom, a ristoro del pregiudizio subito dall'utente derivante dai so-

pramenzionati disservizi trova applicazione, in materia di garanzie offerte al cliente, oltre alla Carta dei Servizi e alla CGA anche l'allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS. Ciò premesso, si conclude perché l'Autorità adita voglia: avverso Vodafone Italia SpA

- *Riconoscere in favore dell'istante rimborso totale fatture pagate;*

- *Riconoscere in favore dell'istante la somma totale max di € 300,00 per mancata/ritardata risposta ai reclami o maggior somma che si vorrà riconoscere, anche per equità, in proporzione ai disagi subiti;*

- *Riconoscere in favore dell'istante ex art. 6 regolamento indennizzi dal 14/06/2022 a 30/07/2023 (ultimo sms 2/2/2023 e pec 20/11/2024) la somma totale di tot. € 4.380,00 per un minimo di tot. n. 365 giorni o maggior somma che si vorrà riconoscere, anche per equità, in proporzione ai danni subiti;*

- *Riconoscere in favore dell'istante ex art 10 la somma totale di €500,00 per un minimo di totale n. 5 anni (2019-2023 – vedi pec del 20/11/2024) o maggior somma che si vorrà riconoscere, anche per equità, in proporzione ai danni subiti;*

- *Altro per equità ;*

- *Rimborso spese € 100,00.*

Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per le ragioni di seguito rappresentate.

Nel caso di specie l'istante contesta l'interruzione totale dei servizi fonia e dati collegati all'utenza telefonica 0863/XXX dal mese di giugno 2022 fino a giugno/luglio 2023 ed in ragione di questo chiede di procedere al rimborso/storno delle fatture emesse in costanza di disservizio, al ritiro della pratica di recupero crediti, al riconoscimento dell'indennizzo per l'interruzione dei servizi e per la perdita della predetta numerazione telefonica.

Relativamente alla richiesta d'indennizzo per l'interruzione del servizio, si specifica quanto segue.

L'istante, sul punto, ha dichiarato di aver effettuato molteplici segnalazioni mediante sms ed una segnalazione a mezzo pec nella data del 20/11/2024, nella quale comunicava al gestore convenuto l'assenza dell'intervento richiesto per il ripristino dei servizi, aggiungendo, inoltre, che nel 2023, il gestore, ha distaccato senza preavviso l'utenza, determinando, in tal modo, la perdita della numerazione storica.

L'operatore, di converso, sostiene di aver gestito correttamente la segnalazione aperta in data 12/01/2023 e chiusa per irreperibilità dell'utente in data 26/01/2023 e contesta fermamente la ricostruzione dei fatti effettuata dall'istante per la mancata produzione di prove a sostegno della asserito disservizio arrecato.

Relativamente a tale fattispecie, si rammenta che in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni di cui alla Delibera Agcom 179/03/CSP e secondo il consolidato orientamento della medesima Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale.

Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di ripristino del servizio della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati

da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore.

Va, tuttavia, parimenti richiamato il costante orientamento dell'Agcom (cfr del. 95/18/CIR) secondo cui, in assenza di segnalazione/reclamo, il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incomba l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi.

A ciò si aggiunga che l'art. 13, comma 1 del Regolamento Indennizzi stabilisce che: *"1. Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente"*, mentre il successivo art. 14, comma 4 prescrive che: *"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, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte"*.

Il gestore, nelle proprie memorie difensive, contesta fermamente la ricostruzione di parte ricorrente dichiarando l'assenza del disservizio lamentato dalla parte istante che, inoltre, non ha prodotto documentazione a sostegno di quanto asserito in quanto gli screenshot acclusi in piattaforma, afferenti all'anno 2025 e non al citato biennio 2022 – 2023, non recano alcun riferimento al codice cliente o alla numerazione del cliente per cui agli stessi non potrà essere attribuito alcun valore probatorio e limitandosi a riconoscere la presenza del disservizio dalla data del 12/01/2023 fino al 26/01/2023.

Di converso, l'istante ritiene provata l'autenticità dei messaggi, dei disservizi sostenendo che possono ritenersi fondate le doglianze circa la ricostruzione del fatto storico e della allegazione della prova in realtà regolarmente avvenuta.

Da quanto è emerso dall'istruttoria risulta che l'istante ha inserito nel fascicolo documentale della presente istanza una serie di screenshot in cui non risulta essere presente alcun riferimento al codice cliente o alla numerazione della cliente.

Pur tuttavia, per espressa ammissione dell'operatore convenuto, l'istante risulta avere aperto una segnalazione di guasto in data 12/01/2023 che lo stesso ha dichiarato essersi concluso con la riattivazione dei servizi in data 25/01/2023.

Dall'esame dei messaggi SMS e delle comunicazioni agli atti si rileva che in data 12 gennaio 2023, Vodafone comunica l'apertura della segnalazione n. TTM00001680445, con accesso alla piattaforma di monitoraggio tramite codice 9608663. Il 14 gennaio 2023, viene comunicato che *“le verifiche hanno rilevato la necessità di un intervento fisico sulla linea da parte di un tecnico”*, da eseguirsi entro tre giorni lavorativi. Tuttavia, nessuna soluzione viene trovata nei giorni immediatamente successivi, come confermato dal messaggio dell'utente del 28 gennaio 2023: *“nonostante ho spento e acceso la Station, la linea non funziona”*. In data 25 e 26 gennaio 2023, Vodafone comunica che *“il guasto è stato risolto”*, ma le comunicazioni successive dimostrano che il servizio non è mai stato effettivamente ripristinato. Il 31 gennaio 2023, Vodafone afferma che *“la tua segnalazione tecnica è risolta”*, ma l'utente replica: *“non è risolto nulla, il*

servizio della linea ancora non è stato risolto, nonostante le verifiche abbiano rilevato la necessità di un intervento". Il 2 febbraio 2023, Vodafone invita l'utente a compilare un questionario di soddisfazione in merito alla risoluzione del guasto.

Dalla disamina degli atti, pertanto, si assume che l'unica segnalazione di guasto, circoscritta da numero di ticket espresso, è quella del 12 gennaio 2023 e che a differenza di quanto dichiarato dall'operatore convenuto la riattivazione dei servizi non sia avvenuta in data 25/01/2023 ma che il disservizio sia stato presumibilmente risolto in data 02/02/2023.

Avendo l'istante dimostrato di aver provveduto a segnalare il disservizio nel mese di gennaio 2023, conformemente a quanto indicato dal gestore e essendo emerso che la linea è stata ripristinata in data 02 febbraio 2023, si ritiene possa trovare applicazione l'art. 6, comma 1 del Regolamento indennizzi secondo cui: *"In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, purchè un servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno d'interruzione"*.

Pertanto, in applicazione delle norme regolamentari sopra richiamate, avendo l'istante dimostrato di aver effettuato la segnalazione ed in mancanza di documentazione prodotta dall'operatore in ordine alla corretta regolarità dei servizi, si ritiene che l'istante abbia diritto a vedersi riconosciuta, per il disservizio patito dal 16/01/2023 (primo giorno feriale successivo a domenica 15 gennaio 2023 che costituiva il terzo giorno seguente alla data di apertura della segnalazione desumibile dalla memoria dell'operatore convenuto) al 02/02/2023 (giorno di conclusione del disservizio dichiarato da Vodafone nel SMS con la quale chiede all'istante di compilare un questionario di soddisfazione in merito alla risoluzione del guasto), per un periodo totale di 17 giorni, la somma pari ad euro 204,00 (duecentoquattro/00), ai sensi e per gli effetti del combinato disposto dell'art. 6, comma 1 e dell'art. 13 comma 1, di cui al regolamento indennizzi alla delibera Agcom 73/11/CONS s. m. e i. (6 *2 * 17 gg). Vodafone Italia Spa dovrà quindi provvedere allo storno/rimborso delle fatture dallo stesso emesse in riferimento al solo periodo intercorrente tra le date del 16 gennaio al 2 febbraio 2023.

Per le predette ragioni ossia per il riconoscimento parziale del diritto allo storno/rimborso delle fatture emesse nel predetto periodo, le richieste di storno integrale dell' insoluto e di ritiro della pratica di recupero crediti non sono ritenute meritevoli di accoglimento.

Relativamente alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo si specifica quanto segue.

Dalla documentazione prodotta in atti emerge la presenza della pec inviata in data 20/11/2024 dall' Avv. XXX all'indirizzo di posta elettronica certificata servizioclienti@vodafone.pec.it nella quale è stata segnalata la presenza del disservizio ed è stata effettuata la richiesta del riconoscimento degli indennizzi per l'interruzione del servizio e per la perdita del numero telefonico 0863/XXX.

L'operatore di converso evidenzia che il deposito dell'istanza di conciliazione è datato 29/11/2024 dichiarando, inoltre, che tra la data del reclamo e la proposizione dell'istanza di conciliazione presso il Corecom, devono trascorrere, almeno, i tempi contrattuali di risposta ovvero 45 giorni.

L'art. 12 delle condizioni generali di contratto per il servizio Vodafone casa wireless prevede che: *“Eventuali reclami in merito agli importi indicati nel conto telefonico per il servizio dovranno essere inoltrati a Vodafone entro e non oltre 45 (quarantacinque) giorni dalla data di ricezione del conto telefonico, tramite raccomandata con avviso di ricevimento, o con le altre modalità convenute, con l'indicazione delle voci e degli importi contestati. Vodafone esaminerà il reclamo e, in caso di rigetto, fornirà risposta entro 45 giorni dal ricevimento del medesimo. Qualora il reclamo sia riconosciuto fondato, Vodafone provvederà a riaccreditare gli importi non dovuti eventualmente applicando gli indennizzi previsti dalla carta del Cliente e/o dalle normative vigenti. In difetto, la fattura si intenderà accettata per l'intero importo”*.

Rispetto alla segnalazione depositata in atti dall'istante, trasmessa tramite pec in data 20/11/2024, in base al medesimo art. 12 delle Condizioni generali appena citate, l'operatore avrebbe dovuto fornire riscontro entro il termine massimo di 45 giorni dalla ricezione e, dunque, entro il 04/01/2025. Risulta, tuttavia, che ben prima dello scadere di detto termine, in data 29/11/2024 l'istante ha promosso nei confronti dell'operatore il tentativo obbligatorio di conciliazione. Sul punto giova rammentare che l'Autorità Garante per le Comunicazioni, nel rigettare la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, nella Del. n 212/18/CIR ha dichiarato che: *“Per poter acclarare la mancata gestione del reclamo è necessario che tra la data del reclamo e quella di deposito dell'istanza di conciliazione intercorrano almeno 45 giorni di tempo, cioè il lasso di tempo entro cui la società è tenuta a fornire riscontro all'utente in base alla carta dei servizi. Diversamente la procedura di conciliazione e, nel suo ambito, l'udienza di discussione, rappresentano l'occasione di confronto tra le parti e l'opportunità di composizione delle rispettive posizioni in luogo del reclamo: l'utente, in altre parole, rinuncia allo strumento del reclamo per servirsi della procedura contenziosa e, alla luce di ciò, la mancata risposta dell'operatore in pendenza di procedura amministrativa non risulta essere sanzionabile”*. Pertanto, in conformità alla giurisprudenza dell'Autorità, l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo richiesto dall'istante ai sensi dell'art. 12 del Regolamento Indennizzi non può in nessun modo essere riconosciuto.

Relativamente alla richiesta dell'indennizzo per la perdita del numero posseduto dall'utente, si specifica quanto segue.

L'istante ha dichiarato che il gestore nell'anno 2023 ha distaccato senza preavviso l'utenza numerica, determinandone la perdita della numerazione storica.

Relativamente ad essa, parte istante la formula nella misura di € 500,00 alla luce del dichiarato relativo possesso dall'anno 2019, reclamato in tali termini in sede di descrizione dei fatti posti alla base della istanza di definizione richiesta. Sul punto si sottolinea il fatto che, riguardo la perdita della numerazione, l'Agcom è costante nel ritenere che la richiesta di relativo indennizzo vada ancorata ad evidenze formali (copia contrat-

to/fatture/elenchi telefonici) che attestino in maniera assoluta l'effettivo possesso dell'utenza telefonica dalla data che si intende far valere (tra le più recenti, cfr.: Del. n. 17/22/CIR, Del. n. 10/22/CIR, Del. n. 145/22/CONS). Nel caso di specie, rispetto all'utenza telefonica n. 0863/XXX, risulta depositata in atti dall'istante copia della fattura Vodafone n. AN02463955 del 04/02/2021 (relativa al periodo di fatturazione dal 01/12/2020 al 31/01/2021), da cui si desume il possesso della numerazione oggetto di controversia in capo all'istante a partire, appunto, dal giorno 01/12/2020. Orbene, nella perdita della numerazione in seguito alla sospensione della linea per morosità dell'utente, questi ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo previsto per tali fatti-specie, laddove non sia stato preavvisato dal gestore entro il termine contrattualmente stabilito, o comunque congruo, del recesso dall'offerta contrattuale e dunque della imminente cessazione dal contratto. Nel caso di specie l'operatore è stato ritenuto responsabile per la perdita della numerazione oggetto della controversia poiché non ha provato in maniera espressa né nella documentazione agli atti di aver inviato all'istante, in un termine congruo, preavviso dell'imminente risoluzione contrattuale, in grado di consentire allo stesso le misure necessarie per scongiurare tale evento.

A tal proposito va considerato quanto riportato dal Regolamento indennizzi, delibera Agcom n. 347/18/CONS, Allegato A, art. 10, comma 1: *“nel caso in cui perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato, l'utente ha diritto a un indennizzo, da parte dell'operatore responsabile del disservizio, pari a euro 100 per ogni anno di precedente utilizzo, fino a massimo di euro 1.500.”*, parte istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo per la perdita della numerazione posseduta dal 2020, per un importo pari ad € 400,00.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente

DELIBERA

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla Sig.ra XXX , per il tramite dell'Avv. XXX, nei confronti dell'operatore Vodafone Italia Spa, per le motivazioni espresse in premessa.
2. La società Vodafone Italia Spa è tenuta a corrispondere in favore della parte istante l'indennizzo pari ad € 204,00 (€ 6,00 * 2 servizi principali * 17 gg) ai sensi e per gli effetti del combinato disposto dell'art. 6, comma 1 e dell'art. 13 comma 1 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera Agcom 73/11/CONS ss. mm. ii., per la totale interruzione dei servizi voce e dati sulla utenza telefonica n. 0863/414320 per un periodo totale di 17 giorni.
3. La società Vodafone Italia Spa è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante provvedendo ad effettuare il rimborso parziale delle fatture emesse in riferimento ai periodi intercorrenti tra le date del 16/01/2023 e 02/02/2023, per le ragioni sopra evidenziate;
4. La società Vodafone Italia SpA è tenuta a corrispondere in favore della parte istante l'indennizzo pari ad € 400,00 (quattrocento/00) ai sensi e per gli effetti dell'art. 10, di cui al Regolamento Indennizzi ex delibera Agcom 73/11/CONS ss. mm. ii., per la perdita del numero telefonico 0873/442827, per il periodo precisato in premessa.
5. La società Vodafone Italia SpA è tenuta altresì a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima;
6. 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;
7. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
8. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

9. La presente Delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Co.re.com Abruzzo.

L'aquila 12/08/2025

Il Presidente

Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e ii