

**DELIBERA N.7**

**XXX / VODAFONE ITALIA SPA  
(GU14/713784/2024)**

**Il Co.re.com Abruzzo**

NELLA riunione del Co.Re.Com. Abruzzo del 30/04/2025

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;

VISTA l’istanza di XXX del 06/11/2024 acquisita con protocollo n. 0292147 del 06/11/2024;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante, per il tramite dell’Avv. XXX, contesta quanto di seguito: “*L’utente lamenta totali isolamenti reiterati e continuati alternati a malfunzionamenti parziali da agosto 2023 sino ad oggi 03 ottobre 2024. In particolare con pec del luglio 2024, lo stesso predisponendo uno storico segnalazioni a cui il gestore, in data 10 settembre 2024, rispondeva con accoglimento parziale, evidenziando, contestualmente, ulteriori segnalazioni risalenti al periodo compreso tra il 30 agosto 2023 ed il 15 dicembre 2023 come da documentazione fotografica depositata in atti. Ad oggi persiste il malfunzionamento di linea. Il Gestore anziché risolvere definitivamente le problematiche relative al funzionamento della linea, in data 28 agosto 2024 e 12 settembre 2024, proponeva all’istante la sottoscrizione di un contratto fibra ad oggi ancora in attesa di attivazione. Per le specifiche rimandiamo all’allegato pec in atti del 30/07/2024 e alla risposta Vodafone con parziale riscontro del 10/09/2024 preannunciando che ad oggi nessun accredito risulta versato all’utente a titolo di*

*rimborso deposito e indennizzi parziali, gli stessi comunque considerati come acconto sul maggior dovuto”.*

In base a tali premesse, l’istante chiede:

- i. L’indennizzo per malfunzionamento parziale/totale da agosto 2023 ad oggi sino a risoluzione definitiva;
- ii. Il rimborso di quota parte fatture da agosto 2023 ad oggi per isolamenti nonché da marzo 2024 per profili non richiesti;
- iii. L’indennizzo per l’applicazione di profili tariffari non richiesti;
- iv. L’indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- v. Il miglioramento del funzionamento della linea anche in base alla stipulazione del contratto fibra in corso di attivazione;
- vi. Altro in base al buon esito fibra.

Allega:

- Copia del messaggio trasmesso mediante sms in data 06/12/2023 in cui è testualmente riportato: *”XXX7945 è il tuo codice di verifica”*;
- Copia del messaggio trasmesso mediante sms in data 10/12/2023 in cui è testualmente riportato: *”XXX6592 è il tuo codice di verifica Vodafone”*;
- Copia del messaggio trasmesso mediante sms in data 15/12/2023 in cui è testualmente riportato: *”Vodafone Bronze Plus si rinnoverà il giorno 20/12/2023. Verifica di avere credito sull’app My Vodafone: [voda.it/mycredito](http://voda.it/mycredito)”*;
- Copia del messaggio trasmesso mediante sms in data 15/12/2023 in cui è testualmente riportato: *”XXX la tua segnalazione XXX8302580527 è stata chiusa”*;

- Copia del messaggio trasmesso mediante sms in data 28/02/2024 in cui è testualmente riportato: *”XXX, salve, la invito ad attendere il rimborso del deposito cauzionale perché si fa automaticamente entro 90 giorni dal cambio a rid. Saluti Vodafone”*;
- Copia del messaggio trasmesso mediante sms in data 15/03/2024 in cui è testualmente riportato: *”Vodafone Bronze Plus si rinnoverà il giorno 20/03/2024. Verifica di avere credito sull’app My Vodafone: voda.it/mycredito”*;
- Copia del messaggio trasmesso mediante sms in data 18/03/2024 in cui è testualmente riportato: *”XXX, ti informiamo che la tua segnalazione è stata gestita. Segui online la tua segnalazione. Vai su segnalazioni.vodafone.it e accedi con il numero XXX67291 e codice segreto XXX41665 oppure clicca su <https://segnalazioni.vodafone.it>”*;
- Copia del messaggio trasmesso mediante sms in data 20/03/2024 in cui è testualmente riportato: *”Vodafone Bronze Plus si è rinnovata per un mese. Per tutti i dettagli vai sull’app My Vodafone: voda.it/myofferta”*;
- Copia del messaggio trasmesso mediante sms in data 25/03/2024 in cui è testualmente riportato: *”E’ stato attivato il monitoraggio sulla performance della tua linea, sarai aggiornato al termine delle verifiche”*;
- Copia del messaggio trasmesso mediante sms in data 27/03/2024 in cui è testualmente riportato: *”Abbiamo risolto il guasto XXX018267291 sulla tua linea fissa, verifica se il servizio funziona regolarmente, eventualmente spegni ed accendi”*;
- Copia del messaggio trasmesso mediante sms in data 28/03/2024 in cui è testualmente riportato: *”Vodafone: abbiamo provato a contattarti al numero XXX per verificare il servizio. Riproveremo nelle prossime ore. Attendi la nostra chiamata”*;

- Copia del messaggio trasmesso mediante sms in data 31/03/2024 in cui è testualmente riportato: *"XXX ti informiamo che la tua richiesta è stata gestita"*;
- Copia del messaggio trasmesso mediante sms in data 02/04/2024 in cui è testualmente riportato: *"Gentile cliente ti invitiamo a rispondere ad un breve questionario di gradimento relativo alla risoluzione del guasto sulla tua linea fissa. Segnalazione XXX267291 prov:AQ"*;
- Copia del messaggio trasmesso mediante sms in data 15/04/2024 in cui è testualmente riportato: *"Vodafone Bronze Plus si rinnoverà il giorno 20/04/2024. Verifica di avere credito sull'app My Vodafone: voda.it/mycredito"*;
- Copia del messaggio trasmesso mediante sms in data 22/04/2024 in cui è testualmente riportato: *"XXX6658 è il tuo codice di verifica"; "XXX3042 è il tuo codice di verifica Vodafone"; "XXX9643 è il tuo codice di verifica"*;
- Copia del messaggio trasmesso mediante sms in data 24/04/2024 in cui è testualmente riportato: *"XXX5042 è la tua password temporanea"*;
- Copia del messaggio trasmesso mediante sms in data 29/04/2024 in cui è testualmente riportato: *"Marco, la tua segnalazione XXX3185456706 è stata chiusa"*;
- Copia del messaggio trasmesso mediante sms in data 15/05/2024 in cui è testualmente riportato: *"Vodafone Bronze Plus si rinnoverà il giorno 20/05/2024. Verifica di avere credito sull'app My Vodafone: voda.it/mycredito"*;
- Copia del messaggio trasmesso mediante sms in data 22/05/2024 in cui è testualmente riportato: *"XXX2099 è il tuo codice di verifica Vodafone"; "XXX1939 è il tuo codice di verifica"*;
- Copia del messaggio trasmesso mediante sms in data 28/05/2024 in cui è testualmente riportato: *"XXX8208 è la tua password temporanea"*;

- Copia del messaggio trasmesso mediante sms in data 29/05/2024 in cui è testualmente riportato: *”XXX2596 è il tuo codice di verifica Vodafone”*;
- Copia del messaggio trasmesso mediante sms in data 06/06/2024 in cui è testualmente riportato: *”XXX5483 è il tuo codice di verifica Vodafone”*;
- Copia del messaggio trasmesso mediante sms in data 08/06/2024 in cui è testualmente riportato: *”Abbiamo preso in carico la tua segnalazione XXX6076782307. Ti chiediamo di attendere nostri aggiornamenti”*;
- Copia del messaggio trasmesso mediante sms in data 12/06/2024 in cui è testualmente riportato: *”XXX6395 è il tuo codice di verifica Vodafone”*;
- Copia del messaggio trasmesso mediante sms in data 21/06/2024 in cui è testualmente riportato: *”XXX9284 è il tuo codice di verifica Vodafone”*;
- Copia del messaggio trasmesso mediante sms in data 21/06/2024 in cui è testualmente riportato: *”Gentile cliente, ci scusiamo per gli eventuali disagi occorsi oggi causati da problemi ad alcuni sistemi. Le confermiamo il completo ripristino dei servizi”*;
- Copia del messaggio trasmesso mediante sms in data 05/07/2024 in cui è testualmente riportato: *”XXX6363 è il tuo codice di verifica Vodafone”*; *”XXX3453 è il tuo codice di verifica ”*;
- Copia del messaggio trasmesso mediante sms in data 06/07/2024 in cui è testualmente riportato: *”Ti informiamo che la tua richiesta è stata gestita ”*; *”XXX1884 è il tuo codice di verifica ”*; *”Segui online la tua segnalazione. Vai su segnalazioni.vodafone.it e accedi al numero XXX18501 e codice segreto XXX41665”*;
- Copia del messaggio trasmesso mediante sms lunedì in cui è testualmente riportato *”XXX4411 è il tuo codice di verifica Vodafone”*; *“XXX2002 è il tuo codice di verifica Vodafone”*

- Copia del messaggio trasmesso mediante sms in cui è testualmente riportato: *”XXX alla tua richiesta abbiamo assegnato il codice pratica numero XXX07805312”*;
- venerdì *“XXX9398 è il tuo codice di verifica Vodafone”.Le verifiche hanno rilevato la necessità di un intervento sulla linea da parte di un tecnico. Qualora fosse necessario ti contatterà sul numero cellulare che hai indicato per concordare un appuntamento”*;
- Copia del messaggio trasmesso mediante sms in data 27/08/2024 in cui è testualmente riportato: *”Raffaele buongiorno, Vodafone a singhiozzo. Contattati ora per controllo linea. Ti invio la segnalazione. Buona giornata; “ XXX6070 è il tuo codice di verifica Vodafone”*;
- giovedì: *”XXX4587 è il tuo codice di verifica Vodafone”*; *”XXX2148 è il tuo codice di verifica Vodafone”*;
- venerdì : *”XXX4587 è il tuo codice di verifica Vodafone”*;
- Copia del messaggio trasmesso mediante sms in cui è testualmente riportato: *”XXX, ti informiamo che la tua richiesta è stata gestita”*;
- Copia del messaggio inviato e consegnato mediante posta elettronica certificata dall’indirizzo [avv.XXX@pec.libero.it](mailto:avv.XXX@pec.libero.it) all’indirizzo [consumeracc.o@pec.vodafone.it](mailto:consumeracc.o@pec.vodafone.it) in data 30/07/2024;
- Copia della risposta del gestore convenuto inviato e consegnato mediante posta elettronica certificata dall’indirizzo [avv.XXX@pec.libero.it](mailto:avv.XXX@pec.libero.it) in data 10/09/2024;
- Copia del messaggio inviato e consegnato mediante posta elettronica certificata dall’indirizzo [avv.XXX@pec.libero.it](mailto:avv.XXX@pec.libero.it) all’indirizzo [consumeracc.o@pec.vodafone.it](mailto:consumeracc.o@pec.vodafone.it) in data 03/10/2024;

- Copia della fattura n. TF31623598 del 18/12/2023 dell'importo di € 22,90;
- Copia della fattura n. TF41337866 del 24/02/2024 dell'importo di € 22,90;
- Copia della fattura n. TF43437980 del 21/04/2024 dell'importo di € 23,80;
- Copia della fattura n. TF44947445 del 22/05/2024 dell'importo di € 24,89;
- Copia della fattura n. TF47816832 del 20/07/2024 dell'importo di € 49,78;
- Copia dell'ordine 677481612A del 29/08/2024 relativo all'offerta Internet Unlimited sul fisso;
- Copia del riepilogo dell'ordine 677481612A del giorno 12/09/2024.

## 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. Nello specifico, difatti, come peraltro già comunicato all'utente mediante apposita nota informativa del 10/09/2024, la scrivente società conferma di aver gestito correttamente la segnalazione del 18/03/2024 con annessa risoluzione della medesima del 31/03/2024 e relativo accredito di euro 90,00 nonché il ticket del 30/08/2023, risolto anch'esso positivamente e nei termini previsti dalla Carta Servizi oltre che dalla normativa di settore. Si rileva, inoltre, che dalla segnalazione inviata in data 27/08/2024 è emerso come in realtà fosse presente un guasto all'impianto del cliente e, quindi, non imputabile a Vodafone. Il gestore, pertanto, contesta 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. 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 avendo Vodafone gestito positivamente tutte le segnalazioni ricevute, come sopra espresso e documentato. È, 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. 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. 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 assurge 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 del Co.re.com Campania 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 relativa 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 incombente" (ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR, e delibera Co.re.com 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 relazione, poi, all'asserita mancata attivazione del servizio fibra è opportuno porre all'attenzione del Corecom adito che l'istante, nell'ambito del procedimento GU5/706646/2024, con nota del 29/10/2024 ha espressamente rinunciato all'attivazione del servizio in oggetto, come peraltro già ivi indicato da Vodafone con memoria dell'11/10/2024. Il deposito cauzionale di euro 50,00, invece, è stato rimborsato in data 10/09/2024, come indicato nella nota inviata al cliente. 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 generazione 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 attivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto. 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.*

Allega:

- Copia della nota trasmessa dalla società Vodafone Italia SpA mediante posta elettronica certificata all'indirizzo [avv.XXX@pec.libero.it](mailto:avv.XXX@pec.libero.it) in data 10/09/2024.

### **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: *"In relazione alla nota informativa del 10/09/2024, la società Vodafone Italia SpA conferma di aver gestito correttamente la segnalazione del 18/03/2024 con annessa risoluzione della medesima del 31/03/2024 e relativo accredito di euro 90,00 nonché il ticket del 30/08/2023, risolto anch'esso positivamente e nei termini previsti dalla Carta Servizi oltre che dalla normativa di settore ...". Nello specifico controparte sorvola nei propri scritti difensivi l'arco temporale intercorso tra agosto 2023 a marzo 2024". Difatti, nella missiva del Gestore datata 10 settembre 2024, la stessa società conferma che il Ticket numero XXX000017612321 relativo alla segnalazione numero XXX02580527 è stato aperto in data 30/08/2023 e contraddittoriamente chiuso in data 03/09/2023". Tuttavia, come ampiamente comprovato in atti, ed in particolar modo con l'allegazione fotografica sms del 06/12/2023 e 15/12/2023 si evince che i codici verifica di isolamento erano ancora in corso e che il Ticket numero XXX00017612321 relativo alla segnalazione numero XXX02580527, veniva risolto giammai al 3 settembre 2023, ma solamente in data 15/12/2023 ore 19:21, dopo ben 106 giorni continuativi di isolamento parziale/totale.*

*In particolare ancora, nel dicembre 2023 l'istante sollecitava i seguenti protocolli rinvenibili tramite sms e area clienti Vodafone: Prot. n. XXX7945 del 6 dicembre 2023 ore 10:20, Prot. n. XXX6592 del 10 dicembre ore 20:51, chiusura segnalazione del 15 dicembre 2023 Prot. n. XXX02580527 aperto dal 30 agosto 2023. Tale arco temporale pertanto non è stato gestito correttamente in termini di tempistiche d'intervento come da carta servizi per la risoluzione, con riparazione oltre i 106 giorni, e senza alcuna informativa a tutt'oggi su cosa sia accaduto, nonostante il regolare pagamento delle fatture da parte del signor XXX da rimborsare e indennizzare in questa sede. Ancora, con riferimento alle seguenti segnalazioni: sms del 18 marzo ore 16:47 Prot. n. XXX67291 codice segreto XXX41665, sms del 25 marzo 2024 ore 16:02 e sms del 27 marzo guasto ticket n. XXX00018267291 ore 13:03, reclamo del 31 marzo ore 16:31, si rappresenta che il totale isolamento è perdurato per un totale di giorni 13, ben oltre le tempistiche previste dalla Carta dei servizi Vodafone, dunque senza una corretta gestione delle segnalazioni in questione. Ancora, controparte nei propri scritti difensivi omette le ulteriori segnalazioni come da allegati sms in atti, con riferimento all'arco temporale di riferimento compreso tra i mesi di aprile 2024 e luglio 2024, nello specifico: sms del 22 aprile 2024 Prot. n. XXX5658 ore 16:04, sms del 22 aprile 2024 Prot. n. XXX042, sms del 22 aprile 2024 Prot. n. XXX9643, sms 24 aprile 2024 Prot. n. XXX5042- Password temporanea per tentativo di ripristino da remoto andato vano, chiusura al 29 aprile 2024 Prot. n. XXX3185456706 ore 13:18 per un totale di giorni 7, 22 maggio 2024 sms ore 17:58 codice di verifica XXX2099 password temporanea, sms del 28 maggio 2024 password temporanea XXX8208 ore 10:41, sms del 29 maggio ore 11:36 codice di verifica XXX2596, sms del 6 giugno 2024 ore 23:20 codice di verifica XXX5483, 8 giugno 2024 segnalazione XXX6782307 ore 11:32 sms del 12 giugno 2024 codice di verifica XXX6395 ore 9:50 per un totale di giorni 20 , sms per totale isolamento del 21 giugno 2024 ore 20:33 codice verifica XXX9284 finanche al 5 luglio 2024 ore 13:03 codice verifica XXX6363 per un totale di 14 giorni, sms del 26 luglio 2024 ore 23:03 codice verifica XXX3453, sms del 27 luglio ore 8:59 codice verifica XXX1884, sms del 29 luglio ore 13:09 codice verifica XXX4411, sms del 29 luglio 2024 ore 15:11 codice verifica XXX2022, per un totale di giorni 4. In riferimento al Ticket*

*del 30/08/2023, totale isolamento dal 26/08/2024 al 29/10/2024, giusto GU5 in atti, giammai il Gestore ha gestito correttamente le segnalazioni, occorse ben oltre il termine previsto dalla Carta dei servizi Vodafone, in quanto il periodo di tempo di totale isolamento reiterato e continuato si è protratto per 65 giorni consecutivi. Ripristinata definitivamente l'utenza, l'utente ha preferito rinunciare solo in data 29/10/2024 alla fibra con costi di abbonamento più gravosi, in costanza della ritardata attivazione del servizio fibra per oltre 60 giorni a cui si rinuncia anche in termini di indennizzi. Pertanto, alla luce delle segnalazioni ribadite anche in questa sede, in merito all'accredito dei 90,00 Euro elargiti dal Gestore risulta essere irrisorio e già considerato quale mero acconto sul totale dovuto mediante pec del giorno 30.10.2024 il versamento di tale somma per quanto Euro 50,00 quale rimborso deposito cauzionale per cambio modalità di pagamento gennaio 2024 dopo ben oltre 9 mesi, ed Euro 40,00 rimanenti sempre a titolo non specificato. Qualora si trattasse di indennizzi sarebbero quindi somme del tutto irrisorie per disservizi durati un anno, se fossero rimborsi fatture sarebbero ancora comunque irrisori per oltre un anno di disservizi, agosto 2023- ottobre 2024. Riguardo la tabella di sistema prodotta da Vodafone S.P.A. si contesta la conformità della stessa ad eventuali tabelle originali di sistema, difettando qualsivoglia requisito di autenticità e conformità. Tanto è vero che non è mai trapelata financo nelle more del GU5, alcun ipotetico guasto all'impianto interno del signor XXX. Si rappresenta che il Cliente al di là delle segnalazioni al Gestore non è mai intervenuto personalmente per mezzo di alcun tecnico sul proprio impianto, né gli è mai stato richiesto di intervenire personalmente sul proprio impianto interno. Tanto è che si evince dalla tabella prodotta da Vodafone lo scarico di responsabilità reciproche tra Telecom Italia e Vodafone S.p.A. Sta di fatto che il Cliente non è mai dovuto intervenire in proprio per il ripristino del guasto sul proprio impianto interno attualmente sempre funzionante, e che solo in data 29/10/2024 Vodafone ripristina il funzionamento dell'utenza voce e internet con propri mezzi. Difatti ad oggi ancora non spiega il tipo di intervento espletato per ripristinare la linea telefonica dopo un anno di disservizi, sul presupposto che il signor XXX non è mai intervenuto personalmente e in alcun modo sui sistemi interni. Qualora fosse veritiera la tabella del 28/08/2024 il gestore Vodafone sarebbe comunque responsabile*

*di scarsa informazione e trasparenza per quanto solo con il deposito delle memorie prodotte in GUI4 dichiara per la prima volta con tale pretestuoso stratagemma, una presunta e falsa corresponsabilità dell'utente solo per evitare eventuali indennizzi. In particolare a "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 avendo Vodafone gestito positivamente tutte le segnalazioni ricevute, come sopra espresso e documentato" (rigo 12 pag. 2 memoria Vodafone S.p.A.) 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. Ancora, sulla documentazione probatoria di parte la stessa risulta cospicua e abbondante per il tramite di tutti gli sms allegati oltre le pec del 30/07/2024 e del 03/10/2024 oltre la risposta di Vodafone di settembre 2024 ove ribadiva il primo protocollo aperto in data 30/08/2023 finanche ad ottobre 2024, e quindi per oltre un anno di disservizi. Adempiuto seppur tardivamente il rimborso del deposito cauzionale nel mese di ottobre 2024, controparte sorvola completamente sugli aumenti unilaterali senza preavviso ossia profili tariffari non richiesti, in quanto la tariffa originaria 2023*

*era pari ad 22,90 mese, a marzo 2024 seguivano importi più gravosi ai danni dell'utente per un importo pari ad € 23,80, nonché € 24,89 per il mese di aprile 2024 fino a luglio fattura bimestrale da € 49,78, nonché per i mesi a seguire, agosto, settembre, ottobre, novembre e dicembre 2024. Si insiste pertanto sulla richiesta del rimborso totale delle fatture per i periodi di isolamento dal 30 agosto 2023 al 29 ottobre 2024 nonché rimborso parziale Euro 2,00 per gli aumenti unilaterali subiti senza preavviso e senza giusta causa dal marzo 2024 sino ad oggi. Contraddittoriamente a quanto asserito nella comunicazione scritta di Vodafone in tal periodo ove veniva asserito che: "il costo mensile non cambia, nessuna rimodulazione: il costo dell'offerta rimane invariato" e che si allega alla presente. Ne deriva pertanto che il Gestore ha imputato per tutto il 2024 costi aggiuntivi in maniera arbitraria. Sulla mancata risposta ai reclami l'utente apre da oltre un anno Ticket inevasi dal gestore se non nelle more del GU5. Generiche e immotivate nonché falsate nella ricostruzione storico fattuale sono stati gli scritti difensivi del Gestore oltre che tardivi. La Controparte non ha prodotto alcuna documentazione probatoria attestante la regolare e corretta gestione della pratica, evidenziando scarso spirito conciliativo in prima udienza (Ug) 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 chiarire le richieste al Co.re.com., a ristoro del pregiudizio subito dall'utente derivante dai sopra menzionati disservizi trova applicazione, in materia di garanzie offerte al cliente, oltre alla Carta dei Servizi e alle condizioni generali d'abbonamento (CGA) anche l'allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS. Ciò premesso, si conclude perché l'Autorità adita voglia:*

*Riconoscere in favore dell'istante il rimborso totale delle fatture pagate da agosto 2023 al 29 ottobre 2024 nei periodi di disservizio per l'importo di € 196,23;*

*Rimborsare la quota parte di € 2,00 per l'ingiustificato aumento unilaterale operato dal gestore convenuto dalla fatturazione emessa da marzo 2024 ad ottobre 2024 per un totale pari ad Euro 20,00;*

*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 la somma totale di Tot. € 2.082,00, per un minimo di tot. giorni (agosto 2023- ottobre 2024) per isolamento parziale 30 agosto 2023- 15 dicembre 2023 pari ad Euro 630,00, e isolamento totale marzo 2024- luglio 2024/ agosto 2024- ottobre 2024 totale giorni 121 Euro 1.452,00;*

*Riconoscere in favore dell'istante ex art 9 comma 2 la somma totale di € 900,00 per un minimo di totale n. 300 giorni profili tariffari e servizi accessori non richiesti o maggior somma che si vorrà riconoscere, anche per equità, in proporzione ai danni subiti. Altro per equità;*

*Rimborso spese € 100,00.*

Allega:

- Copia della nota trasmessa dalla società Vodafone Italia SpA mediante posta elettronica certificata all'indirizzo [avv.XXX@pec.libero.it](mailto:avv.XXX@pec.libero.it) in data 10/09/2024.
- Copia del messaggio trasmesso mediante sms in data 15/12/2023 in cui è testualmente riportato: "XXX la tua segnalazione XXX8302580527 è stata chiusa";
- Copia della fattura n. TF46210024 del 22/06/2024 dell'importo di € 24,89;
- Copia della fattura n. TF47816832 del 20/07/2024 dell'importo di € 49,78;
- Copia della fattura n. TF51420657 del 21/09/2024 dell'importo di € 24,78;
- Copia della fattura n. TF53429947 del 22/10/2024 dell'importo di € 24,89;
- Copia della fattura n. TF58270000 del 21/12/2024 dell'importo di € 24,89.

**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 parziale alternata alla assenza totale dei servizi collegati alla linea telefonica XXX dalla data del 30/08/2023 fino alla data del 29/10/2024 e, in ragione di essa, chiede di procedere al riconoscimento dell'indennizzo per il malfunzionamento, al rimborso delle somme pagate nel periodo di assenza della linea telefonica oltre al riconoscimento degli indennizzi per applicazione di profili tariffari non richiesti e per la mancata o ritardata risposta ai reclami. L'istante, inoltre, lamenta la tardata attivazione del contratto fibra proposto dal gestore convenuto nel mese di agosto 2024.

Entrando nel merito della istanza la parte istante lamenta di aver subito disservizi sulla linea n. XXX che, in maniera discontinua, nel periodo compreso tra la data del 30/08/2023 ed il 29/10/2024, avrebbero impedito prima la parziale e poi la totale utilizzazione dei servizi telefonici e, sulla scorta di tali presupposti, chiede la refusione degli indennizzi ed il rimborso di quanto pagato nel periodo di mancata fruizione della linea telefonica.

Più in particolare, rispetto al malfunzionamento riscontrato l'istante ha dichiarato di aver effettuato molteplici segnalazioni mediante sms e due segnalazioni a mezzo pec nelle date del 30/07/2024 e del 03/10/2024, nelle quali comunicava al gestore convenuto l'assenza dei servizi fonia e dati collegati alla utenza telefonica XXX.

L'operatore, di converso, sostiene di aver gestito correttamente la segnalazione del 18/03/2024 con annessa risoluzione della medesima del 31/03/2024 e il ticket del 30/08/2023, risolto anch'esso positivamente e nei termini previsti dalla Carta Servizi rilevando, inoltre, che dalla segnalazione inviata in data 27/08/2024 è emerso come in realtà fosse presente un guasto all'impianto del cliente e, quindi, non imputabile a Vodafone.

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”.*

Da quanto è emerso dall'istruttoria risulta che l'istante ha provveduto ad aprire le segnalazioni per la presenza del guasto a partire dalla data del 06/12/2023, conformemente alle indicazioni delle Condizioni generali di contratto (art. 15 delle condizioni generali per il servizio adsl o fibra e di connettività wireless applicato al contratto in essere tra le parti per la fornitura del servizio fisso).

Dalla disamina delle segnalazioni inserite dalla parte istante nel fascicolo documentale, emerge l'interlocuzione avvenuta tra le parti e la presenza delle comunicazioni inerenti all'esistenza del guasto:

- Il 06/12/2023 Vodafone ha trasmesso il messaggio mediante sms in cui è testualmente riportato: *”XXX7945 è il tuo codice di verifica”*;
- Il 15/12/2023 Vodafone ha trasmesso il messaggio mediante sms: *”La tua segnalazione XXX8302580527 è stata chiusa”*;
- Il 18/03/2024 Vodafone ha trasmesso il messaggio mediante sms: *”La tua segnalazione è stata gestita”*;
- Il 27/03/2024 Vodafone ha trasmesso il messaggio mediante sms: *” Il guasto XXX00018267291 è stato risolto”*;
- Il 31/03/2024 Vodafone ha trasmesso il messaggio mediante sms in cui è testualmente riportato: *”XXX ti informiamo che la tua richiesta è stata gestita”*;
- Il 22/04/2024 Vodafone ha trasmesso il messaggio mediante sms in cui è testualmente riportato: *”XXX6658 è il tuo codice di verifica”*
- Il 29/04/2024 Vodafone ha trasmesso il messaggio mediante sms: *”La tua segnalazione XXX85456706 è stata chiusa”*;
- In data 08/06/2024 Vodafone ha trasmesso il messaggio mediante sms: *” Abbiamo preso in carico la tua segnalazione XXX607678237”*;

- Il 21/06/2024 Vodafone ha trasmesso il messaggio mediante sms:”  
*Confermiamo il completo ripristino dei servizi*”.

Nella pec del 30/07/2024 trasmessa e consegnata al gestore convenuto, l’istante ha indicato specifici periodi di tempo e durata complessiva del disservizio sulla linea telefonica oggetto del presente procedimento, facendo riferimento alle comunicazioni inviate e ricevute dal gestore tramite sms, allegate in copia nel fascicolo documentale della presente istanza e ripartite nel seguente modo:

- Dal 06/12/2023 fino al 15/12/2023 per un totale di 9 giorni;
- dal 18/03/2024 al 31/03/2024 per un totale di 13 giorni;
- dal 22/04/2024 al 29/04/2024 per un totale di 7 giorni;
- dal 22/05/2024 al 12/06/2024 per un totale di 20 giorni;
- dal 21/06/2024 al 05/07/2024 per un totale di 14 giorni;
- dal 26/07/2024 al 29/07/2024 per un totale di 4 giorni.

Il confronto operato tra le comunicazioni intervenute nel periodo intercorrente tra le date del 06/12/2023 e del 30/07/2024, documentate in atti mediante esibizione degli sms inviati da Vodafone alla parte istante e l’indicazione dei periodi di disservizio indicati nella nota del 30/07/2024, consente di individuare 4 distinti periodi di disservizio contrassegnati dalla apertura della segnalazione di guasto e dalla conclusione dello stesso dal 06/12/2023 al 15/12/2023 , dal 18/03/2024 al 31/03/2024, dal 22/04/2024 al 29/04/2024 e dall’08/06/2024 al 21/06/2024.

Se, infatti, si può affermare che per i periodi citati risulta verosimile il disservizio lamentato dall’istante, alla luce delle dichiarazioni rese dall’operatore con riferimento alla conclusione delle segnalazioni di guasto numericamente contrassegnate, non si può affermare che per i periodi intercorrenti tra le date del 22/05/2024 e 12/06/2024, dal 21/06/2024 al 05/07/2024 e dal 26/07/2024 fino al 29/07/2024 citati nella nota del 30/07/2024, esista prova dell’esistenza di una apertura di segnalazione cui sia conseguita una chiusura da parte del gestore convenuto, né tantomeno la riconducibilità delle dichiarazioni prodotte ad una fattispecie di malfunzionamento.

Dalla disamina degli atti presenti nel fascicolo documentale della presente istanza si evidenzia, inoltre, come sia nella nota del 03/10/2024 trasmessa dall’istante

all'operatore convenuto, che nel Gu5/706646/2024 inserito nella stessa data nella piattaforma telematica Conciliaweb, l'istante faccia riferimento ad una ulteriore interruzione dei servizi segnalata in data 26/08/2024 e conclusa, conformemente alle dichiarazioni rese dallo stesso nell'ambito del fascicolo documentale della richiesta di provvedimento temporaneo, in data 11/10/2024.

Pertanto, nel caso di specie, l'istante ha documentato in atti di avere segnalato tramite sms dalla data del 06/12/2023 il guasto e con le successive comunicazioni avvenute in corrispondenza dei periodi compresi tra il 18 ed il 31/03/2024, dal 22/04/2024 al 29/04/2024 e dall'08/06/2024 al 21/06/2024 ha confermato la persistenza dello stesso per poi nuovamente comunicare la presenza dei disservizi dalla data del 26 agosto fino al giorno 11 ottobre 2024.

L'istante, inoltre, ha dichiarato di avere subito totali isolamenti reiterati e continuati alternati a malfunzionamenti parziali specificando, nelle proprie controdeduzioni alle memorie prodotte dal gestore convenuto, di avere subito il parziale isolamento della linea dalla data del 30/08/2023 fino al 15/12/2023 e la totale interruzione nei periodi successivamente citati a partire dal mese di marzo 2024 fino alla data di avvenuta riattivazione dell' 11/10/2024.

Dalla disamina degli atti si assume, al contrario, che la prima segnalazione di guasto documentata è stata effettuata in data del 06/12/2023 e che, inoltre, nella dichiarazione inserita in data 29/10/2024 nel fascicolo documentale del procedimento Gu5/706646/2024 l'istante ha indicato che:” *la linea adsl è stata ripristinata in data 11/10/2024*”, riportando, pertanto, la presenza di un malfunzionamento parziale e non una situazione di totale interruzione dei servizi.

La Carta del cliente dei servizi mobili e fissi di Vodafone Italia S.p.A. anno 2023, nella sezione relativa agli standard specifici che si riferiscono alla singola prestazione resa al Cliente, prevede la riparazione dei malfunzionamenti entro il quarto giorno lavorativo successivo a quello in cui è arrivata la segnalazione ad eccezione dei guasti di particolare complessità che verranno comunque riparati con la massima celerità

Avendo l'istante dimostrato di aver provveduto a segnalare il disservizio nel

mese di dicembre 2023 e poi successivamente nei mesi di marzo, aprile e giugno 2024 per i periodi compresi tra il 18 ed il 31 marzo, il 22 ed il 29 aprile, l'8 e il 21 giugno e successivamente dalla data del 26 agosto all'11 ottobre 24 ed essendosi il gestore limitato a dichiarare la presenza delle stesse senza tuttavia produrre in atti la documentazione relativa al traffico generato dalla utenza telefonica nel periodo intercorrente tra il mese di dicembre 2023 ed mese di ottobre 2024 da cui poter effettivamente escludere la configurazione della fattispecie della interruzione totale dei servizi fonia ed adsl collegati alla utenza telefonica XXX nei periodi intercorrenti tra le date del 18 e 31 marzo, dal 22 al 29 aprile e dall' 8 al 21 giugno 2024 e della interruzione parziale nel periodo intercorrente tra il 6 ed il 15 dicembre 2023 e dal 26 agosto all'11 ottobre 2024, così come sostenuto dall'istante, si ritiene possa trovare applicazione dell'art. 6, comma 1 e 2, del Regolamento indennizzi secondo cui : *“In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno d'interruzione. 2. Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all'operatore, che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento”*.

Pertanto, in applicazione delle norme regolamentari sopra richiamate, avendo l'istante dimostrato di aver effettuato la segnalazione entro tre mesi dall'avvenuta conoscenza del disservizio medesimo 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 10/12/2023 (vale a dire 4 giorni dopo la data di avvenuta segnalazione come da Carta del cliente dei servizi mobili e fissi di Vodafone Italia S.p.A 2023) al 15/12/2023 (giorno di conclusione del disservizio dichiarato da Vodafone nel messaggio di posta elettronica del 15/12/2023) e dal 30/08/2024 (vale a dire 4 giorni dopo la data di avvenuta segnalazione da Carta del cliente dei servizi mobili e fissi di Vodafone Italia S.p.A 2023) all'11 ottobre 2024 (giorno di conclusione del disservizio sulla linea dati comunicato dalla parte istante nel

Gu5/706646/2024), per un periodo totale di **47 giorni**, la somma pari ad **euro 282,00** (duecentoottantadue/00), ai sensi e per gli effetti del combinato disposto dell'art. 6, comma 2 e dell'art. 13 comma 1, di cui al regolamento Indennizzi alla delibera Agcom 73/11/CONS s. m. e i. (€ 3,00 \* 2 \* 47 gg).

Si ritiene, inoltre, che l'istante, abbia diritto a vedersi riconosciuta, per il disservizio patito dal 22/03/2024 (vale a dire 4 giorni dopo la data di avvenuta segnalazione da Carta del cliente dei servizi mobili e fissi di Vodafone Italia S.p.A 2023) al 31/03/2024 (giorno di conclusione del disservizio dichiarato da Vodafone nel messaggio di posta elettronica del 31/03/2024 e nella nota del 10/09/2024), dal 26/04/2024 (vale a dire 4 giorni dopo la data di avvenuta segnalazione da Carta del cliente dei servizi mobili e fissi di Vodafone Italia S.p.A 2023) al 29/04/2024 (giorno di conclusione del disservizio dichiarato da Vodafone nel messaggio di posta elettronica del 29/04/2024) e dal 12/06/2024 (vale a dire 4 giorni dopo la data di avvenuta segnalazione ex Carta del cliente dei servizi mobili e fissi di Vodafone Italia S.p.A 2023) al 21/06/2024 (giorno di conclusione del disservizio dichiarato da Vodafone nel messaggio di posta elettronica del 21/06/2024), per un periodo totale di **21 giorni**, la somma pari ad **euro 252,00** (duecentocinquantadue/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. (€ 6,00 \* 2 \* 21 gg).

Per le medesime ragioni Vodafone Italia Spa dovrà provvedere al rimborso parziale delle fatture dallo stesso emesse in riferimento ai periodi intercorrenti tra le date del 06 ed il 15 dicembre 2023 e dal 27/08/2024 all'11/10/2024 e al rimborso integrale delle somme fatturate in relazione ai periodi intercorrenti tra le date del 18 e 31 marzo, dal 22 al 29 aprile e dall' 8 al 21 giugno 2024.

Non può, invece, trovare autonomo accoglimento la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, dovendosi ritenere la stessa già soddisfatta per effetto dell'accoglimento della richiesta di indennizzo per il malfunzionamento parziale e totale dei servizi collegati alla linea telefonica XXX.

L'assenza di risposta al reclamo, infatti, è già stata valutata ai fini del riconoscimento dell'indennizzo di cui sopra e dunque, diversamente operando, la stessa

condotta verrebbe considerata, in termini compensatori, due volte.

Relativamente alla richiesta di rimborso della somma di € 20,00 per la maggiorazione dei costi registrati nelle fatture emesse dal gestore dal mese di marzo 2024 e dell'indennizzo per applicazione di profili tariffari non richiesti, si specifica quanto segue.

L'istante, nelle sue repliche alle memorie prodotte dal gestore, ha dichiarato di avere registrato l'aumento unilaterale senza preavviso di costi, in quanto a differenza della tariffa originaria di € 22,90 a partire dal mese di marzo 2024 sono stati fatturati costi più alti pari ad € 23,80 nonché € 24,89 nel mese di maggio e nei mesi a seguire fino a dicembre 2024.

Relativamente all'asserita modifica delle condizioni contrattuali, in via preliminare si evidenzia che i principi di buona fede e correttezza, che ispirano, a norma dell'art. 1375 del Codice Civile, l'esecuzione del contratto, impongono che le parti contraenti si rifacciano al regolamento contrattuale concordato in sede di sottoscrizione del contratto e ne diano puntuale attuazione.

Pertanto, qualora l'utente lamenti l'inadempimento rispetto allo specifico accordo tra le parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che i fatti oggetto della doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso 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, senza che possa ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto, così da poter scegliere, per esempio, se recedere dal contratto.

Allo stesso modo l'operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli ostacoli amministrativi o tecnici incontrati.

In linea generale si evidenzia, altresì, 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 o allo storno della eventuale differenza tra gli importi addebitati e quelli risultanti dall'applicazione delle condizioni pattuite.

Dalla disamina della documentazione in atti risulta che l'istante ha segnalato l'aumento del costo delle fatture nella nota del 30/07/2024 e che l'operatore, nella risposta del 10/09/2024 ha dichiarato di avere comunicato nel conto telefonico XXX1337866 del mese di febbraio 2024 la modifica delle condizioni economiche dell'offerta attiva con la previsione dell'incremento di € 1,99 al mese, allegando alla stessa il testo della comunicazione presente nella citata fattura contenente le informazioni relative all'esercizio del diritto di applicazione dell'aumento unilaterale dei costi.

Sul punto, l'Allegato 1 alla Del. 519/15/CONS, dedicato alle “Modalità per la comunicazione agli utenti di modifiche contrattuali e del conseguente diritto di recesso, ai sensi dell'art. 70, comma 4, del Codice delle comunicazioni elettroniche”, stabilisce: “1. *Gli operatori che intendono modificare le condizioni economiche o contrattuali sono tenuti a comunicare agli utenti interessati, con adeguato preavviso non inferiore a trenta giorni, il contenuto delle modifiche ed i motivi che le giustificano, la data di entrata in vigore delle stesse e l'informativa completa sul diritto di recedere dal contratto senza penali.*

*2. La comunicazione in fattura è effettuata tramite avviso separato dalle eventuali ulteriori comunicazioni, con caratteri tali da richiamare l'attenzione degli utenti e recante la seguente intestazione: “COMUNICAZIONE IMPORTANTE: MODIFICA DELLE CONDIZIONI DEL CONTRATTO” o simile.*

*3. In ogni caso, la comunicazione avviene anche tramite pubblicazione da parte dell'operatore di apposita informativa presso i punti vendita e sul proprio sito web, con avviso in home page, nonché: a) per le utenze mobili, tramite invio alle utenze interessate di un SMS informativo che inizi con la seguente dicitura “Modifica delle condizioni contrattuali”, o simile, e che indichi, almeno, il contenuto delle modifiche e la data di entrata in vigore delle stesse, con l'invito a verificarne gli ulteriori dettagli tramite i canali divulgativi sopra elencati, fermo restando l'obbligo di informativa sul*

*diritto di recesso di cui al paragrafo 4;*

*4. Indipendentemente dalla modalità di comunicazione utilizzata, l'informativa sul diritto di recesso deve contenere, oltre alla indicazione delle modalità per l'esercizio di tale diritto, la seguente dicitura "Hai diritto entro il gg.mm [OVVERO entro tale data SE GIA' INDICATA LA DATA DI ENTRATA IN VIGORE DELLA MODIFICA] di recedere dal contratto, o di passare ad altro operatore, senza penali".*

Nel caso di specie la comunicazione prodotta dal gestore risulta essere stata formulata in maniera conforme alle prescrizioni dettate dall'Autorità garante per le comunicazioni e la parte istante è stata informata della variazione del costo dell'offerta, correttamente inserita nella fattura del mese di febbraio ed intervenuta dal mese di aprile 2024, con la variazione degli importi da € 22,90 a € 24,89.

Nella stessa, infatti, risulta essere dichiarata l'applicazione dell'aumento a far data dal mese di aprile 2024 e il maggior costo è stato fatturato per la prima volta nella fattura n. TF44947445 del 22/05/2024 per poi essere ripetuto nelle successive richieste di pagamento, con la particolarità della fattura TF47816832 del 20/07/2024 in cui sono state prese in considerazione due mensilità (€ 24,89 x2= € 49,78).

Per quanto sin qui precisato, la richiesta di rimborso di quanto pagato in eccesso rispetto alla tariffa originaria di € 1,99 dal 01/04/2024 non può trovare accoglimento in quanto il corrispondente aumento è stato correttamente e tempestivamente comunicato dal gestore.

Non si ritiene, inoltre, di accogliere la richiesta di indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti, a norma dell'art. 9 delibera numero 347/18/CONS, in quanto l'invocato aumento della fatturazione non si traduce nella mancata applicazione del piano tariffario con conseguente diritto per l'utente ad essere indennizzato.

A ben vedere, infatti, il gestore ha attivato il piano tariffario prescelto che connota in maniera specifica e sostanziale l'offerta e, pertanto, l'aumento della fatturazione non può giustificare il riconoscimento di un indennizzo così come richiesto dall'istante, dal momento che lo stesso è stato messo nelle condizioni di poter liberamente scegliere se mantenere il rapporto in essere o recedere.

Rispetto alla richiesta di indennizzo per la ritardata attivazione del servizio fibra

con conseguente miglioramento del funzionamento della linea telefonica, originariamente richieste dall'istante nella presentare istanza, si prende atto della dichiarazione prodotta in sede di replica alle memorie del gestore convenuto in cui la parte istante ha dichiarato che:” *Ripristinata definitivamente l'utenza, l'utente ha preferito rinunciare solo in data 29/10/2024 alla fibra con costi di abbonamento più gravosi, in costanza della ritardata attivazione del servizio fibra per oltre 60 giorni a cui si rinuncia anche in termini di indennizzi*”.

Pertanto, alla luce della rinuncia esplicita della parte istante, la richiesta di indennizzo per ritardata attivazione del servizio, non è ritenuta meritevole di accoglimento.

Parimenti viene rigettata la richiesta di rimborso delle spese vista la totale gratuità della presente procedura, la facoltatività della nomina di un legale, la carenza di documenti contabili che provano ulteriori spese di procedure e la tardività della richiesta effettuata solo in sede di controdeduzioni.

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

### **DELIBERA**

- 1.** Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dal Sig. 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 € 252,00 (€ 6,00 \* 2 servizi principali \* 21 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. XXX per un periodo totale di 21 giorni.
- 3.** La società Vodafone Italia Spa è tenuta a corrispondere in favore della parte istante l'indennizzo pari ad € 282,00 (€ 3,00 \* 2 servizi principali \* 47 gg )

ai sensi e per gli effetti del combinato disposto dell'art. 6, comma 2 e dell'art. 13 comma 1 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera Agcom 73/11/CONS ss. mm. ii., per la parziale interruzione dei servizi voce e dati sulla utenza telefonica n. XXX per un periodo totale di 47 giorni.

4. 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 06 ed il 15 dicembre 2023 e dal 27/08/2024 all'11/10/2024 ed il rimborso integrale delle somme fatturate in relazione ai periodi intercorrenti tra le date del 18 e 31 marzo, 22 e 29 aprile e dall'8 al 21 giugno 2024, per le ragioni sopra evidenziate;

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 Corecom Abruzzo.

L'Aquila 30.04.2025

f.to 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