

DELIBERA N. 07 - 2022

**XXXXXXXXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/331555/2020)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 02/02/2022;

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*” e s.m.i.;

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 da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”; di seguito denominato *Regolamento*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 353/19/CONS e dalla delibera 390/21/CONS;

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

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

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017;

VISTA la “*Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 28 dicembre 2017, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

Viste le delibere n. 683/20/CONS del 17/12/2020 e n. 374/21/CONS del 18/11/2021 con cui il Consiglio dell'Autorità ha disposto la proroga dell'Accordo Quadro del 28 novembre 2017;

Viste le delibere n. 203 del 29/12/2020 e n. 221 del 29/12/2021 dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale del Piemonte con cui si è preso atto delle proroghe dell'Accordo quadro del 28 novembre 2017 e si sono accettate, per quanto di competenza, le suddette proroghe;

VISTA l'istanza di xxxxxxxxxx del 26/09/2020 acquisita con protocollo n. xxxxxxxx del 26/09/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società istante ha rappresentato nel formulario introduttivo: "Causa complessità ricorso i fatti e le richieste sono state allegati anche in pdf (vedi All. A). Dal 2018 abbiamo iniziato ad avere problemi con la Voce/dati con Vodafone nella sede legale. In un primo tempo abbiamo pensato potesse dipendere dall'amplificatore che abbiamo installato alcuni anni prima. In data 16/05/19 gli installatori ci hanno consigliato, prima di spendere soldi per la sostituzione, di verificare la reale copertura 4G dentro e fuori dall'azienda. Abbiamo fatto diverse chiamate ai numeri di assistenza per richiedere la verifica della copertura del 4G senza avere alcun riscontro, la situazione nel 2019 è peggiorata. Abbiamo chiamato più volte il 190 piuttosto che altri numeri Vodafone per segnalare i malfunzionamenti, le risposte nei mesi sono state generiche (chi diceva che l'impianto 4G era stato spento, chi diceva che probabilmente l'antenna era stata leggermente spostata perché da noi non avremmo mai dovuto avere la copertura 4G ecc) fino all'ultima risposta del 8/11/2019 in cui l'operatore ci comunicava telefonicamente "che il problema non sarebbe mai risolto in quanto il ripetitore 4G che copriva la zona era stato definitivamente spento. L'operatrice invita tutte le persone coinvolte dal problema a disattivare il 4G ogni qualvolta si entra in zona in modo da poter telefonare." Lo stesso giorno inviamo reclamo a Vodafone (vedi All.1) in cui facciamo presente la comunicazione che avevamo ricevuto in data 8/11/2019 sulla mancanza di copertura di 4G e contestavamo la soluzione assurda proposta dall'operatrice (disattivare il 4G sui telefoni prima di entrare nella zona per poter telefonare) e pertanto si comunica che in mancanza di una risoluzione al problema avremmo cambiato operatore. Il servizio prima classe ha risposto con frasi generiche e non veritiere "facendo seguito alla nostra conversazione Telefonica, le confermo che e' stata gestita la sua segnalazione con PEC del 08/11/2019." Nessuna telefonata mi era stata fatta dal servizio Vodafone e tantomeno il problema del 4G è stato mai risolto. Dal 7/01/2020 le sim sono passate a Tim e Vodafone ha emesso la fattura xxxxxxxx del 27/02/2020 (vedi All.3) in cui ci ha addebitato diverse penali. In data 07/04/2020 inviamo un primo reclamo (vedi All.2) con cui contestiamo le penali perché siamo stati costretti a

cambiare operatore per mancanza di copertura e pertanto attendavamo le note di credito per pagare l'importo corretto. Visto che Vodafone non dava alcun riscontro al nostro reclamo e ci faceva minacciare dal recupero credito abbiamo fatto intervenire la consulet per capire il perché l'operatore si comportava in quel modo nonostante eravamo stati loro cliente (senza mai cambiare operatore) da diversi anni. Durante il controllo delle fatture ci siamo accorti che Vodafone ci aveva addebitati dei canoni per servizi xxxxxxxxxxxx & xxxxxxxxxxxx" mai richiesti e mai utilizzati perché non sapevamo neanche a cosa servivano. In data 24/04/2020 inviamo reclamo a Vodafone (vedi All.4) con cui si Contestazione Fattura n°xxxxxxxx (vedi all.3) perché ci aveva addebitato 3.109,79 € con la voce generica " Conguaglio Vodafone Drive" e "Conguaglio Servizi Digitali" penali che contestavamo per i seguenti motivi : - Siamo stati costretti a cambiare operatore per peggioramento del servizio " non si poteva più telefonare e utilizzare internet nella nostra azienda in quanto avete disattivato il servizio 4G " - Le sim erano con Vodafone da più di 24 mesi e pertanto alcuna penale poteva essere addebitata - Le vostre penali erano contrarie al DL 7/2007 Inoltre si contesta l'attivazione dei servizi "servizi xxxxxxxxxxxx & xxxxxxxxxxxx" perché mai richiesti e mai utilizzati perché non sapevamo neanche a cosa servivano. Pertanto la fattura è stata pagata per differenza 1.317,42 € (4.337,21 € – 3.109,79 €) e abbiamo richiesto: - la copia dei contratti di attivazione dei servizi xxxxxxxxxxxx xxxxxxxx o il rimborso di tutti i servizi indebitamente addebitati. - La cessazione immediata dei servizi "servizi xxxxxxxxxxxx xxxxxxxx" in esenzione spese. - Lo storno delle penali indebitamente applicate. - L'indennizzo per i disservizi che abbiamo patito per mancanza di segnale. Vodafone non dà alcun riscontro al reclamo e invia lettera di risoluzione contrattuale. Visto che tardava il passaggio di una sim dati abbiamo contesta la risoluzione del contratto con reclamo del 30/04/2020 (vedi All.6) con cui si è contesta l'email di vodafone del 28/04/202 perché l'operatore ci minacciavano la sospensione del servizio per un importo debitamente contestato con lettera di reclamo (mai riscontrato da vodafone) e pertanto non si trattava di insoluto ma di importo contestato. Si diffidava Vodafone da sospendere alcun servizio fino alla risoluzione della controversia. Vodafone non dà alcun riscontro ed emette fattura la fattura AM07957418 (vedi All.5) in cui non venivano cessati i servizi xxxxxxxx" nonostante nostra richiesta specifica del 24/04/2020 e tantomeno ci è stato inviato il contratto di attivazione dei servizi contestati. In data 08/05/2020 inviamo reclamo (vedi All.7) per pagare per differenza la fattura xxxxxxxx e richiedere nuovamente i contratti con cui sono stati attivati i servizi contestati. Vodafone continua a non riscontrare neanche questo reclamo e invia atto di messa in mora e risoluzione contrattuale (vedi All.8) nonostante non abbiamo più alcun servizio attivo con la loro azienda. Nella stessa lettera ci sono minaccia di sospendere telefoni che non erano presenti in fattura. In data 11/06/2020 Presento ricorso UG e contestiamo atto di messa in mora perché è evidente che il gestore non ha nessuna intenzione di dialogare con la nostra azienda. Nonostante nostra richiesta specifica di cessazione fatta in data 24/04/2020 (vedi All.4) Vodafone in data 26 giugno 2020 e 26 agosto 2020 continua ad emettere fattura (vedi All.10 e 11) che vengono prontamente contestate (vedi all. 9 e 12) senza avere alcun riscontro dell'operatore."



Sono state quindi formulate le seguenti richieste: “1) Presentazione dei contratti di attivazione dei servizi xxxxxxxxxx xxxxxxxx” (con dati anagrafici dell’agente e agenzia che li ha presentati) o rimborso di tutti i canoni indebitamente pagati. 2) Cessazione dei servizi xxxxxxxxxx xxxxxxxx” se Vodafone non l’ha ancora fatto come richiesto da lettera del 24/04/2020. 3) Storno di tutte le penali indebitamente addebitate dall’operatore. 4) Indennizzo di 3.444 € per malfunzionamento del servizio dati e voce su 25 sim (287 gg 12 € dal 16/05/19 al 27/02/2020.) per disattivazione servizio 4G. 5) Indennizzo di 300 per mancato riscontro al reclamo del 8/11/2019 relativo alla mancanza di copertura. 6) Indennizzo di 300 per mancato riscontro al reclamo del 4/04/2020 e 24/04/2020 relativo alle penali. 7) Il rimborso delle spese necessarie all’ espletamento delle procedure (Corecom, Agcom) il cui importo si rimette alla decisione di codesta autorità ai sensi dell’art. 19 comma 6, della delibera 173/07/cons atteso che ho dovuto richiedere consulenza tecnica perché Vodafone nonostante i gravi disservizi che stavo subendo non dava alcun riscontro ai miei reclami anzi ha fatto intervenire società di recupero crediti con atto di messa in mora”.

La ricorrente ha quindi replicato alle memorie difensive dal gestore (più avanti riprodotte), nei termini che seguono: “In riferimento “Corre l’obbligo, invero, 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 controparte 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 ed approssimativa. 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 le linee attive e correttamente funzionanti 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.” Dichiarazioni non corrette perché l’istante contesta alla controparte la cessazione del servizio 4G senza alcuna comunicazione e motivazione nella sede legale sita in via ***, Peveragno (CN). Il ritardo nel capire quale era il problema è dato dai seguenti motivi: - a causa del tipo di disservizio non facilmente rilevabile - al silenzio dell’operatore che ha comunicato solo in data 8/11/2019 (dopo una miriade di reclami al servizio clienti) che l’operatore aveva spento il ripetitore che copriva il 4G in quella zona. - al fatto che il 4G è stato gradualmente eliminato in una zona che aveva già problemi di copertura infatti erano stati installati degli amplificatori in accordo con Vodafone. Detto ciò è bene evidenziare che l’istante ha prontamente contestato a Vodafone il problema della mancanza del 4G nella sede legale in data 08/11/2019 (vedi All.1) appena ne è venuto a conoscenza e cioè con la telefonata del servizio clienti ricevuta in data 08/11/2020. L’istante non poteva accorgersene prima del tipo di disservizio (spegnimento completo del 4G) perché il servizio voce e dati non avevano avuto uno spegnimento totale (3G) ma aveva avuto un grave peggioramento senza alcuna informazione del gestore. A riprova del

comportamento colposo tenuto dalla controparte, da quando il gestore ha deciso di togliere il 4G all'istante, nonostante i ripetuti reclami del loro cliente (che non potevano essere formalizzati perché non si comprendeva cosa stava succedendo) c'è stato il totale silenzio da parte del gestore. Neanche di fronte alla denuncia formale del grave disservizio "spegnimento definitivo dell'impianto che copriva il 4G nella zona della sede legale" il gestore ha prodotto un qualsivoglia intervento tecnico ma ha solo consigliato la soluzione assurda di "disattivare il 4G sui telefoni prima di entrare nella zona per poter telefonare". Solo davanti alla minaccia di cambiare operatore per mancanza del gestore ha prodotto una risposta generica della controparte "facendo seguito alla nostra conversazione Telefonica, le confermo che è stata gestita la sua segnalazione con PEC del 08/11/2019." Nessuna telefonata è mai stata fatta dal servizio clienti Vodafone nè tantomeno il problema del 4G era stato mai risolto e alla data odierna persiste tale problema. Per quanto sopra dichiarato è evidente che Vodafone era ben consapevole dei disservizi che avrebbe e che stava arrecando al suo cliente dopo la sua decisione di spegnere l'impianto che copriva la copertura del 4G nella zona della sede legale dell'istante. Tuttavia ricordiamo alla controparte che nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che – trattandosi nel caso di specie di rapporto contrattuale – la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all'art. 1218 Cod. civ, secondo cui il gestore che non eroga in modo regolare il servizio (chiusura impianto 4G senza alcun onere informativo) è tenuto al risarcimento del danno, se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da cause a lui non imputabili. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti (fatture Vodafone) ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento perché, in mancanza l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. A ciò si aggiunge infine che l'utente non sarà tenuto a fornire la prova dei danni derivanti dall'inadempimento dato che gli indennizzi da inadempimenti sono già predeterminati. Pertanto è la controparte a dover dimostrare fino a quando ha erogato regolarmente il segnale 4G, o deve pagare il disservizio per cessazione volontaria e senza alcuna comunicazione del servizio 4G (modifica unilaterale delle condizioni tecniche esistenti senza comunicazione) che ha causato un malfunzionamento gravissimo e costante del servizio voce e dati dal 1/1/2018. Considerato che in questo disservizio c'è stato un comportamento colposo dell'operatore (silenzio sulla decisione di spegnere gli impianti del 4G) per fatturare al cliente il più possibile e visto che il cliente non poteva accorgersene prima del disservizio anche avendo un comportamento più diligente e pertanto è evidente che il disservizio deve essere indennizzato ai sensi dell'allegato A alla dell. N°347/18/CONS art. 6 comma 2 art. 13 comma 3 art.14 comma 4 e in deroga all'art. 13 comma 1 (perché era impossibile riconoscere il disservizio in quanto vi era un problema preesistente di coperture nella zona) da quando l'operatore dimostra di aver dato un regolare segnale del 4G , o in subordine 08/05/2019 (6 mesi prima del reclamo del 08/11/2020 in cui il gestore è tenuto a conservarsi i dati per dimostrare di aver dato un regolare servizio del 4G) , o in subordine il 1/1/20218 (inizio anno in cui abbiamo



dichiarato di percepire un disservizio) fino al 07/01/2020(cambio OLO). In riferimento” Si conferma, perciò, come visibile dal copioso traffico telefonico presente nelle fatture emesse nel periodo in contestazione, che l’erogazione del servizio a favore dell’utente è avvenuta regolarmente (cfr. all. 1). “Dichiarazione priva di valore perché la cessazione del servizio 4G nella sede legale non interferisce sul traffico telefonico di una fattura che riguarda 51 sim generato anche fuori della sede legale. In riferimento “Per mero tuziorismo difensivo, peraltro, si rappresenta come, ai sensi dell’art.10 delle condizioni generali di contratto, “i servizi vengono erogati da Vodafone in base alle soluzioni tecniche e di rete disponibili al momento dell’attivazione del contratto” (cfr. all. 2)”. Si fa presente che l’istante è interrottamente con vodafone dal 2014 (vedi all.13) e il 4G è stato sempre presente nella sede legale. In riferimento “Inoltre, in base a quanto disposto dalla normativa di settore, le caratteristiche del servizio di comunicazione su rete mobile non consentono di ritenere sussistente uno specifico obbligo del gestore volto a garantire la totale copertura territoriale del segnale.” Dichiarazione priva di valore perché l’operatore spegnendo i ripetitori del 4G nella zona della sede legale ha deciso di peggiorare il segnale ricevuto nella sede del loro cliente dal 2014 (vedi All.13) e pertanto è totalmente responsabile del disservizio cagionato. Considerato che un tale atto corrisponde ad una modifica unilaterale della qualità del servizio era tenuto a rispettare i termini dall’art. 70 codice delle telecomunicazioni. In riferimento “Si aggiunge, altresì, che l’operatore non può in alcun modo essere ritenuto responsabile dell’eventuale non perfetto funzionamento all’interno di locali chiusi poiché il segnale è 3 di fenomeni di riverbero, di rifrazione o di schermatura che ne potrebbero pregiudicare il corretto funzionamento.” Si evidenzia che il segnale all’interno della sede legale era accettabile prima del 2018 e quindi nel caso di specie non si tratta di un mal funzionamento all’interno del locale ma di una totale cessazione del servizio 4G voluto da vodafone con lo spegnimento dei ripetitori del 4G. In riferimento “-2.2 Vodafone, inoltre, rappresenta di aver correttamente applicato le condizioni contrattuali pattuite, ivi comprese quelle afferenti all’attivazione dei servizi denominati “device manager” (cfr. all. 3).” Si contestano i seguenti documenti presentati da controparte in relazione ai presunti contratti firmati dall’istante per l’attivazione dei servizi xxxxxxxx xxxxxxxx 1) OFFERTA+SOLUZIONI+DIGITALI (cfr. all 3) documento mai ricevuto dall’istante e di cui la controparte non ha dato alcuna prova di averlo trasmesso e tantomeno che il mio cliente l’abbia mai ricevuta, tenuto conto che, in atti, non sussiste prova dell’ invio e della ricezione dello stesso da parte del mio cliente, in totale violazione dell’art. 2697 c.c. , essendosi controparte limitata ad inserirlo agli atti. Inoltre andando a visionarlo non vi è alcuna firma dell’istante che dimostri che tale documento sia stato presentato e accettato dal loro cliente. Neanche il codice del preventivo “xxxxxxxxx Custcode 6.112641” indicato nel documento viene inserito in qualsivoglia parte del presunto contratto. 2) PDA+Device+Manage+ICT (cfr. all 3) le pagine 1 e 2 della presunta PDA sono documenti mai ricevuti dall’istante infatti non vi è alcuna firma che provi che tali pagine sono state consegnate al loro cliente e tantomeno che siano state inviate in altri modi, tenuto conto che, in atti, non sussiste prova dell’invio e della ricezione dello stesso da parte del mio cliente, in totale violazione dell’art. 2697 c.c., essendosi controparte limitata ad inserirli insieme alla presunta pda senza alcuna prova. Inoltre andando a leggere la



prima pagina c'è scritto: ... omissis ... La pagina 3 e 4 della presunta PDA sono singole pagine non contenenti alcuna firma dell'istante e non collegate in un modulo continuo tra di loro e con la pagina 5 e 6 come prevede una PDA conforme e come quella realmente firmata dall'istante (vedi PDA +18+GIUGNO+2019 cfr. all 3 presentato dalla controparte nelle sue memorie). Inoltre nella pag 5 nonostante è previsto il n° dell'offerta non è indicato alcun numero nonostante l'ipotetica offerta presentata dalla controparte nelle presenti memorie. Le pagine 5 e 6 contenenti delle sigle senza Timbro non possono essere collegate con le pagine 3 e 4 perché non inserite nel modulo continuo come previsto da una pda conforme e non contengono alcuna indicazione che tale pagine si riferiscono ai servizi indicati nelle pag 1 – 3 -4. Nulla di queste due pagine indica che il loro cliente voleva attivare i servizi “xxxxxxxx xxxxxxxx”. Pertanto è evidentissimo che OFFERTA+SOLUZIONI+DIGITALI (cfr. all 3) non è mai stata presentata all'istante e la PDA+Device+Manage+ICT non è conforme e non dimostra in alcun modo che il loro cliente voleva attivare i servizi “device manager” mai utilizzati. Si evidenzia che dopo i reclami dell'istante sulla copertura l'agenzia ha promesso una riduzione di costi (attraverso cambi piani) e che in realtà ha portato inspiegabilmente anche all'attivazione di questi servizi mai richiesti e di cui l'istante non ne conosce neanche lo scopo (vedi cfr all 1. xxxxxxxx). A riprova di quanto dichiarato la controparte non presenta alcuna pda per i cambi piani presenti nella fattura xxxxxxxx ma presenta una PDA non conforme per l'attivazione dei servizi “device manager”. Pertanto si richiede il rimborso di tutti i canoni indebitamente pagati dal 24/10/2018 sui canoni xxxxxxxxxxxxxxxx”. In riferimento “A ciò si aggiunga che, in virtù di quanto previsto dalle condizioni generali di contratto, le singole fatture emesse possono essere contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione. In assenza di contestazioni, quindi, la fattura si intende accettata da parte dell'utente. A sostegno di tale ultima eccezione, va richiamata una recentissima pronuncia del Co.Re.Com. Puglia (Del. N. 22 del 17/04/2017) in cui viene statuito, quale motivazione del rigetto dell'istanza di definizione della controversia, che: “la richiesta di storno della fattura debitoria non può essere accolta poiché agli atti non emergono contestazioni in ordine agli importi addebitati: si rammenta che è onere dell'utente sporgere reclamo onde consentire all'Operatore di eseguire le attività necessarie per la verifica e la rettifica delle somme contabilizzate. Ancora, deve evidenziarsi l'infondatezza della domanda nel caso di reclami tardivi.” Si comunica che le fatture ai sensi del art. 2948 del codice civile possono essere contestate entro 5 anni e pertanto il reclamo del 24/04/2020 in cui si contestavano le penali e l'indebita attivazione dei servizi “servizi xxxxxxxxxxx xxxxxxx (vedi All.4) perché mai richiesti e mai utilizzati è conforme. Si evidenzia che contrariamente a quanto afferma la controparte (facendo copia incolla) l'istante ha fatto ben 6 reclami mai riscontrati dal gestore pertanto oltre ad essere non fondata l'eccezione è pretestuosa. Inoltre la delibera del Co.Re.Com. Puglia (Del. N. 22 del 17/04/2017) citata dalla controparte nulla centra con i 45 gg per rispondere ai reclami ma evidenzia solo che in mancanza di reclamo alcuni indennizzi non possono essere riconosciuti quindi non riconducibili al caso di specie dove sono stati presentati ben 6 reclami. Inoltre per puro titolo informativo (perché non riguarda il caso di specie) ai sensi dell'art. 14 comma 13 dell'allegato A alla dell. N°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 "In tal caso, difatti, non è possibile produrre i dettagli del traffico telefonico e dati che possono giustificare la legittimità degli addebiti in fattura e dimostrare l'effettuazione di traffico, concretandosi in tal modo una lesione del diritto di difesa del gestore. Infatti, per motivi legati alla tutela della riservatezza dei dati, gli stessi possono essere conservati per un periodo di tempo non superiore ai sei mesi. Agcom, del resto, si è espressa recentemente in tal senso, con la determina n. 49/15/DIT la quale ha statuito, in aderenza a quanto disposto dall'art. 123 del codice della Privacy, che gli operatori telefonici, in presenza di una contestazione scritta, possono conservare il traffico relativo all'ultimo semestre, e pertanto, dovendo consentire agli stessi l'esercizio pieno del loro diritto di difesa, le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo." Fondamentale quindi si rivela essere il reclamo il quale ha la funzione, allo stesso tempo, di contestazione per l'utente e di avvertimento verso il gestore al fine di permettergli le verifiche del caso e, se dovuti, gli eventuali rimborsi o storni. parimente rilevante è il diritto di difesa dell'operatore, costituzionalmente garantito come per ogni soggetto il quale non deve essere in nessun caso leso. Per permettere, quindi, al gestore un esercizio pieno del proprio diritto di difesa, l'Agcom ha inteso limitare le uniche fatture che possono essere prese in considerazione per eventuali controlli e/o verifiche a quelle emesse negli ultimi 6 mesi dalla data di presentazione del reclamo scritto." Dichiarazione priva di valore e fonte di copia incolla senza leggere il ricorso perché l'istante non ha mai contestato il traffico nè tantomeno ha richiesto il dettaglio di alcune fatture. Le contestazioni sono state fatte per disservizi sulla copertura e sui servizi indebitamente attivati. Doveva essere la controparte a conservare il traffico dal 8/5/2019 (sei mesi dal reclamo del 8/11/19) per dimostrare che nella sede legale il servizio 4G era attivo cosa che naturalmente non ha fatto perché ben conscio che i ripetitori dei 4G erano spenti. In riferimento "Per completezza, inoltre, sempre in tema di reclamo, è opportuno ribadire che, in forza di quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto di Vodafone, l'utente ha in ogni caso l'onere di presentare reclamo per addebiti non riconosciuti entro 45 giorni dal ricevimento della fattura, al fine di permettere all'operatore gli opportuni controlli. In tal senso, invero, si sono, altresì, espressi il Tribunale di Milano ed il Tribunale di Roma, rispettivamente, con le sentenze n. 12054/12 e n. 9292/12, considerando come accettate le fatture non contestate." Si evidenzia che le fatture ai sensi del art. 2948 del codice civile possono essere contestate entro 5 anni e che le sentenze n. 12054/12 e n. 9292/12 non spostano i tempi per contestare le fatture da 5 anni a 45 gg e pertanto tutte le fatture sono state contestate relativamente ai servizi indebitamente attivati dalla controparte e alle penali non dovute. In riferimento "Per mera completezza difensiva, si riafferma che la presenza di reclami e segnalazioni su disservizi o altro assume, infatti, un peso dirimente ai fini dell'accoglimento delle istanze. Ci si riporta sul punto all'esaustiva raccolta di pronunce dell'Agcom che corroborano l'orientamento ormai consolidato secondo cui gli indennizzi – laddove accertata la responsabilità del gestore – vanno riconosciuti a partire dalla prima segnalazione provata agli atti dalla parte istante (Delibere n. 38/12/CIR, n. 22/13/CIR, n.



89/15/CIR, n.65/15/CIR, n. 22/16/CIR)”. Dichiarazione non corretta perché se viene provato che il disservizio è stato cagionato da comportamento volontario e colposo che non ha permesso al cliente di capire il tipo di disservizio che stava subendo l’indennizzo deve partire da quando il disservizio è stato volontariamente provocato. In riferimento “Va menzionata la Del. 165/15/CIR, in cui viene rilevato che “non avendo l’utente mai inviato alcun reclamo all’operatore, nemmeno dopo aver ricevuto le prime fatture che sono a tutt’oggi ancora insolute, alcuna responsabilità può rinvenirsi in capo alla società telefonica che, ignara dell’esistenza di eventuali problemi, ha continuato ad emettere le fatture fino alla disdetta del contratto intervenuta dopo circa sei mesi dall’attivazione” e la Delibera DL/081/17CRL/UD del 5.6.2017del Corecom Lazio con la quale è stato statuito che: “Tuttavia all’accoglimento della domanda osta quanto prescritto in tema di obbligo di conservazione e detenzione dei dati personali da parte del responsabile del trattamento (nel caso di specie l’operatore) dal D. Lgs. n. 196/2003. In particolare, l’art 123, comma 1 di tale Decreto prevede che “I dati relativi al traffico riguardanti abbonati ed utenti trattati dal fornitore di una rete pubblica di comunicazione sono cancellati o resi anonimi quando non sono più necessari ai fini della trasmissione della comunicazione elettronica, fatte salve le disposizioni dei commi 2, 3 e 5”. Il comma 2 dispone inoltre che “Il trattamento dei dati relativi al traffico strettamente necessari ai fini di fatturazione per l’abbonato, ovvero di pagamenti in caso di interconnessione, è consentito al fornitore, a fini di documentazione in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento per un periodo non superiore a sei mesi, salva l’ulteriore specifica conservazione necessaria per effetto di una contestazione anche in sede giudiziale”. Dalla lettura del citato articolo ne consegue che gli operatori telefonici, in presenza di una contestazione, possono conservare il traffico relativo all’ultimo semestre dalla proposizione della stessa e, pertanto, dovendo consentire agli stessi il pieno diritto di difesa, le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo.” Dichiarazione priva di valore figlia del copia incolla perché nulla centra con il caso di specie dove ci sono ben 6 reclami e nessun dettaglio del traffico è stato mai richiesto. In riferimento “2.3 Nel merito, poi, si eccepisce che in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/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.” 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. Né, tantomeno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente.” Dichiarazione priva di valore e figlia del copia incolla, si evidenzia che le richieste fatte dall’istante non hanno alcun carattere risarcitorio ma solo quelli previsti dall’All. A della delibera 347/18/ CONS

considerato che alla data odierna la controparte continua dichiarare di non aver alcuna responsabilità nei disservizi che ha subito l'istante. Tutte i fatti e le prove presentate dimostrano la totale responsabilità nei disservizi contestati dall'istante. In riferimento "2.4 Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 5.010,22 ... omissis ... Si allega 1 – Fatture insolute." Dichiarazioni errate e non dimostrate perché la controparte non dichiara come sia stato calcolato l'insoluto di 5.010,22 € inoltre indica come insolute tutte le fatture presentate in queste memorie "1 – Fatture insolute". Si comunica che tutte le fatture Vodafone dal 2014 (vedi All.13) sono state integralmente pagate. Si evidenzia che a fronte di un reclamo per cessazione del servizio 4G la controparte non ha dato alcun riscontro nè tantomeno ha riaperto i ripetitori costringendoci così a cambiare OLO dal 07/01/2020. Nonostante il gestore abbia limitato il servizio che avevamo (cessazione del servizio 4G) ed eravamo con Vodafone interrottamente dal 2014 (vedi all.13) la controparte ha addebitato 3.109,79 € di penali (Vedi Fattura n° xxxxxx all.3). Visto che anziché rispondere ai nostri reclami Vodafone ha fatto intervenire i suoi legali abbiamo affidato la nostra pratica alla consuntel e nel controllare le fatture ci siamo accorti che Vodafone ci aveva addebitato dei canoni per servizi xxxxxxxx xxxxxxxx" mai richiesti e mai utilizzati perché non sapevamo neanche a cosa servivano. Nonostante nostra richiesta specifica del 24/04/2020 (vedi All.4) di cessare tale servizi e di consegnare i contratti di attivazione dei servizi contestati Vodafone non ha dato alcun riscontro e ha continuato a fatturare i servizi "xxxxxxxx xxxxxx e varie penali che non sono stati più pagati : - 557,54 € servizi ICT per fattura AM07957418 -vedi All.5 - 808,78 € (con 467,74 + iva per corrispettivi per recessi/disattivazione e 194 + iva per dital solution) che non vengono pagati e contestati con lettera di reclamo 13/09/2020 (vedi All.12) Fat xxxxxx (vedi All.11). Pertanto l'importo contestato e non pagato è di 4.476,35 € (per penali e parte dei servizi IC) e dunque si contesta il presunto insoluto di 5.010,22€ dichiarato da Vodafone perché non è un importo certo e dovuto quindi non può essere utilizzato a compensazione di eventuali importi dovuti dalla controparte. Si evidenzia che la controparte in relazione alle penali indebitamente applicate [3.109,79 € di penali (Vedi Fattura n° xxxxxxxx all.3+ 570,64 € di penali Fattura xxxxxxxx (vedi All.11)] non ha presentato alcuna memoria. Per quanto finora dimostrato si richiede di rigettare le eccezioni della controparte perché non fondate nei fatti e nel diritto e non spostano la responsabilità di Vodafone nei disservizi patiti dall'istante. Dalle dichiarazioni e documentazione prodotte dalla controparte nelle presenti memorie si evidenzia in modo inequivocabili: - la volontarietà di cessare il 4G nella sede legale del loro cliente oltre ad avere un comportamento colposo nel non comunicarlo all'istante - la mancanza di un contratto conforme per attivare i servizi ITC oltre alla non presentazione del contratto firmato dall'istante per modificare i piani tariffari cambiati in concomitanza dell'indebita attivazione dei servizi ITC. Si chiede di confermare gli storni e gli indennizzi richiesti dall'istante nel Gu14 con modifica dell'indennizzo per guasto delle 25 sim voce e 25 dati perchè si tratta di disattivazione volontaria del servizio 4G (chiusura volontaria dei ripetitori del 4G e non un evento involontario e casuale del guasto) e pertanto l'indennizzo deve essere calcolato come interruzione amministrativa del 4G per 2 servizi (25 Sim voce e 25 sim dati) dal 08/06/2019 (6 mesi prima del reclamo perché l'operatore se voleva poteva conservare i

dati a riprova di aver erogato un servizio regolare) al 07/01/2020 (cambio OLO) per un totale di 6.390 € (213 gg x 2 servi x 15 €). Si allega alle presenti memorie l'allegato 13 Fattura Vodafone del 2014”.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone ha rappresentato nelle proprie memorie difensive: "-1.1 xxxxxxxxxxxx., con istanza prot. 393928 del 26.9.2020, ha chiesto l'avvio del procedimento per la definizione della controversia nei confronti di Vodafone Italia S.p.a. (di seguito Vodafone). -1.2 Tale richiesta, in estrema sintesi, troverebbe fondamento nel comportamento antigiuridico serbato dal gestore in merito al contratto avente codice cliente 6.112641. - II - -2.1 L'odierna esponente 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 della società istante. Corre l'obbligo, invero, 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 controparte 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 ed approssimativa. 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 le linee attive e correttamente funzionanti 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. Si conferma, perciò, come visibile dal copioso traffico telefonico presente nelle fatture emesse nel periodo in contestazione, che l'erogazione del servizio a favore dell'utente è avvenuta regolarmente (cfr. all. 1). Per mero tuziorismo difensivo, peraltro, si rappresenta come, ai sensi dell'art.10 delle condizioni generali di contratto, "i servizi vengono erogati da Vodafone in base alle soluzioni tecniche e di rete disponibili al momento dell'attivazione del contratto" (cfr. all. 2). Inoltre, in base a quanto disposto dalla normativa di settore, le caratteristiche del servizio di comunicazione su rete mobile non consentono di ritenere sussistente uno specifico obbligo del gestore volto a garantire la totale copertura territoriale del segnale. Si aggiunge, altresì, che l'operatore non può in alcun modo essere ritenuto responsabile dell'eventuale non perfetto funzionamento all'interno di locali chiusi poiché il segnale è suscettibile di fenomeni di riverbero, di rifrazione o di schermatura che ne potrebbero pregiudicare il corretto funzionamento. - 2.2 Vodafone, inoltre, rappresenta di aver correttamente applicato le condizioni contrattuali pattuite, ivi comprese quelle afferenti all'attivazione dei servizi denominati "device manager" (cfr. all. 3). A ciò si aggiunge che, in virtù di quanto previsto dalle condizioni generali di contratto, le singole fatture emesse possono essere contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione. In assenza di contestazioni, quindi, la fattura si intende accettata da parte dell'utente. A sostegno di tale ultima eccezione, va

richiamata una recentissima pronuncia del Co.Re.Com. Puglia (Del. N. xx del 17/04/2017) in cui viene statuito, quale motivazione del rigetto dell'istanza di definizione della controversia, che: "la richiesta di storno della fattura debitoria non può essere accolta poiché agli atti non emergono contestazioni in ordine agli importi addebitati: si rammenta che è onere dell'utente sporgere reclamo onde consentire all'Operatore di eseguire le attività necessarie per la verifica e la rettifica delle somme contabilizzate". Ancora, deve evidenziarsi l'infondatezza della domanda nel caso di reclami tardivi. In tal caso, difatti, non è possibile produrre i dettagli del traffico telefonico e dati che possono giustificare la legittimità degli addebiti in fattura e dimostrare l'effettuazione di traffico, concretandosi in tal modo una lesione del diritto di difesa del gestore. Infatti, per motivi legati alla tutela della riservatezza dei dati, gli stessi possono essere conservati per un periodo di tempo non superiore ai sei mesi. Agcom, del resto, si è espressa recentemente in tal senso, con la determina n. 49/15/DIT la quale ha statuito, in aderenza a quanto disposto dall'art. 123 del codice della Privacy, che: "gli operatori telefonici, in presenza di una contestazione scritta possono conservare il traffico relativo all'ultimo semestre, e pertanto, dovendo consentire agli stessi l'esercizio pieno del proprio diritto di difesa, le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo". Fondamentale, quindi, si rivela essere il reclamo il quale ha la funzione, allo stesso tempo, di contestazione per l'utente e di avvertimento verso il Gestore al fine di permettergli le verifiche del caso e, se dovuti, gli eventuali rimborsi o storni. Parimenti rilevante è il diritto di difesa dell'operatore, costituzionalmente garantito come per ogni soggetto il quale non deve essere in nessun caso leso. Per permettere, quindi, al Gestore un esercizio pieno del proprio diritto di difesa, l'AGCOM ha inteso limitare le uniche fatture che possono essere prese in considerazione per eventuali controlli e/o verifiche a quelle emesse negli ultimi 6 mesi dalla data di presentazione del reclamo scritto. Per completezza, inoltre, sempre in tema di reclamo, è opportuno ribadire che, in forza di quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto di Vodafone, l'utente ha in ogni caso l'onere di presentare reclamo per addebiti non riconosciuti entro 45 giorni dal ricevimento della fattura, al fine di permettere all'operatore gli opportuni controlli. In tal senso, invero, si sono, altresì, espressi il Tribunale di Milano ed il Tribunale di Roma, rispettivamente, con le sentenze n. 12054/12 e n. 9292/12, considerando come accettate le fatture non contestate. Per mera completezza difensiva, si riafferma che la presenza di reclami e segnalazioni su disservizi o altro assume, infatti, un peso dirimente ai fini dell'accoglimento delle istanze. Ci si riporta sul punto all'esaustiva raccolta di pronunce dell'Agcom che corroborano l'orientamento ormai consolidato secondo cui gli indennizzi – laddove accertata la responsabilità del gestore – vanno riconosciuti a partire dalla prima segnalazione provata agli atti dalla parte istante (Delibere n. 38/12/CIR, n. 22/13/CIR, n. 89/15/CIR, n.65/15/CIR, n. 22/16/CIR). Va menzionata la Del. 165/15/CIR, in cui viene rilevato che "non avendo l'utente mai inviato alcun reclamo all'operatore, nemmeno dopo aver ricevuto le prime fatture che sono a tutt'oggi ancora insolute, alcuna responsabilità può rinvenirsi in capo alla società telefonica che, ignara dell'esistenza di eventuali problemi, ha continuato ad emettere le fatture fino alla disdetta del contratto intervenuta dopo circa sei mesi dall'attivazione" e la Delibera DL/081/17CRL/UD del 5.6.2017del Corecom

Lazio con la quale è stato statuito che: “Tuttavia all’accoglimento della domanda osta quanto prescritto in tema di obbligo di conservazione e detenzione dei dati personali da parte del responsabile del trattamento (nel caso di specie l’operatore) dal D. Lgs. n. 196/2003. In particolare, l’art 123, comma 1 di tale Decreto prevede che “I dati relativi al traffico riguardanti abbonati ed utenti trattati dal fornitore di una rete pubblica di comunicazione sono cancellati o resi anonimi quando non sono più necessari ai fini della trasmissione della comunicazione elettronica, fatte salve le disposizioni dei commi 2, 3 e 5”. Il comma 2 dispone inoltre che “Il trattamento dei dati relativi al traffico strettamente necessari ai fini di fatturazione per l’abbonato, ovvero di pagamenti in caso di interconnessione, è consentito al fornitore, a fini di documentazione in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento per un periodo non superiore a sei mesi, salva l’ulteriore specifica conservazione necessaria per effetto di una contestazione anche in sede giudiziale”. Dalla lettura del citato articolo ne consegue che gli operatori telefonici, in presenza di una contestazione, possono conservare il traffico relativo all’ultimo semestre dalla proposizione della stessa e, pertanto, dovendo consentire agli stessi il pieno diritto di difesa, le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo.”. -2.3 Nel merito, poi, si eccepisce che in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/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”. 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. Né, tanto meno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. -2.4 Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l’utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 5.010,22. 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. In via subordinata, infine, Vodafone richiede che nella denegata e sin da ora contestata ipotesi di accertamento di responsabilità, con conseguente condanna al pagamento di eventuale indennizzo, la somma oggetto di delibera venga stornata dall’importo totale insoluto, ad oggi pari all’importo di euro 5.010,22. Si allega: 1- fatture insolute; 2- condizioni generali di contratto; 3- proposte di abbonamento”.

3. Motivazione della decisione

Sul rito.

L'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è proponibile ed ammissibile.

Nel merito.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

Innanzitutto, si rileva che la parte della domanda sub 1), richiedente la produzione dei contratti di attivazione dei servizi denominati "xxxxxxxxxxxxx", possa dirsi superata stante l'avvenuto deposito di tali documenti effettuato dal gestore.

Per la restante parte di domanda e relativamente anche a quella posta sub 2), entrando quindi nel merito di tale contestata attivazione, la disamina della documentazione contrattuale prodotta dal gestore non ha permesso di dividerne l'affermazione di avere – sui servizi in oggetto - correttamente applicato le condizioni pattuite.

In particolare, la copia depositata agli atti della proposta unica di abbonamento datata 10.10.2018 non risulta – nelle pagine riferite agli stessi – regolarmente sottoscritta o siglata e timbrata dalla ricorrente e, tra l'altro, non reca numerazione progressiva delle pagine che possa attribuire certezza circa l'integralità del documento nel suo complesso; inoltre, le pagine finali e riassuntive, ancorché sottoscritte, non risultano leggibili e pertanto non consentono di accertare eventuale compiuta conoscibilità da parte della ricorrente dei contenuti in questione.

Analoga incertezza sui reali contenuti sottoscritti riveste la proposta Unica di abbonamento del 18.06.2019, in quanto le pagine precedenti le sottoscrizioni non risultano siglate né timbrate e, soprattutto, non recano indicazione dei servizi in contestazione; e anche le condizioni di offerta allegate non risultano in alcun modo vidimate dalla ricorrente.

La debenza di quanto fatturato in ordine ai servizi di che trattasi non risulta quindi provata in ragione dell'assenza di elementi idonei ad attestare la volontà dell'istante; l'offerta attivata risulta pertanto non richiesta e trova quindi applicazione l'articolo 7, comma 5 della delibera Agcom n. 179/03/CSP, secondo cui i gestori, in tal caso, non possono pretendere alcuna prestazione corrispettiva e provvedono, a propria cura e spese, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali preesistenti.

Inoltre, quanto eccetto dal gestore in ordine alla propedeuticità del reclamo non si ritiene aderente al caso di specie: l'art. 14, comma 13 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, pur escludendo l'applicabilità degli indennizzi in caso di mancata segnalazione del disservizio all'operatore, fa in ogni caso salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte.

Si ritiene pertanto pacifico debba spettare all'utente lo storno e /o il rimborso in caso di avvenuto pagamento di qualsiasi somma fatturata riferita a tali servizi, a partire dal 10.10.2018 di sottoscrizione contrattuale e fino alla cessazione degli stessi (peraltro dovuta, stante la richiesta dall'utente effettuata con reclamo del 24.04.2020).

Proseguendo nella disamina delle richieste, la ricorrente ha poi lamentato che, a partire dall'anno 2018, si verificavano problemi riferiti alla copertura 4G, nella zona di residenza della propria attività i quali, sfociando in un definitivo spegnimento del relativo ripetitore, lo obbligavano a cambiare operatore.

Parte attorea asserisce di avere a più riprese segnalato tali disservizi al gestore, senza produrre tuttavia alcuna indicazione atta a tracciare tali telefonate (date, codici identificativi dell'operatore etc); soltanto in data 08.11.2019 la ricorrente inviava a Vodafone un formale reclamo via PEC ma nello stesso si limitava a manifestare disappunto sia per la situazione creatasi (spegnimento del ripetitore) che per la soluzione suggerita dal call center (disattivazione del 4G sui telefoni prima di entrare nella zona per poter telefonare), segnalando altresì di vedersi obbligata a cambiare operatore laddove la situazione fosse persistita.

All'evidente genericità della segnalazione, priva peraltro di specifici e puntuali riferimenti temporali, va ad aggiungersi che, con riguardo alla fattispecie sottoposta all'attenzione di questo Ufficio, secondo un consolidato orientamento dell'Autorità (cfr., tra le tante, delibera 163/16/CIR) occorre fare riferimento alla stessa natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile che consente al titolare dell'utenza la possibilità di fruire del servizio telefonico nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale, fermo restando che in alcune zone territoriali è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi.

Non esiste, al riguardo, alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi (cfr. Agcom Delibera n. 92/15/CIR e Delibera n. 163/16/CIR). Diversamente da quanto avviene per i contratti relativi alla telefonia fissa dove è ben circoscritto il luogo di esecuzione della prestazione, per la telefonia mobile il gestore non è nelle condizioni di sapere il luogo di esecuzione del contratto, ben potendo il luogo dell'acquisto, la residenza dell'acquirente, nonché l'effettiva zona dell'uso del credito corrispondere a luoghi geograficamente distinti.

Pertanto l'operatore assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa, ma mai una certa e totale copertura.

Alla luce di quanto finora descritto non risulta quindi possibile riconoscere l'indennizzo richiesto, con conseguente rigetto della domanda posta sub 4) e rettificata nelle repliche, mentre, in accoglimento di quella posta sub 3), come da costante orientamento dell'Autorità e dei Corecom delegati, l'istante avrà diritto allo storno (o rimborso, nel caso gli importi siano stati corrisposti) di tutti i costi addebitati a titolo di recesso anticipato (corrispettivi per recessi/disattivazioni, conguagli servizi digitali nonché analoghi importi contabilizzati per poste simili) ad eccezione di eventuali rate residue di terminali.

La società ricorrente ha, peraltro, diritto – in accoglimento delle domande sub 5) e 6) – ad essere indennizzata per la mancata risposta a due reclami non riscontrati, sporti rispettivamente il 08.11.2019 e il 24.04.2020 (non risulterebbe agli atti reclamo datato 04.04.2020 ma soltanto uno del 07.04.2020, peraltro privo di attestazioni di spedizione / ricevimento).

Risultando incontestato che la convenuta abbia ricevuto detti reclami e che non li abbia formalmente riscontrati, non essendo stata prodotta alcuna risposta agli atti, devono pertanto essere corrisposti due distinti indennizzi (lamentando i suddetti reclami disservizi diversi) a norma dell'art. 12, comma 1 e 2, dell'Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS.

Con riferimento al primo citato, il ritardo accumulato dall'operatore va rapportato al periodo compreso tra il 08.11.2019 (data di ricevimento del reclamo) e il 10.09.2020 (data dell'udienza di conciliazione), che corrisponde a n. 262 giorni (decurtati i 45 giorni consuetudinariamente previsti per dare seguito al reclamo); fatti i debiti calcoli, si riconosce pertanto all'utente un indennizzo pari ad € 300,00 nella misura massima consentita.

Relativamente al secondo indicato, considerando quale periodo di mancato riscontro quello ricompreso tra il 24.04.2020 (data del reclamo) e il 10.09.2020 (data dell'udienza di conciliazione), pari a 94 giorni (decurtati i 45 giorni previsti dalla Carta servizi dell'operatore per dare seguito al reclamo), in utilizzo del parametro di € 2,50 / pro die previsto dal sopraccitato articolo, si riconosce all'utente un indennizzo di € 235,00.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

DELIBERA

che la società Vodafone, in parziale accoglimento dell'istanza, è tenuta:

- a stornare e/o rimborsare in caso di avvenuto pagamento qualsiasi somma fatturata riferita ai servizi "xxxxxxxxxxxxxxxxx a partire dal 10.10.2018 e fino alla cessazione degli stessi;
- a rimborsare ovvero stornare in caso di mancato pagamento tutti i costi addebitati a titolo di recesso anticipato (corrispettivi per recessi/disattivazioni, conguagli servizi digitali nonché analoghi importi contabilizzati per poste simili) ad eccezione di eventuali rate residue di terminali;
- corrispondere, tramite assegno o bonifico bancario in favore dell'istante, un importo pari a € 300,00 maggiorato degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per mancato riscontro al reclamo del 08.11.2019;
- corrispondere, tramite assegno o bonifico bancario in favore dell'istante, un importo pari a € 235,00, maggiorato degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per mancato riscontro al reclamo del 24.04.2020;
- corrispondere, tramite assegno o bonifico bancario in favore dell'istante, la somma di € 100,00 a titolo di spese di procedura.

Rigetta la domanda sub n. 4).

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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Torino, 2 febbraio 2022

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli