

DELIBERA 438/2022/CRL/UD del /12/2022
R. Mxxx / VODAFONE
(ISTANZA LAZIO/D/424/2018)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del /12/2022;

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”;

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, approvato con Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la Legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom);

VISTA la Deliberazione n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito, “Regolamento”;

VISTA la Deliberazione n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”;

VISTA l’istanza del Sig. Rodolfo Mariotti di cui al prot. D1988 del 09/04/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Il Sig. R. Mxxx (di seguito, per brevità, l'istante o la parte istante o l'utente) lamenta di aver asseritamente subito l'illegittima fatturazione di importi non dovuti sul contratto codice cliente n. 1.12740xx, perché difforni rispetto a quanto stipulato in data 14 agosto 2015 con Vodafone Italia S.p.a. (di seguito, per brevità, Vodafone) e, in ogni caso, riconducibili a servizi, ad avverso dire, mai richiesti.

In particolare, si contestano i costi riferiti alla sim dati contrassegnata dal n. 345.949xxx, oggetto di un asserito successivo disconoscimento, gli addebiti per chiamate all'estero mai effettuate, i costi relativi a rete sicura plus e gli importi fatturati per traffico dati non riconosciuto. Parimenti, si contestano i costi di recesso anticipato, che l'operatore avrebbe addebitato al momento della cessazione del rapporto contrattuale in essere, sebbene non previsti da contratto.

L'istante deduce inoltre che le fatture periodicamente emesse venivano reclamate tramite call center ma, "ha sempre ricevuto risposte negative" (cfr. descrizione dei fatti allegata al formulario GU14). Successivamente, interveniva la pretesa illegittima sospensione del collegamento attivo sulla linea n. 06.902xxx, lato voce ed ADSL, nel periodo compreso tra ottobre 2015 e febbraio 2016. Sempre a partire dall'ottobre 2015, lamenta la generica sospensione sine die "del servizio sul mobile e sull'IMEI del telefono", salvo successivamente indicare il *dies a quo* all'1 marzo 2016.

Privo di riscontro, infine, restava il reclamo data 17 marzo 2017, concernente, fra le altre cose, le richieste di pagamento da parte di società di recupero crediti.

Con il GU14 formulava nei confronti dell'operatore le seguenti richieste: "*storno somme non dovute e rimborso somme pagate e non dovute; indennizzi per sospensione del servizio come da All. A delibera 73/11/CONS, indennizzi per attivazione servizi non richiesti come da All. A delibera 73/11/CONS, indennizzi per mancata risposta ai reclami come da All. A delibera 73/11/CONS; indennizzi come da All. A delibera 73/11/CONS*". Depositava, a corredo dell'istanza, il documento di identità, il verbale di conciliazione ed una descrizione sommaria dei fatti oggetto di controversia.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone si costituiva in data 5 giugno 2018, tramite memoria trasmessa via PEC in pari data, con cui replicava alle avverse doglianze, controdeducendo ad impugnando tutto quanto *ex adverso* dedotto. Depositava, a supporto delle proprie tesi, copia della proposta di abbonamento relativa alla SIM dati n. 345.9498304, copia fattura n. AF12123093, copia fattura n. AF18510701 e Condizioni generali di contratto.

Il successivo 8 giugno, AECI, per l'istante, depositava tramite PEC la propria memoria di costituzione, a cui accludeva la conferma di attivazione di un'offerta denominata "Smartphone con Samsung Galaxy S6 32GB white", le fatture oggetto di contestazione ed il reclamo trasmesso a Vodafone in data 17 marzo 2017. Di tale ultimo documento, tuttavia, non vi è traccia alcuna nel fascicolo istruttorio. In data 18 giugno 2018, faceva seguito la trasmissione, via PEC, della memoria di replica, corredata dal profilo SIM alter ego 1 e 2 e dalle ulteriori fatture emesse *medio tempore* e ritenute suscettibili di storno.

3. Motivi della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Occorre in primo luogo rilevare, per una corretta valutazione del contegno dell'utente ai fini della liquidazione degli indennizzi richiesti, che costui non dimostra di essersi tempestivamente attivato al fine di risolvere la problematica lamentata in questa sede: il ritardo con cui ha dato impulso all'istanza di conciliazione, formulata in un momento di gran lunga successivo rispetto ai fatti oggetto di controversia (i pretesi errati addebiti e l'asserita illegittima sospensione dei servizi patita sulle numerazioni *de quibus*, risalenti al 2015), dimostra la carenza di interesse, da parte di quest'ultima, a dirimere la controversia, con conseguente applicazione, ai fini della quantificazione degli importi dovuti a titolo di indennizzo, del principio del concorso di colpa del creditore ex art. 1227 c.c.

Nell'istanza di definizione, si contesta a Vodafone l'illegittima fatturazione di importi non dovuti sulla linea n. 06.90xxx, perché difformi rispetto a quanto stipulato in data 14 agosto 2015 con il Sig. Mxxx e, in ogni caso, riconducibili a servizi asseritamente mai richiesti, nonché la pretesa illegittima sospensione del collegamento attivo sulla linea n. 06.9xxxxxxx, lato voce ed ADSL, nel periodo compreso tra ottobre 2015 e febbraio 2016. Sempre a partire dall'ottobre 2015, si lamenta la sospensione sine die "del servizio sul mobile e sull'IMEI del telefono (sic!)". Solo successivamente, tramite memoria di costituzione dell'8 giugno 2018, veniva ulteriormente precisata la durata di tale disservizio.

Parte istante deduce altresì, in maniera generica, di aver reclamato le fatture tramite call center, senza tuttavia fornire alcun dettaglio, né di tempo né di luogo, in proposito. Aggiunge altresì che, "ha sempre ricevuto risposte negative" dall'operatore ma, ciononostante, ritiene tali fatture soggette a contestazione e, quindi, sussistenti i requisiti previsti dall'art. 4 dell'All. A della delibera 73/11/CONS. Solo successivamente, tramite memoria di costituzione dell'8 giugno 2018, venivano enumerate le numerose voci di costo ritenute difformi rispetto agli accordi contrattuali intercorsi tra le parti.

Da ultimo, si eccepisce la mancata risposta al reclamo datato 17 marzo 2017, di cui non si rinviene traccia in atti, nonostante l'espressa menzione, da parte del Sig. Mariotti, in calce alla memoria sopra citata.

Circa l'asserita difformità di fatturazione posta in essere da Vodafone con riferimento alle numerazioni, fisse e mobili, dedotte in questa sede, si rileva come tale circostanza non sia in alcun modo documentata.

A tal proposito, si rammenta come l'istante, al fine di consentire l'esatto riscontro fra quanto stabilito nell'ambito del rapporto contrattuale e quanto effettivamente applicato dall'operatore durante il periodo di fatturazione oggetto di contestazione, sia onerato di provare *per tabulas* il contenuto degli accordi contrattuali intercorsi con quest'ultimo e l'ammontare delle fatture contenenti gli addebiti ritenuti non dovuti (cfr., *ex multis*, Corecom Toscana, delibera n. 62 del 5 giugno 2019 e delibera n. 119 del 15 dicembre 2020).

Nel caso di specie, nessuna documentazione contrattuale è stata depositata dal Sig. Mariotti, il quale si è limitato ad allegare, a supporto delle proprie argomentazioni, il solo frontespizio relativo alla conferma di attivazione di un'offerta denominata "Smartphone con Samsung Galaxy S6 32GB white" (cfr. doc. 2 alla memoria di costituzione dell'8 giugno 2018).

In essa si legge che, ai fini della corretta attivazione, Vodafone si impegnavano ad inviare apposita SIM all'istante, onde consentirne la sostituzione in caso di incompatibilità con il terminale acquistato. Si precisa inoltre che per attivarla sarebbe stata sufficiente inserire il seriale SIM sul portale Vodafone ed entro le successive 48 ore il numero sarebbe stato attivo sulla nuova SIM e la precedente si sarebbe disattivata automaticamente.

Tale documento non può ritenersi né efficace né vincolante, perché privo di data e di valida sottoscrizione delle parti ai fini della conclusione del contratto. Inoltre, a tutto voler concedere, esso è privo di ogni riferimento alle numerazioni per cui si agisce in questa sede, sicché appare essere, a tutti gli effetti, inconferente rispetto alla *res controversa* o, perlomeno, privo di quegli elementi oggettivi che consentono di ricondurlo ad essa.

Non sembrerebbe quindi possibile comprendere, in base alla produzione documentale del Sig. Mariotti, quale fosse l'entità della spesa mensile asseritamente pattuita con Vodafone per la fornitura del collegamento fonia ed ADSL sulla linea n. 06.90xx, nonché sulla linea mobile n. 347.8xxxxx, posta l'assenza del contratto sottoscritto.

Pertanto, attesa l'insufficienza probatoria in cui è incorso il Sig. Mariotti, la domanda concernente gli indennizzi per l'attivazione di servizi non richiesti e l'applicazione di profili tariffari non richiesti, con conseguente richiesta di rimborso/storno dei relativi addebiti, non risulterebbe meritevole di accoglimento.

Tuttavia, tenendo conto anche della documentazione in atti depositata dall'operatore, è possibile precisare quanto segue con riferimento agli importi oggetto di contestazione, dettagliati più precisamente dall'istante nella propria memoria di costituzione.

Con riferimento a:

i. servizi non richiesti

Il Sig. Mxxx lamenta di aver subito l'attivazione di una SIM, contrassegnata dal n. 345.9xxx, mai richiesta, produttiva di corrispettivi in fattura dal 28 dicembre 2012 all'1 agosto 2015, e a cui l'operatore associava anche il canone relativo alla navigazione, denominato "Internet per tablet". Si eccepisce, peraltro, ai fini del riconoscimento degli indennizzi previsti e del rimborso dei costi sostenuti, che tale linea sia stata oggetto di disconoscimento, senza provare alcunché al riguardo.

ii. profili tariffari non richiesti

Il Sig. Mariotti lamenta l'addebito di importi a titolo di traffico dati e chiamate all'estero mai effettuate, nel periodo compreso dal 14 agosto 2015 al 20 febbraio 2016. A ciò si aggiunge il canone "Rete sicura Plus", parimenti mai richiesto.

Dalla rappresentazione dei fatti, tuttavia, non è dato comprendere a quali numerazioni faccia riferimento tale contestazione.

- iii. corrispettivi di recesso anticipato e altri addebiti derivanti dall'interruzione anticipata del rapporto contrattuale

In particolare, gli importi corrispondenti al contributo per migrazione linea fissa, le rate residue relative all'offerta "Smartphone con Samsung Galaxy S6 32GB white" e il recesso anticipato dalla medesima, riferita all'acquisto del terminale, si reputano suscettibili di storno, perché non convenuti tra le parti al momento della stipula e, in ogni caso, addebitati in violazione della vigente normativa di settore.

In proposito, l'operatore convenuto, nella propria memoria di costituzione, ribadiva la correttezza del proprio operato replicando puntualmente ai punti i) e ii) nella maniera seguente: "...contrariamente a quanto da controparte asserito, in data 28.12.2012, il Sig. Mariotti sottoscriveva un contratto avente ad oggetto l'attivazione del piano telefonico denominato "Internet Abbonamento" proprio sulla sim dati n. 345.94xxx (cfr. All. 1). Successivamente, in data 01.08.2015, detta sim veniva convertita in sim ricaricabile su richiesta dell'istante" e aggiunge "...da un'attenta e scrupolosa analisi delle fatture contestate dall'istante e, più precisamente, della fattura n. AF12123093 del 26.08.2015, risultano allo stesso addebitati i costi per chiamate, MMS e traffico dati all'estero, generati nel periodo che va dal 06.07.2015 al 15.07.2015, nonché le Rate afferenti "all'Offerta Terminale" associata alla sim n. 347.8xxxx (cfr. All. 2). Vodafone, pertanto, ribadisce che la fatturazione oggetto di contestazione risulta perfettamente conforme ai piani tariffari prescelti dall'istante in sede di stipula contrattuale..."

Depositava, fra le altre cose, a supporto delle proprie tesi, copia della proposta di abbonamento relativa alla SIM dati n. 345.9xxx.

Nella propria memoria di replica, parte istante impugnava e contestava integralmente quanto dedotto da Vodafone con riferimento alla SIM n. 345.9xxxx, qualificata in contratto come SIM c.d. "Alter Ego", rilevando che, come tale, avrebbe dovuto essere attivata appositamente, solo su richiesta dell'utente. Evidenziava, inoltre, che non era stata prescelta al momento della stipula, mancando il flag nella modulistica prodotta dall'operatore ("...dove vi è il riquadro relativo proprio al servizio Alter Ego, esso non è selezionato. L'unica opzione selezionata è "individuo". Il piano telefonico indicato per la sim principale è "internet abbonamento" e nel riquadro 5 "offerte aggiuntive" non è indicato nulla"). Anche con riferimento alla modifica contrattuale di tale SIM, da abbonamento a ricaricabile, alla richiesta di rateizzazione e alla richiesta di attivazione di servizi accessori, eccepiva come Vodafone non avesse depositato alcuna prova documentale a supporto delle proprie affermazioni, le quali risultavano dunque apodittiche e prive di riscontro.

Ebbene, dall'analisi della documentazione in atti, e tenuto conto delle posizioni espresse dalle parti del procedimento, è possibile statuire sulla pretesa difformità di fatturazione nella maniera seguente.

Con riferimento a:

- i. servizi non richiesti



La modulistica sottoscritta dal Sig. Mariotti in data 28 dicembre 2012 reca chiaramente la richiesta di attivazione della SIM n. 345.9xxx, i cui corrispettivi devono ritenersi pertanto integralmente dovuti per tutto il periodo oggetto di contestazione (28 dicembre 2012 - 1 agosto 2015). Diversamente da quanto tendenziosamente sostenuto da parte istante in replica, tale numerazione non va imputata al servizio Alter Ego, che non è stato infatti richiesto al momento dalla stipula, ma è stata oggetto di una proposta di attivazione con piano tariffario “Internet Abbonamento”. Nell’ipotesi in cui fosse stato prescelto il servizio Alter Ego, l’operatore avrebbe dovuto far specificare una seconda numerazione nel riquadro riservato ai recapiti telefonici, proprio nel rigo sottostante all’unico che risulta compilato.

Inoltre, dall’analisi delle fatture in atti, emerge che “Internet per tablet” corrisponde ad una promozione attiva, a costo zero, sulla SIM in parola, per la quale vengono addebitati i soli importi corrispondenti al traffico dati effettuato tramite terminale.

Non essendo stata raggiunta la prova che l’attivazione di tale promozione, oggetto di contestazione in questa sede, sia effettivamente riconducibile al Sig. Mariotti, si ritiene opportuno stornarne il relativo importo, pari ad € 33,04 (o rimborsarlo, nel caso in cui ne sia provato il saldo), oltrechè riconoscere un indennizzo di € 59,00, calcolato ai sensi dell’art. 8, co. 2 dell’All. A della delibera 73/11/CONS su un totale di 59 giorni, corrispondenti al periodo di pertinenza della fattura n. AF12123093 (23 giugno 2015 - 21 agosto 2015), l’unica contenente tale addebito.

ii. profili tariffari non richiesti

Il Sig. Mariotti lamenta l’addebito di importi a titolo di traffico dati e chiamate all’estero mai effettuate, nel periodo compreso dal 14 agosto 2015 al 20 febbraio 2016. A ciò si aggiunge il canone “Rete sicura Plus”, parimenti mai richiesto.

Con riferimento al traffico dati, Vodafone non ha addebitato alcun importo ulteriore, rispetto ai canoni mensili pattuiti, sulle numerazioni intestate al Sig. Mariotti, ad eccezione del traffico dati effettuato all’estero. Per quanto riguarda le chiamate all’estero, inequivocabilmente effettuate dall’istante e contabilizzate in fattura come da durata ivi riportata, si precisa che il piano tariffario attivo sulla linea n. 06.90xxx è “Vodafone ADSL e Telefono Senza Limiti”, in cui sono incluse le chiamate fisse nazionali ed internazionali (fino a 2000 minuti al mese), le chiamate verso i cellulari Vodafone, mentre il costo chiamate verso i cellulari di altri operatori è di 0,19 € al minuto (con scatto alla risposta di 0,16€), così come riepilogato sulla pagina ufficiale del sito web aziendale (<https://www.vodafone.it/portal/Privati/Tariffe-e-Prodotti/Fibra--ADSL-e-Telefono/Tutte-le-offerte/Internet-e-Telefono-Senza-Limiti>). Tutti gli importi riferiti a tali voci, quindi, devono ritenersi corretti, comunque, non produttivi di indennizzo ma, eventualmente, solo di rimborso.

Da ultimo, non è possibile provare *per tabulas* che parte istante abbia richiesto l’applicazione dell’opzione “Rete sicura Plus”, essendosi limitata Vodafone a

ribadire, in maniera apodittica, la correttezza della propria fatturazione senza produrre alcuna documentazione a supporto di tale specifico addebito, imputato alla numerazione di rete fissa.

Per tale ragione, stante la generica difesa sul punto svolta dall'operatore e non essendo stata fornita prova contraria alle contestazioni di parte istante, si reputa opportuno stornare (o, ove saldati, rimborsare) gli importi addebitati a titolo di "Rete sicura Plus", nonché riconoscere un indennizzo di € 895,00, calcolato ai sensi dell'art. 8, co. 1 dell'All. A della delibera 73/11/CONS su un totale di 179 giorni, dal 23 giugno 2015 al 19 dicembre 2015, corrispondenti ai periodi di pertinenza delle fatture nn. AF12123093, AF15296292 e AF18510701.

- iii. corrispettivi di recesso anticipato e altri addebiti derivanti dall'interruzione anticipata del rapporto contrattuale

Circa la pretesa non debenza del contributo per migrazione linea fissa, delle rate residue relative all'offerta "Smartphone con Samsung Galaxy S6 32GB white" e dell'importo richiesto a titolo di recesso anticipato dalla medesima, asseritamente non convenuti tra le parti al momento della stipula, occorre precisare quanto segue.

Tutti gli importi generatisi automaticamente in fattura al momento dell'avvenuta cessazione anticipata del contratto, anche nell'ipotesi in cui ciò avvenga per effetto della migrazione richiesta verso altro operatore, non sono conformi alla normativa vigente.

La disciplina di settore vieta che l'utente, in caso di cessazione anticipata di un contratto prevedente una durata minima, sia gravato di costi eccessivi e che i meccanismi di "uscita" del cliente siano talmente onerosi da rappresentare un deterrente alla migrazione verso altro operatore o alla cessazione del contratto.

L'art. 1, co. 3, del d.l. 7/2007 (c.d. Bersani-bis), convertito con modificazioni in l. 40/2007, oltre a confermare il principio generale secondo cui non possono essere imputate agli utenti "spese non giustificate da costi degli operatori" ha specificato che le spese di recesso devono essere "commisurate al valore del contratto e ai costi realmente sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio". Inoltre, nel caso di contratti che includono offerte promozionali, a seguito dell'introduzione dell'art. 1, co. 3-ter, è altresì necessario che gli eventuali costi per il recesso anticipato siano anche "equi e proporzionati al valore del contratto e alla durata residua della promozione offerta", tema rispetto a cui l'Agcom, in quanto autorità deputata anche alla vigilanza del mercato, ha adottato delle apposite "Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza".

Ogni iniziativa intrapresa dall'operatore in senso difforme rispetto a tali criteri, quindi, deve essere considerata illegittima, perché in violazione degli artt. 71 del d. lgs. 259/2003, nonché dell'art. 1, co. 3 e 3-ter, del sopra citato d.l. 7/2007, in combinato disposto con l'art. 4 della Delibera 252/16/CONS.

Nella fattispecie, la somma di € 327,87, richiesta a titolo di recesso anticipato del terminale e recata dalla fattura n. AF18510701, deve quindi essere stornata



integralmente, dovendosi considerare contraria alla normativa di settore, con conseguente parziale accoglimento della domanda formulata al riguardo da parte istante.

Nulla, per converso, può essere disposto con riferimento agli importi rispettivamente pari ad € 28,69 ed € 212,94, perchè legittimi e pienamente dovuti. Il primo è infatti richiesto a titolo di contributo per migrazione linea che, seppur non specificato nel relativo ammontare all'interno del contratto, appare in linea con quanto successivamente prescritto dall'Autorità con delibera n. 487/18/CONS. Secondo le sopra citate Linee guida, il contributo in questione non può eccedere il canone mensile mediamente pagato dall'utente o, se più bassi, i costi effettivamente sostenuti dagli operatori per dismettere o trasferire la linea.

Il secondo corrisponde alla sommatoria delle rate residue a concorrenza del totale richiesto come corrispettivo per l'acquisto del terminale (Samsung Galaxy S6 32GB white) che, a tutti gli effetti, rimane nella disponibilità dell'istante e, quindi, deve essere saldato, nel rispetto di quanto previsto all'art. 5 delle "Condizioni di adesione alle iniziative Soluzione telefono, soluzioni accessori e rata telefono", parte integrante delle Condizioni generali di abbonamento (cfr. Doc. 4 allegato alla memoria di costituzione di Vodafone).

Il Sig. Mariotti lamenta, infine, di aver subito, da parte di Vodafone, l'illegittima sospensione dei servizi, voce ad ADSL, sia sulle numerazioni mobili che sulla linea fissa, il blocco dell'IMEI del terminale oggetto di acquisto (che si deduce ancora esistente al momento del deposito della memoria in questione) ed il mancato riscontro al reclamo del 17 marzo 2017.

Più precisamente, i periodi interessati dalla sospensione sono stati così individuati: dal 14 ottobre al 20 ottobre 2015 (sia linea fissa che mobile), dall'11 dicembre 2015 al 20 febbraio 2016 (linea fissa), dall'11 dicembre 2015 al 15 aprile 2016 (linea mobile).

Ebbene, nell'istanza di definizione, l'istante afferma che le fatture periodicamente emesse venivano reclamate tramite call center ma "ha sempre ricevuto risposte negative" (cfr. descrizione dei fatti allegata al formulario GU14). Cionondimeno, insiste, in questa sede, per il relativo storno, ritenendo gli importi ivi recati non dovuti e stigmatizza la condotta serbata in proposito dall'operatore, che avrebbe sospeso il collegamento, sia sulla linea fissa che sulle numerazioni mobili, in assenza dei presupposti previsti dalla normativa di settore e, in ogni caso, senza trasmettere al Sig. Mariotti idonea comunicazione di preavviso.

La contraddittorietà in cui incorre parte istante è, dunque, palese: le segnalazioni effettuate in merito alla pretesa non debenza degli importi fatturati venivano tutte rigettate da Vodafone, pertanto i relativi importi erano da considerarsi non più controversi ed immediatamente liquidi ed esigibili. L'ingiustificato omesso pagamento, neppure per la quota parte ritenuta esatta, da parte dell'istante, lo esponeva quindi consapevolmente ad inadempimento contrattuale, rilevante tanto ai sensi dell'art. 1218 c.c. quanto ai fini dell'applicazione del principio del concorso di colpa del creditore ex art. 1227 c.c.

A ciò si aggiunga il fatto che, secondo la ricostruzione di parte istante, la seconda sospensione si è protratta per alcuni mesi, ma nessuna istanza di riattivazione urgente, tramite formulario GU5, è stata depositata presso l'adito Corecom, evidenziandosi, anche in questa circostanza, l'inerzia del Sig. Mariotti, suscettibile di valutazione ai sensi dell'art. 1227 c.c.

Vodafone, nella propria memoria, si limita a ribadire la correttezza del proprio operato, come indirettamente proverebbe la stessa richiesta di rateizzazione di pagamento formulata dall'utente, valida quale sorta di ricognizione del debito, pur non fornendo adeguata prova di aver trasmesso l'idonea comunicazione di preavviso prevista dall'art. 4, co. 1, dell'All. A della delibera 73/11/CONS.

Per tale ragione, ai fini della quantificazione dell'indennizzo derivante dall'illegittima sospensione dei servizi sulle numerazioni *de quibus*, sembra opportuno valutare il contegno di entrambe le parti nei termini sopra descritti.

Circa la durata di tale sospensione, l'operatore precisa che "...a seguito di attenta analisi...sui propri sistemi informatici, (siano, n.d.a.) state riscontrate diverse attività di sospensione linea per insoluti dapprima in data 14.10.2015, successivamente in data 11.12.2015 ed, infine, in data 18.03.2016, con blocco IMEI per fatture insolute". Nulla aggiunge circa il preavviso di sospensione.

Nessuna controdeduzione, sul punto, è stata formulata dall'istante nella propria memoria di replica, risultando le sospensioni, per Vodafone, prive di termine finale a causa dell'intervenuta migrazione della linea n. 06.9xxx e della SIM n. 347.8xxxxx, avvenuta rispettivamente in data 20 febbraio 2016 e 15 aprile 2016, secondo quanto dichiarato dal Sig. Mariotti.

Pertanto, l'indennizzo spettante ai sensi dell'art. 4, co. 1 dell'All. A della Delibera 73/11/CONS è pari ad € 3.030,00, così calcolato:

- dal 14 (*dies a quo*) al 20 ottobre 2015 (*dies ad quem*) e dall'11 dicembre 2015 (*dies a quo*) al 20 febbraio 2016 (*dies ad quem*) per la sospensione dei servizi voce e ADSL sulla linea n. 06.9xxxxxxx, per un totale di 71 giorni;

- dal 14 (*dies a quo*) al 20 ottobre 2015 (*dies ad quem*) e dall'11 dicembre 2015 (*dies a quo*) al 15 aprile 2016 (*dies ad quem*) per la sospensione del collegamento sulla linea mobile contrassegnata dal n. 347.8142241, per un totale di 131 giorni.

Tuttavia, in applicazione del principio del concorso di colpa del creditore ex art. 1227 c.c., appare congruo liquidare un importo pari alla metà della somma risultante *per tabulas* e, cioè, € 1.515,00.

Per la stessa ragione, tutti gli importi addebitati da Vodafone per i servizi asseritamente forniti, ma non fruiti, nel periodo sopra individuato, nonché le somme eventualmente corrisposte con riferimento alle mensilità in questione, devono essere oggetto di storno o, ove raggiunta la prova dell'avvenuta corresponsione, di rimborso.

A tal proposito, l'operatore convenuto dichiara che l'utente è disattivo e debitore di un importo complessivo di € 1.332,37. Dall'analisi della documentazione contabile prodotta da parte istante, è possibile dedurre che le fatture nn. AF12123093 e AF15296292, rispettivamente riferite ai periodi 23 giugno 2015 – 21 agosto 2015 e 22 agosto 2015 – 20 ottobre 2015, non sono state saldate come da dicitura contenuta nelle

fatture successive (“le seguenti fatture risultano non pagate”). Con ogni probabilità, anche se non vi è prova al riguardo, anche la fattura n. AF18510701, recante un totale di € 792,52 e riferita al periodo 21 ottobre 2015 – 19 dicembre 2015, non è stata saldata dal Sig. Mariotti, il quale in questa sede contesta la debenza degli importi addebitati a titolo di recesso anticipato, rate residue terminale e migrazione linea.

Di conseguenza, in parziale accoglimento delle domande svolte nell’istanza di definizione, si reputa opportuno stornare l’importo complessivo di € 12,93 dalla fattura n. AF15296292, corrispondente alla quota parte dei canoni, della linea fissa e mobile, non dovuta a causa dei 6 giorni di sospensione riscontrati dal 14 al 20 ottobre 2015, nonché stornare l’importo di € 4,62 dalla fattura n. AF18510701, corrispondente alla quota parte del canone della linea fissa non dovuta a causa dei 9 giorni di sospensione riscontrati dall’11 al 19 dicembre 2015. Ogni altro importo in esse addebitato è da ritenersi dovuto, ad eccezione, in ragione di quanto sopra già illustrato, degli importi di € 28,69 ed € 212,94 a titolo di contributo per migrazione linea e rate residue terminale, recati dalla fattura n. AF18510701.

Con riferimento al blocco dell’IMEI, espressamente ammesso da Vodafone nella propria memoria di costituzione, non può non tacersi come l’effetto di tale iniziativa sia quello di isolare il terminale e, quindi, interrompere la funzionalità della SIM installata al suo interno. Secondo giurisprudenza costante dei Corecom Lazio, l’operatore avrebbe dovuto preavvisare ai sensi dell’art. 4, co. 1, dell’All. A della delibera 73/11/CONS il proprio cliente “o avvisarlo comunque in presenza di un’utenza mobile non più in grado di generare traffico per tanti mesi. Si deve ritenere quindi, che il blocco sia stato illegittimamente effettuato dall’operatore in assenza di prova contraria” (cfr. Delibera Corecom Lazio DL/001/16/CRL/UD).

Tuttavia, anche rispetto a tale problematica parte istante non ha dimostrato di essersi attivata tempestivamente per ottenere il ripristino del servizio, né risulta depositato alcun formulario GU5 presso l’adito Corecom, evidenziandosi, anche in questa circostanza, l’inerzia del Sig. Mariotti, suscettibile di valutazione ai sensi dell’art. 1227 c.c.

Infine, occorre considerare quanto segue sulla quantificazione dell’indennizzo spettante in caso di blocco del codice IMEI, ipotesi non espressamente prevista dall’All. A della delibera 73/11/CONS.

Si ritiene opportuno aderire, in proposito, un precedente del Corecom Toscana secondo cui “deve farsi riferimento all’art. 12, comma 3, che prevede che in tali ipotesi trovino applicazione le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi simili dal medesimo Regolamento. La negata possibilità di utilizzare il terminale può infatti essere equiparata alla irregolare erogazione del servizio di cui all’art. 5, comma 2 del Regolamento sugli indennizzi, atteso che l’utente poteva comunque usufruire del servizio di telefonia mobile su altri apparecchi, circostanza che esclude che la presente fattispecie possa essere ricondotta a quella di completa interruzione del servizio di cui al comma 1 del citato art. 5” (cfr. Corecom Toscana, n. 102 del 10 novembre 2020).

Alla luce di tutto quanto sopra rilevato, ne viene che l’indennizzo spettante al Sig. Mariotti per l’illegittima interruzione dei servizi è pari ad € 1.922,50, calcolato ex art. 5,

co. 2, dell'All. A della delibera 73/11/CONS, dall'1 marzo 2016 al 9 aprile 2018 (giorno della domanda), per un totale di 769 giorni, importo che appare congruo dimezzare, in applicazione dell'art. 1227 c.c., per un totale di € 961,25.

Infine, non sussiste alcun diritto all'indennizzo per mancata risposta ai reclami, in considerazione del mancato raggiungimento della prova concernente la segnalazione effettuata nei confronti di Vodafone, in quanto il documento che si menziona in calce alla memoria di costituzione non è presente in atti. (cfr. Delibera Corecom Lazio, DL/186/15/CRL, secondo cui, *"il reclamo non può ritenersi validamente avanzato"*, non essendoci *"prova dell'inoltro mediante A/R, cioè secondo la modalità prescritta"*). Tutte le altre contestazioni effettuate tramite call center, si ribadisce, non possono ritenersi suscettibili di indennizzo, in quanto la stessa parte istante dichiara di aver sempre ricevuto risposte negative (cfr. descrizione dei fatti allegata al formulario GU14).

Nella denegata ipotesi in cui si volesse considerare insufficienti le interlocuzioni intercorse con l'operatore, a cui si addebita di non aver dimostrato che *"gli importi richiesti erano dovuti"* (cfr. descrizione dei fatti allegata al formulario GU14), la totale mancanza di riferimenti temporali impedisce, in ogni caso, l'accoglimento della domanda ex art. 11 dell'A della delibera 73/11/CONS (cfr. Delibera Corecom Lazio DL/209/15/CRL/UD e DL/208/15/CRL, ai sensi della quale *"la mancata indicazione da parte dell'utente della data del reclamo telefonico preclude l'accertamento di un eventuale ritardo nella risposta"*).

Ogni altra domanda formulata in questa sede dall'istante, vale a dire quella avente ad oggetto *"indennizzi come da All. A delibera 73/11/CONS"* (cfr. formulario GU14), è meritevole di essere respinta perché generica e non provata. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

In parziale accoglimento delle domande formulate da parte istante, Vodafone spa è tenuta a corrispondere:

- i. € 59,00, calcolato ai sensi dell'art. 8, co. 2 dell'All. A della delibera 73/11/CONS su un totale di 59 giorni;
- ii. € 895,00, calcolato ai sensi dell'art. 8, co. 1 dell'All. A della delibera 73/11/CONS su un totale di 179 giorni;



- iii. € 1.515,00, calcolato ai sensi dell'art. 4, co. 1 dell'All. A della Delibera 73/11/CONS su un totale di 202 giorni e dimidiato in applicazione dell'art. 1227 c.c. per quanto in narrativa;
- iv. € 961,25, calcolato ai sensi dell'art. 5, co. 2 dell'All. A della Delibera 73/11/CONS su un totale di 769 giorni e dimidiato in applicazione dell'art. 1227 c.c. per quanto in narrativa;
- Vodafone è tenuto, altresì, a stornare i seguenti importi:
 - i. € 33,04, addebitato a titolo di "Internet per tablet" sulla fattura n. AF12123093, perché non richiesto e, quindi, non dovuto;
 - ii. € 45,29, pari alla sommatoria degli importi addebitati a titolo di "Rete Sicura Plus" sulle fatture nn. AF12123093, AF15296292 e AF18510701, trattandosi di corrispettivi per servizi non richiesti e, quindi, non dovuti;
 - iii. € 327,87, addebitato a titolo di recesso anticipato del terminale sulla fattura n. AF18510701, perché in violazione della normativa di settore vigente e, quindi, non dovuto;
 - iv. € 12,93, corrispondente alla quota parte dei canoni, della linea fissa e mobile, addebitata sulla fattura n. AF15296292 e non dovuta attesa la mancata fruizione del servizio dal 14 al 20 ottobre 2015;
 - v. € 4,62, corrispondente alla quota parte del canone della linea fissa, addebitata sulla fattura n. AF18510701 e non dovuta attesa la mancata fruizione del servizio dall'11 al 19 dicembre 2015;
- procedere, per l'effetto, alla regolarizzazione contabile-amministrativa della posizione dell'istante riferita al contratto codice cliente n. 1.12740874. Spese di procedura compensate.
- 1. La società Vodafone Italia Spa è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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

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.

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 02/12/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini