



**DELIBERA N. 38/2024/Corecom Toscana**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX /VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)**

**(GU14/482585/2021)**

### **Il Corecom della Regione Toscana**

NELLA riunione del 6 marzo 2024;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

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

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “*Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitato Regionali per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana*” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del Settore "Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione", con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 10/12/2021 acquisita con protocollo n. 0480788 del 10/12/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante.**

La parte istante, titolare di un contratto residenziale fisso/mobile sull'utenza n. 058438xxxx con la società Vodafone Italia Spa (Ho.Mobile - Teletu) di seguito, per brevità, Vodafone lamenta la mancata attivazione del servizio fibra sull'utenza n. 058438xxxx, la mancata erogazione dei servizi sull'utenza n. 058438xxxx, il ritardo nell'attivazione dell'utenza n. 349725xxxx, la mancata attivazione dell'utenza n. 347238xxxx, la mancata erogazione del servizio Vodafone Tv, la modifica unilaterale delle condizioni di contratto sull'utenza n. 058438xxxx, la fatturazione successiva al recesso, la mancata risposta ai reclami.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

in data 13 luglio 2020 riceveva l'offerta voce e dati in tecnologia Fibra per l'utenza n. 058438xxxx.

L'offerta era subordinata all'accettazione "*di ulteriori servizi aggiuntivi: servizio Vodafone Tv (...), servizio voce e traffico dati sulla propria utenza di telefonia mobile con numerazione 349725xxxx ed ulteriore utenza mobile con fornitura di Sim con numerazione 347238xxxx anch'essa obbligatoriamente correlata all'offerta ed accettata (...) solo in quanto detta fornitura e detto apparato offerti in totale gratuità*".

L'utenza n. 349725xxxx era attivata con 37 giorni di ritardo, mentre la sim n. 347238xxxx non era mai attivata, peraltro l'apparato non era ricevuto dall'istante.

Con riferimento alla numerazione fissa, in data 20 agosto 2020, riceveva un SMS da Vodafone che comunicava l'attivazione del servizio "*come avvenuta il 20.08.2020 in merito al servizio internet ed il 03.08.2020 relativamente al servizio voce*".

Diversamente, l'utente rilevava che i servizi "*non funzionavano affatto risultando tutt'altro che attivi contrariamente a quanto da [Vodafone] asserito tramite SMS in data 20.08.2020*".

Immediatamente contattava il servizio clienti dell'operatore "*lamentando e segnalando il disservizio riscontrato consistente nell'impossibilità assoluta di utilizzare i servizi voce e traffico dati della propria utenza fissa con numerazione 058438xxxx ed il servizio Vodafone Tv al servizio traffico dati strettamente correlata. A seguito di detta segnalazione telefonica il (...) servizio clienti comunicava per mezzo di SMS inviato all'utenza mobile [dell'utente] il codice di segnalazione avanzata corrispondente a n. segnalazione disservizio ITM0000 1357xxxx*".

Seguivano ulteriori SMS e contatti telefonici con il *call center* dell'operatore che riferiva la chiusura del disservizio; l'istante, però, riscontrava che il malfunzionamento perdurava nonostante

quanto dichiarato dall'operatore e riproponeva ulteriori reclami telefonici “(segnalazione n. TTM00001363xxxx dell'08.09.2020; segnalazione n. TTM0000 1369xxxx del 22.09.2020)”.

Successivamente l'utente veniva indirizzata su “una Chat con (...) tecnici incaricati [da Vodafone] che però non portava ad alcun risultato positivo”.

“Di fatto presso l'utenza [dell'istante] contrariamente a quanto a lei offerto originariamente non risultava possibile l'attivazione dei servizi fibra con traffico dati fino a 100 Mb/sec in download e detta impossibilità rendeva del tutto impossibile l'attivazione dei servizi di telecomunicazione voce traffico dati e Vodafone tv presso detta utenza, quanto sopra veniva riferito telefonicamente” dai tecnici dell'operatore.

L'istante ha riferito che l'attivazione del servizio richiesto in banda ultra larga sull'utenza n. 058438xxxx non è mai “avvenuta per quanto riguarda il servizio fonia su detta numerazione fissa e avvenuta solo pochi giorni prima del 16.11.2020 per quanto riguarda il servizio internet attivato però con tipologia di servizio (ADSL) diverso da quello previsto dall'offerta accettata (Fibra) e mai richiesto”.

L'istante ha inoltre dedotto che “solo successivamente il 15.10.2020, data in cui Vodafone cessava unilateralmente il servizio fibra dovuto e pochi giorni prima del 16.11.2020, all'Utente Vodafone attivava il servizio trasmissione dati (ADSL in vece di Fibra) sulla linea fissa con numerazione 058438xxxx attuando pertanto una variazione unilaterale del contratto fino ad allora in essere, senza preavvisare in alcun modo l'Utente, variazione che di fatto risultava un Downgrade del servizio fibra previsto contrattualmente a servizio ADSL”.

“A seguito di detta variazione l'Utente per mezzo del reclamo del 16.11.2020 chiedeva tra l'altro di recedere senza costi dal contratto in essere, ma Vodafone invece di concedere detto recesso senza addebitare costi, così come previsto dalle normative vigenti, perseverava con addebiti per cessazioni anticipate ed altro, addebiti tutti oggetto di puntuale contestazione”.

L'istante ha infine precisato che anche “il servizio secondario a pagamento Vodafone Tv” non è mai stato attivato e che il relativo apparato non è stato ricevuto.

In data 16 settembre 2021 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Vodafone tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) “lo storno di tutti gli importi insoluti e generati successivamente al recesso richiesto dall'Utente in seguito alla variazione unilaterale del contratto subita”;
- ii) “rimborso di tutto quanto pagato dall'Utente per i servizi di telecomunicazione mai forniti all'Utente sulla numerazione fissa 058438xxxx”;
- iii) “rimborso di tutto quanto pagato dall'Utente per i servizi di telecomunicazione mai forniti sulla numerazione mobile 347238xxxx”;
- iv) “rimborso di quanto pagato dall'Utente dal 13.07.2020 al 20.08.2020 per la linea mobile con numerazione 349725xxxx attivata solo il 20.08.2020 e pertanto in ritardo”;
- v) “indennizzo per mancata attivazione del servizio traffico dati in banda ultra larga sulla linea fissa con numerazione 058438xxxx, mancata attivazione perdurata dal 13.07.2020 ad almeno il 15.10.2020 (94 gg) data in cui Vodafone comunicava tramite SMS la cessazione del servizio Vodafone sempre connessi per attivare, successivamente in data certamente anteriore al 16.11.2020, il servizio ADSL (euro 10,00 x 94 gg = 940,00 euro);

- vi) *“indennizzo per mancata attivazione servizio Voce per il periodo tra il 13.07.2020 ed il 23.03.2021 (euro 7,50 x 253 gg = 1.897,00 euro)”*;
- vii) *“indennizzo per mancata attivazione servizio secondario a pagamento Vodafone Tv dovuto dal 13.07.2020 e mai attivato (euro 300,00)”*;
- viii) *“indennizzo per mancata attivazione servizi voce e trasmissione dati su linea mobile con numerazione 347238xxxx mai attivati, mancata attivazione perdurata fino ad oggi per cui si chiede indennizzo fino alla data di presentazione della conciliazione, al presente procedimento correlata, del 02.08.2021 (15,00 euro x 258 gg = 3.870,00)”*;
- ix) *“indennizzo per mancata consegna apparati Vodafone TV e Sim correlata a numerazione 347238xxxx (euro 25,00 + euro 25,00= 50,00 euro)”*;
- x) *“indennizzo per sospensione dei servizi voce e trasmissione dati dell’utenza mobile con numerazione 349725xxxx perdurata per 37 gg (euro 12,00 x 37 gg = 444,00)”*;
- xi) *“indennizzo per attivazione di servizio non richiesto, servizio ADSL su linea fissa 058438xxxx, già attivato certamente al 16.11.2020 e rimasto attivo fino alla migrazione avvenuta il 23.03.2021 di detta linea fissa (così come affermato da rappresentanti Vodafone in sede di conciliazione paritetica), per un totale di 127 gg (euro 5,00 x 127 = 635 euro)”*;
- xii) *“indennizzo per mancate risposte ad almeno 1 dei 3 reclami telefonici proposti e ad almeno 3 dei 4 reclami scritti proposti (euro 300,00 x 4 reclami = 1.200,00 euro), infatti con i reclami telefonici si lamentava la mancata attivazione dei servizi su linea fissa e mobile, il ritardo nell’attivazione dei servizi di telefonia mobile sulla numerazione 349725xxxx, la mancata consegna degli apparati Vodafone Tv e SIM; con il reclamo scritto del 16.11.2020 inoltre si lamentava la variazione unilaterale del contratto operata ed altro; con il reclamo del 24.12.2020 inoltre si contestano gli addebiti effettuati da Vodafone nonostante la variazione unilaterale del contratto operata; con il reclamo del 23.02.2021 con cui ulteriormente si lamenta la cessazione della rateizzazione relativa all’acquisto dello Smart Phone, rateizzazione invece voluta dall’Utente”*.

## **2. La posizione dell’operatore.**

La società Vodafone ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale, nel rilevare l’infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, in via preliminare ha eccepito *“l’inammissibilità e l’improcedibilità di eventuali richieste, anche economiche, formulate nel formulario GUI4 che non siano coincidenti con quelle avanzate nell’istanza di conciliazione”*.

Nel merito, l’operatore ha dedotto *“l’infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle generiche richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell’erogazione del servizio a favore dell’utente”*, rilevando che utenza n. 058438xxxx *“è stata regolarmente attivata in data 15.7.2020 ed è stata associata all’utenza 347238xxxx nonché alla numerazione ricaricabile 349725xxxx, quest’ultima peraltro esportata verso altro gestore in data 2.12.2020. Non si ravvisano, pertanto, anomalie in merito all’attivazione dei servizi de quibus”*.

*“Relativamente, poi, agli asseriti e mai provati problemi di connessione”*, l’operatore ha eccepito che *“sono state regolarmente gestite dal gestore proprietario delle infrastrutture (cfr. all. 1)”*.

*“Vodafone, inoltre, ha altresì confermato alla Sig.ra XXX che nessuna modifica delle condizioni unilaterali di contratto è mai stata posta in essere dalla scrivente società né, tanto meno, l’istante ha mai segnalato l’asserita mancata ricezione della sim de qua. Pertanto, in virtù di quanto*

*statuito dall'art. 14, comma 4, della Delibera 347/18/CONS: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte."*

*Vodafone ha quindi eccepito "l'assoluta 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 e descrittiva. 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 concrete a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente".*

*"È, quindi, palese il mancato adempimento da parte ricorrente all'onere probatorio ed all'onere di allegazione sullo stesso gravanti con conseguente violazione del diritto di difesa del gestore".*

*L'operatore ha poi rilevato che "parte istante, come dalla stessa confermato nella descrizione dei fatti, in data 16.11.2020 ha inviato apposita richiesta di recesso. In buona sostanza, quindi, l'istante ha manifestato la volontà di cessare il rapporto contrattuale nella suddetta data salvo richiedere, oggi, indennizzi sino al 2021. Si pone all'attenzione dell'On.le Corecom adito, pertanto, che il periodo di vigenza contrattuale si è interrotto, ai fini del calcolo di eventuali indennizzi, al 16.11.2020, data in cui la Sig.ra XXX ha richiesto di disattivare i servizi".*

*"Eventuali fatture emesse successivamente alla summenzionata data, quindi, rientrerebbero, al massimo, nella fattispecie della fatturazione successiva alla disdetta per la quale, come noto, non è previsto alcun indennizzo. È, difatti, opportuno porre in rilievo che l'eventuale fatturazione successiva alla disdetta validamente formulata o alla migrazione verso altro gestore non comporta, di per sé, il diritto all'indennizzo bensì il diritto al mero storno o rimborso delle somme contestate".*

*L'operatore ha poi rilevato "di aver correttamente erogato i servizi a favore dell'utente nel rispetto delle condizioni generali di contratto le quali prevedono, all'art. 4 che: "Vodafone fornisce il servizio con la tecnologia più avanzata disponibile e ha facoltà, ma non l'obbligo di effettuare l'aggiornamento alla migliore tecnologia disponibile" (cfr. all. 2)".*

*"Si contestano, quindi, poiché infondate in fatto oltre che in diritto, le richieste di indennizzo per: 1) mancata attivazione del servizio traffico dati in banda ultra-larga sulla linea fissa con numerazione 058438xxxx; indennizzo per mancata attivazione servizio voce per il periodo tra il 13.07.2020 ed il 23.03.2021".*

*"Si precisa, peraltro, che la numerazione risulta essere unica mentre l'istante duplica la richiesta di indennizzo nonché effettua richieste di indennizzo sino al marzo 2021, ovvero fino a 4 mesi dopo la richiesta di recesso inviata, giova ricordarlo, in data 16.11.2020".*

*"Vodafone, poi, contesta altresì la richiesta di indennizzo di euro 3.870,00 per l'asserita mancata attivazione dei servizi per la numerazione 347238xxxx. L'istante, difatti, come sopra specificato, non ha mai segnalato l'asserita mancata ricezione della sim prima dell'invio del recesso del 16.11.2020. Anche per la suddetta fattispecie, inoltre, si precisa che la numerazione risulta essere unica mentre l'istante duplica la richiesta di indennizzo nonché effettua richieste sino al mese di*

agosto 2021, ovvero fino a 9 mesi dopo la richiesta di recesso inviata, come ormai noto, in data 16.11.2020”.

L’operatore ha inoltre eccepito *“l’inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso”*.

Con riferimento all’ipotizzata sospensione dei servizi, Vodafone ha dedotto che l’istante ha sospeso i pagamenti e che, quindi, a fronte *“del manifesto inadempimento del cliente al pagamento delle fatture, la sospensione del servizio telefonico, qualora provata, sarebbe comunque stata legittimamente effettuata dall’operatore conformemente anche a quanto previsto nelle condizioni generali di contratto, il cui art. 13 prevede espressamente che “qualora il pagamento non sia intervenuto entro il termine pattuito, Vodafone può: dopo 15 giorni sospendere il servizio ad eccezione delle chiamate di emergenza; dopo 45 giorni sospendere integralmente i servizi; dopo 60 giorni risolvere di diritto il contratto ai sensi dell’art. 1456 c.c (con effetto dopo 10 giorni dal preavviso di risoluzione comunicato al Cliente.” (cfr. all. 3).*

*“In ultima analisi si eccepisce che la domanda dell’utente deve, comunque, essere rigettata poiché lo stesso non ha evitato, come avrebbe potuto usando l’ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato danno”*.

Quindi, Vodafone ha concluso per il rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto.

### **3. La replica dell’istante.**

La parte istante ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una replica con la quale ha ribadito la propria posizione, contestando che *“ogni richiesta formulata per mezzo del formulano GUI4 è già stata formulata in detta sede conciliativa”*.

In merito a quanto dedotto dall’operatore circa *“l’assenza di disservizi ed alla regolare attivazione dei medesimi”* ha rilevato di avere effettuato vari reclami telefonici e scritti, così come risulta anche dalla schermata dei ticket tecnici allegato alle memorie di Vodafone e che la molteplicità dei solleciti dimostra *“la lunga persistenza di quei disservizi da sempre e ripetutamente lamentati (...) ed in vero mai risolti”*. Dette segnalazioni erano effettuate dopo aver ricevuto i messaggi con cui Vodafone dichiarava le problematiche occorse sulla linea erano risolte.

L’istante ha rappresentato che detta schermata dei ticket tecnici evidenzia anche che Vodafone ha effettuato *“di fatto un vero e proprio downgrade”* in virtù del quale l’istante ha esercitato il diritto di recesso che avrebbe dovuto essere in esenzione spese.

L’utente inoltre ha rilevato che non sono stati prodotti i tabulati del traffico dati e fonia relativi alle utenze fisse e mobili.

Ulteriormente, l’utente ha riepilogato i disservizi come segue:

- 1) *“assenza del servizio Fonia sull’utenza fissa con numerazione 058438xxxx”*,
- 2) *“mancata attivazione servizio in Banda Ultra Larga Fibra per la trasmissione dati sulla medesima linea fissa 058438xxxx che, successivamente il 08.10.2020, del tutto inadeguatamente e difformemente veniva risolta con l’attivazione di un servizio dati con altra tecnologia a bassa velocità di trasmissione, definita dai medesimi sistemi Vodafone come “non idonea al servizio”, (...) “proprio per quell’attivazione del servizio trasmissione dati avvenuta difformemente il 08.10.2020 con la tecnologia altra dalla UBB Fibra, si è chiesto quell’indennizzo che, per analogia, abbiamo ritenuto calcolabile come per l’attivazione dei servizi non richiesti”*,

- 3) *“mancata attivazione dei servizi voce e trasmissione dati sull’utenza mobile con numerazione 347238xxxx”* oltre alla mancata ricezione della Sim,
- 4) *“ritardata attivazione dell’utenza mobile con numerazione 349725xxxx attivata solo il 19.08.2020”*,
- 5) *“mancata attivazione del servizio accessorio Vodafone TV”*.

L’istante ha ribadito che i vari reclami dimostrano la sussistenza dei disservizi.

L’istante ha poi contestato quanto dedotto dall’operatore ovvero che *“l’attivazione difforme del servizio trasmissione dati sulla linea fissa n. 058438xxxx, non corrisponderebbe ad una modifica unilaterale del contratto, in quanto, tale modifica sarebbe prevista dal medesimo contratto”*. Al riguardo ha rappresentato che detta clausola sarebbe *“assolutamente illegittima in quanto foriera di disservizi e malfunzionamenti per l’Utente”*, non comunicata all’istante in sede di adesione alla proposta contrattuale. *“Tale downgrade contravverrebbe quanto in merito stabilito dalle normative vigenti. Infatti tutti gli elementi informativi forniti in merito all’offerta Internet Unlimited proposta all’Utente e menzionata nelle fatture emesse da Vodafone a carico della medesima fanno riferimento al servizio Fibra e non informano in alcun modo del downgrade che Vodafone si riserva di applicare ai medesimi costi all’Utente, Utente che ribadiamo non era in alcun modo stata informata di tale evenienza”*.

Con riferimento a quanto eccepito dall’operatore circa *“la mancanza di prove dei disservizi occorsi indicati in modo generico e di cui non si definiva il periodo in cui questi occorrevano”* l’istante ha contro dedotto quanto segue:

*“premesso che in caso di disservizio consistente nell’assenza dei servizi, assenza da sempre lamentata dall’Utente ed indicata come mancata attivazione dei medesimi, pertanto il cui inizio è da far risalire alla stipula del contratto avvenuta certamente il 13.07.2020, così come da sempre affermato dall’Utente per mezzo dei propri reclami sia telefonici che scritti, detta assenza dei servizi relativamente al servizio Fonia è perdurata fino al 23.03.2021 così come fino a tale data è perdurata la mancata attivazione del servizio secondario Vodafone TV”*.

*“Invece la mancata attivazione della linea mobile con numerazione 347238xxxx non ha mai trovato soluzione e pertanto l’indennizzo, a detto disservizio relativo, veniva conteggiato dalla data del 13.07.2020, in cui veniva accettata l’offerta che la prevedeva, fino al 02.08.2021 data di presentazione dell’istanza conciliativa così come stabilito dai regolamenti vigenti.”*

*“Invece, relativamente al traffico dati sulla linea fissa con numerazione 058438xxxx, tale mancata attivazione proseguiva per diversi mesi e certamente fino al 22.09.2020 data in cui (vedi allegato + i a memorie difensive di parte convenuta Vodafone) gli stessi operatori Vodafone riportavano sui propri sistemi “CONNESSIONE NON DISPONIBILE”. Inoltre, verosimilmente, tale assenza di connessione perdurava fino al 08.10.2020, data in cui all’Utente veniva attivata una connessione internet a bassa velocità anziché la Fibra promessa, data in cui l’Utente riceveva codice segnalazione dell’ultimo reclamo telefonico proposto dall’Utente per disservizi consistenti, stavolta, in lentezza della velocità di trasmissione dati, tanto da impedire qualsiasi utilizzo adeguato di tutti i servizi, Fonia, Dati in UBB e Vodafone TV, correlati alla linea fissa con numerazione 058438xxxx”*.

*“Risulta evidente come l’Utente non possa, dopo mesi, individuare con assoluta certezza la fine di una tale tipologia di disservizio proprio per quanto lungamente persistito e per la natura del medesimo. Di fatto non si è trattato della fine del disservizio ma di una trasformazione, del tutto parziale ed insufficiente, del disservizio che, eventualmente, solo il gestore avrebbe potuto individuare con maggiore precisione e certezza”*.

*“Fatto salvo quanto sopra, si evidenzia e ribadisce che nessun reale elemento probatorio viene ad oggi fornito da parte convenuta che dimostri la presenza di quei servizi, come tabulati o altro, elementi probatori che possano contraddire e confutare quanto asserito dall’Utente nei termini e nelle modalità a lui concesse dalle normative vigenti ossia presentando puntuali e, per quanto possibile, circostanziati reclami nelle modalità previste dalle medesime normative e dal gestore medesimo ossia telefonicamente e per scritto tramite Racc. A/r. Peraltro, ribadiamo, non risulta proprio comprensibile cosa l’Utente avrebbe dovuto portare a prova dell’assenza dei servizi lamentata”.*

L’istante ha poi ribadito che nessuna risposta è stata fornita ai vari reclami.

*“In merito a quanto asserito dai rappresentanti parte convenuta, relativamente al diritto di recesso avanzato dall’Utente in data 16.11.2020 che in modo assolutamente incomprensibile porrebbe fine al periodo considerabile nel calcolo degli indennizzi per i disservizi preesistenti e continuati successivamente a tale data, siamo a evidenziare che i servizi, sia precedentemente che successivamente alla data del 16.11.2020, erano, nel nostro caso, tutt’altro che "regolarmente attivi", contrariamente a quanto riportato nelle medesime delibere nn. 43/14/CIR, 84/14/CIR e 104/14/CIR, citate dai rappresentanti parte convenuta, di cui di seguito si riportano le parti, a nostro giudizio, rilevanti "(...)il caso in esame riguarda, non l’attivazione di servizi mai richiesti dall’istante, bensì il ritardo nella disattivazione di servizi regolarmente attivi (...)". Di fatto il rapporto contrattuale tra l’Utente e Vodafone, i disservizi ed i disagi subiti dall’Utente, di cui detto rapporto era foriero, trovavano termine solo il 23.03.2021, data in cui trovava compimento la migrazione ad altro operatore richiesta dall’Utente al fine di riottenere i servizi di telecomunicazione, Fonia su linea fissa 058438xxxx, traffico Dati in Banda Ultra Larga sulla medesima linea fissa, servizio TV invece, fino a tale data, oggetto di disservizi ed inadeguatamente gestiti da Vodafone”.*

*“Di fatto quel diritto di recesso veniva esercitato il 16.11.2020 dall’Utente al solo fine di riottenere quei servizi di telecomunicazione fino ad allora a lui negati”.*

*“L’Utente con quel diritto di recesso sperava di porre termine agli addebiti fino ad allora puntualmente pagati al gestore, gestore che di contro a quei pagamenti offriva tutti quei disservizi sopra descritti senza assolutamente risolverli”. (...)*

*“Addebiti relativi a quella cessazione, correlata alla migrazione richiesta il 23.03.2021, divenuta necessaria ed unica via di uscita per l’Utente da quella situazione dato il mancato riconoscimento del diritto di recesso esercitato e data la mancata risoluzione dei disservizi ancora persistenti ed in atto”.*

*“Risulta a nostro avviso evidente che, per quanto nessun indennizzo sia esigibile per quella mancata cessazione, certamente la richiesta di recesso, per le motivazioni che la generavano (porre fine ai disservizi lungamente in atto, porre termine agli addebiti ingiustamente subiti e fino ad allora pagati, riottenere quei servizi all’Utente negati senza subire ulteriori addebiti) quel diritto di recesso esercitato non poteva in alcun modo interrompere il periodo di competenza per il calcolo degli indennizzi dovuti all’Utente così come non interrompeva i disservizi posti in essere dal gestore, e non risolti, che a quegli indennizzi davano diritto”.*

*“Di fatto la mancata cessazione posta in essere da Vodafone, nonostante il diritto di recesso giustamente esercitato dall’Utente, impediva a quest’ultimo di riottenere quei servizi da altro gestore, servizi a lui negati da Vodafone, senza subire ulteriori ingiusti addebiti, ingiusti in quanto relativi a servizi a lui mai attivati, servizi che l’Utente riotteneva solo in seguito alla migrazione ad*

*altro operatore che si trovava costretta ad operare subendo appunto ulteriori ingenti, oltre che ingiusti, addebiti”.*

*“Tra l’altro si fa notare che gli indennizzi richiesti dall’Utente per periodi successivi il 16.11.2020 sono relativi solo ad alcuni dei disservizi occorsi disservizi certamente presenti precedentemente a tale data e pertanto fino a tale data certamente tutti dovuti”.*

*“Ulteriormente e per periodi successivi il 16.11.2020 si è chiesto il conteggio degli indennizzi relativi a: mancata attivazione del servizio Fonia, mancata attivazione proseguita proprio per quella difforme attivazione del servizio traffico dati già descritta; l’attivazione difformemente avvenuta del servizio trasmissione dati su linea fissa con tecnologia altra dalla UBB Fibra e velocità del tutto insufficiente ed inadeguata, tanto da chiedere per analogia, per tale attivazione difforme, l’indennizzo per attivazione servizio non richiesto, attivazione già avvenuta prima del 16.11.2020 e presumibilmente il 08.10.2020 (vedi allegato + 1 alle memorie difensive di parte convenuta Vodafone ultima segnalazione telefonica in ordine di tempo) attivazione difforme ed inadeguata persistita oltre il 16.11.2020 e fino al 23.03.2021; mancata attivazione dei servizi Fonia e Dati su telefonia mobile con numerazione 347238xxxx. Solo per queste richieste nella loro quantificazione ci si è, a nostro parere, correttamente spinti oltre la data del 16.11.2020. Infatti dette richieste di indennizzi sono relative anche a periodi successivi detta data in quanto non riguardano affatto la mancata cessazione di servizi regolarmente forniti, ma riguardano disservizi già preesistenti al 16.11.2020 e che trovavano continuazione per quell’ulteriore discrasia posta in essere da Vodafone con il mancato riconoscimento del diritto di recesso, per downgrade e variazione unilaterale del contratto, esercitato dall’Utente, e la conseguente mancata cessazione dei disservizi lungamente in atto e pertanto prolungati nel tempo fino al 23.03.2021. Di fatto, ribadiamo, l’Utente si trovava costretto il 23.03.2021 a migrare la propria utenza fissa con numerazione 058438xxxx, non riuscendo ad esercitare il proprio diritto di recesso, a lui negato da Vodafone, a fronte di un evidente downgrade e di una evidente variazione unilaterale del contratto che Vodafone operava attivando presumibilmente in data 08. 10.2020 un servizio traffico dati del tutto difforme ed inadeguato visto che non superava i 10Mb/s di velocità di trasmissione in download, servizio trasmissione dati che continuava a rendere del tutto inutilizzabile il servizio fonia sulla medesima linea fissa come il servizio Vodafone TV entrambi servizi mai attivati e mai stati funzionanti, sia prima che dopo il 16.11.2020”.*

*In merito all’asserita duplicazione dell’utenza nel richiedere gli indennizzi l’istante ha precisato che gli indennizzi richiesti “sono tutti previsti dalle normative vigenti e sono applicati ad ogni singolo servizio principale”.*

*L’istante ha precisato di avere sospeso i pagamenti delle fatture “solo dopo il 16.11.2020 e mai in forma integrale” rendendosi “disponibile al pagamento, purché rateale come in suo diritto, dell’unica voce di addebito non fatta oggetto di contestazione ossia di quella voce di addebito relativa all’apparato non neutrale XIAOMI MI NOTE 8T 64G, rateizzazione che per mezzo della fattura n. AN0246xxxx del 04 febbraio 2021 Vodafone, (...) annullava richiedendo il pagamento dell’apparato neutrale sopra identificato in una unica soluzione”. (...)*

*“Per quanto occorso e sopra descritto in merito a detta rateizzazione interrotta e poi negata, questione certamente trattata, con l’allegato reclamo del 23.02.2021, nella sede conciliativa a cui fa seguito la presente Istanza di Definizione, con le presenti controdeduzioni siamo a chiedere un indennizzo che per analogia potrà essere calcolato come per i profili tariffari non richiesti (Allegato A Art. 9 comma 2 Delibera 347/18/Cons), e da calcolarsi dal 01.12.2020 data di inizio periodo di pertinenza della fattura n. AN0246xxxx con cui veniva annullata la rateizzazione chiedendo il pagamento dell’apparato neutrale XIAOMI MI NOTE 8T 64G in una unica soluzione, ed il*

02.08.2021, data di presentazione dell'istanza conciliativa a cui fa seguito l'istanza di definizione oggetto delle presenti controdeduzioni, per un totale di 245 gg x 2,5 euro = 612,5 euro. Infatti ad oggi, come confermato dai medesimi rappresentanti parte convenuta, quell'importo illegittimamente preteso da Vodafone in una unica soluzione e riportato nella Fattura n. AN0246xxxx (vedi all.+3 alle memorie difensive dei rappresentanti Vodafone) alla voce di addebito "Telefoni, tabiet ed altri dispositivi - Rate Residue Offerta Terminale – 349725xxxx - XIAOMI MI NOTE 8T 64G euro 99,75" non è stato ancora corretto e riportato al pagamento rateizzato, invece dovuto all'Utente in ordine alle normative vigenti".

*“Relativamente agli addebiti formulati a carico dell'Utente, per mezzo della fattura n. AM2304xxxx del 04 dicembre 2020, per l'apparato non neutrale Modem con la voce di addebito "Altri addebiti e accrediti - Recesso Anticipato OffertaRate - Fattura: 200680xxxx euro 81,97" addebito in unica soluzione per quel Modem a cui si suppone essere riferita la non meglio specificata fattura n. 200680xxxx, siamo eventualmente a reiterare tutto quanto già argomentato lamentato e richiesto in merito alla sospensione delle rateizzazioni illegittimamente ed unilateralmente poste in essere da Vodafone”.*

*“Inoltre siamo ad evidenziare che nessuna offerta che non prevedesse la fornitura di detto apparato Modem è mai stata formulata all'Utente come invece dovuto in ordine alle normative vigenti relative al libero accesso ad internet, pertanto al netto della restituzione del medesimo nulla sarà dovuto dall'Utente per quell'apparato”.*

L'utente ha poi evidenziato *“che la mancanza dell'attivazione dei servizi veniva lamentata dall'Utente sin dal 22.08.2020 con il reclamo telefonico con codice di segnalazione TTM00001357xxxx in quanto sin dal 13.07.2020 tale mancata attivazione sussisteva, ed in tale data del 22.08.2020 veniva lamentata conseguentemente all'aver ricevuto, l'Utente, messaggi SMS da parte di Vodafone che asserivano l'attivazione dei servizi invece, dal 13.07.2020, del tutto assenti. A fronte ditale assenza dei servizi in essere sin dal 13.07.2020, l'ultimo pagamento effettuato dall'Utente, per quanto non dovuto e di cui già si è chiesto il rimborso, risulta essere di ben 3 mesi successivo ossia effettuato il 26.10.2020 (vedi allegato 2 - estratto conto dei pagamenti effettuati a Vodafone)”.*

*“Pertanto una qualsiasi assenza dei servizi fino ad almeno il 26.10.2020 risulterebbe certamente generata da disservizi e mancate attivazioni e non certo da distacchi amministrativi per mancati pagamenti che, se operati, risulterebbero del tutto illegittimi e di fatto ulteriori disservizi generati da Vodafone che così, ma non meno dannosamente, avrebbe principiato e continuato la propria condotta assolutamente negligente”.*

*“Ma anche successivamente a tale data del 26.10.2020 qualsiasi sospensione per morosità eventualmente posta in essere da Vodafone risulterebbe altrettanto illegittima e negligente dato il diritto degli Utenti di sospendere il pagamento di voci di addebito contestate e date le puntuali e numerose contestazioni avanzate dall'Utente anche in merito alle voci di addebito di cui si sospendeva il pagamento”.*

*“Tra l'altro nessun preavviso di distacco per morosità è mai stato recapitato all'Utente, come invece assolutamente dovuto, Utente che, con una certa evidenza, non subiva alcuna sospensione, come asserito da parte convenuta, ma certamente subiva mancate attivazioni di servizio Fonia e Dati su linea fissa con numerazione 058438xxxx, mancata attivazione del servizio Vodafone TV, mancata attivazione dei servizi Fonia e Dati su linea mobile con numerazione 347238xxxx, attivazione di servizio difforme per il servizio dati sulla medesima linea fissa, attivato presumibilmente il 08.10.2020 con altra tecnologia a bassa velocità di trasmissione anziché la UBB Fibra promessa e dovuta, ritardata attivazione della linea mobile con numerazione 349725xxxx che*

*comportava una sospensione dei servizi perdurata per 37 giorni, mancata consegna degli apparati SIM per linea mobile 347238xxxx e mancata consegna dell'apparato necessario per la fruizione del servizio Vodafone TV"*

#### **4. Motivazione della decisione.**

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

In via preliminare, attesa la complessità della vicenda, giova riassumere brevemente, a chiarimento dell'intera vicenda, la rappresentazione dei fatti relativi alla *res controversa*.

L'istante lamenta la mancata trasformazione dei servizi sull'utenza fissa n. 058438xxxx in fibra e la totale interruzione degli stessi.

Al riguardo, l'utente ha riferito di avere aderito, in data 13 luglio 2020, ad un'offerta di Vodafone avente ad oggetto l'attivazione del servizio fibra sull'utenza n. 058438xxxx. Detta offerta era condizionata alla contestuale accettazione del servizio Vodafone Tv oltre che alla fornitura del servizio sull'utenza mobile n. 349725xxxx e ad un'ulteriore sim avente numerazione 347238xxxx.

A fronte di dette contestazioni, l'operatore ha eccepito che l'utenza n. 058438xxxx *"è stata regolarmente attivata in data 15.7.2020 ed è stata associata all'utenza 347238xxxx nonché alla numerazione ricaricabile 349725xxxx, quest'ultima peraltro esportata verso altro gestore in data 2.12.2020. Non si ravvisano, pertanto, anomalie in merito all'attivazione dei servizi de quibus"* e che *"nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'utente"*.

La presente disamina quindi avrà ad oggetto l'interruzione dell'utenza fissa, la mancata conversione del servizio in fibra sull'utenza n. 058438xxxx, la mancata attivazione della sim 347238xxxx e del servizio Vodafone Tv, il ritardo nell'attivazione della sim 349725xxxx, la fatturazione successiva al recesso, sull'attivazione servizio non richiesto e la mancata risposta ai reclami.

##### Sull'interruzione della linea n. 058438xxxx.

L'istante lamenta di essere stato totalmente disservito dal 20 agosto 2020 (*"non funzionavano affatto risultando tutt'altro che attivi contrariamente a quanto da [Vodafone] asserito tramite SMS in data 20.08.2020"*), laddove l'operatore ha eccepito che *"nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'utente"*.

La doglianza è fondata nei limiti che seguono.

*In primis*, si richiama il consolidato orientamento giurisprudenziale (*ex multis*, Cass. Civ. 9 febbraio 2004 n. 2387, e da ultimo Cass. Civ. sez. II 20 gennaio 2010 n. 936) in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione secondo cui *"il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'inadempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento"*. In mancanza di prova dell'esatto adempimento da parte del fornitore, si presume la responsabilità contrattuale di questi, a meno che lo stesso non provi, ex art. 1218 c.c., che *"l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile"*.

Inoltre, gli obblighi posti a carico degli operatori, di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, sono richiamati dalle Carte dei servizi e dalle Condizioni generali di Contratto di ciascun operatore, in particolare l'obbligo di garantire un'erogazione continua ed interrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, impegnandosi al ripristino entro termini congrui. Di conseguenza, allorquando l'utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto, nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio.

Nel caso di specie, l'istante lamenta l'interruzione totale dell'utenza fissa dal 20 agosto 2020.

A fronte di detta contestazione, l'operatore ha dedotto che *“nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'utente”*.

Giova richiamare, al contrario, che l'istante ha inoltrato all'operatore plurime segnalazioni tramite il *call center* dell'operatore, i cui tracciamenti sono agli atti e, con raccomandate a/r effettuate tramite l'associazione di riferimento.

Sul punto, preme evidenziare che l'operatore non ha depositato idonea documentazione atta a confutare quanto affermato dall'utente in relazione alle contestazioni sui disservizi subiti ed in particolare sui lamentati malfunzionamenti della linea telefonica quale, ad esempio, il dettaglio del traffico attestante la continua e completa erogazione del servizio di fonia e copia dei files di log delle relative connessioni di accesso ad Internet.

Quindi, per quanto sopra esposto, in assenza agli atti di documentazione probatoria idonea ad escludere la responsabilità dell'operatore Vodafone, si ritiene che sia da ascrivere a quest'ultimo, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, la responsabilità in ordine ai disservizi collegati alla mancata erogazione dei servizi; ne consegue che deve essere riconosciuto alla parte istante un indennizzo proporzionato al disagio lamentato in istanza.

Per il calcolo dell'indennizzo di cui sopra si richiama quanto previsto dall'art. 6, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi il quale prevede che, *“in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno d'interruzione”*.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo, per il servizio di fonia, si ritiene di individuare il *dies a quo* nel giorno 22 agosto 2020 data dell'assegnazione del primo ticket di disservizio (ITM00001357xxxx) indicata dall'istante, e il *dies ad quem* nel giorno 16 novembre 2020, data nella quale l'utente ha esercitato il diritto di recesso dal contratto. Infatti, l'utente avendo manifestato la volontà di interrompere il rapporto contrattuale con l'operatore, di fatto ha rinunciato alla soluzione della problematica lamentata. Pertanto, in parziale accoglimento della domanda *sub vi*) l'indennizzo da riconoscere all'utente è pari all'importo di euro 516,00.

Per quanto concerne il servizio Internet l'istante lamenta la mancata trasformazione del servizio in fibra, laddove l'operatore ha dedotto *“di aver correttamente erogato i servizi a favore dell'utente nel rispetto delle condizioni generali di contratto le quali prevedono, all'art. 4 che: “Vodafone fornisce il servizio con la tecnologia più avanzata disponibile e ha facoltà, ma non l'obbligo di effettuare l'aggiornamento alla migliore tecnologia disponibile”*.

Con riferimento alla doglianza lamentata, seppure in numerose pronunce il Corecom ha avuto modo di chiarire che nel caso di semplice “mutamento di tecnologia” (come nel caso appunto di passaggio da adsl a FIBRA o da fibra FTTCAB a FTTH, modifica che permette solo di raggiungere una velocità di trasmissione dati superiore...) *“la sua mancata attivazione non integra alcuna fattispecie indennizzatoria tipica e pertanto la stessa non è indennizzabile. (c.fra Delibera*

DL/133/17/CRL/UD Corecom Lazio), si deve altresì rilevare che al riguardo, l'operatore non ha fornito prova di avere erogato detto servizio, neppure con altre modalità.

Quindi, ne consegue che l'utente ha diritto ad un indennizzo proporzionato al disagio subito ai sensi citato art. 6, comma 1, del vigente regolamento sugli indennizzi.

Relativamente al periodo di riferimento, si individua quale *dies a quo* il 22 agosto 2020, per le considerazioni svolte *supra* e il *dies ad quem* nell'8 ottobre 2020, come indicato dall'istante quale data di attivazione del servizio in modalità diversa dalla fibra (“*tale assenza di connessione perdurava fino al 08.10.2020, data in cui all'Utente veniva attivata una connessione internet a bassa velocità anziché la Fibra promessa*”).

Pertanto, in parziale accoglimento della domanda *sub v)* l'indennizzo da riconoscere all'utente è pari all'importo di euro 282,00.

Inoltre, può essere parzialmente accolta la domanda dell'istante *sub ii)* volta ad ottenere il rimborso di quanto già versato e/o lo storno dell'insoluto dal 22 agosto 2020 al 7 ottobre 2020 al netto di eventuali somme dovute per l'acquisto di apparati.

#### Sulla mancata attivazione e consegna della sim 347238xxxx e del servizio di Vodafone Tv

L'istante lamenta la mancata attivazione della sim n. 347238xxxx e del servizio di Vodafone Tv.

La doglianza è parzialmente fondata per i motivi che seguono.

Nel merito di questa fattispecie occorre rilevare che come riferito dall'utente, questo in data 13 luglio 2020 ha accettato una proposta contrattuale subordinata all'accettazione “*di ulteriori servizi aggiuntivi: servizio Vodafone Tv (...), servizio voce e traffico dati sulla propria utenza di telefonia mobile con numerazione 349725xxxx ed ulteriore utenza mobile con fornitura di Sim con numerazione 347238xxxx anch'essa obbligatoriamente correlata all'offerta ed accettata (...) solo in quanto detta fornitura e detto apparato offerti in totale gratuita*”.

Pertanto, risulta che la sim n. 347238xxxx ed il servizio di Vodafone Tv fossero stati proposti ed accettati in quanto gratuiti.

D'altra parte, seppure l'operatore abbia dedotto che l'utenza fissa sia “*stata regolarmente attivata in data 15.7.2020 e [sia] stata associata all'utenza 347238xxxx*”, non ha però fornito evidenza del traffico generato da detta utenza mobile, né di avere consegnato l'apparato relativo all'erogazione del servizio di Vodafone Tv, onere che a fronte della contestazione dell'istante circa la mancata erogazione dei servizi incombe sull'operatore.

Ne consegue che, in assenza di prova contraria, Vodafone è responsabile ai sensi dell'art. 1218 del codice civile in ordine ai disservizi lamentati e che, pertanto, deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Trattandosi di servizi correlati all'offerta principale, in applicazione del principio di analogia ed equità, nel caso in esame, si ravvisano gli estremi per l'applicazione dell'articolo 4, comma 3, del vigente regolamento sugli indennizzi che dispone in caso di servizi gratuiti che l'operatore sia tenuto a corrispondere l'importo di 1,00 euro per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di 100,00 euro per ciascun servizio.

Rilevato che l'operatore ha dedotto che i servizi sono stati attivati in data “15.7.2020” ai fini dell'erogazione degli indennizzi si ritiene di individuare, quale *dies a quo* il giorno 15 luglio 2020 e come *dies ad quem* il 24 novembre 2020 data di ricevimento da parte dell'operatore del recesso effettuato dall'istante con missiva datata 16 novembre 2020.

Pertanto, in parziale accoglimento della domanda *sub viii*), l'utente ha diritto all'indennizzo per i 132 giorni di ritardo/mancata attivazione dell'utenza n. 347238xxxx, della somma pari ad euro 132,00.

Relativamente alla domanda *sub iii*) volta a chiedere il “*rimborso di tutto quanto pagato dall'Utente per i servizi di telecomunicazione mai forniti sulla numerazione mobile 347238xxxx*”, agli atti risulta che il servizio per detta utenza è stato fatturato, nonostante fosse stato proposto come gratuito.

Pertanto, l'operatore è tenuto a stornare (o rimborsare in caso di avvenuto pagamento) quanto addebitato sull'utenza n. 347238xxxx dall'inizio della fatturazione fino a conclusione del ciclo di fatturazione.

Inoltre, in parziale accoglimento della domanda *sub vii*), l'istante ha diritto all'indennizzo per i 132 giorni di ritardo/mancata attivazione del servizio di Vodafone Tv, della somma pari ad euro 132,00.

Con riferimento alla doglianza relativa alla mancata consegna di detta sim e dell'apparato Vodafone Tv relativi alla domanda *sub ix*) si ritiene che l'indennizzo risulti assorbito nell'indennizzo per mancata attivazione.

#### Sul ritardo nell'attivazione della sim 349725xxxx.

L'istante lamenta un ritardo di 37 giorni nell'attivazione dell'utenza n. 349725xxxx, laddove l'operatore ha eccepito di avere regolarmente attivato il servizio.

La doglianza è fondata nei limiti che seguono.

Posto i principi già richiamati in ordine all'adempimento delle obbligazioni e in particolare l'obbligo dell'operatore di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi; nel caso di specie si rappresenta che Vodafone per escludere la propria responsabilità, non ha dimostrato che le circostanze oggetto di doglianza sono dovute a circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero a problematiche tecniche non causate da colpa del medesimo, né ha fornito la prova di avere informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione né, a fronte della contestazione dell'utente, ha provato di avere erogato il servizio nel periodo contestato dall'istante (13 luglio-20 agosto 2020).

Sul punto si configura, pertanto, come illegittimo il comportamento dell'operatore che rimanga del tutto silente.

Pertanto, si ravvisano gli estremi per l'applicazione dell'Indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio di cui all'art.4, comma 1 del vigente regolamento sugli indennizzi che prevede “*nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo*”;

Con riferimento ai tempi di attivazione previsti dall'operatore si richiama “*La Carta del Cliente dei Servizi mobili e fissi di Vodafone Italia S.p.A. - Anno 2020*” che indica quale tempo massimo “*48 ore*” per l'attivazione dell'utenza mobile.

Ai fini dell'erogazione dell'indennizzo, si ritiene di individuare il *dies a quo* nel 15 luglio 2020, detratto il tempo previsto come tempistica ordinaria per l'attivazione del servizio in relazione alla

Carta del cliente e come *dies ad quem* il 20 agosto 2020, data indicata dall'istante come di attivazione del servizio.

Pertanto, Vodafone è tenuta a corrispondere la somma di euro 262,50 a titolo di ritardata attivazione dell'utenza n. 349725xxxx, dovrà inoltre essere stornato (o rimborsato in caso di avvenuto pagamento) quanto fatturato per detta utenza nel periodo dal 13 al 19 luglio 2020.

#### Sulla fatturazione successiva al recesso.

L'istante con raccomandata a/r datata 16 novembre 2020 ricevuta da Vodafone in data 24 novembre 2020 ha esercitato il recesso per tutti i servizi offerti dall'operatore.

In relazione alla fattispecie in oggetto, *in primis*, va richiamato che, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1335 Codice civile, la disdetta contrattuale si reputa conosciuta nel momento in cui giunge all'indirizzo del destinatario, se questi non prova di essere stato senza sua colpa, nell'impossibilità di averne notizia.

Inoltre, ai fini di un idoneo inquadramento normativo della fattispecie in esame, occorre premettere che ai sensi dell'articolo 1, comma 3, del d.l. n. 7/2007, convertito nella legge n. 40/2007, *“i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni”*.

La facoltà di recesso è stata regolamentata, da ultimo, con Delibera Agcom n. 487/18/CONS, il cui all. A, Capoverso III, n. 9 e n. 10, stabilisce testualmente che *«[t]ale facoltà, essendo senza vincoli temporali, può essere esercitata in ogni momento, fatto salvo l'obbligo di preavviso di cui al punto successivo. 10. L'utenza deve poter recedere dal contratto o richiedere il trasferimento presso altro operatore di telecomunicazioni con un preavviso che non può essere superiore a 30 giorni. L'utenza deve poter conoscere anche il lasso temporale necessario per il compimento, da parte dell'operatore, di tutti gli adempimenti obbligatori per la compiuta lavorazione della richiesta di disattivazione o trasferimento così da poterne valutare l'opportunità. La durata massima di tale lasso temporale è di 30 giorni, coincidenti con il termine previsto per il preavviso»*.

Questo principio generale deve essere letto alla luce delle Condizioni Generali di Contratto Vodafone (art. 19) secondo le quali, *“Il Cliente può recedere dal contratto in ogni momento mediante raccomandata a/r oppure mediante email PEC da inviarsi all'indirizzo vodafoneomnitel@pocert.vodafone.it, (omissis)... Il recesso sarà efficace decorsi 30 giorni dalla data di ricezione della raccomandata o dell'email PEC”*.

Ne consegue che, in caso di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore deve attivarsi per rendere effettivo il recesso nel rispetto delle tempistiche stabilite dalle condizioni contrattuali e da detta normativa. Diversamente, in caso di mancata o ritardata lavorazione del recesso, l'utente ha diritto allo storno – ovvero al rimborso – delle fatture emesse nel periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere già sciolto, essendo tale fatturazione priva di causa.

Nel caso di specie, dagli atti del procedimento, risulta che la lettera di recesso contrattuale è stata ricevuta dall'operatore in data 24 novembre 2020, pertanto detratti i 30 giorni previsti dalle Condizioni Generali di Contratto Vodafone per la lavorazione del recesso, l'istante ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile-amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) della fatturazione (al netto dei corrispettivi per l'acquisto di eventuali apparati e dei costi per recesso anticipato) dei servizi inerenti all'offerta del 13 luglio 2020 riferita a

periodi successivi al 24 dicembre 2020 fino a conclusione del ciclo di fatturazione; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sull'attivazione del servizio non richiesto.

L'istante lamenta l'attivazione non richiesta non richiesto del servizio “*ADSL su linea fissa 058438xxxx*”.

La doglianza non è fondata per i motivi che seguono.

In primo luogo si rileva che la prima doglianza riferibile a detto disservizio, risulta formulata dall'istante nella citata raccomandata datata 16 novembre 2020 con la quale l'istante ha rappresentato la volontà di recedere dal contratto.

Posto che l'articolo 13, comma 1, del vigente regolamento sugli indennizzi dispone che “*nelle fattispecie contemplate dagli art. 6,8,9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente*”, attesa la volontà dell'istante di recedere dal contratto formulata in data 16 novembre 2020, alcun indennizzo è dovuto.

Pertanto, la domanda *sub xi*) è rigettata.

Sui reclami.

L'istante lamenta la mancata risposta ai reclami del 16 novembre e 24 dicembre 2020 e del 23 febbraio e 27 aprile 2021.

La richiesta dell'istante *sub xii*) volta ad ottenere l'indennizzo “*per mancata risposta ai reclami*”, è meritevole di parziale accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

Deve anzitutto rilevarsi che i reclami sollevati dall'istante

Sono riferibili sostanzialmente al medesimo disservizio ovvero la mancata erogazione dei servizi che ha prodotto la contestazione della fatturazione e dei costi di recesso.

Agli atti non risultano depositate risposte ai suddetti reclami.

Ciò premesso, parte istante ha diritto all'indennizzo, di cui all'art. 12, comma 2, del vigente regolamento sugli indennizzi il quale dispone che “*l'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio*”. (c.fra Delibera n. 332/20/CIR).

Quindi, si dispone che Vodafone sia tenuta a corrispondere l'indennizzo di cui all'art. 12, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, calcolato secondo l'importo massimo di euro 300,00.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

**DELIBERA**

**Articolo 1**

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata da XXX nei confronti di VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU) per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate nel formulario, in favore dell'istante l'importo pari ad euro 798,00 maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza a titolo di indennizzo per interruzione dell'utenza n. 058438xxxx, oltre allo storno (o al rimborso in caso di pagamento con le modalità indicate nel formulario, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza,) di quanto fatturato relativamente a detta utenza, al netto di eventuali somme dovute per l'acquisto di apparati nel periodo dal 22 agosto 2020 al 7 ottobre 2020.
3. La società VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate nel formulario, in favore dell'istante l'importo pari ad euro 132,00 maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza a titolo di indennizzo per mancata attivazione e consegna della sim 347238xxxx oltre allo storno (o al rimborso di quanto fatturato relativamente a detta utenza, con le modalità indicate nel formulario, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza) al netto di eventuali somme dovute per l'acquisto di apparati nel periodo dall'inizio della fatturazione fino a conclusione del ciclo di fatturazione.
4. La società VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate nel formulario, in favore dell'istante l'importo pari ad euro 132,00 maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per mancata attivazione del servizio di Vodafone Tv.
5. La società VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate nel formulario, in favore dell'istante l'importo pari ad euro 262,50 maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza a titolo di ritardata attivazione dell'utenza n. 349725xxxx, dovrà inoltre essere stornato (o rimborsato in caso di avvenuto pagamento con le modalità indicate nel formulario oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza) quanto fatturato per detta utenza nel periodo dal 13 al 19 luglio 2020.
6. La società VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU), entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento è tenuta a regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento con le modalità indicate nel formulario oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza) della fatturazione dei servizi inerenti all'offerta del 13 luglio 2020 riferita a periodi successivi al 24 dicembre 2020 fino a conclusione del ciclo di fatturazione al netto dei corrispettivi per l'acquisto di eventuali apparati e dei costi per recesso anticipato; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
7. La società VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate nel formulario, in favore dell'istante l'importo pari ad euro 300,00 maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza a titolo di mancata risposta ai reclami.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.



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.

Firenze, 6 marzo 2024

Il Presidente  
*Marco Meacci*

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)