

DELIBERA N. 89

**XXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/255975/2020)**

Il Corecom Abruzzo

NELLA riunione del Corecom Abruzzo del 07/09/2020;

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”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Corecom Abruzzo; VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTO il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, recante *“Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all’emergenza epidemiologica da COVID-19”* e, in particolare, l’articolo 103, comma 1;

VISTO il decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23, recante *“Misure urgenti in materia di accesso al credito e di adempimenti fiscali per le imprese, di poteri speciali nei settori strategici, nonché interventi in materia di salute e lavoro, di proroga di termini amministrativi e processuali”* e, in particolare, l’art. 37;

CONSIDERATO che nel procedimento sono stati acquisiti tutti gli elementi istruttori nella piena garanzia del contraddittorio;

RITENUTO, alla luce di quanto stabilito dall'articolo 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, che impone alle pubbliche amministrazioni di adottare *“ogni misura organizzativa idonea ad assicurare comunque la ragionevole durata e la celere conclusione dei procedimenti”*, opportuno di procedere all'adozione del provvedimento finale;

VISTA l'istanza di XXX del 11/03/2020 acquisita con protocollo n. 0110212 del 11/03/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente, assistito dall'Associazione dei Consumatori XXX deposita istanza di definizione per lamentare: *“L'istante riscontra omessa riattivazione utenza sospesa dal 28 giugno 2019 ad oggi, senza preavviso, e mancata risposta a reclami da gennaio 2019-giugno 2019 per malfunzionamento/isolamento reiterato e continuato servizio adsl- altro, da ultimo reclami ottobre 2019. Da gennaio 2019 espleta formali reclami call center (10.01.2019 operatore GREY n. 16739), causa totali isolamenti giornalieri adsl, per quanto reiterati e continuati, oltre lentezza giornaliera per tutti i mesi a seguire- ultimo protocollo di segnalazione confluito in data 27.05.2019 prot. n. 2047414282- risultante ancora aperto ad ottobre 2019.*

Nonostante le segnalazioni espletate e le richieste di intervento tecnico in loco persisteva l'isolamento totale, subendo altresì sospensione per morosità senza preavviso al 28 giugno 2019 (dopo contestazione formale della fatturazione giugno 2019).

Seguivano ulteriori contestazioni al 28.06.2019-31.07.2019- 2/3.08.2019 – finanche al 1/4.10.2019. Nessuna risposta a reclamo. Nota oltremodo aumenti unilaterali in fattura per quanto non dovuti e non richiesti, per servizi tra l'altro isolati. Menomato il rapporto di fiducia per le inadempienze e responsabilità a carico del gestore, chiede Immediato recesso per giusta causa in data 16.10.2019, diffidando l'operatore dall'applicazione di qualsivoglia e ulteriore costo aggiuntivo e/o penali a proprio danno. Inutili le contestazioni e le richieste di rimborsi e indennizzi.”.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i) storno insoluto;
- ii) rimborso quota parte fatture gennaio 2019-maggio 2019;

- iii) indennizzi per isolamenti/malfunzionamenti temporanei giornalieri gennaio 2019-giugno 2019;
- iv) indennizzi per illecita totale sospensione senza preavviso/totale isolamento 28 giugno –novembre 2019;
- v) indennizzi per ritardata/omessa risposta a reclami;
- vi) indennizzi per aumenti unilaterali-profilo non richiesti;
- vii) perdita della numerazione.

Allega: lettera di recesso del 16/10/2019 e relativa ricevuta di ritorno della raccomandata A/R; rapporto Misurainrete.it; fatture bimestri febbraio-aprile 2019, giugno–agosto 2019, agosto-ottobre 2019;

Inoltre, successivamente alla richiesta di integrazione documentale formulata dal Corecom, parte istante allega: copia del contratto stipulato il 18/02/2016 per attivazione linea n. XXX5240 con pacchetto Vodafone Fibra, adsl e telefono fisso; copia del contratto stipulato il 21/12/2017 per attivazione sim ricaricabile n. XXX9057 con offerta Vodafone One e relativo riepilogo offerta; estratti conto dal 29/04/2016 al 22/02/2017 e dal 01/01/2018 al 02/05/2019; screenshot risposte Tobi Vodafone Assistant del 27/05/2019; estremi dei codici delle segnalazioni fatte al call center in data 28/06/2019, della chiamata fatta; screenshot di sms del 30/07/2019 e del 07/08/2019; comunicazione Vodafone del 13/11/2019; copia riconsegna Vodafone Station tramite corriere in data 20/11/2019; copia fattura periodo 09/10/2019-23/11/2019; immagine richiesta di pagamento dal recupero crediti ricevuta il 27/03/2020; immagini messaggi vari.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore osserva: *“In via preliminare si eccepisce l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste formulate nel formulario GUI4 che non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione.*

Invero, eventuali domande eccedenti la richiesta trattata dinanzi al Co.Re.Com., dovranno essere considerate necessariamente improcedibili poiché per le stesse non risulta assolto l'obbligo del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione. Si chiede, in ogni caso, all'Autorità di verificare la coincidenza tra quanto richiesto in questa sede da parte ricorrente e le pretese oggetto della conciliazione...

È d'uopo rilevare, inoltre, in merito alla ricostruzione dei fatti eseguita dalla parte istante nonché alle richieste dalla stessa avanzate, la correttezza dell'operato gestionale di Vodafone. Orbene, in primis, in relazione agli asseriti malfunzionamenti lamentati e non provati, si evince la presenza unicamente di quattro ticket tecnici negli anni 2016 e 2017 che, ad ogni buon conto, sono stati chiusi correttamente come si evince dalla schermata acclusa alla presente memoria difensiva (cfr. all. 1). Si contesta, pertanto, l'asserzione avente ad oggetto la presenza di continui malfunzionamenti nel periodo gennaio 2019 – giugno 2019 e, conseguentemente, l'asserita e non provata

effettuazione di ripetuti reclami al call center. In merito a questi ultimi, difatti, si eccepisce che la mera indicazione del presunto nome del dipendente e del suo numero identificativo nulla provano in assenza di prove concrete a sostegno di quanto affermato. In relazione, poi, alla lamentata lentezza di navigazione internet si rileva che, come noto, tale disservizio, qualora provato anche attraverso il software Ne.Me.Sys., non comporterebbe, in ogni caso, alcun diritto all'indennizzo per l'utente bensì, meramente, il diritto di recedere o migrare in esenzione costi. In forza di quanto sopra espresso, perciò, si richiede il rigetto integrale delle richieste di indennizzo avanzate dal Sig. XXX relativamente ai malfunzionamenti asseritamente subiti. Per mero tuziorismo difensivo, in ogni caso, è d'uopo porre in rilievo che l'utente, a seguito dell'effettuazione dello speed test del 30.5.2019, ha accettato lo sconto del 100% sul canone della sim dati. Vodafone, inoltre, pone in evidenza che la contestata sospensione del servizio è stata causata dall'interruzione del pagamento delle fatture emesse dal mese di giugno 2019 senza, invero, effettuare alcun saldo parziale delle stesse, in totale spregio di quanto previsto dalla normativa di settore.

La scrivente società, quindi, in ossequio a quanto stabilito dalle condizioni generali di contratto, ha dapprima sospeso i servizi unicamente in uscita salvo poi disattivare il servizio (cfr. all. 2). A ciò si aggiunga, poi, che Vodafone ha, altresì, regolarmente inviato i preavvisi afferenti al mancato pagamento delle fatture con annessi inviti ad eseguire il saldo di quanto dovuto (cfr. all. 3). Per mero tuziorismo difensivo, inoltre, si precisa che, in virtù di quanto statuito dalla normativa Agcom, è onere dell'utente effettuare il pagamento delle voci in fattura non oggetto di contestazione lasciando insoluti gli addebiti non riconosciuti come legittimi. Parte istante, invece, ha totalmente interrotto i pagamenti senza eseguire alcuna contestazione di ogni singola fattura né, tanto meno, provvedere al pagamento parziale delle fatture emesse. Ad ogni buon conto si pone, ulteriormente, in rilievo che in ossequio a quanto previsto dalle suddette condizioni, le singole fatture emesse possono essere contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione. In assenza di contestazioni, quindi, la fattura si intende accettata da parte dell'utente. A sostegno di tale ultima eccezione, va richiamata una recentissima pronuncia del Co.Re.Com. Puglia (Del. N. 22 del 17/04/2017) in cui viene statuito, quale motivazione del rigetto dell'istanza di definizione della controversia, che: "la richiesta di storno della fattura debitoria non può essere accolta poiché agli atti non emergono contestazioni in ordine agli importi addebitati: si rammenta che è onere dell'utente sporgere reclamo onde consentire all'Operatore di eseguire le attività necessarie per la verifica e la rettifica delle somme contabilizzate".

Ancora, deve evidenziarsi l'infondatezza della domanda nel caso di reclami tardivi. In tal caso, difatti, non è possibile produrre i dettagli del traffico telefonico e dati che possono giustificare la legittimità degli addebiti in fattura e dimostrare l'effettuazione di traffico, concretandosi in tal modo una lesione del diritto di difesa del gestore. Infatti, per motivi legati alla tutela della riservatezza dei dati, gli stessi possono essere conservati per un periodo di tempo non superiore ai sei mesi.

Agcom, del resto, si è espressa recentemente in tal senso, con la determina n. 49/15/DIT la quale ha statuito, in aderenza a quanto disposto dall'art. 123 del codice della Privacy, che: "gli operatori telefonici, in presenza di una contestazione scritta possono conservare il traffico relativo all'ultimo semestre, e pertanto, dovendo consentire agli stessi l'esercizio pieno del proprio diritto di difesa, le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo". Fondamentale, quindi, si rivela essere il reclamo il quale ha la funzione, allo stesso tempo, di contestazione per l'utente e di avvertimento verso il Gestore al fine di permettergli le verifiche del caso e, se dovuti, gli eventuali rimborsi o storni. Parimenti rilevante è il diritto di difesa dell'operatore, costituzionalmente garantito come per ogni soggetto giuridico peraltro, il quale non deve essere in nessun caso leso. Per permettere, quindi, al Gestore un esercizio pieno del proprio diritto di difesa, l'AGCOM ha inteso limitare le uniche fatture che possono essere prese in considerazione per eventuali controlli e/o verifiche a quelle emesse negli ultimi 6 mesi dalla data di presentazione del reclamo scritto. Per completezza, inoltre, sempre in tema di reclamo, è opportuno ribadire che, in forza di quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto di Vodafone, l'utente ha in ogni caso l'onere di presentare reclamo per addebiti non riconosciuti entro 45 giorni dal ricevimento della fattura, al fine di permettere all'operatore gli opportuni controlli. In tal senso, invero, si sono, altresì, espressi il Tribunale di Milano ed il Tribunale di Roma, rispettivamente, con le sentenze n. 12054/12 e n. 9292/12, considerando come accettate le fatture non contestate.

Per mera compiutezza difensiva, si riafferma che la presenza di reclami e segnalazioni su disservizi o altro assume, infatti, un peso dirimente ai fini dell'accoglimento delle istanze. Ci si riporta sul punto all'esautiva raccolta di pronunce dell'Agcom che corroborano l'orientamento ormai consolidato secondo cui gli indennizzi – laddove accertata la responsabilità del gestore – vanno riconosciuti a partire dalla prima segnalazione provata agli atti dalla parte istante (Delibere n. 38/12/CIR, n. 22/13/CIR, n. 89/15/CIR, n.65/15/CIR, n. 22/16/CIR). Va menzionata la Del. 165/15/CIR, in cui viene rilevato che "non avendo l'utente mai inviato alcun reclamo all'operatore, nemmeno dopo aver ricevuto le prime fatture che sono a tutt'oggi ancora insolute, alcuna responsabilità può rinvenirsi in capo alla società telefonica che, ignara dell'esistenza di eventuali problemi, ha continuato ad emettere le fatture fino alla disdetta del contratto intervenuta dopo circa sei mesi dall'attivazione" e la Delibera DL/081/17CRL/UD del 5.6.2017 del Corecom Lazio con la quale è stato statuito che: "Tuttavia all'accoglimento della domanda osta quanto prescritto in tema di obbligo di conservazione e detenzione dei dati personali da parte del responsabile del trattamento (nel caso di specie l'operatore) dal D. Lgs. n. 196/2003. In particolare, l'art 123, comma 1 di tale Decreto prevede che "I dati relativi al traffico riguardanti abbonati ed utenti trattati dal fornitore di una rete pubblica di comunicazione sono cancellati o resi anonimi quando non sono più necessari ai fini della trasmissione della comunicazione elettronica, fatte salve le disposizioni dei commi 2, 3 e 5". Il comma 2 dispone inoltre che "Il trattamento dei dati relativi al traffico strettamente necessari ai

fini di fatturazione per l'abbonato, ovvero di pagamenti in caso di interconnessione, è consentito al fornitore, a fini di documentazione in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento per un periodo non superiore a sei mesi, salva l'ulteriore specifica conservazione necessaria per effetto di una contestazione anche in sede giudiziale”.

Dalla lettura del citato articolo ne consegue che gli operatori telefonici, in presenza di una contestazione, possono conservare il traffico relativo all'ultimo semestre dalla proposizione della stessa e, pertanto, dovendo consentire agli stessi il pieno diritto di difesa, le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo.”. Nel merito, relativamente alla richiesta di indennizzo e storno, si eccepisce che in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4, “L’Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all’operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell’utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità”. Ne deriva, pertanto, l’inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso.

Manca, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. Né, tanto meno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. Vodafone, infine, rileva di aver regolarmente riscontrato il reclamo di parte istante con apposita missiva del 13.11.2019, come da allegato comprendente anche la ricevuta di avvenuta consegna (cfr. all. 4). -2.6 Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l’utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 353,30. Per tutto quanto sin qui esposto Vodafone Italia S.p.a. reitera le eccezioni più sopra indicate, contestando, altresì, le affermazioni dell’utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e rimborso con conseguenziale, integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa.”.

Allega: 1. Schermata ticket tecnici 2. Condizioni Generali di Contratto 3. schermata preavvisi 4. riscontro al reclamo.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, in merito all’eccezione sollevata dal gestore rispetto alla possibile difformità tra le richieste oggetto di tentativo obbligatorio di conciliazione e quelle poste alla base della successiva istanza di definizione, la stessa si dichiara non

accoglibile in quanto infondata. Le domande dei due procedimenti citati, infatti, sono del tutto sovrapponibili e, dunque, l'istanza di definizione presentata dal Sig. XXX nei confronti di Vodafone è procedibile ai sensi dell'art. 14, comma 1, del vigente Regolamento di procedura delle controversie di cui alla Del. n. 203/18/CONS e ss. mm. e ii..

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte per le ragioni che si procede ad illustrare.

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

Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di ripristino del servizio della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto.

Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore.

Come premesso, la controversia in esame muove dagli asseriti malfunzionamenti riscontrati dall'istante rispetto ai servizi voce e dati associati alla propria utenza n. XXX5240 a partire dal mese di gennaio 2019 e culminati con la sospensione amministrativa dell'utenza dal 28 giugno 2019, oltre che dalla mancata risposta ai relativi reclami, sporti anche per i ritenuti indebiti aumenti tariffari applicati in fattura, ed alla sospensione dell'utenza non debitamente preannunciata e culminata nella perdita della numerazione.

A supporto delle proprie doglianze, parte istante riferisce i codici delle plurime segnalazioni fatte al servizio clienti di riferimento per lamentare i malfunzionamenti riscontrati sia in termini di isolamenti giornalieri che di lentezza di navigazione, riferendo di quelli fatti in data 10/01/2019 (cod. 16739) e in data 27/05/2019 (n. XXXX4282), oltre ad allegare il rapporto di misurazione fatto sulla linea dati associata all'utenza in esame mediante il software Ne.Me.Sys nei giorni dal 30 maggio al 2 giugno 2019 nel quale è dato leggersi: "Riscontrata violazione degli impegni contrattuali sul parametro: 95 quantile della banda in download e upload relativo

all'offerta contrattuale 'Vodafone/Consumer/Vodafone ADSL e Telefono Completo 20M/ULL' inserita in fase di registrazione".

A fronte di ciò, parte istante chiede: lo storno dell'insoluto maturato; il rimborso di quanto pagato da gennaio a maggio 2019; l'indennizzo per il malfunzionamento derivato dalle sospensioni giornaliere riscontrate da gennaio a giugno 2019, oltre che per la sospensione subita da giugno 2019 in poi, per la mancata risposta ai reclami, per gli aumenti tariffari dovuti all'attivazione di servizi non richiesti e per la perdita della numerazione. Avuto riguardo ai reclami, l'operatore sostiene di non aver ricevuto nulla; allega, anzi, copia dei ticket aperti a nome del Sig. Volante esclusivamente negli anni 2016-2017 e rileva come "... la mera indicazione del presunto nome del dipendente e del suo numero identificativo nulla provano in assenza di prove concrete a sostegno di quanto affermato".

Quanto al rapporto di misurazione della velocità di navigazione tramite apposito software, invece, Vodafone sottolinea come, a fronte dell'esito dello speed test, l'utente avrebbe accettato lo sconto del 100% sul canone della sim.

Orbene, premettendo anzitutto che il detto sconto, evidentemente, non sarebbe stato applicato a valere sull'utenza fissa oggetto di misurazione e del presente procedimento e che, pertanto, lo stesso non può essere considerato una forma di avvenuto ristoro in favore dell'utente rispetto alle problematiche de qua, bisogna rilevare come i reclami descritti dall'istante siano da ritenersi validamente dimostrati posto che, in caso di reclami sporti tramite call center, non vi sono altre modalità per attestarne l'effettivo espletamento che non sia il riferire il relativo codice fornito dall'operatore del momento e relativa la data in cui è stato effettuato. Il fatto, poi, che Vodafone attesti di avere traccia nel proprio database esclusivamente di tickets risalenti al 2016-2017, non fa che testimoniare la mancata presa in carico di quelli successivamente effettuati dall'interessato.

Pertanto, le richieste formulate dall'utente in ordine allo storno dell'insoluto e al rimborso di quanto pagato in relazione all'utenza XXX5240 rispetto alle fatture relative al periodo da gennaio a maggio 2019, nonché di indennizzo per il malfunzionamento legato agli "isolamenti temporanei giornalieri" registrati nel detto periodo, così come riferito dall'istante (e confermato anche con successiva richiesta di recesso inviata con raccomandata A/R del 16/10/2019 in ragione, appunto, degli "... isolamenti giornalieri adsl ... oltre lentezza giornaliera per tutti i mesi a seguire", oltre che a fronte della sospensione subita per morosità dal 28/06/2019), sono da ritenersi accoglibili ai sensi dell'art. 6, comma 2, del vigente Regolamento Indennizzi in base al quale: "Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all'operatore, che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento".

Più esattamente, in mancanza di prove da parte del gestore atte a confutare la tesi dell'utente in ordine al malfunzionamento discontinuo lamentato sin dal 10/01/2019 l'operatore medesimo dovrà corrispondere all'istante l'indennizzo per discontinuo malfunzionamento ai sensi e per gli effetti del citato art. 6, comma 2 del Regolamento

indennizzi, dal 12/01/2019 data entro la quale l'operatore avrebbe dovuto provvedere al ripristino a seguito della segnalazione effettuata in data 10/01/2019, sino alla data del 27/06/2019 (atteso che dal 28/06/2019 l'utenza è stata sospesa per morosità) pari ad euro 498,00 come di seguito calcolato euro 3,00 pro die * n° 166 gg.. Per le medesime ragioni Vodafone dovrà procedere al rimborso e/o storno in favore dell'utente delle eventuali delle fatture riferite al periodo 12/01/2019 - 27/06/2019.

Per quanto attiene la richiesta di indennizzo formulata dall'istante in virtù della sospensione amministrativa dell'utenza subita dal 28 giugno 2019 senza preavviso da parte del gestore e reclamata dall'interessato a partire dallo stesso giorno al call center con codici di segnalazione nn. 24315, 45465 e TR49, Vodafone spiega nelle proprie memorie difensive come la sospensione sia stata causata dall'interruzione del pagamento delle fatture emesse dal mese di giugno 2019 e mai contestate dall'utente e, con un mero richiamo a documentazione allegata, si limita ad accennare all'avvenuto invio dei previsti preavvisi con annessi inviti ad eseguire il saldo di quanto dovuto. Tuttavia, la schermata allegata a fini probatori dal gestore quanto all'asserito preavviso fornito all'utente mostra solo azioni, peraltro non meglio precisate se non per acronimi di uso sicuramente interno e non meglio esplicitati per consentirne di identificare la reale natura da parte dei più (es.: 'CEST', 'CACS'), storicizzate dal 14/06/2019 al 28/10/2019.

Inoltre, dal momento che Vodafone non precisa nei propri scritti la data di avvenuta sospensione amministrativa dei servizi, mentre parte istante ne dichiara l'avvenuto riscontro a partire dal 28/06/2020 tanto da eseguire in quella stessa giornata almeno tre segnalazioni al call center per chiedere il ripristino, si ritiene confermato che la sospensione sia avvenuta il 28/06/2019 e che, per le ragioni sopra evidenziate, la stessa abbia avuto luogo senza il dovuto preavviso.

Si precisa inoltre che dall'esame della documentazione istruttoria risulta che l'utenza è stata, infine, disattivata in data 13/11/2019 a seguito della richiesta formalizzata dall'utente con raccomandata A/R ricevuta da Vodafone il 19/10/2019, agli atti depositata.

Per quanto precede, si ritiene dovuto in favore dell'utente anche l'indennizzo per avvenuta sospensione amministrativa dell'utenza n. XXX5240 dal 28/06/2020 al 19/10/2019 (data di ricezione da parte di Vodafone della richiesta di recesso inviata con raccomandata A/R dall'utente) secondo i criteri di cui all'art. 5, c. 1 ("Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione") del Regolamento indennizzi, in base al quale Vodafone dovrà corrispondere in favore dell'utente la somma indennitaria di € 1.695,00 derivante dal seguente calcolo: € 7,50 * 113 gg. x n. 2 servizi (voce e dati).

Quanto alla richiesta di indennizzo per la ritardata/mancata risposta ai reclami, genericamente formulata dall'istante, deve rilevarsi come, in base all'articolo 8, comma 4, e all'articolo 11, comma 2, della delibera Agcom n. 179/03/CSP e ss. mm. e ii., così come previsto anche all'art. 14 delle disposizioni contenute nelle condizioni generali di contratto prodotte dal gestore, la risposta al reclamo scritto deve essere motivata e resa,

al massimo, entro 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta ed in caso di rigetto.

Nel caso di specie non è possibile riconoscere l'indennizzo richiesto in quanto, in base alla documentazione depositata in atti, l'unico reclamo inviato in forma scritta dall'utente risulta quello datato 16/10/2019 rispetto al quale sia l'utente che il gestore hanno parimenti depositato la corrispondente nota di risposta trasmessa via pec con nota del 13/11/2019, dunque entro il termine previsto.

Inoltre, anche a voler eventualmente considerare i reclami formulati tramite call center, vige il principio per il quale il riconosciuto indennizzo per il malf funzionamento/interruzione dei servizi sia assorbente rispetto a quello riferito ai corrispondenti reclami e, dunque, lo stesso non può essere singolarmente considerato. Non meritevole di accoglimento, del pari, la richiesta di indennizzo per gli asseriti indebiti aumenti tariffari presenti in fattura a fronte dell'attivazione di servizi non richiesti in quanto la genericità di detta richiesta non è stata colmata dall'utente neanche a fronte dell'apposita richiesta di integrazione documentale formulata dal Corecom precedente in data 18/03/2020 laddove, ai fini della possibile valutazione del caso, è stato chiesto, invano, di produrre l'elenco analitico delle fatture contestate e delle rispettive voci ritenute indebite.

In ordine, infine, alla richiesta di indennizzo per la perdita della numerazione, si precisa che l'operatore convenuto sul punto non ha prestato nessuna difesa. Pertanto, stante il principio di non contestazione di cui all'articolo 115, comma 1, c.p.c., costantemente applicato anche dall'Autorità, l'operatore che non svolge deduzioni o difese atte a confutare quanto contestato dall'istante consente al decisore di considerare provato quanto dedotto dall'istante stesso e di affermare la responsabilità contrattuale dell'operatore secondo le regole ordinarie di cui all'art. 1218 c.c., la richiesta di indennizzo per la perdita della numerazione deve essere accolta.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo è stato chiesto all'istante tramite specifica richiesta istruttoria in data 18/03/2020 di depositare il contratto al fine di verificare il dies ad quo riferito alla disponibilità della numerazione, tuttavia la documentazione depositata è risultata non attinente alla numerazione in parola.

Invero, dalla disamina delle fatture pur sempre in atti depositate, è stato riscontrato che l'utenza andata persa è stata attivata da Vodafone il 23/12/2017 e, dunque, detta annualità farà fede ai fini del computo dell'indennizzo previsto per la fattispecie in esame dall'art. 10 del Regolamento Indennizzi in base al quale: "Nel caso in cui perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato, l'utente ha diritto a un indennizzo, da parte dell'operatore responsabile del disservizio, pari a euro 100 per ogni anno di precedente utilizzo, fino a un massimo di euro 1.500". Ai sensi della detta norma, pertanto, Vodafone dovrà corrispondere un indennizzo pari ad € 200,00 per la perdita della numerazione posseduta dall'utente dal 2017 al 2019;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata da XXX nei confronti dell'operatore Vodafone Italia S.p.A. nei termini sopra evidenziati.

2. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo di € 498,00 (quattrocentonovantotto/00) ai sensi dell'art. 6, comma 2, del vigente Regolamento Indennizzi di cui alla Del. 73/11CONS e ss. mm. per malfunzionamento/sospensione temporanea giornaliera dei servizi voce e dati dal 12/01/2019 al 27/06/2019;

3. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo di € 1.695,00 (milleseicentonovantacinqueeuro/00) ai sensi dell'art. 5, c. 1 del Regolamento indennizzi per sospensione amministrativa dell'utenza senza preavviso, per le motivazioni in premessa esplicitate;

4. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo di € 200,00 ai sensi dell'art. 10 del Regolamento indennizzi per perdita della numerazione per le motivazioni in premessa esplicitate;

5. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta, inoltre, a regolarizzare la posizione contabile - amministrativa dell'istante:

- rimborsando e/o stornando tutte le fatture emesse a valere dal 10/01/2019 al 27/05/2019 relativamente al servizio dati relativo all'utenza XXX5240;
- rimborsando e/o stornando tutte le fatture emesse a valere dal 28 giugno 2019 fino alla chiusura del ciclo di fatturazione relativamente a tutti i servizi associati al contratto di cui all'utenza XXX5240.

6. La predetta Società è tenuta altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

7. 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.

8. 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.

L'Aquila 7 settembre 2020

F.to IL PRESIDENTE

Avv. Giuseppe La Rana

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