

	Presidente	Marco Mazzone Nicoletti
	Vice Presidente	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente Capo	Stefano Danieli

Deliberazione n. 76 del 9 novembre 2023

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXXXXX/ VODAFONE ITALIA s.p.a. (HO.MOBILE - TELETU) (GU14/612988/2023).

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzone Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo	X	
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli		X

Preso atto altresì della presenza dell'avv. Stefano Danieli, Dirigente Capo del Servizio Diritti della Persona del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 "*Funzioni del Presidente*";

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "*Verbale delle sedute*";

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Alessandro Bidoli, Responsabile Ufficio Definizioni del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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. 353/19/CONS;

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)*" ai sensi del quale "*Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999*" (comma 1) e, in particolare, la "*istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati*" (comma 2, lettera z);

Vista la “Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

Vista l'istanza di XXXXXXXXXXXXXXX del 07/06/2023 acquisita con protocollo n. 0153337 del 07/06/2023;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato che i competenti uffici, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, hanno provveduto a svolgere l'istruttoria dalla quale risulta quanto segue:

1. La posizione dell'istante

“In data 31 gennaio 2023, come libero professionista (persona fisica con p. iva), lo scrivente accettava telematicamente una proposta contrattuale sottopostagli da Vodafone tramite la soc. assist, contact center multimediale scelto da Vodafone. Il contratto (offerta 083831-255) prevedeva la fornitura da parte di Vodafone dei servizi banda ultralarga e voce coperti dal voucher "c" connettività 2023 mimit (ex-Mise).

In particolare, il contratto è stato concluso per “offerta fissa comfort - voucher "c" - sconto 60 eur - durata 36 mesi - iperfibra 2.5 giga” (banda ultralarga) come da contratto Vodafone.

Vodafone non ha mai adempiuto ai suoi obblighi contrattuali, nonostante i solleciti (datati 11 e 13/02 e 21 e 27/03/2023) a lei inutilmente trasmessi, via pec a Vodafone, per sollecitare l'attivazione dei servizi, reclami rimasti tuttora senza riscontro.

In base ad art 1326 cc - che recita che “il contratto è concluso nel momento in cui chi ha fatto la proposta ha conoscenza dell'accettazione dell'altra parte” - il contratto si è quindi concluso. la conoscenza da parte di Vodafone dell'accettazione della proposta da parte dello scrivente è comprovata sia dalle conversazioni telefoniche (provabili) intercorse con assist - che confermava inoltre disponibilità di fondi in veneto - e sia dalle e-mail che Vodafone ha poi inviato confermando il buon fine dell'operazione e quindi il perfezionamento del contratto.

A seguito di tale conferma lo scrivente, sempre il 31/01, rifiutava inoltre (e quindi perdeva) altra proposta per voucher connettività ricevuta da altro operatore.

A riprova della sua più totale noncuranza, si evidenzia che Vodafone non ha provveduto nè a rispondere ai reclami e ne' ad attivare i servizi fibra e voce neanche dopo che i fondi - da ormai ca. 2 mesi - sono tornati disponibili.

Nei 4 mesi finora trascorsi lo scrivente non ha quindi ricevuto i servizi fibra e voce lui spettanti e nè risposta ai reclami.

L'utente quindi chiede:

- i. l'indennizzo per il ritardo nell'attivazione del servizio (fibra e voce) dal 31.01.2023 ad oggi;
- ii. l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami

2 La posizione dell'operatore

Vodafone evidenzia l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore del Sig. XXXXXXX e nella relativa fatturazione. Nello specifico, difatti, l'odierna esponente pone in rilievo che la pratica di attivazione dei servizi domandata dall'istante è stata eliminata in data 7.2.2023. Priva di rilievo giuridico, pertanto, appare la domanda di indennizzo avanzata dall'istante. Si eccepisce, poi, che la domanda dell'utente, come formulata, non merita accoglimento non avendo l'utente assolto l'onere probatorio previsto a suo carico ex c.c., articolo 269 criteri che assurge alla dignità di principio generale dell'ordinamento giuridico e che rappresenta il naturale discrimen che orienta il giudicante. In merito, si richiama l'orientamento costante di Agcom e dei vari Corecom in materia di onere della prova, secondo cui “l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno l'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione”, da cui discende che “la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente” (ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR, e delibera Corecom E-R n. 7/21). L'utente, rispetto alla fattispecie in

esame, non ha difatti allegato agli atti alcuna prova utile a supporto di quanto lamentato e richiesto. -2.2 Nel merito, poi, si eccipisce che in base a quanto stabilito dall'allegato B alla Delibera 358/2022/CONS, articolo 20, comma 4, "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Se non diversamente indicato, il termine per ottemperare al provvedimento è di trenta giorni dalla notifica dello stesso." Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso.

Manca, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. 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.

In ultima analisi si eccipisce che la domanda dell'utente deve, comunque, essere rigettata poiché lo stesso non ha evitato, come avrebbe potuto usando l'ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato danno. L'art. 1227 c.c., difatti, statuisce che: "se il fatto colposo del creditore ha concorso a cagionare il danno, il risarcimento è diminuito secondo la gravità della colpa e l'entità delle conseguenze che ne sono derivate. Il risarcimento non è dovuto per i danni che il creditore avrebbe potuto evitare usando l'ordinaria diligenza". Secondo l'orientamento costante della giurisprudenza di legittimità, invero, l'ordinaria diligenza sopra citata si specifica nell'attivarsi positivamente secondo le regole della correttezza e della buona fede, ex art. 1175 c.c., con il limite delle attività che non siano gravose oltre misura (Cass. Civ. Sez. I, 12439/91). In relazione, poi, al grado di colpa in cui si attua la negligenza del creditore, deve essere rilevato che le Sezioni Unite della Cassazione affermano come un comportamento omissivo caratterizzato dalla colpa generica sia sufficiente a fondare il concorso di colpa del creditore/danneggiato.

L'Agcom, quindi, ha recepito il summenzionato principio, così stabilendo in una recente Delibera: "deve richiamarsi, al riguardo, il principio espresso dalle Linee guida di cui alla delibera n.276/13/CONS secondo cui "per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, come, per esempio, quello di cui all'art. 1227 cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto" (Del. N. 23/17/CIR).

Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto.

Per tutto quanto sin qui esposto Vodafone Italia S.p.a. reitera le eccezioni più sopra indicate, contestando, altresì, le affermazioni dell'utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e rimborso con conseguenziale, integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa.

Con memoria di replica depositata in data 14.09.2023, l'utente precisa quanto segue:

In data 31/01/2023 – come da conversazioni telefoniche registrate in possesso dello scrivente (purtroppo non producibili dinanzi al co.re.com. ma producibili ex-art. 2712 cc in un successivo giudizio civile per risarcimento danni) – la soc. assist sollecitava, in nome e per conto di Vodafone, lo scrivente a concludere il contratto confermando alla data 31/01/2023 la disponibilità di fondi per la regione Veneto

In data 31/01/2023 veniva quindi concluso, tra lo scrivente e l'operatore Vodafone, il contratto n. XXXXXXX

(allegato al fascicolo documentale) per l'attivazione di una linea telefonica business (dati + voce) e che Vodafone non ha mai deliberatamente adempiuto al contratto pur sottoscritto e che nei successivi 4 mesi e così fino all'udienza di conciliazione del 05 giugno 2023, Vodafone non si è mai degnata neanche di rispondere ai molteplici reclami e solleciti inoltrati dallo scrivente e che tutto ciò è ampiamente dimostrato e documentato

Ciò doverosamente riepilogato e premesso, la presente costituisce replica, punto per punto, alle affermazioni presenti nella memoria di Vodafone, che si ritengono prive di ogni fondamento logico e di fatto, oltre che in diritto, come nel seguito palesemente dimostrato

Al punto 2.1 (1mo capoverso) si legge: “nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore del sig. XXXXXXXX Tale difesa è immediatamente smontata evidenziando che la “anomalia nell'erogazione del servizio” è perfettamente comprovata dal totale inadempimento del contratto da parte di Vodafone, contratto concluso in data 31/01/2023, inadempimento comprovato dalla mancata erogazione del servizio. Quanto appena detto è ulteriormente comprovato dal fatto che Vodafone, pur essendo ciò espressamente vietato dal codice civile, ha unilateralmente disposto la risoluzione del contratto, come da sua stessa ammissione riportata nel 2do capoverso dello stesso punto 2.1, in cui si legge infatti “nello specifico, difatti, l'odierna esponente (Vodafone, ndr) pone in rilievo che la pratica di attivazione dei servizi domandata dall'istante è stata eliminata in data 7.2.2023 (cfr. all. 1)”.

Vodafone, oltre ad aver deliberatamente ed unilateralmente disposto la risoluzione di un contratto concluso, non si è inoltre neanche degnata di darne “formale, motivata e tempestiva comunicazione” allo scrivente. In caso di eventuali fantasiose affermazioni difensive di Vodafone a contestazione di quanto appena detto, si invita sin d'ora la stessa a produrre concreta evidenza degli eventualmente asseriti formali riscontri che sarebbero stati trasmessi via pec allo scrivente, in risposta ai molteplici solleciti via pec dallo scrivente sin dai mesi di febbraio e marzo e pur rimasti tutti senza riscontro. Va infatti evidenziato come solo 5 mesi e mezzo dopo la conclusione del contratto datata 31/01/2023, lo scrivente sia indirettamente venuto a conoscenza, leggendo le memorie difensive prodotte da Vodafone in data 20 luglio 2023 in vista dell'udienza di definizione, della unilaterale ed arbitraria decisione di risolvere il contratto, decisione presa da Vodafone sin dal lontano 07 febbraio 2023 come ammesso nelle sue memorie. Vodafone non ha quindi ottemperato neanche agli obblighi informativi pur previsti per legge, inadempienza espressamente sanzionata dalle previsioni dell'art. 3, comma 2, del regolamento indennizzi secondo cui “ai fini di cui al comma 1 è applicato l'indennizzo anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti (...)”. Al riguardo e fermo restando che una eventuale tempestiva comunicazione data allo scrivente non avrebbe comunque estinto le obbligazioni contrattuali assunte da Vodafone, la mancata osservanza degli obblighi informativi è di per sé altamente eloquente circa il comportamento di Vodafone, sin dall'inizio assunto e nei successivi 4 mesi mantenuto, e circa la più completa assenza di qualunque riguardo nei confronti degli utenti e, nel caso in esame, dello scrivente. Facendo seguito a quanto già inserito nel fascicolo documentale in sede di avvio di conciliazione, si riepiloga inoltre quanto segue.

Per quanto concerne la disponibilità dei fondi in regione veneto, la soc. assist (tramite cui lo scrivente ha concluso il contratto con Vodafone, essendo la soc. assist incaricata da Vodafone di promuovere in suo nome e per suo conto la conclusione di contratti in ambito voucher connettività) ha confermato allo scrivente di aver verificato la disponibilità dei fondi per il veneto e di poter quindi procedere alla conclusione del contratto (come lo scrivente è in grado di provare con le registrazioni telefoniche delle conversazioni intercorse con la soc. assist e che verranno prodotte come mezzi di prova - ex-art. 2712 cc ed ex-art.13 c. 5 lettera b del codice della privacy - in un eventuale successivo giudizio promosso in sede civile).

Per quanto concerne conclusione del contratto, il fatto che il contratto fosse insindacabilmente concluso è stabilito dalle previsioni dell'art. 1326 cc, che recita che “il contratto è concluso nel momento in cui chi ha fatto la proposta ha conoscenza dell'accettazione dell'altra parte” (conoscenza comprovata sia dalla documentazione contrattuale in possesso dello scrivente ed allegata alle istanze di conciliazione/definizione, nonché dalle registrazioni telefoniche delle conversazioni a tal fine intercorse con la soc. assist).

Nella legittima convinzione di ricevere il servizio da Vodafone, convinzione indotta dalla avvenuta conclusione di un contratto, lo scrivente rifiutava altra offerta di altro operatore, sempre in ambito voucher connettività, perdendo quindi, per colpa di Vodafone, anche questa opportunità. Nei 4 mesi successivi alla conclusione del contratto, avvenuta in data 31/01, Vodafone non solo non ha provveduto a fornire riscontro ai reclami e ai solleciti, ma non ha provveduto ad attivare i servizi fibra e voce contrattualmente pattuiti, neanche dopo che – nel mese di aprile 2023 – i fondi erano tornati disponibili. Per tutto quanto detto, si smentisce quindi tutto quanto si legge al punto 2.1 delle memorie di Vodafone, e si ribadisce come la domanda di indennizzo avanzata dallo scrivente trovi quindi pieno fondamento in fatto ed in diritto, a seguito dell'inadempienza contrattuale di cui si è resa responsabile Vodafone, cui si aggiunge il continuato mancato adempimento degli

obblighi informativi e di riscontro, comportamenti ulteriormente dannosi e lesivi dei diritti degli utenti e, nel caso in esame, dello scrivente. Al punto 2.1 (3zo capoverso) si legge: “si eccepisce, poi, che la domanda dell’utente, come formulata, non merita accoglimento non avendo l’utente assolto l’onere probatorio previsto a suo carico ex articolo 2697 c.c. (...)”.

Si evidenzia come l’onere probatorio ex-art. 2697 cc sia stato pienamente assolto dallo scrivente, che infatti all’istanza di definizione ha nuovamente allegato: il contratto concluso con Vodafone in data 31/01/2023 (all. 4 del fascicolo documentale); le due comunicazioni inviate da Vodafone allo scrivente, entrambe datate 31/01, attestanti la conclusione del contratto ed il riepilogo dell’offerta (presenti nel fascicolo documentale); la ulteriore comunicazione inviata da Vodafone allo scrivente, a seguito della conclusione del contratto ed anch’essa allegata al fascicolo documentale, con cui Vodafone chiedeva allo scrivente di compilare e restituire l’allegato a, previsto per legge per procedere all’esecuzione dello stesso (allegato a tempestivamente trasmesso a Vodafone dallo scrivente ed anch’esso presente nel fascicolo documentale) a totale ed immediata smentita di quanto si legge al punto 2.1 (3zo capoverso), lo scrivente ha quindi prodotto oggettive ed insindacabili prove della inadempienza contrattuale di Vodafone e ha inoltre descritto dettagliatamente i fatti (vedasi il formulario presente nel fascicolo documentale) usando quindi un elevato grado di precisione nonostante (come si legge nella difesa di Vodafone al punto 2.1 4to capoverso) “l’orientamento costante di Agcom e dei vari Corecom in materia di onere della prova” ritengano sufficiente “un minimo grado di precisione” nella descrizione dei fatti. Al punto 2.2 (1mo capoverso) è riportato il disposto dell’art. 20 c.4 all. b delibera Agcom 358/22/cons per cui nessuna replica si rende necessaria, se non che non se ne comprende il richiamo in questo contesto. Al punto

2.2 (2do capoverso) si legge: “ne deriva, pertanto, (dalle previsioni all. b art. 20 c.4 delibera Agcom 358/22/cons, ndr) l’inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso”. Per quanto concerne il danno, tale affermazione non merita particolari repliche in quanto appare francamente fuori tema, dato che non è il co.re.com. la sede competente per richiedere risarcimento di danni e, per tale ragione, nessuna richiesta di risarcimento danni è stata quindi presentata dallo scrivente a codesto spettabile co.re.com. Per quanto concerne invece gli indennizzi richiesti, questi sono espressamente previsti per legge come obbligatori e sono regolati dal regolamento indennizzi (allegato A della delibera Agcom).

Sempre al punto 2.2 (3zo e 4to capoverso) si legge: “manca, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del contratto, (...), 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.” Per quanto concerne l’asserito mancato riferimento al contratto e l’asserita assenza di prove, lo scrivente ha già ampiamente smentito tali fantasiose difese evidenziando (1) i molteplici riferimenti fatti, nelle proprie istanze a codesto spettabile co.re.com, sia al contratto concluso, che al suo inadempimento da parte di Vodafone, e (2) di aver prodotto, allegandolo al fascicolo documentale, l’intero contratto come fonte di prova. nessuna ulteriore replica si ritiene quindi necessaria su questo tema. Al punto 2.3 (1mo capoverso) si legge: “in ultima analisi si eccepisce che la domanda dell’utente deve, comunque, essere rigettata (*ex-art. 1227 cc “concorso del fatto colposo del creditore”*, ndr) poiché lo stesso non ha evitato, come avrebbe potuto usando l’ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato danno. (....) l’ordinaria diligenza sopracitata si specifica nell’attivarsi positivamente (...)”

Francamente non si capisce neanche né (1) come lo scrivente abbia potuto concorrere al danno subito e né (2) come si possa sostenere che lo scrivente non si sia attivato, dato che nei mesi successivi alla conclusione del contratto ha ripetutamente reclamato sollecitando inutilmente Vodafone ad adempiere al contratto sottoscritto e ad attivare quindi i servizi fibra e voce da esso previsti, senza però ricevere mai alcun riscontro. anche tale difesa è quindi prontamente smontata senza necessità di ulteriori repliche.

Per tutto quanto sin qui esposto, oltre a ribadire il fatto come il comportamento di Vodafone dimostri la più totale assenza di riguardo nei confronti degli utenti e dei loro diritti e, nel caso in esame, dello scrivente, si ribadisce quindi la piena legittimità delle richieste di indennizzo avanzate sia (1) per la mancata attivazione da parte di Vodafone della linea telefonica business (dati + voce) per tutto il periodo intercorrente tra il termine massimo per la sua attivazione e la data del 20 luglio 2023 (data di effettiva indiretta ufficiale comunicazione di Vodafone allo scrivente della sua unilaterale decisione di annullare ordine e relativo contratto) e sia (2) per il mancato rispetto degli obblighi informativi e di formale riscontro ai reclami. L’importo di tali indennizzi, al solo fine di non presentare richieste prive di fondamento ed essendo in sede di avvio di procedura di conciliazione espressamente richiesto all’istante di quantificare l’importo degli indennizzi richiesti, è stato definito sulla base

delle previsioni art. 4, art. 12 e art. 13 c.2 e c.3 della delibera Agcom 347/18/cons. Ad ulteriore sostegno delle richieste di indennizzo avanzate dallo scrivente, si richiama infine il precedente rappresentato dalla delibera n. 84/17/cir, pubblicata il 19 luglio 2017 e relativa a pressoché identica controversia, tra altra parte ed altro operatore, vertente sulla mancata attivazione di una linea telefonica business e sul mancato adempimento degli obblighi informativi e di riscontro ai reclami. A scopo di definitiva evidenza dell'illegittimità dei comportamenti tenuti da Vodafone, si citano nel seguito le parti salienti tale delibera n. 84/17/cir, che si allega alla presente, e con cui Agcom sanziona altro operatore per comportamenti identici a quelli tenuti da Vodafone. Con tale delibera, l'autorità garante nel settore delle comunicazioni, avendo riscontrato la mancata attivazione di una linea telefonica business (inoltre solo linea "voce" e non anche linea "dati" come invece nel caso dello scrivente), ha accolto l'istanza dell'utente vittima del disservizio, obbligando l'operatore a corrispondergli un indennizzo di 3.000+ euro. Nelle "motivazioni della decisione", uno dei comportamenti sanzionati da Agcom come lesivi dei diritti dell'utente è stato appunto il fatto che "solo con l'avvio della procedura conciliativa, e precisamente in data 14 febbraio 2017, detta società si è limitata a comunicare all'istante l'annullamento di tre ordinativi di attivazione".

Comportamento lesivo identico a quello tenuto da Vodafone, che però è andata addirittura oltre, non preoccupandosi di formalizzare allo scrivente - neanche in sede di udienza di conciliazione del 05 giugno 2023 - la decisione presa di annullare il contratto, decisione pur già presa sin dal lontano 07 febbraio 2023 come ammesso dalla stessa Vodafone nelle sue memorie difensive del 20/7.

Preme quindi evidenziare come Vodafone, nonostante abbia sin dal 7/02/2023 unilateralmente ed arbitrariamente deciso di non adempiere il contratto (contravvenendo alle previsioni del codice civile in materia di contratti, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo e.g. art 1326, 1648 etc. cc), per i successivi 5 mesi e mezzo non si sia mai neanche curata di darne formale comunicazione all'istante, il quale ha infatti appreso ciò solo "5 mesi e mezzo", leggendo le memorie difensive di controparte depositate in data 20/07. La delibera prosegue poi affermando che "nel caso in esame, si ravvisano quindi anche gli estremi per l'applicazione dell'articolo 3, comma 2, del regolamento indennizzi secondo il quale "ai fini di cui al comma 1 è applicato l'indennizzo anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti". La delibera prosegue poi affermando che "ergo, all'esito dell'istruttoria svolta, va rilevato che, in mancanza di prova contraria, la mancata attivazione della nuova linea telefonica per il numero di 201 giorni, intercorrenti dal 28 luglio 2016 al 14 febbraio 2017 (data di comunicazione dell'annullamento dei sopracitati tre ordinativi di attivazione), è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Telecom Italia s.p.a. a fronte di tale inadempimento non può che riconoscersi il diritto dell'istante alla corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 3, comma 1, del regolamento indennizzi (...)

3 Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte, per le seguenti motivazioni. Per quanto riguarda la richiesta sub i) si osserva che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni di cui alla Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento della stessa Agcom, espresso in svariate pronunce (*ex plurimis*, Delibere Agcom 85/07/CIR, 45/08/CIR, 54/08/CIR, 15/09/CIR e 39/09/CIR), 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 o la mancata attivazione di un servizio, 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 della obbligazione.

In tutti i casi contrari, l'utente ha diritto ad un indennizzo per il ritardo o l'inadempimento, per il periodo di tempo direttamente imputabile all'operatore, calcolato fino a quando l'utente non sia stato correttamente informato dei fatti.

Nel caso *de quo* spettava all'operatore provare di aver posto in essere tutte le attività necessarie per dare seguito al contratto nei tempi contrattualmente convenuti o di provare che il ritardo era stato determinato da circostanze o problematiche tecniche o da difficoltà a lui non imputabili.

A questo proposito giova rilevare che lo *screen-shot* riportato nella memoria difensiva di Vodafone, con il quale il gestore dichiara che la pratica di attivazione dei servizi sarebbe stata eliminata in data 07.02.2023, non ha alcuna valenza probatoria nella misura in cui un mero *print* della schermata di un applicativo dell'operatore non può, per ovvie motivazioni logiche prima ancora che giuridiche, offrire un elemento sufficiente a comprovare il verificarsi di un fatto favorevole allo stesso operatore telefonico.

In mancanza, pertanto, di qualsivoglia prova e attività difensiva dell'operatore, come nel caso specifico, si ritiene che la sua condotta non sia stata conforme agli obblighi previsti, e che sussista una responsabilità contrattuale per il ritardo nel trasloco della linea, con conseguente diritto dell'utente ad un indennizzo proporzionato al disservizio subito e per entrambi i servizi (voce e fibra), di cui al combinato disposto dell'art. 4, comma 2 (l'indennizzo di cui al comma 1 - € 7,50/prodie - è applicato anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore, con riferimento alla attivazione del servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi), dell'art. 13, comma 2 (nei casi di servizi forniti su banda ultra-larga, con riferimento al servizio di accesso a internet gli indennizzi stabiliti dagli articoli 4, 5 e 6 sono aumentati di un terzo) e comma 3 (fatto salvo quanto stabilito dal comma 2, se l'utenza interessata dal disservizio è un'utenza affari, gli importi indicati a titolo di indennizzo e i limiti corrispondenti sono applicati in misura pari al doppio, nelle fattispecie di cui agli articoli da 4 a 7) del Regolamento indennizzi (allegato A, delibera Agcom n. 347/18/CONS.).

Per quanto riguarda la quantificazione del periodo utile per il calcolo dell'indennizzo, si ritiene che lo stesso sia da calcolare tenuto conto dei tempi di attivazione del servizio per il quale le Condizioni generali di Contratto di Vodafone prevedono un termine massimo di 60 giorni e fino alla soluzione del problema o comunque fino a quando l'utente non sia stato correttamente informato dei fatti, informazione che, nel caso *de quo*, si può ipotizzare sia stata fornita nel corso dell'udienza di conciliazione del 05.06.2023.

Quindi, per quanto riguarda il servizio Fibra, il coefficiente giornaliero da utilizzare risulta pari a € 20,00 (€ 7,50 aumentato di 1/3, moltiplicato per 2 in quanto utenza affari) moltiplicato per 64 giorni - dal 02.04.2023 (60° giorno successivo alla richiesta di attivazione del 31.01.2023 in quanto Vodafone, secondo le previsioni della propria Carta dei Servizi aveva a disposizione 60 giorni per attivare i servizi) - al 05.06.2023 (data dell'udienza di conciliazione) - per una somma complessiva così risultante pari a € 1.280,00=(€ 20,00 x 64).

Per quanto riguarda il servizio voce, il coefficiente giornaliero da utilizzare è di € 15,00 (€ 7,50 x 2 in quanto trattasi, come detto, di utenza affari) che moltiplicato per i 64 giorni di disservizio, comporta un indennizzo pari a € 960,00= (€ 15,00 x 64).

Per quanto riguarda la richiesta sub ii) relativa alla mancata risposta ai reclami si ritiene di accogliere tale richiesta atteso che il primo reclamo in atti a cui VODAFONE s.p.a non risulta abbia fornito riscontro è datato 11 febbraio 2023.

Giova, in proposito, evidenziare che secondo quanto prevedono le linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS., l'indennizzo per mancata risposta al reclamo dovrà essere calcolato a partire dalla scadenza del termine stabilito dal contratto o dalla Carta dei Servizi che nel caso di Vodafone prevede un termine di 45 giorni al massimo e fino al ricevimento di un'adeguata risposta dell'operatore.

Nel caso in cui tale risposta non si mai giunta all'utente, si dovrà fare riferimento alla prima occasione in cui quest'ultimo abbia comunque avuto la possibilità di interloquire con l'operatore, che nel caso specifico, ha coinciso con l'udienza di conciliazione del 05.06.2023 alla quale Vodafone ha partecipato.

Il gestore è tenuto, pertanto, a corrispondere l'indennizzo di cui all'art. 12 del Regolamento indennizzi (allegato A delibera 347/18/CONS.) per un importo pari a € 172,50= calcolati nella misura di € 2,50 al giorno per 69

giorni, a partire dal 28.03.2023 (45^a giorno successivo al reclamo dell'11.02.2023) al 05.06.2023 (data dell'udienza di conciliazione)

Tutto ciò premesso, il Comitato regionale per le comunicazioni del Veneto per le motivazioni sopra espresse che qui si intendono integralmente riportate:

DELIBERA

1. di accogliere l'istanza di XXXXXXXXXXXXX nei confronti di VODAFONE ITALIA s.p.a. per le motivazioni di cui in premessa.

Vodafone è tenuta:

a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 1.280,00= a titolo di indennizzo per la mancata attivazione del servizio fibra;

a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 960,00= a titolo di indennizzo per la mancata attivazione del servizio voce;

a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 172,50= a titolo di indennizzo per il mancato riscontro ai reclami

2. 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.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
4. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.
5. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Il Dirigente Capo
Fto^(*) Avv. Stefano Danieli

Il Presidente
Fto^(*) Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante
Fto^(*) Arianna Barocco

(*) Il documento è firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i. e sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.