

	Presidente	Marco Mazzoni Nicoletti
	Vice Presidente	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Maurizio Santone

Deliberazione n. 2 del 11 GENNAIO 2023

OGGETTO: Definizione della controversia [REDACTED] / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU) (GU14/504364/2022)

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 Mazzoni Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo	X	
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli	X	

Preso atto altresì della presenza del Dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom 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";

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 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;

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 "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 [REDACTED] del 27/02/2022;

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

Considerato, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente lamenta che nel febbraio 2020 la connessione internet dell'utenza in oggetto ha cessato di funzionare. Ha effettuato numerose segnalazioni, sia telefoniche, sia scritte, in merito al problema tecnico riscontrato, che tuttavia non è mai stato risolto, né un tecnico Vodafone ha effettuato un sopralluogo presso l'abitazione cui si riferisce l'utenza n. 23551600626. A seguito dell'inadempimento di Vodafone, ha legittimamente sospeso i pagamenti dei canoni successivi e chiesto il rimborso di quelli pagati senza aver potuto usufruire del servizio, tra l'altro, per tutto il difficile periodo di chiusura delle attività e di restrizione della possibilità di spostamento a causa dell'epidemia da Covid-19. Senza aver ricevuto alcuna risposta ai reclami e senza aver ricevuto adeguato supporto tecnico e, ancor più, senza che il problema sia stato risolto, Vodafone ha disattivato l'utenza telefonica che da anni serve l'abitazione. L'utente chiede, pertanto, il ripristino della linea telefonica con n. [REDACTED], nonché la connessione internet. Chiede, altresì, la restituzione di tutte le fatture pagate da febbraio 2020 e che vengano stornate quelle non pagate a causa del perdurare dell'inadempimento di Vodafone. Chiede, infine, che vengano riconosciuti gli indennizzi previsti per la mancata risposta ai reclami e per l'omissione della dovuta assistenza tecnica, nonché l'indennizzo per la perdita della numerazione, qualora Vodafone confermi che il numero non sia più disponibile. Con memoria di replica depositata in data 06.05.2022, l'utente evidenzia quanto segue: Sin dalle prime righe della propria memoria, Vodafone non fa altro che confermare il proprio inadempimento, nonché tutte le deduzioni svolte dalla [REDACTED] la quale lamenta l'interruzione, a partire dal febbraio 2020, e il mancato ripristino del servizio internet, relativo alla linea con codice cliente n. 23551600626. Tale riconoscimento è confermato anche nell'ultimo paragrafo della memoria di controparte. A pagina due della memoria di controparte è riportato uno schema riepilogativo di quattro segnalazioni che la [REDACTED] ha presentato all'Operatore telefonico tra il 31.3.2020 e il 1.6.2020, cioè - a dire di Vodafone - in appena due mesi è possibile, o comunque normale, o ancora tollerabile che si verificano quattro diversi guasti riguardanti la linea internet e telefonica. È evidente che non è neppure verosimile che si sia trattato di quattro guasti diversi e, invero, i reclami telefonici sono stati presentati già a partire da febbraio, quando il disfunzionamento della linea è iniziato ed è continuato senza neppure un breve intervallo di funzionamento. Lo schema inserito a pagina due della memoria di Vodafone certamente non può essere considerato una prova della risoluzione dei problemi tecnici che Vodafone ammette esserci stati e di aver riscontrato, seppure per un periodo più limitato di quello effettivamente verificatosi, poiché è un riepilogo unilaterale, privo di data certa e con valore unicamente confessorio del proprio inadempimento. Vodafone, infatti, riconosce sia di aver ricevuto e registrato diverse segnalazioni, seppure - lo si ribadisce - le segnalazioni sono state in realtà molte di più, sia di non aver fatto alcunché per risolvere il problema tecnico. D'altra parte, nessuna attività, in effetti, è stata prestata da parte di Vodafone a seguito delle numerosissime segnalazioni e il problema non è mai stato risolto. Si richiama all'attenzione il fatto che in occasione del procedimento volto all'emanazione, da parte del Co.re.com., del provvedimento temporaneo contenente l'ordine di riattivare la linea - nell'ambito della procedura di conciliazione (procedimento n. GU5/465234/2021) - Vodafone così affermava: "Spett.le Corecom, si rappresenta che, l'utenza in oggetto è stata disattivata in data 23.02.2021 in seguito al mancato pagamento delle fatture emesse per un totale di 390,00€. Dalla data del 01.06.2020 alla data del 03.06.2020 Vodafone ha gestito l'ultimo disservizio segnalato, cui è seguita la sospensione amministrativa dal 30.07.2020 fino alla data del 23.02.2021, data in cui l'utenza è stata disattivata. Nella fattura n. 23755052091 del 11.01.2021 è presente il rimborso per il guasto tecnico dal 28.03.2020 al 08.04.2020 e dal 18.05.2020 al 25.05.2020. Cordiali saluti". La linea è stata quindi illegittimamente sospesa dal 30.7.2020, senza preavviso, in pendenza dei numerosi reclami che Vodafone riconosce di aver ricevuto e che dimostra di non aver neppure trattato. Inoltre, la sospensione è illegittima, altresì, perché nei sei mesi precedenti la scadenza della prima fattura non pagata, i pagamenti, per [REDACTED]

quant'anni, sono stati effettuati senza ritardi. Vodafone riconosce tutto quanto affermato dalla Signora Ferretti, ovvero che linea fosse quantomeno interessata da problemi tecnici da

febbraio fino giugno e poi che dal 30.7.2020 sia stata illegittimamente sospesa. Tra l'altro, è significativo anche il fatto che Vodafone indichi, nell'ambito del procedimento n. GU5465234-2021 sopra richiamato, come data di cessazione - quasi come fosse un fatto irrilevante - il giorno 23.2.2021, mentre nella memoria, qui di seguito riportata, depositata nel procedimento n. GU5505611- 2022, indica la diversa data del 19.2.2021: "Spett.le Corecom, VodafoneTeleTu evidenzia che il numero [REDACTED] risulta cessato in data 19/02/2021. Il donator della numerazione de qua è Tim. L'utenza, quindi, non è tecnicamente riattivabile. Cordialmente". Questo a ulteriore conferma che l'utenza è stata gestita, da parte di Vodafone in modo negligente e superficiale; ed anzi, come si è dimostrato, in modo lesivo dei diritti della Signora, titolare dell'utenza, e, dunque, con malafede da parte dell'Operatore telefonico. Il rimborso effettuato nella fattura 23755052091: quanto al rimborso corrisposto nella fattura 23755052091, basta osservare che nessun importo è dovuto per un servizio non goduto, pertanto tale affermazione è del tutto inconferente. Inoltre, questo si riferisce a una fattura emessa soltanto in data 28.1.2021 (come risulta dal prospetto allegato sub 7 nel procedimento n. GU5465234- 2021) e non l'11.1.2021, come affermato dalla stessa Vodafone nella memoria sopra riportata. In quel momento Vodafone addebitava da mesi un servizio che non aveva offerto, dapprima per problemi tecnici e, poi, a seguito della sospensione amministrativa. Anche il fatto che l'Operatore abbia sospeso la linea il 30.7.2020 e abbia riconosciuto un importo ridicolo scorporato da una fattura che addebitava, ancora dopo un anno, un servizio che non offriva più, conferma la volontà di preconstituersi un argomento formale, invero assolutamente irrilevante, nell'impacciato tentativo di attenuare la propria gravissima responsabilità. 3. Sulla legittimità dell'eccezione d'inadempimento Vodafone afferma l'illegittimità ed arbitrarietà dell'eccezione d'inadempimento opposta dalla [REDACTED]. In realtà la censura che controparte muove non riguarda tanto l'eccezione d'inadempimento in sé, quanto la modalità, ovvero il fatto che, a suo dire, la [REDACTED] avrebbe dovuto scorporare - questo sì sarebbe stato arbitrario - alcune voci dagli importi fatturati. Ancora una volta controparte conferma il proprio inadempimento, così come conferma la puntuale contestazione da parte della Signora dell'inadempimento di Vodafone. Quest'ultima, infatti, secondo le proprie affermazioni, sarebbe stata in grado di riconoscere voci non contestate, ma non dice a quali voci si riferisca - venendo meno all'onere che su di essa incombe di provare i fatti a fondamento della propria contro-eccezione - e non scorpora nelle fatture precedenti l'importo che afferma aver individuato come non dovuto, né replica alla Signora chiedendo spiegazioni circa il suo rifiuto di pagare l'intero canone a fronte della contestazione di solo alcune voci di costo. In realtà il servizio è unico, unico è il canone mensile e il pagamento parziale è espressamente escluso dalle condizioni di erogazione del servizio. Diversa è l'ipotesi in cui ci siano diversi servizi (ad es., nell'ipotesi di acquisto del telefono a rate collegato all'abbonamento telefonico, per il vizio del dispositivo non sarebbe corretto sospendere il pagamento dell'abbonamento telefonico e viceversa, oppure nell'ipotesi di acquisto del servizio fisso e mobile, il quale venga addebitato in un'unica bolletta, qualora uno dei due servizi soltanto non funzioni correttamente). Nella nostra fattispecie si tratta del servizio unico fisso, internet e telefono con la medesima numerazione. Nei contratti sinallagmatici, infatti, ciascuna parte può legittimamente sospendere il proprio adempimento a fronte dell'inadempimento dell'altra, tanto più se si tratta di contratti di durata, in forza dei quali la parte non inadempiente verrebbe a patire un danno maggiore con il perdurare dell'inadempimento della prestazione di cui è creditore. Sulla disattivazione del servizio: come sopra argomentato, è del tutto inconferente l'eccezione sulla parziale illegittimità dell'eccezione d'inadempimento. Tuttavia, anche volendo assecondare il ragionamento di Vodafone, questo è contraddittorio anche nella conclusione; nelle righe immediatamente successive, a pagina tre della memoria avversaria si afferma che, a fronte dell'inadempimento del pagamento del corrispettivo, la sospensione del servizio da parte di Vodafone sarebbe stata legittima. Tuttavia, nella, seppur errata, ricostruzione di controparte, l'inadempimento dell'obbligazione di pagare il corrispettivo (non si sa a quali importi Vodafone si riferisca) sarebbe stato - per sua ammissione - soltanto parziale. A fronte dell'asserito inadempimento parziale della Signora, per lo stesso ragionamento di controparte, che dovrebbe costituire la premessa, la disattivazione del servizio è, dunque, illegittima! A sostegno della legittimità della sospensione del servizio, controparte produce, in maniera irrituale un estratto incompleto, privo di data, di una comunicazione inviata non si sa a quale soggetto, quando e in quale modalità. Tale riproduzione è inconferente, inutile, inattendibile e priva di data. Pertanto, anche di questa non può giovare Vodafone. Ad ogni modo la comunicazione riportata, non è una comunicazione dell'intenzione, da parte di Vodafone, di procedere alla disattivazione del servizio a causa del fatto che la Signora non stesse pagando gli importi non specificamente contestati. È una comunicazione dell'inter [REDACTED] zione e dell'illegittimo rifiuto di ripristinare la numerazione di cui era titolare la Signora Ferretti. Infatti, se TeleTu era stata incorporata dal 2012 in Vodafone Italia S.p.a., la società incorporante ben avrebbe potuto

riattivare il servizio che comunque gestiva in direttamente dalla data dell'avvenuta incorporazione di TeleTu in Vodafone Italia S.p.a. Se da quest'ulteriore inadempimento dovesse essere derivata la definitiva perdita della numerazione [REDACTED] in capo alla [REDACTED], Vodafone dovrà essere condannata a indennizzare la titolare per la cancellazione del proprio numero telefonico. In ogni caso, l'intimazione ad adempiere e l'avvertimento circa l'intenzione di procedere alla disattivazione del servizio sarebbero dovuti avvenire a mezzo lettera raccomandata. Di tale comunicazione controparte non fa nemmeno menzione, ed invero, nessuna comunicazione della possibile sospensione della linea, prima, e, poi, della cessazione del numero telefonico è stata data da Vodafone. Sulla forma dei reclami: Vodafone afferma che mancando la segnalazione scritta, il reclamo non sarebbe valido. Nulla di più falso e pretestuoso poteva affermare! Occorre precisare che anche il servizio clienti telefonico riceve i reclami, pertanto non è assolutamente necessaria la presentazione di un reclamo scritto. Ma è Vodafone stessa a dar conto di aver ricevuto la segnalazione in data 31.3.2020 e, secondo quanto riportato nella stessa memoria a pagina 6, nella parte in cui richiama l'art. 14, co. 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 riconosce di aver ricevuto una segnalazione in data 31.3.2020, ovvero entro il periodo previsto dal richiamato articolo della Delibera, pertanto, perfettamente legittima è la richiesta d'indennizzo per il mancato adempimento dell'obbligazione di fornire un servizio efficiente, nonché la dovuta assistenza tecnica a partire da febbraio 2020. Sempre riprendendo le parole riferite a pg. 4 della memoria di controparte, tratte dalla delibera 59/18/Cir, "l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore". A fronte delle contestazioni circa l'omissione della dovuta assistenza tecnica, Vodafone non solo non ha dimostrato di aver risolto il problema tecnico che interessava la linea, ma neppure ha allegato di averci provato! La totale illogicità del punto -2.3 della memoria di Vodafone: particolarmente complesso è dare un senso, per replicare, a quanto affermato da Vodafone al punto -2.3 della propria memoria, perché non vi è dubbio, come ribadito nella Delibera citata a proposito, che l'Autorità ordini all'Operatore 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", ma nelle righe subito seguenti inspiegabilmente controparte afferma il contrario. Non vi è dubbio che sia escluso, in questa sede, il risarcimento degli ulteriori danni di natura patrimoniale e non patrimoniale che certamente la Signora e la sua famiglia hanno subito, e che potranno essere oggetto di autonomo giudizio. Qui si tratta proprio dello storno e del rimborso dei pagamenti delle bollette, indebitamente incassati da Vodafone senza fornire un adeguato servizio, dell'indennizzo per l'omessa assistenza tecnica e dell'ulteriore indennizzo per la perdita della numerazione, che, anche all'esito del procedimento cautelare n. GU5505611-2022, Vodafone si è rifiutata di ripristinare. Sul riconoscimento espresso di Vodafone della propria responsabilità: a questo punto, dopo aver cercato di seguire il più possibile l'ordine dei punti trattati da Vodafone nella memoria del 13 aprile 2022, si fa presente che Vodafone espresse [REDACTED] il proprio inadempimento, lamentando, peraltro neppure in via ipotetica o subordinata, che la Signora Ferretti abbia concorso con il proprio contegno a causare il danno dipendente dall'inadempimento di Vodafone! Quest'affermazione non può avere effetto diverso da quello di prova legale, di tipo confessorio, dell'inadempimento di Vodafone. In particolare, Vodafone afferma che l'ammontare del risarcimento - nel nostro caso si tratta d'indennizzo - dovrebbe essere diminuito secondo la gravità della colpa e l'entità delle conseguenze che sono derivate dal fatto colposo del creditore. Evidentemente è la stessa Vodafone a ritenere che la Signora sia creditrice a seguito dell'inadempimento dell'Operatore telefonico. Ma, anche in questa occasione, non solo non prova, ma neppure allega, afferma, immagina, quale possa essere stato il fatto colposo del creditore! La Signora, al contrario, a fronte del disservizio totale della linea che durava da febbraio 2020, ha segnalato numerose volte al servizio clienti che la propria linea non funzionava e, nonostante il mancato riscontro da parte dell'operatore, ha continuato a pagare le bollette senza usufruire del servizio, fino al maggio 2020, quando ha legittimamente sospeso i pagamenti relativi a servizi di cui non godeva ormai da mesi e di cui, da quel momento, non ha più potuto godere, fino alla perdita della numerazione che utilizzava da quarant'anni. Quanto detto conferma che le difese di Vodafone sono del tutto inattendibili e, invero, infondate: vero è, invece, che Vodafone Italia S.p.a. non ha adempiuto la propria obbligazione consistente nella fornitura del servizio internet e telefonico e ne ha illegittimamente preteso il pagamento. Nonostante l'inadempimento, invece di ripristinare la funzionalità del servizio ha disattivato la linea, causando

probabilmente la definitiva perdita della numerazione, senza, peraltro, fornire alcun preavviso della volontà dell'Operatore di procedere, prima alla sospensione del servizio, poi, alla cessazione

definitiva. In conclusione, richiamate tutte domande ed eccezioni formulate anche nell'ambito dei procedimenti volti all'ottenimento di un provvedimento temporaneo n. GU5465234-2021 e n. GU5505611-2022, si chiede che il Co.re.com. Veneto, respinte tutte le eccezioni di controparte in quanto manifestamente inammissibili, in quanto generiche, e/o infondate, accertati gli inadempimenti dell'Operatore telefonico, l'illegittimità della disattivazione della numerazione che da oltre quarant'anni serve la ricorrente.

L'utente chiede:

- i. il rimborso della fattura n. 23753939155, per un importo totale di € 52.14;
- ii. l'annullamento delle fatture nn. 23754187646, 23754421524, 23754643093, 23754852701, 23755052091, 23755240105, la prima emessa in data 28.5.2020, fino all'illegittima cessazione della linea, in quanto non dovute perché riferite a servizi non goduti;
- iii. di ripristinare la linea telefonica [REDACTED] nel termine che il Co.re.com. vorrà indicare, nonché la connessione internet e, per l'ipotesi in cui Vodafone non proceda all'attivazione, a riconoscere l'indennizzo per la perdita della numerazione a seguito dell'illegittima cessazione, da quantificarsi in € 1.500,00, ossia nel massimo, importo previsto in considerazione del fatto che si tratta del numero che l'utente utilizza da quarant'anni;
- iv. l'indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami ai sensi dell'art. 12 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, da quantificarsi nell'importo di € 300,00;
- v. l'indennizzo per l'omessa assistenza tecnica e malfunzionamento del servizio, ai sensi dell'art. 6 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, da quantificarsi, dal giorno 1.2.2020 al giorno 29.7.2020, nell'importo di € 1.074,00;
- vi. l'indennizzo per l'illegittima sospensione e cessazione del servizio, ai sensi dell'art. 6 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, da quantificarsi, dal giorno 30.7.2020 sino ad oggi, nell'importo di € 4.837, 50.

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 della [REDACTED] e nella relativa fatturazione. L'odierna esponente, difatti, pone il rilievo di aver risolto positivamente, entro le tempistiche previste dalla normativa di settore, tutte le segnalazioni inviate dall'utente. La scrivente società, inoltre, rappresenta di aver provveduto a eseguire, nella fattura 23755052091, il rimborso previsto dalla carta del cliente a titolo fidelizzativo per i ticket tecnici sopra acclusi. Si precisa, ad ogni buon conto, che la decisione assunta dall'utente, peraltro confermata nella descrizione dei fatti, di interrompere del tutto il pagamento delle fatture è assolutamente illegittima ed arbitraria, essendo del tutto evidente che l'avvenuta contestazione di alcune voci non poteva comunque giustificare l'integrale omesso pagamento dei documenti contabili emessi dal gestore, nei quali erano comprese voci non contestate. Quanto sopra è affermato dalla delibera AGCOM 664/06/CONS, laddove esplicitamente si assume che "[...] L'utente che ha presentato formale reclamo all'operatore in merito all'addebito di un singolo bene o servizio, anche supplementare, può sospendere il pagamento fino alla definizione della procedura di reclamo. L'utente è comunque tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione.". Tale principio, inoltre, come noto, è stato più volte ribadito anche dalla recente giurisprudenza. In particolare, la recentissima sentenza n. 2436/17 - resa dal Tribunale di Roma in analogo giudizio incardinato da un altro utente nei confronti di Vodafone - ha affermato il principio per cui "Il rifiuto [di pagare le fatture] non poteva, tuttavia essere giustificato, come lo stesso XXXX assume, a compensazione dei disagi fino a quel momento sopportati, per i quali pure si accingeva a reclamare l'indennizzo nel procedimento amministrativo ed i maggiori danni davanti all'Autorità Giudiziaria. Invero, la mera riduzione di funzionalità della linea telefonica avrebbe giustificato esclusivamente una iniziativa giudiziaria per il proporzionale accertamento della minore utilizzabilità della linea telefonica e eventualmente del conseguente pregiudizio, ma non lo autorizzava a procedere in via di autotutela al rifiuto di pagare l'intero corrispettivo della somministrazione, eccezionalmente ammesso solo in caso di totale inadempimento, a mente dell'art. 1460 c.c., pure in presenza di contratto che lo obbligava al pagamento delle fatture senza riserve". A fronte, quindi, del manifesto inadempimento del cliente al pagamento delle fatture, la preavvisata sospensione del servizio telefonico, e la successiva disattivazione dei servizi, sarebbe comunque stata

legittimamente effettuata dall'operatore conformemente anche a quanto previsto nelle condizioni generali di contratto Per mero tuziorismo difensivo, poi, si pone in rilievo che la presenza di reclami o segnalazioni circa

eventuali disservizi o altro assume un peso determinante ai fini dell'accoglimento delle istanze e delle relative richieste indennitarie. Si richiama, a tal riguardo, l'approfondita raccolta di provvedimenti emanati dall'Agcom che confermano l'orientamento, ormai consolidato, secondo il quale gli indennizzi, nei casi in cui sia stata accertata l'effettiva responsabilità del gestore, devono essere riconosciuti a far data 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) La presenza di reclami è, altresì, dirimente ai fini della delimitazione del periodo da reputare eventualmente indennizzabile. In virtù di quanto sopra esposto, pertanto, la domanda di indennizzo dovrà essere necessariamente rigettata. Nel merito, poi, si eccepisce che in base a quanto stabilito dalla Delibera 390/2021/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.

-2.4 Vodafone, inoltre, rileva l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente. 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." Peraltro, eventuali reclami devono comunque soddisfare i requisiti stabiliti nella Carta del Cliente Vodafone nella quale viene testualmente specificato che: "Il Cliente che intende presentare reclamo formale a Vodafone per aspetti legati alla fornitura del servizio può inviare un reclamo scritto alla "Casella postale 190" - 10015 Ivrea (To), tramite il sito internet www.vodafone.it, nell'apposita area "Contattaci", App My Vodafone e Social Network (Facebook e Twitter)". Sul punto, inoltre, si è espresso di recente il Co.Re.Com. Emilia-Romagna il quale ha rigettato la richiesta di indennizzo per asserito mancato riscontro al reclamo sulla base del fatto che lo stesso non fosse stato inviato ai contatti previsti nella succitata Carta del Cliente ovvero nelle condizioni generali di contratto (Del. N. 26/2015). Anche l'Agcom, poi, si è espressa in tal senso rigettando la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo in quanto non erano presenti le ricevute comprovanti l'invio di reclami secondo le modalità previste dalla Carta del Cliente Vodafone (Del. N. 143/15/CIR). 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. 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). 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 consequenziale, integrale,

rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrative.

3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie si ritiene che le richieste dell'istante possano essere parzialmente accolte.

Per quanto riguarda le richieste sub i) di rimborso della fattura n. 23753939155 del 28.02.2021 (di € 52,14) e la richiesta sub ii) di storno delle fatture emesse in pendenza di sospensione della linea, che possono essere trattate congiuntamente, si ritiene che, alla luce delle argomentazioni utilizzate al punto sub vi) di cui sotto, avendo stabilito pertanto l'illegittimità dell'avvenuta sospensione, si ritiene venga memo il diritto del gestore al pagamento di un corrispettivo (la fattura) a fronte di un servizio non erogato, di tal ch  Vodafone dovr  rimborsare la fattura n. 23753939155 del 28.02.201 (di € 52,14) e stornare tutte le fatture emesse a far data dal 30.07.2020 e fino alla fine del ciclo di fatturazione.

In relazione alla richiesta sub iii) si ritiene che per quanto concerne il ripristino della linea telefonica [REDACTED] la stessa non possa trovare riscontro nella misura in cui il Corecom ha adottato, in data 09.03.2022, il provvedimento di rigetto n. GU5/505611/2022 poich  il gestore comunicava la cessazione della predetta linea, avvenuta in data 19.02.2021, con la conseguente impossibilit  tecnica della sua riattivazione.

In relazione all'indennizzo per la perdita della numerazione, si ritiene che la stessa possa essere accolta: purtuttavia si evidenzia che la quantificazione del predetto indennizzo, ex art. 10 del Regolamento indennizzi, debba giocoforza circoscriversi a sole due annualit  (2020 e 2021) in quanto parte istante non ha documentalmente provato la vetust  del possesso del numero anche per gli anni precedenti, di tal ch  parte attorea ha diritto a vedersi riconosciuto l'importo di € 200,00= (€ 100,00 x 2 annualit ).

Per quanto riguarda la richiesta sub iv) di liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo, va rigettata, in quanto, non risulta agli atti alcuna documentazione a sostegno del fatto che l'istante abbia inviato i reclami secondo le modalit  previste dalla carta del cliente Vodafone Omnitel B.V.

L'unico reclamo prodotto in atti   quello datato 08.05.2021 che, per altro, risulta sfornito della relativa ricevuta di consegna, che ne possa attestare, oggettivamente, l'effettiva conoscibilit  dello stesso da parte del gestore.

Le eventuali segnalazioni telefoniche che l'utente dichiara di aver effettuato al call-center del gestore se da un lato costituiscono certamente una della modalit  di segnalazione di un eventuale disservizio, dall'altro, risulta indiscutibile che le stesse siano prive di qualsivoglia valenza probatoria nella misura in cui non viene chiaramente specificata la tipologia di disservizio lamentato e finanche perch  gli stessi estremi (data e numero) delle segnalazioni fatte ad un call center non possono avere, per loro stessa natura, alcun riscontro oggettivo ed in quanto tale, verificabile.

Per quanto concerne la richiesta sub v) si ritiene che la stessa non possa essere accolta, in quanto, come gi  specificato al punto sub iv) di cui sopra, non   presente in atti alcun reclamo relativo al presunto disservizio verificatosi, a dire del ricorrente, tra febbraio 2020 e luglio 2020.

Giova in proposito evidenziare che a fronte di un qualsivoglia disservizio, l'utente   onerato di provvedere ad una tempestiva segnalazione all'operatore al fine di metterlo nella condizione di intervenire e risolvere la problematica: "non   possibile affermare la sussistenza della responsabilit  dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorit , un reclamo all'operatore.

Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non pu  avere contezza del guasto e non pu , quindi, provvedere alla sua risoluzione. In assenza di segnalazione da parte del cliente il gestore non pu  venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente.

In effetti, in presenza di qualsivoglia inconveniente, l'intervento del gestore   doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma   inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla societ  in sede contrattuale e nella sua Carta dei Servizi, che elenca i vari canali di comunicazione messi a disposizione dalla societ  medesima.

Il principio suddetto è normalmente applicato e riaffermato sia da Agcom (delibere n.38/12/CIR; n. 69/11/CIR, n. 100/12/CIR, n. 113/12/CIR, n. 127/12/CIR, n. 130/12/CIR, n. 143/17/CIR) che dai Corecom (Corecom Emilia Romagna, delibera n. 385/2018; Corecom Calabria, delibera n. 256/18, delibera n. 257/18, Corecom Veneto, delibera n. 89/20).

Per quanto riguarda la richiesta sub vi) si ritiene che in osservanza di un costante orientamento dell'Agcom e dei Corecom, si considera illegittima la sospensione del servizio operata dal gestore in assenza di un congruo preavviso di sospensione.

In tutti i casi, infatti, l'operatore è tenuto a fornire la prova dell'avvenuto invio dell'utente della nota di sollecito di pagamento contenente il preavviso di sospensione, in mancanza del quale, la sospensione dell'utente deve comunque considerarsi illegittima (ex multis Corecom Emilia-Romagna, delibere n. 74/2017 e n. 22/19)

Prima di procedere al distacco della linea telefonica, Vodafone avrebbe dovuto svolgere gli opportuni accertamenti di natura contabile, anche alla luce dell'orientamento espresso dalla Suprema Corte (Cass. civ., sentenza n. 23304/2007), secondo il quale "la società che eroga il servizio telefonico, prima di procedere al distacco della linea, deve svolgere gli opportuni accertamenti in ordine alle circostanze che hanno impedito il pagamento, non risultando sufficiente, di contro, la mera comunicazione all'utente del mancato pagamento della bolletta. Infatti, l'unica attività cui l'utente è tenuto è il pagamento della stessa".

Detta società in sede istruttoria avrebbe dovuto documentare l'attività di gestione del cliente e dimostrare l'asserita, ma non provata morosità, nonché le attività propedeutiche all'adozione della misura sospensiva, ovvero i solleciti di pagamento e le note di preavviso di sospensione eventualmente inviate all'istante (vd. Agcom, delibera n. 36/20/CIR).

Al riguardo, Vodafone, nella propria memoria difensiva, dichiara di aver comunicato all'utente il preavviso di risoluzione, ma quella stessa nota, risulta, tuttavia, priva di data, sprovvista di una ricevuta di consegna all'utente e finanche con un contenuto totalmente inconferente rispetto ad un corretto preavviso di risoluzione contrattuale, non rivestendo, pertanto, alcuna valenza probatoria in quanto non è sufficiente a comprovare il preventivo onere informativo favor utenti.

Per quanto sopra esposto, l'istante ha diritto all'indennizzo di cui all'articolo 5, del Regolamento sugli indennizzi, computato moltiplicando il parametro pari ad euro 7,50 pro die per il numero di 207 giorni di sospensione amministrativa del servizio telefonico e del servizio internet, intercorsi dal 30.07.2020 al 23.02.2021, in virtù di quanto dichiarato dal gestore nella procedura GU5/465234/2021, il quale afferma che " ...dalla data del 01.06.2020 alla data del 03.06.2020 Vodafone ha gestito l'ultimo disservizio segnalato, cui è seguita la sospensione amministrativa dal 30.07.2020 fino alla data del 23.02.2021, data in cui l'utenza è stata disattivata ...", per una somma pari a € 1.552,50= per il servizio voce (€ 7,50/prodie x 207) e € 1.552,50= per il servizio internet (€ 7,50/prodie x 207), per un importo complessivo così risultante di € 3.105,00=.

Considerato che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. Di accogliere parzialmente l'istanza di ██████████ nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. nei termini e per le motivazioni di cui in premessa.
La società VODAFONE ITALIA S.p.A. è tenuta: - a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 3.105,00= a titolo di indennizzo per la sospensione della numerazione; - a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento,

l'importo di € 200,00= a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione; - a rimborsare, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, la fattura n. 23753939155 del 28.02.2021

(di € 52,14); - a stornare tutte le fatture emesse a far data dal 30.07.2020 e fino alla fine del ciclo di fatturazione.

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.

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.

Il Dirigente

F.to Dott. Maurizio Santone

Il Presidente

F.to Av. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante

F. to Arianna Barocco