

### **DELIBERA N. 3**

**XXX XXXX/ VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)  
(GU14/307385/2020)**

#### **Il Corecom Abruzzo**

NELLA riunione del Corecom Abruzzo del 26/01/2021;

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;

VISTA la delibera n. 683/20/CONS del 17 dicembre 2020, recante *“Proroga dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni”*;

RICHIAMATA la delibera del Corecom Abruzzo n. 1 del 26/01/2021 con la quale si è proceduto alla presa d'atto della delibera n. 683/20/CONS che ha disposto la proroga di un anno dell'Accordo Quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 e delle Convenzioni attuative concernenti l'esercizio delle funzioni delegate ai Corecom, in scadenza al 31/12/2020;

VISTA l'istanza di XXX XXXXdel 20/07/2020 acquisita con protocollo n. 0310052 del 20/07/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'utente deposita istanza di definizione per lamentare: "A seguito di attivazione contratto Vodafone Al 29 NOVEMBRE 2019 - nuova promo ONE.NET NUOVO NUMERO FISSO 0863 XXXX-OLTRE 3 SIM N. 345xxxxx, 333xxxxx (queste ultime già appartenenti all'istante come persona fisica e divenute business con tale attivazione promo ZERO RED) 345xxxxx +APPARATO ACCESSORIO HUAWEI VIK (CHIAVETTA) E MODEM per un totale di 75,00/mese, pagamento a mezzo rid bancario, l'istante lamenta isolamenti totali continuativi di servizi internet e voce dal 19 dicembre 2019 a febbraio 2020, oltre a costi in fattura non richiesti. Data l'inerzia del gestore, in particolare per l'impossibilità dell'istante di trasmettere all'Agenzia entrate trasmissione telematica fatture oltre all'inutilizzo del pos (tra l'altro restituito a febbraio 2020 con penali in banca causa impossibilità di utilizzo per isolamento vodafone) l'istante espleta formale recesso con raccomandate a/r al 5 e 6 febbraio 2020, con ulteriore inoltro pec di sollecito e contestazioni al 24.02.2020/ 10.04.2020 , nonché ulteriori segnalazioni a mezzo call center- prot. n.94540458- prot.n. 128192375 prot. n. 20200052824 finanche ad aprile 2020. Nonostante le reiterate segnalazioni call center e scritte, da dicembre 2019 -gennaio -febbraio 2020 con richiesta di ripristino servizi, solo al 19 febbraio 2020 il gestore palesa la mancata copertura geografica. L'istante espleta pertanto portabilità di due sim storiche in tim n. 345 x xxxxxxxx, 333 x xxxxxxxx, al 20 febbraio 2020 con declassamento persona fisica. Nonostante le reiterate richieste di chiusura contratto senza penali per il numero fisso non funzionante nella voce e internet, oltre a sim dati chiavetta, il gestore omette tale lavorazione fatturando a costi pieni finanche a maggio 2020, anche sui numeri sim portati in tim. Inutili le contestazioni". In base a tali premesse, l'utente ha richiesto: 1. Chiusura contrattuale 2. Indennizzi per isolamento continuato n. 4 utenze (n. 1 fissa + n. 1 sim chiavetta + n. 2 sim storiche) 3. Indennizzi per profili tariffari non richiesti 4. Indennizzi per mancata risposta a reclami 5. Rimborso fatture dicembre 2019 6. Storno insoluti gennaio-febbraio 2020 e successivi fino a fine ciclo fatturazione 7. Disattivazione definitiva di tutte le utenze associate al codice cliente 8. Rimborso spese (es. Costi POS canonici mensili e penali restituzione/ costi spese contestazioni e controversia) A fronte, poi, delle memorie difensive prodotte dal gestore, parte istante deposita le proprie repliche mediante le

quali ribadisce le contestazioni e le richieste finali già palesate nell'atto introduttivo del procedimento di definizione avviato ed allega altresì: 1. Esempi Isolamento totale Errori trasmissioni documenti gestionali agenzia entrate 2. Ultimi SMS maggio 2020 3. Profilo sig.ra XXX 4. Foto da cui si evince sullo sfondo la sig.ra XXX con proprio apparato cellulare e specifiche SMS dicembre 2019 in dettaglio SMS 5. Dettaglio segnalazioni dicembre 2019 cellulare XXX 6. Dettaglio segnalazioni a campione 2020 cellulare XXX 7. Dettaglio segnalazioni a campione 5 febbraio 2020 cellulare XXX 8. Segnalazioni 2020

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

L'operatore evidenzia: "... l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nella gestione delle problematiche oggetto del presente procedimento per i seguenti motivi. In primis, invero, e diversamente da quanto ex adverso affermato, la scrivente società conferma di aver erogato correttamente e costantemente il servizio a favore dell'utente come provato dal dettaglio del traffico presente nelle fatture emesse e, peraltro, neppure saldate dalla Sig.ra XXXX ad eccezione della prima di euro 90,65 (cfr. all. 1). Conseguentemente, quindi, tuttora, residua la presenza di un rilevante insoluto onnicomprensivo di euro 1.067,17 a fronte di una regolare fruizione dei servizi effettuata da parte ricorrente. Non solo. A ciò si aggiunga, altresì, che sui sistemi risulta presente una unica segnalazione del 18.2.2020 chiusa positivamente in data 20.2.2020 (cfr. all. 2). Invero, come visibile dalla schermata de qua, nessun disservizio o malfunzionamento è emerso in quanto le connessioni sono avvenute regolarmente e con ottimi volumi di traffico. In relazione, poi, alla documentazione acclusa dall'utente si eccepisce che la medesima appare priva, come palese, di ogni rilievo giuridico. È, difatti, sin troppo agevole rilevare che nessun valore può, in nessun caso, essere attribuito a dei meri fogli contenenti indicazioni sottoscritte, si presume, dall'utente. Né, tanto meno, può assumere valore la semplice indicazione di asseriti numeri di contatto al servizio clienti con la specifica di meri nomi di persona i quali nulla provano circa eventuali malfunzionamenti. A ciò si aggiunga, inoltre, che le schermate dei messaggi accluse sono prive dell'indicazione del numero di cellulare di riferimento e, pertanto, sono prive di validità. Vodafone, quindi, contesta la documentazione acclusa dall'utente la quale appare del tutto destituita di ogni valore giuridico. Peraltro, come provato documentalmente e senza timore di smentita dalla scrivente società, le fatture emesse contengono regolare e costante traffico telefonico con l'indicazione dell'orario delle chiamate effettuate, dei contatti e delle connessioni eseguite. Vodafone, inoltre, rappresenta di aver applicato correttamente le condizioni contrattuali pattuite nelle proposte di abbonamento sottoscritte (cfr. all. 3). A ciò si aggiunga che, in virtù di quanto previsto dalle condizioni generali di contratto, le singole fatture emesse possono essere contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione (cfr. all. 4). In assenza di contestazioni, quindi, la fattura si intende accettata da parte dell'utente, come confermato dalle suddette condizioni. 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 completezza 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'esauritiva 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.”.-

2.3 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. Nello specifico, invero, la richiesta di indennizzo per l’asserita applicazione di profili tariffari diversi è infondata, come provato dalle proposte di abbonamento accluse, oltre che neppure prevista dal regolamento indennizzi. La richiesta di indennizzo per i lamentati malfunzionamenti, invece, è priva di valore per i motivi sopra esposti nonché per il traffico presente nelle fatture allegate. 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 l’assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente nel periodo in contestazione ovvero dicembre 2019 –febbraio 2020 poiché il reclamo scritto è datato aprile 2020 ed è, quindi, successivo e, come tale, privo di valore giuridico circa la presenza dell’asserito malfunzionamento. -2.4 Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l’utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 1.067,17. 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. In via subordinata, infine, Vodafone richiede che nella denegata e sin da ora contestata ipotesi di accertamento di responsabilità, con conseguente condanna al pagamento di eventuale indennizzo, la somma oggetto di delibera venga stornata dall'importo totale insoluto, ad oggi pari all'importo di euro 1.067,17". Allega: 1. fatture Vodafone; 2. schermata unico ticket tecnico; 3. proposte di abbonamento; 4. condizioni generali di contratto.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante risultano accoglibili parzialmente per le ragioni che si procede ad illustrare. Prima di procedere all'esame del merito della controversia, si precisa che a fronte della scarsa documentazione allegata all'istanza di definizione, il Responsabile del procedimento formalizzava nel fascicolo elettronico richiesta di integrazione documentale in data 21/07/2020, richiedendo specificatamente, ai fini dell'esauritiva conoscenza di elementi utili all'istruttoria dell'istanza di definizione presentata, di integrare il fascicolo documentale con l'allegazione di: 1. copia del contratto stipulato con Vodafone; 2. estremi dei codici delle segnalazioni fatte telefonicamente e/o copia di quelle effettuate per iscritto al gestore per lamentare la lentezza di navigazione e i costi fatturati e relative attestazioni di avvenuta ricezione, se a mezzo fax o raccomandata A/R, e di consegna in caso di reclami a mezzo pec; 3. copia delle fatture contestate; 4. copia della disdetta inviata e relativa ricevuta di ritorno o di consegna. A tale richiesta l'istante rispondeva depositando la nota del 14/05/2020 della società di recupero crediti, le fatture Vodafone rispettivamente di euro 497,60, 371,93 197,64, 197,60, il reclamo scritto del 10/04/2020 trasmesso via pec, privo tuttavia dell'attestazione della ricevuta di consegna al gestore, il foglio con l'indicazione a penna di un solo codice di segnalazione del 18/02/2020 (TTM000) ed ulteriori indicazioni incomprensibili ai fini dell'istruttoria del presente procedimento, il recesso comunicato via pec da un indirizzo diverso da quello dell'istante del 24/02/2020 con annessa ricevuta di consegna, la revoca dell'addebito del RID bancario del 24/02/2020, gli avvisi di ricevimento delle ricevute di consegna Racc. A/r del 11/02/2020, 13/02/2020 prive del contenuto trasmesso al gestore, l'attestazione di pagamento della fattura n° AL22993885, le comunicazioni Vodafone del 19/11/2019 di attivazione dei numeri di rete fissa richiesti e del 26/11/2019 relativa al completamento della pratica riferita al n. 345 x xxxxxxxx, screenshot di sms privi dell'indicazione completa delle date (non si riesce a comprendere a quale anno fanno riferimento), nonché dei numeri per i quali è stato richiesto l'intervento tecnico e soprattutto della motivazione di tali interventi, ulteriore foglio scritto a penna nel quale sono indicate solo date di asserite segnalazioni prive dell'indicazione del relativo codice, comunicazione Vodafone di attivazione delle sim del 26/11/2019 e del 26/11/2019 di completamento della pratica relativa al n. 333 x xxxxxxxx, riepilogo Vodafone condizioni economiche offerta "OneNet P.IVA Total Wireless" con validità al 30/11/2019 di euro 35,00/mese, Fattura Vodafone non fiscale

del 19/11/2019. Relativamente al dedotto malfunzionamento, l'istante lamenta l'interruzione dei servizi relativi alla numerazione fissa e a quelle mobili dal dicembre 2019 a febbraio 2020. Dichiarà di aver tempestivamente effettuato diverse segnalazioni senza ottenere tuttavia la risoluzione dei disservizi segnalati da parte del gestore, pertanto, atteso il protrarsi del mancato funzionamento è stato costretto ad effettuare la portabilità delle due utenze mobili verso altro operatore e richiesta di disdetta per l'utenza fissa a febbraio 2020. Precisa inoltre che in data 19/02/2020 il gestore palesa la mancata copertura geografica. Chiede pertanto lo storno ed il rimborso delle fatture emesse in costanza del periodo di disservizio, l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami e per i disservizi subiti. Il gestore di converso nel merito ha dichiarato che nei propri sistemi risulta un'unica segnalazione del 18/02/2020 chiusa positivamente in data 20/02/2020 come si può evincere dalla schermata ticket depositata. Precisa peraltro che la documentazione depositata dall'istante è priva di pregio giuridico in quanto non prova che vi siano state ulteriori segnalazioni anche precedenti a quella effettivamente ricevuta. Fa presente inoltre che nelle fatture è comunque presente copioso traffico che smentisce appieno la tesi sostenuta dall'istante. 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. Relativamente a quanto sopra si rammenta inoltre che l'art. 13, comma 1 del Regolamento Indennizzi stabilisce che: "Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente", mentre il successivo art. 14, comma 4 prescrive che: "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". Passando ad esaminare la documentazione in atti, va fatto un distinguo in ordine ai disservizi lamentati in ordine alla linea fissa ed a

quelle mobili atteso che è lo stesso istante a citare la mancata copertura di rete che sarebbe stata palesata dallo stesso gestore. Da tali affermazioni si evince innanzitutto che l'asserito malf funzionamento del servizio afferente le numerazioni mobili debba essere più correttamente inquadrato nella scarsa copertura di rete e non in un guasto della rete medesima. Come noto, per quanto attiene alle linee mobili, occorre fare riferimento alla stessa natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile che, così come indicato nelle condizioni generali di contratto e nella carta servizi, consente al titolare dell'utenza la possibilità di fruire del servizio telefonico nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale, fermo restando che in alcune zone territoriali è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi. Non esiste, al riguardo, alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi. Diversamente da quanto avviene per i contratti relativi alla telefonia fissa dove è ben circoscritto il luogo di esecuzione della prestazione, per la telefonia mobile il gestore non è nelle condizioni di sapere il luogo di esecuzione del contratto, ben potendo il luogo dell'acquisto, la residenza dell'acquirente, nonché l'effettiva zona dell'uso del credito corrispondere a luoghi geograficamente distinti. Pertanto l'operatore assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa ma mai una certa e totale copertura. Ne consegue che, alla luce di quanto precede, trattandosi di una cattiva ricezione del segnale, e non di un malf funzionamento del servizio, nella fattispecie in esame, come già chiarito dall'Agcom (cfr delibera 163/16/CIR, delibera 65/16/CIR), nessun indennizzo potrà essere riconosciuto all'istante in questa sede, ma soltanto la possibilità di recedere senza alcun costo. Pertanto, poiché con la cessazione del contratto a seguito della portabilità delle numerazioni mobili, sono stati addebitati i costi per recesso anticipato, Vodafone dovrà provvedere all'annullamento di quanto illegittimamente addebitato a tale titolo relativamente alle sim mobili intestate all'istante. Relativamente al disservizio asseritamente occorso sulla linea fissa, dall'esame della documentazione istruttoria risulta che l'istante ha effettuato la prima segnalazione in data 21/12/2019, come si evince dalla risposta del messaggio trasmesso dal centro assistenza del gestore di presa in carico. Peraltro risultano indicati dall'istante più codici di segnalazione (prot. 9544058, prot. 128192375 e prot. 20200052824) oltre a quello del 18/02/2020. L'istante ha inoltre documentato copia degli errori di trasmissione telematica delle proprie fatture all'Agenzia delle entrate che attestano sicuramente il non funzionamento della linea dati. D'altra parte, deve evidenziarsi che a fronte di quanto rappresentato dall'istante l'operatore si è limitato soltanto ad affermare che l'unica segnalazione presente nei propri sistemi è quella del 18/02/2020 e che dalle fatture è presente copioso traffico che smentisce l'esistenza di disservizi. Tale ultima affermazione non corrisponde al vero atteso che le fatture depositate sono prive del traffico nè si rinviene ulteriore documentazione depositata dal gestore con la quale è stata data prova del regolare e continuo funzionamento dei servizi sull'utenza interessata. Come sopra ricordato, infatti, vertendosi in materia di responsabilità contrattuale ex art. 1218 c.c., quale è quella dell'operatore per l'inadempimento delle obbligazioni assunte nei confronti dell'utente con la conclusione del contratto di fornitura dei servizi di comunicazione elettronica, incombe sul debitore della



prestazione, cioè l'operatore, l'onere della prova del proprio adempimento. Per quanto sopra evidenziato, poiché Vodafone non ha provato il regolare e continuo funzionamento dei servizi sull'utenza interessata, l'istante ha quindi diritto a vedersi riconosciuto l'indennizzo per malfunzionamento del servizio dati, ai sensi e per gli effetti del combinato disposto dell'art. 6, comma 1 e dell'art. 13, comma 3 del Regolamento indennizzi, trattandosi di utenza affari, dal 23/12/2019 data entro la quale l'operatore avrebbe dovuto provvedere al ripristino a seguito della prima segnalazione effettuata in data 21/12/2019, sino alla data del 24/02/2020 corrispondente alla richiesta di recesso, pari ad euro 756,00, così calcolato: gg. 63 X euro 12,00 pro die X 1 servizio dati. Per le medesime ragioni le fatture emesse riferite al periodo suddetto dovranno essere annullate e non più richieste all'istante. 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, non risultano segnalazioni scritte trasmesse al gestore. L'unica segnalazione scritta del 10/04/2020 risulta essere stata trasmessa via pec ma è carente in quanto priva della ricevuta di consegna. Inoltre, anche a voler eventualmente considerare i reclami formulati tramite call center, vige il principio per il quale il riconosciuto indennizzo per il malfunzionamento/interruzione dei servizi sia assorbente rispetto a quello riferito ai corrispondenti reclami e, dunque, lo stesso non può essere singolarmente considerato. Per quanto attiene all'asserita attivazione di profili tariffari diversi da quelli stabiliti in sede di stipula contrattuale, si specifica innanzitutto che dall'esame delle fatture in atti, dalle pda fornite dal gestore nonché dal riepilogo delle condizioni economiche afferenti la linea fissa depositato dall'istante, i profili attivati combaciano con quelli contenuti nei contratti. Va pertanto rigettata la richiesta di indennizzo per l'attivazione di profili non richiesti (linea fissa offerta One net Partita IVA Total Wireless euro 35,00/Mese oltre Iva e linee mobili offerta Zero Red euro 20,00/Mese per numerazione oltre Iva). Tuttavia, dall'analisi delle fatture in atti sono emerse alcune incongruenze con riferimento ad addebiti presenti nelle stesse. In particolare secondo quanto riportato nel riepilogo richiamato il costo della linea fissa sarebbe dovuto essere pari ad euro euro 35,00/MESE – sconto di euro 5,00 + euro 5,00 rata del contributo di attivazione per 48 mesi = euro 35,00/mese, vale a dire euro 70,00 a bimestre comprensivo del costo della rata del contributo di attivazione, oltre IVA e spese di spedizione fattura. Nella fattura AM02194183 periodo 01/12/2019 – 31/01/2020 è invece risultato addebitato il costo a bimestre di euro 80,00 (vale a dire euro 70,00 costo fisso One net partita IVA + euro 10,00 riferito a due rate del contributo di attivazione. Inoltre nelle fatture AM06425008 del 31/03/2020 di euro 371,93 e AM08009909 del 28/04/2020, di euro 497,60, oltre ad essere addebitati i costi di disattivazione per le linee mobili, non dovuti per quanto sopra riportato, sono presenti addebiti sotto la voce conguaglio servizi digitali rispetto ai quali l'operatore nelle

proprie memorie difensive nulla ha dedotto, oltre all'addebito del rimanente costo di attivazione per un servizio che tuttavia non è stato comunque fornito in modo continuativo e periodico e, quindi, non dovuto. Relativamente a ciò giova innanzitutto rammentare che, secondo un consolidato orientamento giurisprudenziale, fatto proprio anche dall'Autorità, l'emissione della bolletta non costituisce negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile volto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza e il convincimento dell'operatore telefonico; è pertanto rettificabile in caso di discordanza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo al gestore l'onere di provare la correttezza dei dati presenti in fattura nel caso di contestazione da parte dell'utente. Si osserva che nel caso di specie Vodafone ha depositato in atti – oltre alle fatture - le proposte di abbonamento sottoscritte dalla Società istante senza fornire ulteriore riscontro documentale circa i costi e le condizioni economiche previste nel contratto, non assolvendo così all'onere probatorio sopra descritto. Ne consegue pertanto, che in mancanza dell'assolvimento dell'onere probatorio da parte del gestore in ordine a quanto sopra riportato e avendo accertata l'esistenza di incongruenze di addebiti non specificatamente previsti dai profili tariffari effettivamente attivati nelle fatture emesse, Vodafone dovrà procedere a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante stornando e non più esigendo l'insoluto in essere, provvedendo al ritiro della pratica di recupero crediti presso la società incaricata ed a concludere il ciclo di fatturazione con l'impegno di annullare ulteriori fatture che dovessero essere emesse. UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** 1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata da XXX nei confronti dell'operatore Vodafone Italia S.p.A. per le ragioni sopra evidenziate. 2. La società Vodafone è tenuta a riconoscere all'istante l'indennizzo per malf funzionamento del servizio dati afferente la linea fissa, ai sensi ai sensi e per gli effetti del combinato disposto degli artt. 6, comma 1 e 13, comma 3 del Regolamento indennizzi, trattandosi di utenza affari, dal 23/12/2019 data entro la quale l'operatore avrebbe dovuto provvedere al ripristino a seguito della prima segnalazione effettuata in data 21/12/2019, sino alla data del 24/02/2020 corrispondente alla richiesta di recesso, pari ad euro 756,00, così calcolato: gg. 63 X euro 12,00 pro die X 1 servizio dati, per le ragioni sopra evidenziate; 3. La società Vodafone è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante stornando e non più esigendo l'insoluto in essere per ad euro 1.067,17 di cui alle fatture AM02194183, AM06425008 e AM08009909, provvedendo al ritiro della pratica di recupero crediti presso la società incaricata ed a concludere il ciclo di fatturazione con l'impegno di annullare ulteriori fatture che dovessero essere emesse, per le ragioni sopra evidenziate.

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. 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.

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, 26/01/2021

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.