

**DELIBERA N. 22/2023**

**XXXXXXXXXXXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)  
(GU14/521963/2022)**

**Il Corecom Basilicata**

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 28/04/2023;

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 modificata 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. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante: “*Approvazione dell’accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle 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*”, sottoscritto il 20 dicembre 2022, ed in particolare l’articolo 8 il quale dispone che lo stesso Accordo Quadro, di

durata quinquennale, e le relative Convenzioni tra l'Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali, da stipularsi entro il 31 marzo 2023, hanno comunque effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta rispettivamente in data 14/02/2023, 27/02/2023 e 8/3/2023 dall'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, dal Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata e dal Consiglio Regionale della Basilicata;

VISTA l'istanza di XXXXXXXXXXXXX del 04/05/2022 acquisita con protocollo n. 0145305 del 04/05/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante, in riferimento all'utenza telefonica di natura privata, n. XXXXXXXX, mediante formulario GU14, protocollato in data 04/05/2022, ha lamentato di aver subito un malfunzionamento sia del servizio voce che dati, ripetutamente segnalato al servizio clienti Vodafone, nonché un'illegittima fatturazione a seguito del recesso per giusta causa.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, la società istante, per il tramite del proprio difensore, ha dichiarato quanto segue:

a) "L'utente era titolare di un contratto Vodafone per linea voce e dati. Dal 1° novembre 2020 riscontrava problemi di discontinuità della linea voce e dati per i quali contattava ripetutamente il servizio clienti.

b) Dopo varie sollecitazioni, un operatore, dopo un sopralluogo da parte dei tecnici Vodafone, spiegava che la linea era satura e l'utente si vedeva costretto a cambiare compagnia telefonica poiché Vodafone non poteva più assicurare il funzionamento della linea. La stessa compagnia, ammettendo il grave disservizio, concedeva all'utente uno sconto del 100% per due mesi sulla bolletta.

c) In data 09 febbraio 2021 l'utente inviava regolare disdetta per giusta causa cambiando operatore telefonico.

d) Tuttavia, Vodafone inviava una fattura di €124,10 per la prematura uscita dal contratto, importi non dovuti a causa del disservizio patito dall'utente. A nulla servivano i reclami rimasti privi di riscontro".

Mediante l'intervento di questa Autorità l'istante ha richiesto:

- i) "Indennizzi per malfunzionamento linea voce e dati dal 1° novembre 2020 al 9 febbraio 2021 €606";
- ii) "Indennizzi per mancata risposta ai reclami;"
- iii) "Storno e rimborso della fattura XXXXXXXX per recesso avvenuto per giusta causa;
- iv) "Storno e rimborso delle fatture emesse in disservizio".

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

L'operatore VODAFONE S.p.A., nel rispetto dei termini procedurali, con memoria acquisita al prot. n.0194700 in data 21.06.2022, in merito all'istanza di definizione ha preliminarmente evidenziato "l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'utente.

2.1 L'odierna esponente, difatti, pone in rilievo che sui sistemi risulta presente esclusivamente una segnalazione di asserito malfunzionamento della linea di rete fissa 0XXXXXXX, aperta in data 1.12.2020 e correttamente gestita dal reparto competente con annessa applicazione di uno sconto del 100% canone sulla fattura XXXXXXXX del 19.2.2021 (cfr. all. 1). Vodafone, pertanto, contesta le asserzioni della parte istante poiché conferma di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata avendo mantenuto la linea attiva e correttamente funzionante sui propri sistemi. Né, tanto meno, l'utente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. E', quindi, palese il mancato adempimento da parte ricorrente all'onere probatorio ed all'onere di allegazione sullo stesso gravanti con conseguente violazione del diritto di difesa del gestore.

2.2. Per mero tuziorismo difensivo, inoltre, 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 (...).

2.3. Nel merito, poi, ha rilevato 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. Vodafone, infine, 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."

2.4. In ultima analisi, ha eccepito 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"

2.5. Ha precisato, inoltre che "Sotto il profilo amministrativo e contabile che l'utente è attualmente disattivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto". Ha, pertanto, eccepito l'infondatezza della doglianza e ne ha chiesto il rigetto.

L'istante con memoria acquisita al protocollo n. 022054 in data 15.07.2022, ha preliminarmente richiesto che l'istanza per cui si procede sia dichiarata ammissibile e/o ricevibile.

Nel merito, poi, in relazione alle fondatezza delle richieste, ha evidenziato che "le medesime sono palesemente riscontrabili, in particolare:

- A differenza di quanto falsamente asserito da Vodafone, come da allegati agli atti, l'utente ha reclamato i disservizi sofferti in data 09/12/2020, 21/12/2020, per i quali l'operatore riconosce lo sconto del 100% di due fatture comunicato con SMS del 19/01/2021 (Allegato). Contestazioni che assolvono all'onere probatorio eccepito da Vodafone e che escludono eventuali condotte colpose in capo all'istante.

Ha precisato che "nella stessa richiesta di disdetta/reclamo del 17/01/2021 vengono indicate le ragioni a sostegno della cessazione per giusta causa, confermate dall'operatore con il riconoscimento dello sconto suindicato.

In merito al punto 2.3, non è dato sapere a quale richiesta di risarcimento danni si riferisca l'operatore, in quanto la predetta non rientra tra le richieste oggetto di istanza.

In merito al punto 2.5, l'assenza di insoluti nonostante i costanti disservizi sofferti evidenziano ulteriormente la buona fede in capo all'utente. La fattura saldata dall'istante, pertanto, andrà rimborsata stante la mancata corretta erogazione del servizio e la disdetta per giusta causa ed al contempo andrà indennizzato il periodo di disservizio pacificamente

riconosciuto dall'operatore oltre che l'indennizzo per mancata risposta a reclamo/disdetta.

Alla luce di quanto suesposto, si confida nell'accoglimento integrale delle richieste avanzate dall'istante, fondate in fatto e in diritto, nonché supportate da numerosi elementi probatori, con vittoria delle spese e di compensi relativi alla presente procedura, in considerazione, anche, del mancato spirito conciliativo e alla correttezza contrattuale nei confronti dell'utente".

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

In rito.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Sempre in via preliminare, si rileva che l'eccezione sollevata da Vodafone relativa all'inammissibilità della richiesta risarcitoria risulta infondata, atteso che l'istante non ha avanzato alcuna richiesta risarcitoria in termini di danno, bensì si è limitato a richiedere l'indennizzo per malfunzionamento dei servizi.

Nel merito

Nel merito, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, le richieste formulate dalla parte istante, possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

Relativamente alla doglianza di cui al punto i) "di indennizzo per malfunzionamento dei servizi voce e dati, dal 1 novembre 2020 al 09 febbraio 2021" 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.

Nel caso di specie, l'istante, asserisce di aver subito un disservizio consistente nella discontinua erogazione del servizio voce e del servizio dati a partire dal 01 novembre 2021.

Dichiara di aver effettuato diverse segnalazioni e, al riguardo produce: - prima segnalazione inoltrata al servizio clienti, (screen-shot del 09.12.2021 dal seguente tenore: Vodafone: per disdire il tuo contratto di rete fissa vai su variazioni. Vodafone.it e gestisci la tua richiesta direttamente online. In alternativa invia una richiesta tramite pec al seguente indirizzo: disdette @ vodafone.pec.it. (..); - screen shot del 21.12. 2021 dal seguente tenore: ciao sono, XXXXX ho seguito il tuo caso, se nel frattempo hai bisogno, rispondi gratis CHIAMANI. Il servizio è disponibile per 7 giorni. Ci penso io) di presa in carico del servizio; - screen shot del 19.01.2022 di conferma dell'attivazione dello sconto del 100% per due mesi sull'offerta di rete fissa; - comunicazione di recesso a seguito del grave inadempimento del gestore inoltrata a mezzo pec del 17.01.2021.

Su tale punto, di contro, non è dato scorgersi nelle memorie di Vodafone specifiche e puntuali controdeduzioni a confutazione di quanto sostenuto dall'istante.

Ai sensi del sopra citato 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 provato l'inadempimento contrattuale dell'operatore.

Nel caso di specie, nei propri scritti difensivi Vodafone si è limitata ad asserire genericamente che non risultano a sistema malfunzionamenti indennizzabili che abbiano impedito alla parte istante la regolare e continua fruizione del servizio nei periodi indicati. Precisando, sotto altro profilo, invece, che l'unico malfunzionamento, occasionale e comunque parziale, rilevato sulla linea è stato risolto in tempo brevissimo. E in ogni caso, per tali problematica, Vodafone asserisce di avere anche già riconosciuto un indennizzo in favore dell'istante (Doc.2- 3) specificando che "la segnalazione aperta in data 1.12.2020 è stata correttamente gestita dal reparto competente con annessa applicazione di uno sconto del 100% canone sulla fattura XXXXXXXX del 19.2.2021 (cfr. all. 1)".

Al riguardo, tuttavia, deve osservarsi che la società Vodafone, avrebbe dovuto provare di aver fornito in modo regolare e continuo il servizio e/o di avere svolto tutte le attività necessarie per escludere la propria responsabilità in relazione al ritardo nella risoluzione dei disservizi. In particolare, attesa la contestazione dell'utente ribadita anche nella memoria di replica di non aver mai potuto fruire di un servizio ADSL e del servizio voce in maniera continua, l'operatore, con riferimento all'intervento soprarichiamato a seguito dell'apertura del ticket datata 1 dicembre 2020 ore 16.49.09, avrebbe dovuto provare il corretto funzionamento della medesima utenza, allegando documentazione idonea a dimostrare la corretta erogazione del servizio nell'arco temporale indicato dall'istante.(01.12.2020- 09 .02.2021).

Pertanto, per il periodo dedotto in controversia, la società Vodafone per escludere la propria responsabilità, avrebbe dovuto provare di aver fornito in modo regolare e continuo il servizio e/o di avere svolto tutte le attività all'uopo necessarie.

L'operatore, invece, si è limitato ad allegare una schermata recante gli interventi eseguiti, laddove avrebbe dovuto produrre copia dei files di log delle relative connessioni di accesso ad internet, indicando la riferibilità temporale delle medesime e depositare, altresì, copia del traffico voce generato dall'utenza nel periodo contestato comprovando la regolare somministrazione del servizio.

Per quanto precede, in assenza di prove inoppugnabili nel senso anzidetto da parte del gestore convenuto, rispetto al malfunzionamento reclamato dall'utente dal 01/12/2020 sui due servizi principali, voce e dati, si ritiene applicabile in favore del ricorrente l'indennizzo di cui all'art. 6, comma 2, del Regolamento Indennizzi in base al quale: "Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all'operatore, che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento", in combinato disposto con il comma 3 del medesimo art. 6 ("Se il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile all'operatore, nella riparazione del guasto, l'indennizzo è applicabile all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio"), oltre che con l'art. 13, c. 1, del medesimo Regolamento che fa risalire il calcolo dell'indennizzo spettante alla data di presentazione del reclamo.

Inoltre, la Carta Servizi Vodafone, reperita on line, prevede che la riparazione del guasto avvenga: "Entro il quarto giorno lavorativo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, ad eccezione dei guasti di particolare complessità che verranno comunque riparati con la massima tempestività".

Ciò posto, per quanto attiene al periodo rispetto al quale computare l'indennizzo si individua il dies a quo nel 5 dicembre 2020, detratti 4 giorni lavorativi previsti dalle Condizioni Generali di Contratto dell'operatore per la riparazione del guasto dalla segnalazione riferita in atti (1 dicembre 2020), e il dies a quem nel 17 gennaio 2021 (data di comunicazione recesso).

Pertanto, l'indennizzo da riconoscere all'utente è pari all'importo di euro 129,00 (euro centoventinove/00) computato secondo il parametro di euro 3,00 pro die x 2 servizi per 43 giorni di fornitura discontinua del servizio di accesso ad internet e voce sull'utenza fissa n. XXXXXXXX.

Dall'importo complessivo così determinato va, ovviamente, detratta la somma già riconosciuta dal gestore sotto forma di sconto 100% nella n. fattura XXXXXXXX del 19.2.2021 il cui importo, tuttavia, dalla documentazione allagata, non risulta specificato, stante la mancata produzione del relativo prospetto di dettaglio.

La richiesta di storno della fatturazione in ragione del malfunzionamento subito, di cui al punto iv) si ritiene che non possa trovare accoglimento, in quanto la fruizione irregolare di un servizio ovvero la qualità non adeguata agli standard dello stesso, come nel caso di specie, non configura di per sé il diritto alla ripetizione dei canoni ovvero allo storno di fatture non pagate poiché il servizio, seppur con scarsa soddisfazione del cliente,

risulta comunque erogato e fruito; l'utente, in tali casi, conserva il diritto agli indennizzi previsti ove si riscontri la fondatezza delle proprie doglianze (ex plurimis Delibere Agcom n. 67/15/CIR e n. 1/18/CIR, 56/20/CIR).

Inoltre, sulla richiesta sub iii) "di Storno e rimborso della fattura XXXXXXXX per recesso avvenuto per giusta causa" si osserva quanto segue.

Nell'istanza di definizione, riportandosi a quanto dedotto in sede di conciliazione, l'istante, ha lamentato di essere stato costretto a migrare l'utenza verso altro operatore, per giusta causa, imputabile all'inadempimento del gestore, per il mancato rispetto da parte di quest'ultimo della regolare erogazione dei servizi.

Dirimente è anche la volontà espressa nella comunicazione scritta datata 17 gennaio 2021 (inoltrata dalla casella di posta elettronica della dell'istante alla pec del gestore: disdette@vodafone.pec.it) nella quale oltre a lamentare i sopracitati disservizi (malfunzionamento internet e voce), ha, altresì, ha esercitato il diritto di recesso per l'utenza 0835551035.

Dunque, da quanto rappresentato, risulta che per l'utenza XXXXXXXX, nella comunicazione del 17 gennaio 2021 l'istante esprimeva, in modo limpido, la volontà di sciogliersi dal vincolo contrattuale.

Pertanto, alla luce di quanto detto sopra, Vodafone ha illegittimamente continuato a fatturare importi non dovuti perché l'istante aveva esercitato il recesso dal contratto per inadempimento del gestore.

Ne consegue che la Vodafone è tenuta allo storno di tutti gli addebiti relativi ai canoni e ai contributi successivi alla cessazione dell'utenza.

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

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

Ne consegue che, in caso di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore deve attivarsi per rendere effettivo il recesso nel rispetto delle tempistiche stabilite dalle condizioni contrattuali e dalla predetta normativa.

Diversamente, in caso di mancata o ritardata lavorazione del recesso, l'utente ha diritto allo storno – ovvero al rimborso – delle fatture emesse nel periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere già sciolto, essendo tale fatturazione priva di causa. Al riguardo deve evidenziarsi che, l'utente ha dedotto e provato di avere inviato la comunicazione di recesso, con pec del 17.01.2021.

Dunque, appare congruo individuare la data di efficacia del recesso nel giorno 17 febbraio 2021, ovvero a distanza di trenta giorni dal ricevimento della disdetta de qua,

conformemente ai principi generali sopra richiamati in punto di efficacia del recesso inviato con pec in data 17.01.2021.

Sul punto deve evidenziarsi che l'operatore, a fronte dell'esercizio di recesso di parte istante, avrebbe dovuto diligentemente attivarsi per interrompere la fornitura del servizio e la conseguente fatturazione nei 30 giorni successivi al 17.01.2021. Invece, Vodafone, ha continuato a fatturare sino al 15.04.2021 (vedi fattura allegata n. XXXXXXX del 22.04.2021, periodo somministrazione 16.02.2021- 15.04.2021).

Pertanto, si rileva che, qualora l'utente abbia comunicato all'operatore la propria volontà di recedere dal contratto, si configura come illegittimo il comportamento dell'operatore che prosegua ad emettere fatture indebitamente.

Considerate le risultanze istruttorie di cui sopra, si ritiene, in applicazione della sopra richiamata normativa in materia di recesso, che l'istante abbia diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa, mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione riferita alla linea telefonica n. XXXXXXX a far data dal 17 febbraio 2021 (efficacia del recesso) fino a conclusione del ciclo di fatturazione.

Venendo, poi, ai costi di recesso, occorre innanzi tutto stabilire se la fattispecie in esame debba essere inquadrata come recesso anticipato dal contratto a prezzo pieno, secondo le previsioni legislative contenute nel c.d. Decreto Bersani, convertito con legge n. 40/2007, ovvero, come recesso anticipato da offerte promozionali. Sul punto Vodafone non ha svolto alcuna deduzione.

Inoltre, come sopra evidenziato, risulta accertato che il richiesto scioglimento del rapporto contrattuale sia derivato da una risoluzione per inadempimento dell'operatore. L'esercizio del diritto di recesso nel caso di specie è stato motivato, infatti, dai disservizi occorsi sull'utenza, che non hanno consentito una regolare fruizione dei servizi come da contratto.

Nel merito si osserva che: “La difformità tra quanto pattuito e quanto attivato dall'operatore, fonda il diritto dell'utente alla risoluzione del contratto per inadempimento, senza che siano dovuti gli addebiti inerenti a corrispettivi per recesso anticipato dal contratto”. (cfr Corecom Marche- Delibera n. 12/2017).

Ancora: Nel caso di specie, risultano provati reiterati episodi di malfunzionamento dell'utenza, con disturbi nella ricezione ed improvvise interruzioni della linea per assenza di copertura di rete.

A fronte dell'inadempimento del gestore, l'utente ha perciò legittimamente chiesto la risoluzione del contratto e, conseguentemente, sono illegittime le penali per recesso anticipato applicate dal gestore (cfr. Corecom Calabria Delibera n. 17/10). Dalla risoluzione del contratto per fatto imputabile all'operatore discende l'illegittimità della richiesta di pagamento a titolo di penali/disattivazioni anticipate/corrispettivo per recesso anticipato. Peraltro, tali richieste, sono comunque da ritenersi illegittime qualora l'operatore non fornisca un adeguato supporto probatorio atto a dimostrare la congruenza tra costi giustificati e voci di addebito imputate sotto la dicitura “somma dovuta per recesso anticipato” nelle fatture contestate (cfr. Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 12/11).

Tanto premesso, per quanto sopra, in accoglimento delle richieste sub iii) la società Vodafone è tenuta a stornare (o rimborsare, in caso di avvenuto pagamento) tutti gli importi addebitati a titolo di recesso in riferimento all'utenza dedotta in controversia.

L'istante lamenta, inoltre, la mancata risposta ai reclami da parte dell'operatore convenuto per cui avanza richiesta di indennizzo di cui al punto ii).

Nel proseguo ed attesa la disanima degli atti al fascicolo, risulta censurabile il comportamento assunto dalla Vodafone nella gestione dei reclami fatti dall'istante che, ancorché non allegati, gli stessi, comunque, hanno trovato indicazione nell'istanza e conferma nelle risposte date dalla stessa società ed agli atti depositate.

Orbene, per quanto riportato nei messaggi (screen shot allegati) di cui si discute è risultato che all'istante non è stata data una risposta esaustiva, in quanto le stesse sono risultate essere sostanzialmente risposte ripetitive e indicative della "sola presa in carico della segnalazione".

Posto che i disservizi lamentati originano tutti dalla inadeguata erogazione dei servizi, nonché dalla mancata lavorazione della disdetta come sopra illustrato, ai fini del calcolo dell'indennizzo si avrà riguardo soltanto al primo reclamo con apertura ticket datata 1 dicembre 2020 ore 16.49.09. L'indennizzo, si ritiene, debba essere computato comunque in misura unitaria, a norma del comma 2 dell'art. 12 del regolamento in quanto, pur avendo, la parte reclamato a mezzo di più missive, si rileva che nelle stesse, le problematiche lamentate siano riconducibili tutte al medesimo disservizio.

Ebbene, manca nel fascicolo del procedimento una risposta esaustiva che abbia reso noto all'utente le ragioni della tardiva/ mancata riparazione del guasto e della mancata lavorazione della disdetta.

Sul punto, rileva il disposto dell'articolo 8, comma 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta. In base ai citati articoli 8 e 11 dell'allegato A alla delibera n. 179/03/CSP, oltre all'onere di un'adeguata e precisa motivazione (corredata pure dell'indicazione degli accertamenti compiuti), in capo all'operatore grava quello della informativa in forma scritta, e ciò al fine di soddisfare l'esigenza di dare all'utente un riscontro chiaro, esaustivo e idoneo a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Come l'Autorità Garante afferma da tempo "non può ritenersi sufficiente, ai fini dell'assolvimento dell'obbligo di cui all'art. 8 co. 4 della delibera AGCOM n. 179/03/CSP, la semplice circostanza che una risposta in forma scritta vi sia stata, atteso che la disposizione richiamata richiede che essa sia adeguatamente motivata e debba indicare gli accertamenti compiuti."

Pertanto, deve ritenersi che la mancata comunicazione delle condizioni ostative alla risoluzione delle problematiche lamentate dall'utente faccia sorgere in capo a quest'ultimo il diritto ad un indennizzo da mancata risposta a reclamo." (Delibera Agcom n. 47/10/CIR e Delibera Corecom E.R. 130/2017).

Ciò premesso, l'istante ha diritto all'indennizzo "per mancata o ritardata risposta ai reclami", di cui all'art. 12, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS che, prevede, nel caso in cui "L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300".

Il medesimo articolo prevede che "l'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio".

Pertanto, ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra, a fronte, del reclamo del 01.12.2020, in considerazione dei 390 giorni intercorrenti dal ricevimento del reclamo da parte del gestore intervenuto in pari data, a quella del 09.02.2022, giorno dell'udienza di conciliazione, durante la quale l'istante ha potuto interloquire per la prima volta con l'operatore sulla questione oggetto di contestazione, decurtati i sopraccitati 45 gg. previsti Carta Servizi Vodafone, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di € 300,00 a titolo di indennizzo nella misura massima così come stabilito dall'art. 12, comma 1 del Regolamento Indennizzi (390 giorni x euro 2,50 ).

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** Alla luce delle considerazioni sin qui svolte, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. XXXXXXXX, si propone, in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 04 Maggio 2022 dal Sig. XXXXXXXX nei confronti di Vodafone Italia S.p.A., che l'Operatore provveda:

a) a corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di:

euro 129,00 (euro centoventinove/00) a titolo di indennizzo per malfunzionamento servizi voce e dati relativi all'utenza n. XXXXXXXX ex art 6, comma 2 e 3 dell'Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS, detratta la somma già riconosciuta dal gestore sotto forma di sconto 100% nella fattura n. XXXXXXXX del 19.2.2021.

euro 300,00 (euro trecento/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo ex articolo 12, commi 1 e 2, Allegato A Delibera 347/18/CONS.

b) a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile della società istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento): - di tutta la fatturazione riferita al servizio telefonico sull'utenza XXXXXXXX, a far data dal 17 febbraio 2021 (efficacia del recesso) fino a conclusione del ciclo di fatturazione, ivi compresi gli eventuali costi addebitati a titolo di recesso.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

**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.

Potenza, 28/04/2023

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra

