

DELIBERA N. 28

**HOTEL BAMBY SAS DI FINAMORE GERARDO & C. / VODAFONE ITALIA
SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/519380/2022)**

Il Corecom Abruzzo

NELLA riunione del Corecom Abruzzo del 28/09/2022;

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 Co.Re.Com 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";

VISTA la delibera n. 374/21/CONS del 18 novembre 2021, 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 sino al 31 dicembre 2022";

VISTA la delibera n. 56 del 14/12/2021, avente ad oggetto "Convenzione concernente l'esercizio della delega delle funzioni tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni d'Abruzzo – Presa d'atto della proroga della convenzione per l'anno 2022";

VISTA l'istanza di HOTEL BAMBY SAS DI FINAMORE GERARDO & C. del 22/04/2022 acquisita con protocollo n. 0134670 del 22/04/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, rappresentato dall'Avv. Cristina Iucci, lamenta: "L'istante, con delibera AGCOM n. 53 del 03/11/2021 relativa al procedimento GU14/418483/2021 contro Vodafone, otteneva ristoro economico in termini di indennizzi e rimborso per la rete fissa n. 5399115 per il periodo dal 03/10/2020 a 01/12/2020 per un totale di 59 giorni di isolamento Adsl e Voce.

Con reclamo scritto del 23/02/2021 - ad oggi inevaso - l'istante denunciava a Vodafone la reiterata mancanza dei predetti servizi per le reti fisse, comprensive del numero 5399118, e richiedeva assistenza per il relativo ripristino delle linee. dinanzi all'inerzia reiterata del gestore, era costretto a richiedere la disattivazione intanto della

linea n. 5399115 in data 5.3.2021, prontamente lavorata da Vodafone in attesa del ripristino almeno dell'altra linea (5399118), comunque fatturata con anomali addebiti mediante RID bancario.

Nelle more dei tentativi di ripristino utenza da parte del gestore, lo stesso - a mezzo del rid bancario - prelevava sul conto corrente dell'istante indebite somme a titolo di corrispettivo per i servizi in realtà mai erogati e mai fruiti dall'istante, in costanza di isolamento totale.

Scoperti gli anomali prelievi, l'istante revocava la domiciliazione bancaria eccependo - a mezzo call center - al gestore l'inadempimento e sollecitando il ripristino dei servizi. In data 05/05/2021 ore 17:32 op. 37446, l'istante contattava mediante call center la Vodafone per contestare gli addebiti subiti ingiustamente ed avere relative spiegazioni in costanza di isolamento della linea e il gestore rispondeva di non poter attivarsi per risolvere il problema, essendo pendente un procedimento di definizione all'AGCOM tra le parti.

Da ultimo con reclami call center del 13/09/2021 ore 14:24 op. n. 37021 (segnalazione n. 571525367), del 17/11/2021 ore 10:51 op. n. 37008, del 21/12/2021 ore 11:37 op. 37014, del 19/01/2022 ore 12:18 op. 37075 e del 25/02/2022 ore 15:48 op. 37807 di sollecito segnalazione prot. n. 571525367. In particolare, il gestore Vodafone, nelle more della riattivazione dell'utenza chiedeva il pagamento dell'insoluto e l'istante richiedeva l'inoltro della fatturazione.

Il call center, di contro, lo invitava a fare apposita richiesta scritta per la verifica dell'insoluto e per eventuale ripristino dell'utenza, già isolata dal 02.12.2020, mai ripristinata e ad oggi addirittura anche sospesa per morosità.

Con risposta scritta del 25.01.2022, il gestore Vodafone rigettava - così come formulata a mezzo call center - la richiesta dell'istante di riattivazione e ripristino guasto e lo invitava ad inviare la richiesta di eventuale documentazione per raccomandata o mediante PEC.

Di contro, in data 21.02.2022 Vodafone inviava alla parte istante le fatturazioni richieste, rimanendo l'utenza a tutt'oggi ancora isolata. Si specifica ulteriormente che a seguito del procedimento GU5/505260/2022 con intervento tecnico in loco, di cui si

allega il verbale, Vodafone non è riuscita a ripristinare i servizi, tant'è vero che l'istante non riesce ad effettuare il test Nemesys e la voce risulta ancora isolata.

Con udienza del 21.04.2022 il gestore nega addirittura l'esistenza di numeri telefonici in Via della Cabinovia n. 1, facilmente comprovabili con la fatturazione, e senza dare ulteriori impegni con intervento tecnico in loco per ripristino servizi voce e Internet.

Il rappresentante Vodafone in udienza dava altresì per scontato l'utenza funzionante. Vista l'impossibilità di aggiornare il procedimento GU5 pendente e non ancora archiviato e viste le anomale insinuazioni di Vodafone, stante il protrarsi dei disservizi, questa difesa propende per l'attivazione di un nuovo procedimento GU5 evitando false illazioni da controparte.

Si precisa invero che le numerazioni associate al link n. 5399118 con abbonamento attivo "One Net Start" risultano essere ben 25 e sono tutte riportate nella pagina n. 3 della fattura finanche al mese di marzo 2021 di cui si deposita a titolo di esempio a campione il relativo dettaglio.

Si ricorda alla Spettabile Autorità che il link n. 5399115 è stato oggetto di chiusura ad aprile 2021 e delibera Corecom Abruzzo al 3.11.2021 n. 53, Rif. GU14/418483/2021.”. In base a tali premesse, l'istante chiede: 1) Ripristino utenza; 2) Indennizzi per totale isolamento voce + dati dal 02/12/2020 fino al ripristino; 3) Indennizzo per guasti e successiva ingiusta sospensione per morosità; 4) Indennizzo per mancata risposta ai reclami; 5) Rimborsi per fatture indebitamente pagate tramite RID bancario in costanza di isolamento; 6) Storno insoluto.

In allegato all'istanza, parte istante deposita:

1) Disdetta di tutti i prodotti collegati al link 5399115, sita in Via Castel Mancino, 4 - 67032 Pescasseroli (AQ), inviata a Vodafone da Hotel Bamby S.a.s. con pec del 05/03/2021;

2. Fatture riferite a Rete fissa 5399118, 'Offerta OneNet Start', nn.: AN14820333 del 20 agosto 2021, AN18770612 del 20 ottobre 2021, AN22786408 del 21 dicembre 2021, AO03011214 del 19 febbraio 2022, AO07966139 del 07 maggio 2022;

3. Reclamo inviato con pec del 23/02/2021;

4. Fatture riferite a 2 connettività (Rete fissa 5399118 e 5399115) nn.: AN02955054 del 19 febbraio 2021 e AN10876450 del 19 giugno 2021;
5. Del. Corecom Abruzzo n. 53 del 03/11/2021 relativa a GU14/418483/2021, ‘Hotel Bamby SAS di Finamore Gerardo & C./Vodafone Italia SPA’;
6. Verbale intervento in loco del 20.04.2022;
7. Indicazione numerazioni associate al link 5399118 in Via della Cabinovia 1, Pescasseroli (AQ);
8. Aggiornamento persistenza isolamento voce + internet al 28/04/2022;
9. Istanza GU5/519388/2022;
10. Istanza GU5/505260/2022;
11. Screenshot messaggi inviati da Hotel Bamby all'Avv. Raffaele Aureli il 28/04/2022 di aggiornamento rispetto all’esito dell’intervento tecnico;
12. Aggiornamento persistenza isolamento al 17/05/2022 in GU5/505260/2022.

2. La posizione dell’operatore

L’operatore in via preliminare: “eccepisce, in primis, l’inammissibilità/improcedibilità del presente procedimento di definizione poiché l’istanza introduttiva non è conforme a quanto previsto e statuito dagli artt. 6, comma 1, e 14, comma 3, della Delibera 390/2021/CONS.

Parte istante, difatti, nelle conclusioni si limita a richiedere: “Ripristino utenza, Indennizzi per totale isolamento voce + dati in utenza business dal 02/12/2020 ad oggi e fino al momento dell'effettivo ripristino, per guasti e successiva ingiusta sospensione per morosità, per mancata risposta ai reclami, rimborsi per fatture pagate tramite RID bancario indebitamente in costanza di isolamento e storno insoluto, altro.”

Quanto sopra in spregio alla previsione normativa la quale prevede espressamente all’art. 6, comma 1, lett. e), richiamato dall’art. 14, comma 3, che nell’istanza introduttiva del procedimento di conciliazione dinanzi al Corecom debbano essere indicati, a pena di inammissibilità: “le richieste dell’istante e, ove possibile, la loro quantificazione in termini economici.”

Nel caso di specie, difatti, la quantificazione del petitum appare assolutamente possibile poiché le contestazioni dell'utente si riferiscono a fatti asseritamente accaduti negli anni 2020 e 2021.

Vodafone, pertanto, insiste affinché l'On.le Corecom adito dichiari l'inammissibilità / improcedibilità della definizione de qua nonché effettui lo stralcio di eventuali memorie di replica dettagliate con annessa produzione documentale, la quale dovrà essere considerata inammissibile poiché tardiva e lesiva del diritto di difesa del gestore odierno scrivente. -2.2 In via preliminare si eccepisce, altresì, l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste, anche economiche, formulate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione nonché di eventuali richieste già oggetto del procedimento GU14/418483/2021.

Invero, eventuali domande eccedenti la richiesta trattata dinanzi al Co.Re.Com., dovranno essere considerate necessariamente improcedibili poiché per le stesse non risulta assolto l'obbligo del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione.

Si chiede, in ogni caso, all'Autorità di verificare la coincidenza tra quanto richiesto in questa sede da parte ricorrente e le pretese oggetto della conciliazione.". Nel merito, l'operatore: "evidenzia ... l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'utente. Priva di rilievo giuridico, pertanto, appare la generica domanda di storno e di rimborso delle fatture avanzata dall'istante.

La richiesta dell'utente, difatti non è circostanziata e non è puntuale nelle allegazioni in relazione agli asseriti e non provati errori di fatturazione. Non è, inoltre, neppure specificato l'esatto importo esatto degli addebiti contestati nelle fatture, a quali voci siano attinenti e quali siano le fatture effettivamente contestate.

L'istanza, perciò, dovrà essere necessariamente rigettata.

Ad ogni buon conto si pone poi in rilievo che nessun reclamo formale scritto, ovvero avente i requisiti previsti dalle condizioni generali di contratto, risulta essere mai pervenuto all'odierna esponente in relazione a tale problematica (cfr. all. 1).

A ciò si aggiunga che, in virtù di quanto previsto dalle suddette condizioni, le singole fatture emesse possono essere contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro

emissione. In assenza di contestazioni, quindi, la fattura si intende accettata da parte dell'utente, come peraltro ribadito nella recentissima Delibera 29 del 4.5.2022, emessa dal Corecom Veneto, la quale ha precisato che: "l'utente, qualora avesse voluto far valere il proprio diritto, avrebbe dovuto inviare formale contestazione entro 45 giorni dall'emissione della fattura, come previsto dalle Condizioni generali di Contratto, per consentire all'operatore di svolgere eventuali attività necessarie per la verifica la rettifica del conto telefonico. In assenza di tale reclamo quindi la fattura dovrà intendersi accettata dall'utente."

A sostegno di tale ultima eccezione, va richiamata una recentissima pronuncia del Co.Re.Com. Puglia (Del. N. 22 del 17/04/2017) in cui viene statuito, quale motivazione del rigetto dell'istanza di definizione della controversia, che: "la richiesta di storno della fattura debitoria non può essere accolta poiché agli atti non emergono contestazioni in ordine agli importi addebitati: si rammenta che è onere dell'utente sporgere reclamo onde consentire all'Operatore di eseguire le attività necessarie per la verifica e la rettifica delle somme contabilizzate".

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

Agcom, del resto, si è espressa recentemente in tal senso, con la determina n. 49/15/DIT la quale ha statuito, in aderenza a quanto disposto dall'art. 123 del codice della Privacy, che: "gli operatori telefonici, in presenza di una contestazione scritta possono conservare il traffico relativo all'ultimo semestre, e pertanto, dovendo consentire agli stessi l'esercizio pieno del proprio diritto di difesa, le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo".

Fondamentale, quindi, si rivela essere il reclamo il quale ha la funzione, allo stesso tempo, di contestazione per l'utente e di avvertimento verso il Gestore al fine di

permettergli le verifiche del caso e, se dovuti, gli eventuali rimborsi o storni. Parimenti rilevante è il diritto di difesa dell'operatore, costituzionalmente garantito come per ogni soggetto il quale non deve essere in nessun caso leso.

Per permettere, quindi, al Gestore un esercizio pieno del proprio diritto di difesa, l'AGCOM ha inteso limitare le uniche fatture che possono essere prese in considerazione per eventuali controlli e/o verifiche a quelle emesse negli ultimi 6 mesi dalla data di presentazione del reclamo scritto.

Per completezza, inoltre, sempre in tema di reclamo, è opportuno ribadire che, in forza di quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto di Vodafone, l'utente ha in ogni caso l'onere di presentare reclamo per addebiti non riconosciuti entro 45 giorni dal ricevimento della fattura, al fine di permettere all'operatore gli opportuni controlli. In tal senso, invero, si sono, altresì, espressi il Tribunale di Milano ed il Tribunale di Roma, rispettivamente, con le sentenze n. 12054/12 e n. 9292/12, considerando come accettate le fatture non contestate. Per mera compiutezza difensiva, si riafferma che la presenza di reclami e segnalazioni su disservizi o altro assume, infatti, un peso dirimente ai fini dell'accoglimento delle istanze.

Ci si riporta sul punto all'esaustiva 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.”. -2.4 Vodafone, inoltre, evidenzia l’infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell’erogazione del servizio a favore dell’utente. Corre l’obbligo, oltre a ciò, porre nella massima attenzione la circostanza afferente alla carenza di prove a sostegno delle date effettive relative all’inizio ed alla fine dell’asserito periodo di disservizio subito dall’istante. Invero l’istante si limita ad indicare un arco temporale nel quale si sarebbero verificate varie tipologie di disservizi che, semplicemente, elenca in via del tutto generica ed approssimativa.

Vodafone, pertanto, contesta fermamente 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.

Per mero tuziorismo difensivo, inoltre, si precisa che a fronte di disservizi, i quali sarebbero sussistiti sin dal mese di dicembre 2020, in realtà, il deposito del formulario GU5 risulta essere stato effettuato unicamente in data 2.3.2022, ovvero circa un anno e mezzo dopo.

Peraltro, il summenzionato procedimento è stato in ogni caso regolarmente gestito da Vodafone. -2.5 Nel merito, relativamente alla richiesta di indennizzo e storno, 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. -2.6 Vodafone, poi, 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). -2.7 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). -2.8 Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente attivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 2.466,54. * * * 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 2.466,54”.

L'operatore deposita: 1) Condizioni generali di contratto

3. Repliche dell'istante

In replica alle memorie depositate dal gestore, parte istante puntualizza nel merito: “Sul punto di cui alla memoria di VODAFONE: “Vodafone eccepisce, in primis, l'inammissibilità / improcedibilità del presente procedimento di definizione poiché l'istanza introduttiva non è conforme a quanto previsto e statuito dagli artt. 6, comma 1, e 14, comma 3, della Delibera 390/2021/CONS. [OMISSIS] la quale dovrà essere considerata inammissibile poiché tardiva e lesiva del diritto di difesa del gestore odierno scrivente.”, si contesta la veridicità in quanto infondata in fatto e in diritto.

Premesso che come da formulario del presente procedimento le istanze formulate da HOTEL BAMBY sono tutt'altro che generiche, seppur ancora temporalmente non circoscrivibili stante il protrarsi ad oggi del disservizio lamentato.

L'istante, in particolare, denunciava il protrarsi dell'isolamento Voce + Dati dal 02/12/2020 ad oggi ancora non risolto. Ragion per cui, contrariamente a quanto addotto da controparte, non è ancora possibile precisamente in termini economici gli indennizzi di legge se non fino al ripristino dell'utenza. Per tanto merita di essere rigettata l'eccezione preliminare sollevata da controparte.

La stessa sorte merita l'ulteriore eccezione preliminare sollevata da Vodafone secondo cui:” In via preliminare si eccepisce e, altresì, l'inaammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste, anche economiche, formulate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione nonché di eventuali richieste già oggetto del procedimento GU14/418483/2021. [OMISSIS].

Si chiede, in ogni caso, all'Autorità di verificare la coincidenza tra quanto richiesto in questa sede da parte ricorrente e le pretese oggetto della conciliazione” in quanto vi è perfetta coincidenza tra la domanda presentata nel procedimento UG/505256/2022 e il presente procedimento, salvo il riconoscimento degli indennizzi per il protrarsi ininterrotto degli isolamenti sull'utenza telefonica numero 5399118 e relative numerazioni associate.

Sul punto di cui alla memoria di VODAFONE:” Vodafone evidenzia poi, nel merito, l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'utente” si fa rilevare come Vodafone non abbia mai erogato nessun servizio in favore dell'utente rimanendo inadempiente dal 02/12/2020 ad oggi e fino a quando non risolverà il perdurante disservizio come risulta dai numerosi GU5 attivati dall'istante: GU5/505260/2022 del 02/03/2022, GU5/519388/2022 del 22/04/2022 e GU5/534244/2022 del 24/06/2022 ad oggi pendente.

Sul punto:” Priva di rilievo giuridico, pertanto, appare la generica domanda di storno e di rimborso delle fatture avanzata dall'istante. [OMISSIS]

L'istanza, perciò, dovrà essere necessariamente rigettata”, l'istante nel formulario introduttivo individua con precisione il periodo temporale a cui si riferisce il servizio e,

di contro, risulta essere ben definita e specifica la richiesta di storno e rimborso delle fatture.

In particolare come già riportato nel ricorso introduttivo l'istante pagava tutte le fatture mediante Rid bancario fino al mese di Aprile 2021, delle quali si chiede il rimborso. Mentre contestava e ometteva il pagamento di quelle successive, delle quali si chiede lo storno. La quantificazione in termini economici dei rimborsi e degli storni, tra l'altro, è stata già effettuata diligentemente dalla controparte che nelle conclusioni del proprio scritto difensivo dichiara al punto 2.8 quanto segue:” sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente attivo risulta essere tutt'ora presente un insoluto di € 2.466,54.”, a conferma della specificità della domanda. Del tutto inammissibile, infondata e irrilevante risulta essere l'avversaria eccezione di tardività delle contestazioni secondo cui: ” Ad ogni buon conto si pone poi in rilievo che, in virtù di quanto previsto dalle condizioni generali di contratto, le singole fatture emesse possono essere comunque contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione. In assenza di contestazioni, quindi, la fattura si intende accettata da parte dell'utente...”. Inammissibile ed infondata, in quanto in costanza di un diverso procedimento AGCOM di definizione (conclusosi con delibera n. 53 del 03/11/2021), che riguardava i medesimi disservizi nel periodo dal 03/10/2020 all'01/12/2020, l'istante denunciava il protrarsi dell'isolamento sia con reclami scritti del 23/02/2021 e del 05/03/2021, nonché mediante segnalazioni tramite call center in data 05/05/2021, 13/09/2021 (segnalazione n. 571525367), 17/11/2021, 21/12/2021, 19/01/2022 e 25/02/2022. Pertanto si evidenzia la tempestività delle contestazioni dell'istante. Irrilevante perché ad oggi i disservizi continuano a persistere. 4 Altrettanto meritevole di rigetto per inammissibilità e/o infondatezza e/o irrilevanza risulta essere l'avversaria asserzione secondo cui: ” 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.”.

All'uopo si fa rilevare che le contestazioni mosse all'operato di Vodafone e alle fatture da questa emesse non attengono a errori e/o importi anomali addebitati in fattura, bensì al perdurante e pregiudizievole isolamento Voce + Dati dal 02/12/2021 ad oggi senza soluzione di continuità, con reclami tempestivamente presentati durante tutto l'arco temporale. Ad ogni modo, per mero tuziorismo difensivo, si ritiene opportuno precisare che nella Determina citata da controparte n. 49/15/DIT, è vero che parla di reclamo, laddove stabilisce che "...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...", ma è altrettanto vero che non c'è alcun riferimento al reclamo scritto. Anzi, secondo quanto stabilito dall'art. 1, lett. j) dell'Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS, per reclamo s'intende anche la segnalazione telefonica al servizio di assistenza clienti. Di contro, si ribadisce la tempestività delle segnalazioni presentate dall'istante sia scritte che tramite call center. In ultima analisi, si obietta l'inconferenza e irrilevanza delle Delibere citate dalla controparte nel proprio scritto difensivo, in quanto la Delibera 165/15/CIR attiene ad una fattispecie non suscumbibile al caso in esame, essendo relativa alla posizione di un utente che non ha mai presentato alcun reclamo, neanche dopo l'emissione delle fatture insolute, mentre la Delibera DL/081/17CRL/UD attiene all'obbligo di conservazione e detenzione dei dati personali da parte dell'operatore, che non riguarda il caso di specie. Sul punto: "Per mero tuziorismo difensivo, inoltre, si precisa che a fronte di disservizi, i quali sarebbero sussistiti sin dal mese di dicembre 2020, in realtà, il deposito del formulario GU5 risulta essere stato effettuato unicamente in data 2.3.2022, ovvero circa un anno e mezzo dopo.", si fa presente che l'istante, in costanza di un precedente e diverso procedimento AGCOM di definizione per i medesimi disservizi causati da Vodafone, non aveva altra scelta che attendere che quest'ultima ripristinasse i servizi illegittimamente sospesi e non funzionanti almeno fino alla conclusione del procedimento in essere. Invero, a seguito dei reclami telefonici Vodafone rispondeva di essere impossibilitata a risolvere il problema perché era pendente il procedimento dinanzi a Codesta Autorità. Perdurando l'isolamento e concluso il proc. Gu14, l'istante, dopo aver richiesto e ottenuto da Vodafone copia delle fatture oggetto di contestazione, presentava immediatamente

istanza GU5. Sul punto: “2.5 Nel merito, relativamente alla richiesta di indennizzo e storni, 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 5 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.” si fa rilevare l’infondatezza delle eccezioni di controparte, giacché come da formulario GU5 e GU14, risultano chiaramente le doglianze dell’istante in termini di responsabilità di Vodafone per inadempimento contrattuale, per tutti i motivi già esposti in narrativa per totale isolamento Voce + Dati senza soluzione di continuità dal 02/12/2020 ad oggi. Alla luce di quanto appena esposto, risultando evidente l’inammissibilità e/o irrilevanza probatoria delle produzioni documentali di controparte, nonché l’infondatezza delle avversarie eccezioni, deduzioni e allegazioni, si insiste, pertanto, per l’integrale accoglimento delle conclusioni di cui all’istanza di definizione della controversia, ribadite e meglio precisate di seguito nelle presenti repliche. ***** La Controparte non ha prodotto alcuna documentazione probatoria attestante la regolare e corretta gestione della pratica, EVIDENZIANDO SCARSO SPIRITO CONCILIATIVO IN PRIMA UDIENZA al fine di discutere e risolvere le varie problematiche portate innanzi a codesto Organismo, costringendo l’istante a presentare istanza di definizione.

In via generale, al fine di meglio chiarificare le richieste al Corecom, a ristoro del pregiudizio subito dall'utente derivante dai sopramenzionati disservizi trova applicazione, in materia di garanzie offerte al cliente, oltre alla Carta dei Servizi e alla CGA anche l'allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS. Ciò premesso, si conclude perché l'Autorità adita voglia: avverso VODAFONE

- Riconoscere in favore dell'istante STORNO indebita fattura insoluta: fattura aprile-giugno 2021 di € 467,90; fattura giugno-agosto 2021 di € 379,66; fattura agosto-ottobre 2021 di € 379,66; fattura ottobre-dicembre 2021 di € 379,66; fattura dicembre 2021-febbraio 2022 di € 379,66; fattura di febbraio-maggio 2022 di € 480,00 per un TOTALE COMPLESSIVO DI € 2.466,54;

- Riconoscere in favore dell'istante il RIMBORSO DELLE FATTURE pagate fattura DICEMBRE 2020-febbraio 2021 di € 777,38;

- Riconoscere in favore dell'istante la somma totale max di € 300,00 per mancata/ritardata risposta ai reclami o maggior somma che si vorrà riconoscere, anche per equità, in proporzione ai disagi subiti;

- Riconoscere in favore dell'istante la somma totale di € 16.156,00 per interruzione totale per motivi tecnici (art. 6 comma 1 dell'allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS) del servizio Voce e Internet a banda ultra larga dal 02/12/2021 al 02/07/2022, con la maggiorazione di 1/3 per servizio a banda ultra-larga e raddoppio degli indennizzi per utenza affari (art. 13, comma 3) dal 01/04/2021 al 30/09/2021 per un totale di 577 giorni o maggior somma che si vorrà riconoscere, anche per equità, in proporzione ai disagi subiti;

- Altro per equità • Rimborso spese € 100,00.”.

Allega, infine:

1. Aggiornamento stato di isolamento in correlato proc. GU5/534244/2022

2. Offerta VODAFONE denominata ONE NET START come da fatture a Hotel Bamby

3. Screenshot comunicazione di temporanea funzionalità servizio VOCE del 28/04/2022

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per le ragioni di seguito rappresentate.

La controversia si fonda sull'asserito isolamento dei servizi voce e dati associati alla linea n. 5399118 a far data dal 02/12/2020, oltre che sulla relativa indebita fatturazione e sulla mancata risposta ai reclami.

Preliminarmente, in rito, si dichiara non accoglibile l'eccezione di inammissibilità/improcedibilità sollevata da parte dell'operatore convenuto per asserito mancato rispetto da parte dell'istante del requisito di cui all'art. 6, c. 1, lett. e) del vigente Regolamento delle controversie relativamente alla quantificazione in termini economici delle richieste formulate.

A riguardo, invero, si ritiene sufficientemente indicata la portata delle singole richieste, la cui specifica quantificazione in termini economici è stata espressamente indicata dall'istante in occasione delle memorie di replica e non del deposito dell'istanza di definizione a causa della persistenza dell'isolamento oggetto di procedimento ancora a quella data, oltre che ulteriormente ribadendola in occasione dell'udienza di discussione svolta ai sensi dell'art. 16, c. 4, del vigente Regolamento di procedura delle controversie.

In ordine, poi, all'ulteriore eccezione di inammissibilità e improcedibilità sollevata da Vodafone relativamente ad eventuali richieste eccedenti quelle avanzate in sede di propedeutico Ug, nonché a quelle eventualmente già oggetto di precedente procedimento GU14 414883/2021, si precisa che non risultano questioni poste ultra petita rispetto al precedente procedimento di conciliazione e che, rispetto al GU14 citato, si terrà conto solo delle questioni successivamente insorte e contestate nella presente sede.

Entrando nel merito della controversia, parte istante lamenta anzitutto l'isolamento totale dei servizi voce e dati relativi alle utenze collegate al link 5399118 a far data dal 02/12/2020 “senza soluzione di continuità” sino al 02/07/2022 (come in tal

senso precisato nelle memorie di replica), e chiede pertanto il riconoscimento del relativo indennizzo ai sensi dell'art. 6, c. 1, in combinato disposto con l'art. 13, commi 2 e 3 del vigente Regolamento Indennizzi.

A riguardo, premesso che il precedente procedimento di definizione (GU14 414883/2021) era incentrato, tra le altre cose, sui disservizi patiti sulle utenze contraddistinte dal medesimo codice cliente indicato nella presente istanza di definizione (n. 7.2040057), lamentati sino al 01/12/2021 e che esattamente sino a quella data l'adito Corecom si è pronunciato in termini di condanna nei confronti del gestore, in questa sede, per il nuovo periodo evidenziato dall'istante, a fronte della mera negazione del problema da parte dell'operatore, si deve preliminarmente acclarare l'avvenuta segnalazione del disservizio occorso dal 02/10/2021, nei tempi prescritti dalla normativa di settore.

Sul punto va, infatti, anzitutto sottolineato come, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni di cui alla Delibera Agcom 179/03/CSP, 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.

Va, tuttavia, parimenti richiamato il costante orientamento dell'Agcom (cfr. del. 95/18/CIR) secondo cui, in assenza di segnalazione/reclamo, il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incomba l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi.

A ciò si aggiunga 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".

Nel caso di specie, a fronte della posizione della parte istante che dichiara di aver sporto reclamo per l'interruzione dei servizi in commento sia tramite pec del 23/02/2021, sia mediante call center in data 13/09/2021, ore 14:24 op. n. 37021 (segnalazione n. 571525367), oltre che in data 17/11/2021, ore 10:51 op. n. 37008, 21/12/2021 ore 11:37 op. 37014, 19/01/2022, ore 12:18 op. 37075 e 25/02/2022, ore 15:48 op. 37807, l'operatore pone a riguardo esclusivo riferimento alla data del deposito del GU5 avvenuto il 02/03/2022.

A ben guardare, tuttavia, il reclamo inoltrato tramite pec del 23/02/2021 è stato depositato in atti dall'istante contestualmente al resto della documentazione trasmessa a corredo del formulario GU14 de qua e ben avrebbe potuto l'operatore esprimere osservazioni in merito in occasione del deposito delle proprie memorie difensive ma ciò non si è verificato.

Dal punto di vista contenutistico, d'altro canto, il reclamo in parola evidenzia una serie di problematiche, in essere sin dalla stipula dei contratti sottoscritti, tra le quali il non funzionamento di linee adsl e voce (non meglio specificate dal punto di vista della relativa numerazione di riferimento) nei mesi di luglio e agosto 2020.

Il reclamo in parola, pertanto, non appare utilmente spendibile ai fini della contestazione del malfunzionamento oggetto di controversia, denunciato dall'istante al Corecom adito a far data dal 02/12/2020.

Quanto alle segnalazioni fatte tramite call center, in base al parametro temporale anzidetto, sono da ritenersi afferenti la problematica oggetto di presente di definizione quelli fatti in data: 21/12/2021, alle ore 11:37 - op. 37014, 19/01/2022, alle ore 12:18 - op. 37075 e 25/02/2022, alle ore 15:48 - op. 37807.

In assenza, come detto, di specifiche osservazioni in merito da parte del gestore, che nelle proprie memorie si è limitato a dichiarare: "... di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata avendo mantenuto la linea attiva e correttamente funzionante sui propri sistemi", senza fornire prova di quanto affermato, si ritiene confermata sia l'effettiva sussistenza della sospensione lamentata dall'istante, sia la validità della segnalazione fatta a riguardo tramite call center in data 21/12/2021, avvenuta nel range temporale massimo di tre mesi previsto dal descritto art. 14, comma 4, del vigente Regolamento Indennizzi di cui alla Del. 73/11/CONS e ss. mm. e ii..

Pertanto, ai sensi del combinato disposto dell'art. 6, c. 1, del vigente Regolamento Indennizzi ("In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno d'interruzione") e dell'art. 13, commi da 1 a 3 del medesimo Regolamento ("1. 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. - 2. Nei casi di servizi forniti su banda ultra-larga, con riferimento al servizio di accesso a internet gli indennizzi stabiliti dagli articoli 4, 5 e 6 sono aumentati di un terzo. - 3. Fatto salvo quanto stabilito dal comma 2, se l'utenza interessata dal disservizio è un'utenza affari, gli importi indicati a titolo di indennizzo e i limiti

corrispondenti sono applicati in misura pari al doppio, nelle fattispecie di cui agli articoli da 4 a 7, e in misura pari al quadruplo in quelle di cui agli articoli 10 e 11”), per l’interruzione totale dei servizi voce e dati occorsi dal 27/12/2021 (dies a quo ricavato muovendo dal reclamo del 21/12/2021, fatto tramite call center alle ore 11:37 - op. 37014, ai sensi delle previsioni di cui alla Carta Servizi Vodafone per utenti business reperita on line, che, rispetto alla riparazione dei guasti, prevede: “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.”) al 18/07/2022 (dies ad quem, corrispondente alla data di dichiarato avvenuto ripristino dei servizi operata da Vodafone in esito al GU5/534244/2022, non oggetto di contestazione da parte dell’istante), sulle utenze riconducibili al link n. 5399118, di tipo ‘affari’ ed in tecnologia banda ultra-larga (come precisato dall’istante nelle proprie repliche e confermato dal riferimento al servizio “One Net Start” riportato nelle fatture dallo stesso depositate) mai diversamente indicato dal gestore), per un totale, quindi, di 203 giorni, l’operatore è tenuto alla corresponsione dell’indennizzo pari ad € 6.496,00 ($\text{€ } 6,00 * 2 \text{ servizi principali} * 2 \text{ ut. Aff.} * 203 \text{ gg} + 1/3$). Per il medesimo periodo predetto (27/12/2021-18/07/2022), l’operatore dovrà altresì procedere alla regolarizzazione della posizione contabile dell’istante avuto riguardo alla concomitante fatturazione emessa, provvedendo al rimborso di quanto indebitamente fatturato ed allo storno di quanto non saldato dall’istante, oltre che al ritiro dell’eventuale pratica di recupero crediti avviata, in esenzione spese per l’utente. Rispetto alla richiesta di ripristino dell’utenza, ci si riporta integralmente all’esito dei procedimenti GU5 a riguardo avviati dall’istante (nn. 505260/2022 e 534244/2022) ed in particolare a quanto dichiarato da Vodafone il 18/07/2022 - in esito al secondo procedimento monitorio - quanto all’avvenuto ripristino dei servizi.

In ordine alla richiesta di indennizzo per guasti, la stessa si intende assorbita in toto da quella riferita all’avvenuto riconoscimento dell’indennizzo per il malfunzionamento continuativo dal 27/12/2021 al 18/07/2022 .

Per quanto relativo alla richiesta di indennizzo per ingiusta sospensione per morosità formulata dalla parte istante, non risultano in atti specificati i periodi di

riferimento della stessa si da poterli eventualmente distinguere da quelli oggetto di malfunzionamento.

Relativamente, infine, alla domanda di indennizzo per mancata risposta ai reclami, la stessa è da ritenersi assorbita dall'avvenuto riconoscimento dell'indennizzo per malfunzionamento così come da uniforme giurisprudenza Agcom sul tema.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla società Hotel Bamby sas di Finamore Gerardo & C. nei confronti dell'operatore Vodafone Italia SpA, nei termini sopra evidenziati.

2. La società Vodafone Italia SpA è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo pari ad € 6.496,00 (seimilaquattrocentonovantasei/00) ai sensi del combinato disposto degli artt. 6, c. 1 e 13, commi da 1 a 3 del vigente Regolamento Indennizzi di cui alla delibera n. 73/11/CONS, come successivamente modificata ed integrata, per la completa interruzione dei servizi voce e dati relativi al link n. 5399118 nel periodo dal 27/12/2021 al 18/07/2022.

3. La società Vodafone Italia SpA è tenuta, inoltre, a procedere alla regolarizzazione della posizione contabile dell'istante avuto riguardo alla fatturazione emessa per il periodo dal 27/12/2021 al 18/07/2022, provvedendo al rimborso di quanto indebitamente pagato ed allo storno di quanto non saldato dall'istante, oltre che al ritiro dell'eventuale pratica di recupero crediti avviata, in esenzione spese per l'utente.

4. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità e del Corecom.

6. 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.

7. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

L'Aquila 28 settembre 2022

IL PRESIDENTE
Avv. Giuseppe La Rana