

DELIBERA N. 26

**XXX XXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/517079/2022)**

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 Assemblies 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 XXX XXX del 12/04/2022 acquisita con protocollo n. 0124558 del 12/04/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, rappresentato dall’Avv. XXX, lamenta: “Premesso che dal mese di gennaio 2021 sulla linea telefonica fissa corrispondente al numero XXX3152 - intestata alla madre sig.ra XXX - non funzionavano i servizi Voce - dati, nel mese di aprile 2021 il sig. XXX chiedeva l’attivazione del potenziamento Internet da ADSL a Fibra, con contestuale cambio intestazione in proprio favore. Contrariamente alle richieste dell’istante, Vodafone attivava sulla medesima linea telefonica una nuova numerazione XXX4288 intestandola al sig. XXX, manteneva la precedente numerazione XXX3152 intestata alla sig.ra XXX (in pratica due numerazioni sulla stessa linea telefonica), con il persistere del malfunzionamento di Internet e voce per omessa attivazione della Fibra fino all’intervento del tecnico della TIM avvenuto in data 30/09/2021.

La nuova numerazione intestata al sig. XXX, mai richiesta con relativa doppia fatturazione per i medesimi servizi è stata chiusa successivamente alla restituzione da parte dell'istante della Vodafone Station". In base a tali premesse, l'istante chiede:

- i. la disattivazione in esenzione spese del numero telefonico mai richiesto XXX4288 e dei relativi servizi e profili tariffari;
- ii. l'indennizzo per malfunzionamento/isolamento linea voce + dati banda ultralarga dall'1 aprile 2021 al 30 settembre 2021;
- iii. l'indennizzo per omessa attivazione servizio Fibra / omesso subentro dalla sig.ra XXX al sig. XXX;
- iv. l'indennizzo per attivazione servizi e profili tariffari mai richiesti;
- v. l'indennizzo per omessa e/o ritardata risposta ai reclami;
- vi. lo storno dell'eventuale insoluto esistente;
- vii. il rimborso delle somme dovute;
- viii. il ritiro della pratica di recupero crediti a spese dell'operatore.

In allegato all'istanza, parte istante deposita:

1. Risposta Vodafone del 17/01/2022;
2. Estratto conto bancario attestante gli avvenuti pagamenti dal 05/01/2021 al 24/08/2021;
3. Documento di trasporto e ricevuta restituzione Vodafone Station del 10/09/2021;
4. Fattura Vodafone Station;
5. Fatture Aprile-Settembre 2021. A seguito della richiesta di integrazione documentale effettuata dal Corecom (in ordine all'esibizione di:

1. copia del contratto stipulato con Vodafone Italia Spa, in caso di sottoscrizione dello stesso tramite agente, altrimenti lettera di riepilogo delle condizioni economiche, in caso di contratto stipulato a distanza;

2. estremi dei codici delle segnalazioni fatte telefonicamente e/o copia di quelle effettuate per iscritto al gestore per lamentare i costi fatturati ed i malfunzionamenti e relative attestazioni di avvenuta ricezione, se a mezzo fax o raccomandata A/R, e di consegna in caso di reclami a mezzo pec), parte istante precisa: "... con la presente siamo a riferire l'impossibilità di depositare la copia contrattuale non avendone la disponibilità, non essendo stata mai consegnata dalla Vodafone. Relativamente alla specifica delle segnalazioni e reclami si fa rilevare che l'istante presentava reclami call center in data 27/03/2021 ore 11.50 op. GS451 (già riportato nel ricorso GU14 XXX), in data 26/07/2021 ore 12:23 op. n. AG239 - Protocollo n. 490002744, di cui si allega screenshot della risposta Vodafone di avvenuta ricezione, 10/09/2021 op. 24750 tale 'Besa', 26/10/2021 ore 15:54 op. n. 544, di sollecito lavorazione dei protocolli in essere. L'istante presentava altresì reclami scritti in data 10/09/2021, 15/09/2021 con raccomandate A/R già depositate nel fascicolo (che si ridepositano) con le quali oltre al reclamo, restituivano altresì gli apparati consegnati al sig. XXX e alla sig.ra XXX, di cui sono stati depositati altresì i relativi documenti di trasporto e consegna dal vettore e da ultimo PEC del 19/11/2021 già depositata nel fascicolo e che si rideposita, di cui la Vodafone forniva risposta tardivamente a seguito dell'attivazione del procedimento presso il Corecom in data 17/01/2022". A riguardo, parte istante deposita:

6. Screenshot SMS Vodafone di ricezione reclamo call center del 26/07/2021;

7. Ricevute reclamo del 10/09/2021 e del 15/09/2021;

8. Documenti di trasporto restituzione apparati XXX e XXX del 27/10/2021; 9. Reclamo PEC del 19/11/2021 e ricevute PEC.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore osserva nel merito: "Vodafone evidenzia l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore del Sig. XXX e nella relativa fatturazione emessa.

L'odierna esponente, inoltre, pone in rilievo che la numerazione XXX3152, disattivata in data 12.9.2021, è associata al codice cliente XXX7520, appartenente alla Sig.ra XXX.

Conseguentemente eventuali contestazioni afferenti alla summenzionata utenza non potranno essere oggetto del presente procedimento.

La scrivente società, poi, precisa di aver già gestito la contestazione avanzata dall'istante con apposite note informative mediante le quali ha stornato la posizione debitoria e ha eseguito il relativo rimborso (cfr. all. 1).

Priva di rilievo giuridico, pertanto, appare la domanda di indennizzo, storno e rimborso delle fatture avanzata dall'istante. 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 (cfr. all. 2). 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.”. -2.2 Nel merito, poi, si eccepisce che in base a quanto stabilito dalla Delibera 390/2021/CONS, articolo 20, comma 4, “L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Se non diversamente indicato, il termine per ottemperare al provvedimento è di trenta giorni dalla notifica dello stesso.” Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Manca, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. Né, tanto meno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. -2.3 Vodafone evidenzia, poi, 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 controparte si limita, meramente, 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 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. Nello specifico, invero, si precisa che sui sistemi risulta presente una unica segnalazione afferente alla numerazione XXX4288, aperta il 26.10.2021 e chiusa il 31.10.2021 (cfr. all. 3). -2.4 Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto. Per tutto quanto sin qui esposto Vodafone Italia S.p.a. reitera le eccezioni più sopra indicate, contestando, altresì, le affermazioni dell'utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e rimborso con conseguenziale, integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa.”. L'operatore deposita:

- 1) missive Vodafone
- 2) condizioni generali di contratto
- 3) schermata ticket tecnico
- 4) risposta al reclamo del 27/09/21

3. Repliche dell'istante

In replica alle memorie depositate dal gestore, parte istante puntualizza: "... Sul punto di cui alla memoria di VODAFONE: "La scrivente società, poi, precisa di aver già gestito la contestazione avanzata dall'istante con apposite note informative mediante le quali ha stornato la posizione debitoria e ha eseguito il relativo rimborso", si contesta la veridicità in quanto infondata in fatto e in diritto. Premesso che Vodafone inviava le ccdd. note informative in data 17/01/2022 ovvero soltanto dopo il deposito dell'istanza di avvio del procedimento n. UG/490877/2022 avvenuto in data 14/01/2022, con le stesse si limitava a riconoscere la fondatezza delle doglianze del sig. XXX e la corrispondente negligente condotta tenuta da Vodafone: "... La linea intestata al sig. XXX non doveva essere attivata...", senza emettere alcuna nota di credito, né tantomeno aver rimborsato alcuna somma al sig. XXX ad oggi. Pertanto, è da considerarsi pienamente ammissibile la domanda formulata dall'istante nei confronti di Vodafone sia in termini di rimborsi che storni e indennizzi. 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, in quanto si pone in contraddizione con quanto pacificamente ammesso da controparte e posto in essere mediante fatti concludenti. Invero, Vodafone accoglieva le doglianze del sig. XXX nella risposta del 17/01/2022, a tal punto da riconoscere l'infondatezza e erroneità delle fatturazioni emesse, accordando lo storno delle fatture insolute e il rimborso di quelle pagate. Infondata in quanto l'istante ha presentato n. 7

reclami telefonici e scritti contestando le fatture emesse da Vodafone e denunciando i disservizi oggetto del presente procedimento. In particolare, presentava segnalazione tramite call center in data 27/03/2021 (lamentando l'isolamento e/o malfunzionamento del servizio Voce + Dati), in data 13/04/2021 (lamentando l'attivazione di una nuova numerazione mai richiesta), in data 26/07/2021, 10/09/2021, 26/10/2021, 19/11/2021 (contestando le fatture emesse per servizi mai richiesti e lamentando il mancato subentro all'utenza telefonica in essere in totale isolamento Voce + Dati, senza mai ricevere l'attivazione del servizio Fibra richiesto), da ultimo in data 19/11/2021 tramite PEC, con cui richiedeva storno, rimborsi e indennizzi. Irrilevante giacchè i fatti oggetto di contestazione sono stati espressamente e pacificamente ammessi da controparte nelle ccdd. Note informative del 17/01/2022 - dalla stessa prodotte - costituendo una confessione stragiudiziale e formando piena prova contro colui che l'ha fatta, alla pari della confessione giudiziale, come sancito dal combinato disposto di cui agli artt. 2735 e 2733 c.c. 3 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 all'omessa lavorazione della richiesta di subentro del sig. XXX al numero telefonico intestato alla madre sig.ra XXX, all'attivazione di una nuova numerazione telefonica mai richiesta e alla conseguente fatturazione per servizi mai richiesti e, tra l'altro, mai erogati per totale isolamento Voce + Dati. Pertanto, Vodafone non ha necessità di produrre né verificare i dettagli del traffico telefonico, senza alcuna lesione del relativo diritto di difesa. 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 dal sig. XXX tramite call center in data 27/03/2021 (lamentando l’isolamento e/o malfunzionamento del servizio Voce + Dati), in data 13/04/2021 (lamentando l’attivazione di una nuova numerazione mai richiesta), in data 26/07/2021, 10/09/2021, 26/10/2021, 19/11/2021 (contestando le fatture emesse per servizi mai richiesti e lamentando il mancato subentro all’utenza telefonica in essere in totale isolamento Voce + Dati, senza mai ricevere l’attivazione del servizio Fibra richiesto), da ultimo in data 19/11/2021 tramite PEC, con cui richiedeva storno, rimborsi e indennizzi. Tra l’altro quella del 26/10/2021 è pacificamente ammessa anche da controparte.

Ammesso e non concesso di voler dare valenza alla sola segnalazione pacificamente ammessa da controparte del 26/10/2021, andando a ritroso di sei mesi, la segnalazione de qua coprirebbe l’intero arco temporale oggetto del presente procedimento, con relativa contestazione di tutte le fatture illo tempore emesse da maggio 2021 (relativa ad aprile 2021) fino all’ultima emessa a ottobre 2021. 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 sussumibile 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: “2.2 Nel merito, poi, si eccepisce che in base a quanto stabilito dalla Delibera 390/2021/CONS, articolo 20, comma 4, “L’Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina

all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme 4 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." si fa rilevare l'infondatezza delle eccezioni di controparte, giacché come da formulario GU5 e GU14, risultano chiaramente le doglianze del sig. XXX in termini di responsabilità di Vodafone per inadempimento contrattuale, avendo provveduto ad attivare una nuova numerazione telefonica mai richiesta, omettendo di effettuare il subentro a quella esistente intestata alla sig.ra XXX, in totale isolamento Voce + Dati. Sul punto: "2.3 Vodafone evidenzia, poi, 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 controparte si limita, meramente, ad indicare un arco temporale nel quale si sarebbero verificate varie tipologie di disservizi che, semplicemente, elenca in via del tutto generica ed approssimativa.". Premesso che controparte è perfettamente a conoscenza dell'arco temporale in contestazione, avendo addirittura provveduto a riconoscere la propria responsabilità nell'attivazione di una linea che "non doveva essere attivata" (cfr. all. 1 di controparte) e a impegnarsi a stornare e/o rimborsare le fatture emesse dal mese di

aprile 2021 fino a ottobre 2021, nonché fino alla disattivazione della nuova numerazione avvenuta con la consegna degli apparati Vodafone Station in data 27/10/2021 (come da lettera vettore allegata in atti) si evidenzia come l'arco temporale e la ricostruzione storica dei fatti siano stati minuziosamente individuati nel formulario UG, GU14, nel reclamo PEC del 19/11/2021, nonché dalla documentazione prodotta quali ad esempio le fatture e la risposta di Vodafone del 17/01/2022. Sul punto: "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.

Nello specifico, invero, si precisa che sui sistemi risulta presente una unica segnalazione afferente alla numerazione XXX4288, aperta il 26.10.2021 e chiusa il 31.10.2021 (cfr. all. 3)." Si ribadisce l'inadempimento contrattuale di Vodafone nei termini sopra specificati, sia in termini di omesso subentro del sig. XXX alla linea telefonica esistente intestata alla sig.ra XXX, sia in termini di attivazione di una nuova numerazione mai richiesta, in totale 5 isolamento VOCE + DATI per entrambe le numerazioni, senza mai attivare l'upgrade da adsl a fibra come richiesto dal sig. XXX dal mese di aprile 2021, come risulta dai sistemi Vodafone, nonché dai numerosi reclami call center e dal reclamo PEC del 19/11/2021 e dal riscontro Vodafone del 17/01/2022, la quale ha continuato a fatturare per servizi non erogati (VOCE+FIBRA), non funzionanti (VOCE+FIBRA) e mai richiesti (NUOVA NUMERAZIONE). Si precisa che la nuova numerazione veniva disattivata successivamente alla consegna degli apparati Vodafone Station da parte del sig. XXX avvenuta in data 27/10/2021, come da ricevuta vettore allegata in atti. Inutile il tentativo di controparte di ribaltare

l'onere probatorio gravante sulla medesima quando si invoca una responsabilità contrattuale e relativo inadempimento, come nel caso di specie. Sul punto: “2.4 Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto.”

L'istante, benché VODAFONE abbia riconosciuto l'erroneità delle fatturazioni emesse nei suoi confronti, ad oggi non ha mai ricevuto alcuna nota di credito delle fatture insolute (fattura agosto-settembre 2021 di € 79,78) né alcun rimborso di quelle già pagate (fattura aprile-maggio 2021 di € 69,79 e fattura giugno-luglio 2021 di € 79,78), per le quali si insiste nell'accoglimento delle istanze già formulate e di seguito ribadite. 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, anzi ha prodotto il riscontro del 17/01/2022 confermando la propria responsabilità contrattuale, 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 agosto-settembre 2021 di € 79,78;

- Riconoscere in favore dell'istante il RIMBORSO DELLE FATTURE pagate fattura aprile-maggio 2021 di € 69,79 e fattura giugno-luglio 2021 di € 79,78 per un TOTALE COMPLESSIVO di € 149,57;

- 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; 6

- Riconoscere in favore dell'istante la somma totale di tot. € 1.045,00 o maggior somma che si vorrà riconoscere, anche per equità, in proporzione ai disagi subiti per un minimo di tot. n. 209 giorni (dal 01/04/2021 al 27/10/2021) per servizi non richiesti;

- Riconoscere in favore dell'istante la somma totale di tot. € 3.185,00 o maggior somma che si vorrà riconoscere, anche per equità, in proporzione ai disagi subiti per ritardata attivazione servizio Internet FIBRA a banda ultra larga + Voce dal 01/04/2021 al 30/09/2021 per un totale di 182 giorni, con la maggiorazione di 1/3 per servizio a banda ultra-larga;

- Riconoscere in favore dell'istante la somma totale max di € 1.092,00 per malfunzionamento totale (art. 6 comma 1 dell'allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS) del servizio Voce dal 01/04/2021 al 30/09/2021 per un totale di 182 giorni o maggior somma che si vorrà riconoscere, anche per equità, in proporzione ai disagi subiti;

- Riconoscere in favore dell'istante la somma totale max di € 728,00 per malfunzionamento parziale (art. 6 comma 2 dell'allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS) del servizio Internet Fibra + aumento di 1/3 Internet a banda ultra larga dal 01/04/2021 al 30/09/2021 per un totale di 182 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, copia della pec inviata al gestore il 28/09/2022 per informarlo dell'avvenuto pagamento della fattura insoluta M008401348 per l'importo di € 67,41.

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'asserita mancata fornitura della Fibra, sulla mancata voltura dell'utenza XXX3152, sul malfunzionamento dei servizi voce e dati legati all'utenza predetta dall'aprile 2021 al 30/09/2021, sull'attivazione di una numerazione non richiesta (XXX4288), sulla relativa indebita fatturazione e sulla mancata risposta ai reclami. Preliminarmente, per completezza istruttoria, risulta necessario evidenziare sin d'ora come nei confronti di Vodafone, contestualmente al deposito presso il Corecom Abruzzo dell'istanza di definizione da parte del Sig. XXX, è stata altresì depositata istanza di definizione dalla Sig.ra XXX che, con GU14/517067/2022, ha lamentato: “In data 11/01/2021, ore 10:13, la sig.ra XXX effettuava reclamo tramite call center - op. n. AF237

- denunciando il malfunzionamento/isolamento della linea telefonica e servizio Internet con ADSL senza alcun esito. Dopo altre innumerevoli chiamate al servizio Clienti (es. in data 03.02.2021 ore 16.31 op. n. AC376; 10.03.2021 ore 15.00 op. n. AE524; 27.03.2021 ore 11:50 op. n. GS451) per sollecitare inutilmente la risoluzione del problema e il ripristino dei servizi Voce + Dati, nel mese di marzo 2021 la sig.ra XXX si recava al centro Vodafone in Avezzano, Via Corradini ove veniva consigliata per l'attivazione del potenziamento Internet da ADSL a FIBRA, il tutto mediante subentro persona fisica, con cambio di intestazione, al sig. XXX (figlio).

Di contro, in attesa della trasmissione a mezzo mail del contratto di subentro e attivazione FIBRA, in realtà mai avvenuta, ad Aprile Vodafone erratamente attivava

una nuova numerazione mai richiesta (XXX4288) a nome del figlio, fatturando contestualmente anche alla sig.ra XXX (madre) per la storica numerazione (servizi Voce + Dati ADSL).

Nelle more di duplicazioni fatturazioni XXX e XXX, per due numerazioni diverse, su stesso indirizzo di residenza, entrambe isolate, l'istante blocca a fine maggio 2021 rid bancario in attesa di risoluzione della problematica in essere e ampiamente segnalata finché al 26.07.2021.

Davanti all'inerzia del gestore, l'istante espleta portabilità in Tim con attivazione Fibra al 16 settembre 2021. Vodafone nella fattura n. AN17050447 del 22 settembre 2021 addebita ingiustamente all'istante costi per recesso/disattivazione.

Infine, mai nessuna risposta è stata fornita dalla Vodafone alla sig.ra XXX né per la risoluzione del problema del malfunzionamento né per il problema dell'attivazione di una nuova numerazione in contrasto ulteriore con la propria. Purtroppo ad oggi il gestore, in evasa qualsivoglia risposta finché all'ultimo reclamo pec del 19.11.2021, richiede da dicembre 2021-gennaio 2022 l'indebito pagamento della somma di euro 338,37 per il tramite società di recupero del credito.”.

In esito all'udienza di conciliazione svolta relativamente al suddetto procedimento GU14/517067/2022, in data 23/06/2022 le parti si accordavano a fronte della seguente proposta del gestore: “Vodafone Italia SpA, come rappresentata, pur confermando la correttezza delle proprie azioni gestionali, per mero spirito conciliativo ed a tacitazione definitiva della presente controversia, a saldo e stralcio di ogni pretesa di indennizzo e/o risarcimento, conferma l'avvenuta cessazione del contratto contraddistinto da codice cliente n. XXX e propone di procedere allo storno integrale dell'insoluto esistente, oltre che delle eventuali fatture in emissione fino a chiusura definitiva del ciclo contabile, al ritiro della pratica di recupero crediti in esenzione spese per l'utente e alla corresponsione dell'indennizzo onnicomprensivo di € 1.200,00 (milleduecento/00) mediante bonifico bancario sull'Iban intestato all'utente (omissis) entro il termine di 120 giorni dalla data di sottoscrizione del presente verbale.”.

Per quanto precede, pertanto, tutte le doglianze oggetto dell'istanza di definizione de qua immediatamente riconducibili alla numerazione XXX3152 non

possono trovare spazio nella presente sede sia in quanto non riferibili all'odierno istante ma alla Sig.ra XXX, sia in quanto, come appena descritto, già oggetto di accordo tra la legittimata attiva predetta e Vodafone. Inammissibili, di conseguenza, sono da dichiararsi sin d'ora sia la richiesta ii. di indennizzo per malfunzionamento/isolamento linea voce + dati banda ultralarga da aprile a settembre 2021, sia la richiesta iii. riferita all'omessa attivazione del servizio Fibra, la quale, rappresentando una specifica forma di potenziamento della linea XXX3152 intestata alla sig.ra XXX, mai oggetto di voltura in capo all'odierno istante, non può in questa sede trovare idonea trattazione. Lo stesso istante, del resto, allega copia del reclamo trasmesso via pec al gestore il 19/11/2021, a firma congiunta con la sig.ra XXX, in cui lamenta, tra le altre cose, il malfunzionamento/isolamento della linea internet relativa all'utenza XXX3152 da gennaio a settembre 2021 e l'omesso subentro rispetto alla medesima utenza telefonica predetta.

Per quanto concerne le richieste relative alla disattivazione in esenzione spese del numero telefonico mai richiesto XXX4288 e dei relativi servizi e profili tariffari attivati (i.), allo storno dell'eventuale insoluto esistente (vi.), al rimborso delle somme dovute (vii.) ed al ritiro della pratica di recupero crediti a spese dell'operatore (viii.), ancorché in assenza di deposito agli atti di copia del relativo contratto per indisponibilità della stessa da parte dell'istante, le stesse risultano fondate sulla scorta di altra documentazione prodotta da quest'ultima. In particolare, l'avvenuto indebito perfezionamento del rapporto contrattuale in esame e la conseguente illegittima fatturazione generata risultano attestati dalla nota datata 19/01/2022, trasmessa da Vodafone all'Associazione A.E.C.I. per conto del Sig. XXX, con la quale il gestore, in risposta al reclamo scritto inviato via pec dall'istante in data 19/11/2021, tra le altre cose ha confermato espressamente: "L'upgrade della linea doveva essere eseguito sulla linea già presente intestata alla Sig.ra XXX, quindi la linea intestata al Sig. XXX non doveva essere attivata. Ragion per cui le fatture emesse a nome del Vostro assistito verranno stornate per intero ... Inoltre, ... verranno rimborsate le fatture pagate ma non dovute, per un tot. di euro 158,54. Provvederemo ad emettere un assegno di traenza di 158,54, salvo i tempi necessari per l'espletamento, presso domicilio di fatturazione del

cliente”. Alla luce, pertanto, di siffatta ammissione di colpa da parte del gestore, non vi sono dubbi di sorta in ordine alla illegittima attivazione della numerazione XXX4288 ed alla conseguente non debenza dei relativi costi addebitati.

Quel che tuttavia non risulta del pari acclarato è l'avvenuto buon fine delle operazioni contabili promesse da Vodafone nella nota predetta posto che, a riguardo, l'istante, nelle proprie repliche difensive, contesta al gestore di non essere stato adempiente. Pertanto, alla luce di quanto appena esposto, il gestore Vodafone è tenuto a procedere: alla disattivazione del contratto telefonico relativo all'utenza XXX4288, al rimborso di quanto indebitamente pagato a riguardo dal Sig. XXX, allo storno dell'insoluto esistente ed al ritiro della pratica di recupero crediti in esenzione spese per l'utente.

Quanto appena illustrato, peraltro, avvalora ulteriormente anche le ragioni per le quali poc'anzi sono già state dichiarate non accoglibili le richieste di indennizzo ii. e iii. formulate dall'istante per “malfunzionamento/isolamento linea voce + dati banda ultralarga da 1 aprile 2021 al 30 settembre 2021” e per omessa attivazione del servizio Fibra. Come confermato anche dall'operatore mediante la risposta del 19/01/2022 sopra riportata, infatti, la richiesta di attivazione della Fibra era direttamente imputabile all'utenza intestata alla Sig.ra XXX, vale a dire alla n. XXX3152 per sopperire alla relativa scarsa qualità del servizio.

Per quanto concerne la richiesta di indennizzo iv. per l'attivazione di servizi e profili tariffari mai richiesti, l'art. 9, c. 1 del vigente Regolamento Indennizzi prevede: “Nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti di non pagare alcun corrispettivo per tali servizi o di ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari a euro 5 per ogni giorno di attivazione.”. Tuttavia, la portata della citata disposizione viene mitigata dal tenore dell'art. 13, c. 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”) e dell'art. 14, c. 4 (“Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria

diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”). Ebbene, nel caso di specie parte istante lamenta l’avvenuta attivazione dell’utenza mai richiesta e dei servizi e profili tariffari allo stesso associati a far data dall’aprile 2021 (non entra nel dettaglio di una data più precisa ma si può verosimilmente dedurre che l’utenza sia stata di fatto attivata il 01/04/2021 sulla base della della fattura allegata agli atti, n. AN10386651 del 05/06/2021, che si riferisce al periodo 01/04/2021-31/05/2021) sino al 30/09/2021. A rigore, quindi, in base alla citata normativa di riferimento parte istante avrebbe dovuto sporgere reclamo entro tre mesi dal 01/04/2021 o, al più tardi, dall’avvenuta scoperta dell’illegittima attivazione operata da Vodafone della cui circostanza, tuttavia, dalla narrazione dei fatti operata dal diretto interessato risulta evidente come lo stesso abbia avuto pressochè immediata contezza.

A riguardo, tuttavia, rispetto alla richiesta di integrazione documentale formulata all’istante (anche) in ordine alla produzione di evidenze in merito ai reclami inviati al gestore, il Sig. XXX rispondeva anzitutto: “l’istante presentava reclami call center in data 27/03/2021 ore 11.50 op. GS451 (già riportato nel ricorso GU14 XXX)”, ma simile reclamo non è evidentemente rispetto a questa sede pertinente essendo retrodatato rispetto all’asserito dies a quo di avvenuta attivazione della nuova utenza (01/04/2021), ma soprattutto essendo stato lo stesso già oggetto di trattazione del procedimento GU14 avviato dalla Sig.ra XXX, come dal XXX stesso confermato. In ordine, poi, all’ulteriore reclamo descritto dall’istante avuto riguardo a quello sporto: “... in data 26/07/2021 ore 12:23 op. n. AG239 - Protocollo n. 490002744, di cui si allega screenshot della risposta Vodafone di avvenuta ricezione”, del pari non si ravvisa la valenza dello stesso ai fini de qua in quanto, dalla disamina della relativa schermata, non si evince né il numero di utenza telefonica da cui il messaggio è stato inviato né quello di destinazione del messaggio inviato. Parte istante cita poi reclami del: “... 10/09/2021 op. 24750 tale 'Besa', 26/10/2021 ore 15:54 op. n. 544, di sollecito lavorazione dei protocolli in essere” ma, anche a voler ritenere per certo che gli stessi fossero riferiti esattamente all’illegittima attivazione dell’utenza XXX4288, essi sarebbero stati sporti oltre il citato termine di tre mesi come il Regolamento Indennizzi, invece, presuppone ai fini del riconoscimento dei connessi indennizzi. L’istante parla di

reclami scritti, invece, avuto riguardo a quelli asseritamente trasmessi: "... in data 10/09/2021, 15/09/2021 con raccomandate A/R già depositate nel fascicolo (che si ridepositano) con le quali oltre al reclamo, restituivano altresì gli apparati consegnati al sig. XXX e alla sig.ra XXX, di cui sono stati depositati altresì i relativi documenti di trasporto e consegna dal vettore e da ultimo PEC del 19/11/2021".

A riguardo, tuttavia, ciò che l'istante definisce "reclami" trasmessi in data 10/09/2021 e 15/09/2021, non possono essere utilmente valutati come tali in quanto degli stessi non sono stati depositate le relative note ma solo le ricevute di invio da parte del mittente Sig. XXX (del 10/09/2021) e di ricezione da parte del gestore (del 15/09/2021).

L'unica traccia di reclamo scritto depositata in atti è quella trasmessa via pec al gestore in data 19/11/2021 che, pertanto, risulta nettamente tardiva rispetto al termine di tre mesi previsto dalle citate disposizioni regolamentari.

Per quanto sin qui esposto, la richiesta di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti non può trovare accoglimento oltre la misura già disposta a carico del gestore consistente nella disattivazione in esenzione spese dell'utenza oggetto di controversia e delle correlate attività di rimborso e storno delle fatture emesse.

Per quanto concerne, infine, la richiesta vii. di indennizzo per omessa e/o ritardata risposta ai reclami, anche in tal caso l'unico reclamo da poter prendere in considerazione è quello inviato tramite pec in data 19/11/2021. Rispetto ad esso, risulta in atti provato che Vodafone abbia fornito riscontro con nota datata 17/01/2022, trasmessa via pec all'utente presumibilmente in pari data. Tuttavia, detto riscontro risulta essere stato tardivamente trasmesso in quanto ai sensi dell'art. 8, c. 4 della Del. 179/03/CIR e ss. mm.e ii. (recante "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249"): "Gli organismi di telecomunicazioni indicano nelle carte dei servizi il termine per la definizione dei reclami, termine che non può essere superiore a quarantacinque giorni dal ricevimento del reclamo stesso.

L'organismo di telecomunicazioni comunica all'utente l'esito del reclamo. In caso di accoglimento del reclamo, l'organismo di telecomunicazioni indica i

provvedimenti o le misure soddisfattive per rimuovere le irregolarità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati. In caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo è in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti.”. Specularmente alla direttiva suddetta, in base all’art. 14 delle Condizioni Generali di Contratto allegate da Vodafone: “In caso di reclamo del Cliente per addebiti presenti in fattura, il pagamento dell’importo contestato può essere sospeso fino alla definizione del reclamo. In caso di esito negativo per il Cliente, Vodafone potrà risolvere il contratto o sospendere il servizio, recuperando quanto dovuto. Il Cliente è tenuto al pagamento dei canoni anche nel caso di sospensione dei servizi a lui imputabile ed è altresì tenuto al pagamento regolare delle fatture successive a quella oggetto di reclamo. Il recupero di tali importi sarà maggiorato di una somma determinata ai sensi della delibera AGCOM 179/03/CIR e successive modifiche. Eventuali reclami in merito agli importi indicati nel conto telefonico per il servizio dovranno essere inoltrati a Vodafone entro e non oltre 45 (quarantacinque) giorni dalla data di ricezione del conto telefonico, tramite raccomandata con avviso di ricevimento, o con le altre modalità convenute, con l’indicazione delle voci e degli importi contestati. Vodafone esaminerà il reclamo e, in caso di rigetto, fornirà risposta entro 45 giorni dal ricevimento del medesimo. Qualora il reclamo sia riconosciuto fondato, Vodafone provvederà a riaccreditarne gli importi non dovuti eventualmente applicando gli indennizzi previsti dalla carta del Cliente e/o dalle normative vigenti. In difetto, la fattura si intenderà accettata per l’intero importo”.

Per quanto precede, tenuto conto che, rispetto al limite dei 45 giorni di tempo previsti dalle norme sin qui richiamate, Vodafone risulta aver fornito riscontro al reclamo superando di 15 giorni il detto limite temporale (avendo risposto il 17/01/2022 al reclamo inviato dall’utente in data 19/11/2021), ai sensi dell’art. 12, c. 1 del vigente Regolamento Indennizzi (“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 gestore dovrà corrispondere in favore dell’utente l’indennizzo previsto per la tardiva risposta al reclamo pari ad € 37,50 (€ 2,50 + 15 gg.).

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

DELIBERA

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dal Sig. XXX nei confronti dell'operatore Vodafone Italia SpA, nei termini sopra evidenziati.

2. La società Vodafone Italia SpA è tenuta a procedere alla disattivazione del contratto telefonico relativo all'utenza XXX4288, oltre che al rimborso di quanto indebitamente pagato a riguardo dal Sig. XXX, allo storno dell'insoluto esistente ed al ritiro della pratica di recupero crediti in esenzione spese per l'utente per illegittima attivazione dell'utenza predetta e della corrispondente fatturazione ai sensi dell'art. 9, c. 1 del vigente Regolamento Indennizzi di cui alla delibera n. 73/11/CONS, come successivamente modificata ed integrata.

3. La società Vodafone Italia SpA è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo pari ad € 37,50 (trentasetteeurocinquantacentesimi) ai sensi dell'art. 12, c. 1 della delibera n. 73/11/CONS, come successivamente modificata ed integrata, per la ritardata risposta al reclamo del 19/11/2021.

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