

DELIBERA N. 86/2022/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**xxxxx /Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)
(GU14/236119/2020)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 30 maggio 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*” come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTA la “*Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera n. 374/21/CONS 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".

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 106 del 25 febbraio 2021 avente per oggetto "Assetto organizzativo del Consiglio regionale XI Legislatura" con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del "Settore Cerimoniale, Eventi, Contributi. Biblioteca e documentazione. Assistenza generale al CORECOM. Tipografia", con decorrenza 1° marzo 2021;

VISTA l'istanza della società Azienda Agraria xxxx del 29/01/2020 acquisita con protocollo n. 0040969 del 29/01/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Parte istante contesta all'operatore Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) di seguito, per comodità, Vodafone, l'interruzione del servizio di accesso ad internet sull'utenza n. xxxx nel corso del passaggio non realizzato alla tecnologia fibra, la mancata risposta ai reclami, lo storno delle fatture emesse nel periodo del disservizio.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di essere titolare di un contratto *business* per l'erogazione dei servizi fonia e accesso ad internet sull'utenza n. xxxx;
- come "*cliente Vodafone per l'utenza n. xxxxx, usufruiva dei servizi Fonia e Adsl. Nei primi giorni del mese di giugno 2018 veniva contattato dal servizio clienti e gli veniva proposta la conversione di tecnologia in Fibra, che (...) accettava*";
- "*[i]n data 30/06/2018, tuttavia, (...) riscontrava la completa interruzione dei servizi fonia ed internet (con mancata attivazione del nuovo impianto fibra)*". Infatti "*il tecnico incaricato del sopralluogo per il collegamento [faceva una] segnalazione con quale diceva che non fosse possibile avere la fibra e di tornare ad adsl. Una volta formalizzato il passaggio di nuovo ad adsl nessun tecnico si è più presentato a collegare ed attivare l'impianto. Quindi dal 30 giugno 2018 [rimaneva] senza servizio e senza numero telefonico, come è facile verificare l'ultima fattura*";
- "*pertanto, immediatamente, (...) contattava il servizio clienti per sporgere reclamo con ticket n. TTM000009902901 (All.1). Il reclamo veniva reiterato in data 01/07/2018, ticket n. TTM000009905911 (All.1). Solo nel mese di dicembre 2018, per la prima volta, il Gestore consigliava all'utente di richiedere la "conversione inversa" e, all'uopo, veniva registrato apposito Vocal Order. Nel mese di gennaio 2019, Vodafone forniva nuovo modem all'utente, ma i servizi continuavano a rimanere interrotti/inattivi. Nonostante i profusi reclami a mezzo*

call center, il gestore non ripristinava i servizi e continuava ad emettere illegittima fatturazione”;

- *nuovamente “sporgeva reclamo con PEC del 05/09/2019 (All.2) per il servizio realmente usufruito è del 15 06 2018. le fatture numero AL03426361 - ALO7483565 - AL11526315 - AL15173818 a partire dal 20 02 2019 sono tutte relative ad un servizio mai attivato da nessun tecnico e soprattutto di un servizio mai usufruito, in quanto anche il call center vedono che non esiste nulla di attivo. nonostante le decine di chiamate e segnalazioni ai numeri indicati ad oggi dopo oltre un anno questa [rimaneva] la situazione”;*
- *“con ulteriore Pec del 12/09/2019 (All.3), richiedeva copia dei contratti stipulati ed il recesso dal contratto di abbonamento”.*

In base a tali premesse l'istante, quantificando la richiesta i rimborsi o indennizzi richiesti nella somma di euro “13500.0” ha chiesto:

- i) *l’“[i]ndennizzo per completa interruzione / mancata attivazione dei servizi fonia ed internet, ex Artt. 4 - 6 dell’Allegato A alla D.347/18/CONS in combinato disposto con l’Art. 13 comma 3 dell’Allegato A alla D.347/18/CONS, dal 30/06/2018 al 12/09/2019, per un totale di 440 giorni”;*
- ii) *l’“[i]ndennizzo per mancata risposta ai reclami, ex Art. 12 dell’Allegato A alla D.347/18/CONS, dal 15/08/2018 ad oggi, per un totale di 553 giorni”;*
- iii) *l’“[a]nnullamento delle morosità pendenti”;*
- iv) *il “[r]imborso spese di procedura ed assistenza”.*

In data 6 luglio 2020 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Vodafone tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore Vodafone Italia, nel corso del contraddittorio, con memoria del 15 marzo 2020, ha dichiarato che la richiesta dell'istante *“in estrema sintesi, troverebbe fondamento nel comportamento antigiuridico serbato dal gestore in merito al contratto avente codice cliente xxxxx*

L'operatore “[i]n via preliminare (...) eccepisce l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste formulate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione. 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”.

La società Vodafone, con riferimento alla presente controversia, ha rilevato che *“parte istante, a ben vedere, contesta l'asserita mancata attivazione del servizio fibra*

per la numerazione 0xxxx4, richiesta nel mese di giugno 2018. In data 30.6.2018, inoltre, sarebbe stata effettuata l'interruzione dei servizi con lamentata illegittima fatturazione. Per l'effetto, quindi, l'utente chiede l'indennizzo per l'asserita interruzione / mancata attivazione dei servizi per 440 giorni, dal 30.6.2018 al 12.9.2019 e per la mancata risposta ai reclami per un importo totale di euro 13.500,00".

L'operatore, "in riferimento alle contestazioni ex adverso avanzate, [ha evidenziato] l'assoluta infondatezza delle richieste formulate poiché infondate, in fatto oltre che in diritto, per i motivi di seguito specificati". Al riguardo ha rilevato che "la numerazione de qua risulta essere consumer e non business, come provato dalla schermata di seguito inserita".

L'operatore ha, inoltre, rappresentato che, "[i]n relazione, poi, alla lamentata mancata attivazione del servizio fibra (...), ha agito nel rispetto delle condizioni generali di contratto, accettate dall'utente al momento della sottoscrizione della proposta di abbonamento, le quali stabiliscono espressamente all'art. 4 che: "L'attivazione dei Servizi è subordinata all'accettazione del relativo ordine di abilitazione della linea da parte di Telecom Italia ed eventualmente da parte di altri operatori. In tutti i casi in cui l'ordine di abilitazione da parte di Telecom Italia (ed eventualmente di terzi operatori) venga negato e comunque in tutti i casi in cui Vodafone non sia tecnicamente in grado di attivare i servizi ADSL, Fibra o Fibra mista a Rame al Cliente, il Contratto si intenderà risolto per impossibilità sopravvenuta." (cfr. all. 1). In forza di ciò, quindi, stante l'impossibilità tecnica di attivazione comunicata dal gestore proprietario delle infrastrutture, Vodafone ha prontamente contattato parte istante comunicando quanto sopra e la conseguente possibilità di attivare il servizio adsl. [Parte Istante], pertanto, ha accettato la conversione e, perciò, la scrivente società ha proceduto attivando il servizio adsl con ricarica omaggio di euro 20,00 ed erogazione di uno sconto del 100% per 4 mesi a titolo di fidelizzazione del cliente (cfr. all. 2). Il buon esito della suddetta operazione è, altresì, confermato dalle fatture emesse nel periodo in contestazione le quali mostrano, senza alcun timore di smentita, la presenza di regolare e costante traffico telefonico effettuato dall'Azienda Agricola (cfr. all. 3). In forza di quanto sopra espresso e documentato, perciò, Vodafone conferma di aver gestito le doglianze di parte istante con immediata risoluzione della problematica lamentata, peraltro non imputabile all'odierna esponente ma alle infrastrutture di proprietà di altro operatore".

L'operatore Vodafone, quindi, ha evidenziato "l'inammissibilità delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso per i motivi sopra esposti e documentati". Ha, inoltre, evidenziato che, "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. Nello specifico, inoltre, delle richieste di indennizzo avanzate xxxx si pone in rilievo quanto segue. In primis, invero, si precisa che la numerazione xxxx risulta essere consumer e non business, come erroneamente affermato da parte istante nell'ambito del calcolo degli indennizzi richiesti. In merito, poi, alla richiesta di indennizzo per la completa interruzione / mancata attivazione dei servizi fonia ed internet si rileva l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto della stessa, per i motivi sopra esposti. Vodafone, difatti, ha provato che

la mancata attivazione del servizio fibra, la cui possibilità è in ogni caso prevista dalle condizioni generali di contratto e quindi accettata dal cliente, è dipesa da fattori non imputabili all'odierna esponente. Peraltro, la scrivente società ha prontamente messo a disposizione dell'utente la tecnologia adsl, effettivamente attivata come comprovato dalle fatture emesse le quali mostrano la presenza di costante traffico telefonico. Per mero tuziorismo difensivo, infine, si rappresenta la duplicazione della richiesta di indennizzo avanzata dall'Azienda Agricola la quale, per un medesimo asserito disservizio, richiede sia l'indennizzo per la mancata attivazione del servizio fibra che per la interruzione del servizio. È, invero, ictu oculi palese come l'eventuale mancata attivazione di un servizio comporti, di per sé, l'assenza di linea. Da ciò, quindi, ne discende che la richiesta di indennizzo per entrambe le fattispecie sia, a tutti gli effetti, una duplicazione di una medesima problematica e, di conseguenza, da rigettare".

Infine l'operatore ha precisato che, "[s]otto il profilo amministrativo e contabile, (...) l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 337,32".

3. La replica dell'istante

Parte istante, nel corso del contraddittorio, con deposito della memoria di replica del 3 aprile 2020, ha ribadito *"il grave inadempimento contrattuale posto in essere da Vodafone"* e come ciò *"emerga chiaramente tanto dalla ricostruzione dei fatti operata da parte istante, quanto dai numerosi elementi probatori documentati in atti"*. A riguardo ha osservato quanto segue:

- *"cliente Vodafone ab illo tempore, usufruiva regolarmente dei servizi fonia ed adsl erogati sull'utenza storica n. xxxx";*
- *"[n]el mese di Giugno dell'anno 2018. il servizio clienti di Vodafone proponeva all'istante la conversione di tecnologia da adsl a fibra, che l'istante accettava a mezzo apposito vocal order. Tale circostanza viene confermata dalla stessa Vodafone che, nella propria memoria difensiva, ammette di aver preso in gestione l'attivazione della tecnologia fibra";*
- *"[i]n data 30/06/2018 il ricorrente constatava la completa interruzione dei servizi fonia ed internet; il disservizio veniva immediatamente reclamato con apertura del ticket di guasto n. TTM000009902901 del 30/06/2018 (vedasi All.1 all'istanza GU14)";*
- *"[i]n data 01/07/2018 l'istante sporgeva ulteriore reclamo a mezzo nuovo ticket di segnalazione TTM000009905911 (vedasi All.1 all'istanza GU14)";*
- *"[a] mezzo sms del 02/07/2018, 04/07/2018 e 06/07/2018 Vodafone testualmente dichiarava "ci scusiamo per l'attesa del ripristino della tua linea" (vedasi All.1 all'istanza GU14)".*

Sui disservizi subiti, parte istante ha, ulteriormente, precisato che, *"dopo numerosi reclami effettuati al servizio clienti, la completa interruzione dei servizi proseguiva senza soluzione di continuità. Emergeva inoltre che. il disservizio in parola, era stato cagionato dal processo di conversione di tecnologia da adsl a fibra; in altri termini:*

1) *ben prima di effettuare le necessarie verifiche di fattibilità tecnica, Vodafone operava uno “switch di tecnologia” che determinava l’interruzione della fornitura fonia ed adsl;*

2) *la stessa Vodafone che, solo dopo aver cagionato il disservizio, si rendeva conto di non poter dar seguito all’attivazione della fibra. come confermato nella propria memoria.*

Appare dunque di cristallina evidenza la responsabilità del Gestore telefonico che, a decorrere dalla data del 30/06/2018, sospendeva colpevolmente la fornitura di qualsivoglia servizio (interrompendo i servizi erogati con la precedente tecnologia e non attivando mai i nuovi)”

Parte istante ha, altresì, dedotto che “[l]a persistente interruzione dei servizi fonia ed adsl, nonché l’erronea gestione del processo di trasformazione di tecnologia, vengono ampiamente confermate dalle stesse note di gestione prodotte da Vodafone in allegato alla propria memoria difensiva (vedasi All. 2 alla memoria di parte convenuta), che si seguito si richiamano:

1) *“Notes 05/09/2018 [...] Il clt è disservito da luglio”:*

2) *“Notes 05/09/2018 - Contatto ok sul nr di cell indicato sopra. Ho parlato con il sig.(...) che accetta ancora una volta di essere riallocato su tecnologia adsl”*

Ed invero, nonostante la comprovata massima diligenza di parte istante, che si è resa più volte disponibile a subire la “conversione inversa di tecnologia”, con ripristino della precedente configurazione adsl. Vodafone nulla farà per risolvere il disservizio in corso! Ed infatti, nella memoria di parte convenuta non viene documentata alcuna azione finalizzata al ripristino dei servizi (non viene fornita traccia di alcun intervento tecnico né di alcuna ulteriore forma di assistenza fornita al cliente), né viene prodotto alcun dato di traffico volto a dimostrare la corretta esecuzione della prestazione dovuta;

Anzi, con reclami scritti a mezzo Pec del 05/09/2019 e del 12/09/2019, l’istante chiariva ancora una volta che “dalla data del 30 Giugno 2018 siamo rimasti senza rete internet e telefono in quanto su vostra proposta ci avete inviato nuovo modem fibra, nonostante all’indirizzo sopra non sia presente tutt’oggi tale tecnologia. Una volta installato il modem fibra e fatto il passaggio contrattuale da adsl a fibra il tutto ha smesso di funzionare, il tecnico di Telecom incaricato del sopralluogo per il collegamento ha fatto segnalazione con la quale diceva che non fosse possibile avere la fibra e di tornare ad adsl. Una volta formalizzato il passaggio di nuovo ad Adsl nessun tecnico Telecom si è più presentato a collegare ed attivare l’impianto. Quindi dal 30 Giugno 2018 siamo senza servizio e senza numero telefonico”.

Appare quasi superfluo evidenziare come gli elementi probatori sopra richiamati dimostrino la piena esistenza del disservizio contestato. nonché la cristallina responsabilità di Vodafone.

Deve inoltre rilevarsi che per tutto quanto non espressamente contestato. la ricostruzione dei fatti, per come resa dall’istante, deve ritenersi confermata dal convenuto Gestore”.

Evidenzia inoltre, che *“in merito alla completa interruzione dei servizi fonia ed internet il convenuto gestore non ha assolto all’onere probatorio sullo stesso ricadente e volto a testimoniare la corretta erogazione dei servizi fonia ed internet relativi all’utenza xxxx nel periodo compreso tra il 30/06/2018 ed il 12/09/2019, così per un totale di 440 giorni. In tal senso, occorre analizzare i dati di traffico prodotti da Vodafone ed asseritamente volti a sconfessare l’esistenza del disservizio. All’uopo, appare opportuno distinguere l’analisi in riferimento alle diverse componenti internet e fonia:*

1) Servizio internet - in riferimento al servizio in parola, analizzando quanto prodotto da Vodafone, si può riscontrare l’assoluta assenza di traffico internet; ed infatti, non viene documentato alcun log di connessione per l’intero periodo oggetto a contestazione (vedasi AI. 3 della memoria di parte convenuta).

2) Servizio fonia — in riferimento al servizio fonia. in estremo sforzo difensivo Vodafone asserisce che “/e fatture emesse nel periodo in contestazione mostrano, senza alcun timore di smentita, la presenza di regolare e costante traffico telefonico effettuato”.

Ed invero, quanto affermato da Vodafone è agevolmente smentito dalla stessa documentazione prodotta:

1) in riferimento al periodo 30/06/2018 — 16/12/2018 si denota la totale assenza di traffico fonia (vedasi AII. 3 della memoria di parte convenuta);

*2) in riferimento al periodo 17/12/2018 — 11/03/2019 si denota la presenza di traffico esclusivamente connesso all’utenza mobile “3929506****”: accanto ad ogni singola voce di traffico viene opportunamente riportata la nota “TRASFERITA” (vedasi All. 3 della memoria di parte convenuta); cioè un traffico meramente generato dalla deviazione di chiamata verso il numero mobile. A maggior chiarezza, il convenuto gestore ha artatamente prodotto i dati derivanti dal “trasferimento di chiamata” nel tentativo di dissimulare la verità dei fatti: cioè la completa interruzione, senza soluzione di continuità, anche del servizio fonia.*

Si deve, pertanto, ribadire l’assoluta assenza di pregio giuridico dei dati di traffico prodotti da Vodafone che, ictu oculi, altro non sono che mero trasferimento di chiamata in caso di guasto. Proprio il trasferimento in parola, infine, altro non fa che corroborare l’esistenza del disservizio per come lamentato dall’istante. Ed infatti, ad ulteriore dimostrazione di quanto predetto, si produce apposita dimostrazione che la numerazione xxx altro non è che un’utenza mobile posseduta dall’azienda (Cfr. AII. 1).

3) in riferimento al periodo 12/03/2019 — 12/09/2019 si denota la totale assenza di traffico fonia.

Infine, conclude reiterando le richieste di indennizzo già espresse in istanza di definizione, “anche con espresso riferimento ai costi c/o penali di recesso anticipato i quali sono da ritenersi ingiustificati, stante che il recesso contrattuale è stato operato in pendenza di accertato disservizio, e in punto di storno dell’insoluto esistente”.

In riferimento alla mancata risposta ai reclami evidenzia di aver già “fornito, in seno all’istanza GU14, prova di aver inoltrato a Vodafone Italia S.p.A. due formali reclami scritti a mezzo Pec del 05/09/2019 e del 12/09/2019 (vedasi allegati 2 e 3

all'istanza GU14). Di contro, il convenuto Gestore, non ha fornito prova di aver riscontrato i predetti reclami. Si richiede pertanto la corresponsione del previsto indennizzo tabellare, nella sua misura massima”.

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare, deve ritenersi inammissibile, siccome generica e di mero stile, l'eccezione formulata da Vodafone nella propria memoria circa *“l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste formulate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione”*. La parte che eccepisce la inammissibilità delle avverse richieste ha l'onere quantomeno di indicare le richieste contestate, affinché eventuali profili di inammissibilità o improcedibilità delle domande possano oggetto di pronuncia da parte dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni; al contrario, in caso di generica formulazione, dette eccezioni risultano meramente dilatorie dei tempi di conclusione del procedimento e non meritano alcun accertamento d'ufficio.

Inoltre, occorre premettere che l'utenza oggetto della controversia verrà considerata di tipo *“consumer”*, atteso quanto precisato dall'operatore Vodafone in memoria e non contraddetto dall'istante.

Sull'interruzione dei servizi nel periodo 30 giugno 2018 – 12 settembre 2019

La doglianza dell'istante può essere accolta nei termini di seguito esposti.

In primis, si richiama:

- il consolidato orientamento giurisprudenziale (ex multis, Cass. Civ. 9 febbraio 2004 n. 2387, e da ultimo Cass. Civ. sez. II 20 gennaio 2010 n. 936) in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione secondo cui *“il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'inadempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento”*. In mancanza di prova dell'esatto adempimento da parte del fornitore, si presume la responsabilità contrattuale di questi, a meno che lo stesso non provi, ex art. 1218 c.c., che *“l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile”*.
- gli obblighi posti a carico degli operatori, di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, richiamati dalle Carte dei servizi e dalle Condizioni generali di Contratto di ciascun operatore, in particolare l'obbligo di garantire

un'erogazione continua ed interrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, impegnandosi al ripristino entro termini congrui. Di conseguenza, allorquando l'utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto, nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio.

Nel caso di specie, parte istante ha lamentato la totale interruzione dei servizi fonia e connettività ad internet a far data 30 giugno 2018 in concomitanza con la richiesta di conversione alla tecnologia fibra, risultata non compatibile. Sul punto l'operatore ha declinato la propria responsabilità *“stante l'impossibilità tecnica di attivazione [della tecnologia] comunicata dal gestore proprietario delle infrastrutture”*. L'operatore Vodafone ha, altresì, rappresentato di aver *“prontamente contattato parte istante comunicando quanto sopra e la conseguente possibilità di attivare il servizio adsl”*. La società Vodafone ha così evidenziato che risulta *“provato che la mancata attivazione del servizio fibra, la cui possibilità è in ogni caso prevista dalle condizioni generali di contratto e quindi accettata dal cliente, è dipesa da fattori non imputabili all'odierna esponente. Peraltro, la scrivente società ha prontamente messo a disposizione dell'utente la tecnologia adsl, effettivamente attivata come comprovato dalle fatture emesse le quali mostrano la presenza di costante traffico telefonico”*.

Con riferimento a quanto dedotto dall'operatore Vodafone, parte istante ha contestato la fruizione del servizio anche in modalità ADSL eccependo, sul punto, la mancata prova del traffico da parte dell'operatore, come risulta, in effetti, in atti.

Di fatto l'operatore, a fronte della contestazione dell'istante di non avere fruito i servizi fatturati a far data 30 giugno 2018, non ha fornito idonei riscontri probatori dai quali dedurre la regolarità del traffico e l'esattezza dei dati di cui è questione. L'operatore avrebbe dovuto depositare copia del traffico voce e dei *files di log*, indicanti la durata delle connessioni internet, la riferibilità temporale delle medesime, nonché la correttezza degli importi addebitati sulla base delle caratteristiche tecniche ed economiche del servizio contrattualizzato.

Con riferimento, inoltre, alla mera affermazione da parte dell'operatore circa l'esistenza di impedimenti tecnici all'attivazione della tecnologia fibra si rileva che non risulta provato che *“l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile”*, atteso che l'operatore aveva l'onere di verificare preventivamente la fattibilità dell'attivazione del servizio richiesto in tecnologia fibra. Sul punto si rileva, altresì, che l'operatore né ha allegato idonea documentazione a riprova delle verifiche svolte, né ha dimostrato di aver messo in atto azioni per rimuovere le difficoltà tecniche riscontrate.

Tale circostanza è, fra l'altro, evidenziata dall'istante nella memoria di replica laddove sottolinea che *“ben prima di effettuare le necessarie verifiche di fattibilità tecnica, Vodafone operava uno “switch di tecnologia” che determinava l'interruzione della fornitura fonia ed adsl”*.

Tutto ciò premesso, si ritiene, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, che l'operatore Vodafone, in assenza di prova contraria, sia responsabile del disservizio subito dall'utente in relazione all'interruzione dei servizi sull'utenza *de qua*; ne consegue che deve essere riconosciuto alla società istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Ne consegue che, per quanto riguarda l'interruzione dei servizi *de quibus*, ai fini del calcolo dell'indennizzo, si richiama quanto previsto dall'art. 6, comma 1, e comma 3, che, rispettivamente dispongono: “[i]n 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 che “[s]e il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile all'operatore, nella riparazione del guasto, l'indennizzo è applicabile all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio”.

Tuttavia deve, sul punto, essere richiamato il principio secondo cui l'applicazione dei criteri così determinati per ciascuna delle utenze interessate determinerebbe il riconoscimento a favore dell'istante di una somma che, per entità, si potrebbe qualificare come risarcitoria, e pertanto difficilmente armonizzabile con i principi di proporzionalità ed equità dell'indennizzo più volte richiamati nelle decisioni dell'Autorità e dei Corecom delegati. In altre parole, in virtù del principio di equità, si è ritenuto di riconoscere l'indennizzo di cui sopra in misura unitaria, ossia in riferimento alla condotta omissiva dell'operatore, ritenendosi sproporzionato riconoscere l'indennizzo a ciascuno dei servizi, come se l'operatore avesse posto in essere distinte condotte omissive.

Pertanto, in ossequio a tali principi, si ritiene opportuno applicare quanto previsto dall'art. 13, comma 5, del Regolamento sugli Indennizzi, che al comma 1 stabilisce: “*In caso di titolarità di più utenze, l'indennizzo è applicato in misura unitaria se, per la natura del disservizio subito, l'applicazione in misura proporzionale al numero di utenze risulta contraria al principio di equità*”.

Ciò posto, per quanto attiene al periodo rispetto al quale computare detto indennizzo s'individua il *dies a quo* nel 30 giugno 2018 e il *dies a quem* nel 12 settembre 2019, data di richiesta del recesso contrattuale da parte dell'istante.

Pertanto, in accoglimento della domanda *sub i)* e *iii)*, l'indennizzo da riconoscere all'utente è pari all'importo di euro 2.634,00 (duemila seicentotrentaquattro/00) pari ad euro 6,00 *pro die* per 439 giorni d'interruzione dei servizi sull'utenza nxxxx.

Inoltre, in relazione al periodo di mancata erogazione dei servizi sopra evidenziato, la società Vodafone è tenuta a stornare (o rimborsare, in caso di avvenuto pagamento) tutti gli importi addebitati in riferimento ai servizi sull'utenza n. xxxx a far data 30 giugno 2018, fino alla fine del ciclo di fatturazione, al netto delle note di credito eventualmente emesse. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sulla mancata attivazione del servizio di accesso ad internet in tecnologia fibra.

Parte istante ha lamentato la mancata attivazione del servizio in tecnologia fibra, laddove l'operatore ha dedotto che trattasi di una richiesta che rappresenta “la

duplicazione della richiesta di indennizzo avanzata dall'Azienda Agricola la quale, per un medesimo asserito disservizio, richiede sia l'indennizzo per la mancata attivazione del servizio fibra che per la interruzione del servizio".

La suddetta doglianza non può essere accolta, atteso che la relativa domanda deve ritenersi già valutata ai fini del riconoscimento dell'indennizzo, più favorevole all'utente, per l'interruzione dei servizi. Sul punto deve essere osservato che, diversamente operando, la stessa condotta verrebbe sanzionata, in termini compensatori, due volte.

Infatti, sebbene la misura indennitaria *pro die*, per la mancata attivazione (euro 15,00) sia più alta di quella prevista per l'interruzione dei servizi (euro 12,00), l'intervallo temporale rispetto al quale computare detto indennizzo deve tenere conto dei 60 giorni previsti per l'attivazione della tecnologia fibra (*dies a quo*: 30 giugno 2018) e della comunicazione da parte del gestore della non fattibilità tecnica (*dies ad quem*: 5 settembre 2018 – per l'operatore dicembre per l'istante), comportando di fatto di un minor indennizzo.

Sulla mancata risposta ai reclami

Parte istante lamenta la mancata risposta alle numerose segnalazioni e reclami, laddove l'operatore deduce, in generale, la corretta gestione del cliente

Agli atti non risultano risposte ai reclami scritti da parte dell'operatore.

È meritevole di accoglimento la richiesta *sub ii)* volta ad ottenere l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami, il primo dei quali risulta inviato, per il tramite dall'associazione di consumatori di riferimento, a mezzo PEC in data 5 settembre 2019.

Atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, dell'allegato A alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP, prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo".

Ne consegue che l'istante ha diritto alla corresponsione di un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300,00 in base a quanto previsto dall'art. 12, comma 1, del Regolamento sugli Indennizzi. Al riguardo va preso in considerazione il principio di "risposta cumulativa" facendo leva sulla previsione di cui al comma 2, del medesimo articolo 12, secondo cui "*l'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero delle utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio*".

Ai fini del calcolo dell'indennizzo si determina il *dies a quo* nella data del 21 ottobre 2019, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo del 9 settembre 2019 ed il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione del 6 luglio 2020.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo per i 259 giorni di ritardo da computarsi nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00).

Infine, la richiesta di rimborso delle spese di procedura *sub iv*), non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata, in data 29/01/2020, dalla società Azienda Agraria xxxx nei confronti dell'operatore Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa – contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento, secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di tutti gli importi addebitati in riferimento ai servizi sull'utenza n. xxxx a far data 30 giugno 2018, fino alla fine del ciclo di fatturazione, al netto delle note di credito eventualmente emesse. L'operatore è tenuto altresì al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
3. La società Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, della somma pari a euro 2.634,00 (duemila seicentotrentaquattro/00) a titolo d'indennizzo per l'interruzione dei servizi sull'utenza *de qua*.
4. La società Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, pari a euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.
5. La predetta Società Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

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.

Firenze, 30 maggio 2022

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)