

DELIBERA N. 131/2023/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX/ Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu)
(GU14/355821/2020)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 31 ottobre 2023;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come 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. 358/22/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);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “*Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana*” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “*Assistenza al Difensore Civico e*

ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 19/11/2020 acquisita con protocollo n. 0486215 del 19/11/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

Parte istante, titolare di un contratto residenziale di cui al codice cliente 2355178xxxx contesta all’operatore Vodafone S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) di seguito, per comodità, Vodafone, il malfunzionamento del servizio voce e ADSL sull’utenza n. 0584 95xxxx e la mancata risposta ai reclami.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato che:

- *“Dal 30.02.2020 ossia da oltre un mese prima della data del reclamo proposto il 30.03.2020, [l’istante] riscontrava un ulteriore disservizio/distacco insistente sul proprio servizio Voce della propria linea di telefonia fissa che ne comprometteva la funzionalità in toto, ulteriore rispetto a quanto già subito nell’anno 2016, che trovava soluzione in novembre 2017 e che descriveremo successivamente nelle presenti informazioni aggiuntive”.*
- *“Nel mentre evidenziava che detto servizio Voce risultava del tutto indispensabile anche per la propria famiglia composta da diversi figli in età scolare, infatti quello fisso è l’unico servizio di telecomunicazione funzionante presso l’abitazione”.*
- *“Di fatto il telefono riceveva ed effettuava chiamate ma nulla era possibile comunicare tramite lo stesso risultando totalmente muto. Inoltre si precisava che il disservizio/distacco in essere, per le particolari circostanze dovute all’emergenza sanitaria in atto nel recente passato, risultava assolutamente insopportabile, estremamente ed irreparabilmente dannoso per tutta la famiglia della durante quel periodo”.*
- *“Tale situazione non permetteva comunicazione con i propri genitori e suoceri, alcuni di essi gravati da relevantissime patologie, così come, tale disservizio/ distacco impediva una qualsiasi comunicazione dei figli con i propri nonni”.*
- *“Ad oggi tali disservizi non sono stati risolti nonostante il reclamo proposto e ricevuto dalla controparte in data 14.04.2020, generando evidenti ulteriori disagi. Precisava inoltre che tale tipologia di disservizi, consistenti in distacchi di fatto dei servizi di telecomunicazione, erano già avvenuti in passato sin dall’anno 2016 e che in merito a quei distacchi di allora, è già stato esperito un tentativo di conciliazione delle controversie al tempo insorte, tentativo che trovava esito positivo e relativo verbale di accordo tra le parti sottoscritto in data 07.11.2017”.*
- *“precisava che nessun sollecito con preavviso di distacco dei servizi, così come dovuto, nel caso di distacco amministrativo, e non di disservizio tecnico, è mai stato ricevuto in merito al disservizio/ distacco in essere almeno dal febbraio 2020. Inoltre sui contabili continuavano ad essere presenti addebiti relativi al servizio ADSL mai richiesto e di cui da tempo si chiedeva cessazione”.*
- *“Infatti più volte chiedeva la cessazione di detto servizio e dei suoi relativi addebiti sia direttamente che per tramite dei rappresentanti in sede conciliativa. Di fatto detto servizio non è mai stato accettato in sede di stipula del contratto, contratto di cui per tramite del*

reclamo proposto in data 30.03.2020 veniva chiesta copia sottoscritta, mai ricevuta così come mai è stata ricevuta alcuna risposta a detto reclamo proposto. Peraltro tale servizio internet non è mai risultato funzionante presso l'utenza".

- *“Inoltre non avendo ricevuto alcuna risposta al reclamo proposto il 30.03.2020, né avendo potuto, data la natura del disservizio sopra descritto, definire con certezza se questo nuovo disservizio, successivo alle vicende del 2016 ed avente inizio nel 2020, consistita in una sospensione amministrativa in forza degli asseriti insoluti, cessazione amministrativa evidentemente illegittima dato quanto descritto in merito, o se si tratti di un disservizio per motivi tecnici. Pertanto sono stati indicati in formulario entrambi i disservizi in attesa di chiarimenti in merito da parte del Gestore”.*
- *“Precisava infine che con il disservizio denominato in formulario con la dicitura "Altro" si è voluto indicare il mancato rispetto da parte di Vodafone Teletu del verbale di accordo conciliativo in passato raggiunto relativamente ai disservizi avvenuti nel 2016, accordo evidentemente del tutto disatteso da Vodafone Teletu che, continuava a segnalare come insolute fatture del 2014 riscontrate come effettivamente pagate e la fattura del 2017 oggetto di storno in ordine all'accordo conciliativo del 07.11.2017. Risultano del tutto erronee ed infondate le segnalazioni e le richieste in merito agli asseriti insoluti, richieste avanzate dal gestore per mezzo di fattura (allegato 1 al presente formulario). In tale errato resoconto si continuava inoltre a chiedere il pagamento della fattura del 2017 successiva alla domiciliazione bancaria dei pagamenti disposta dal medesimo accordo conciliativo al tempo raggiunto (Vedi allegato 1 al presente formulario)”.*
- *“Pertanto in caso in cui il disservizio subito nell'anno 2020 ed almeno dal 30.02.2020, fosse un distacco amministrativo generato da detti insoluti, è stato indicato con la dicitura Altro proprio quell'evidente mancato rispetto dell'accordo raggiunto in data 07.11.2017”.*
- *Stante il perdurare del disservizio, nell'ambito della procedura di conciliazione (UG/327727/2020), parte istante ha introdotto, in data 17 settembre 2020, un'istanza per l'adozione del provvedimento temporaneo (GU5/327735/2020), evidenziando la sospensione dell'utenza oggetto del procedimento dal 1° marzo 2020.*
- *Nell'ambito della predetta procedura la parte istante specificava che “il disservizio, consistente in un mancato funzionamento della linea telefonica 058495xxxx, sia in merito al servizio voce che adsl, è a tutt'oggi persistente con le medesime caratteristiche già descritte: il telefono squilla sia in entrata che in uscita ma risulta del tutto muto ed il traffico dati non è funzionante”.*
- *Ad esito del provvedimento temporaneo del 28 settembre 2020, emesso dal Corecom Toscana, la parte istanza, con comunicazione del 19 novembre 2020, confermava il ripristino dei servizi, osservando che “a seguito di numerosi interventi tecnici eseguiti sulla linea della cliente, (...) il disservizio risulta rientrato”. L'utente precisava, nella documentazione in atti, “che l'intervento tecnico effettuato sulla linea della sig.ra XXX risulta essere uno solo e precisamente è stato effettuato in data 15.10.2020; c) inoltre si precisa che detto intervento del 15.10.2020, unico effettuato presso la linea della sig.ra XXX, è risultato immediatamente risolutivo ma solo per il servizio voce mentre in merito al servizio traffico dati, da sempre oggetto di disservizio e da sempre addebitato in fattura da Vodafone all'Utente nulla risulta essere mutato e che in seguito ad intervento effettuato da tecnico di fiducia della sig.ra XXX detto tecnico affermava che presso la linea telefonica della sig.ra XXX non è presente alcun segnale traffico dati”;*
- *Nell'ambito della procedura di definizione (GU14/355821/2020), parte istante ha introdotto, in data 6 gennaio 2021, un'istanza per l'adozione del provvedimento temporaneo (GU5/374161/2021), lamentando quanto segue: “in data 05.01.2021, sulla linea 058495xxxx, oltre al persistere del disservizio relativamente al servizio ADSL mai fornito, si registra*

l'ulteriore interruzione del servizio Voce". Chiedeva, quindi, il "ripristino di entrambi i servizi Voce e ADSL."

- *Nell'ambito della predetta procedura la parte istante (in data 12 gennaio 2021) specificava che "con la presente si informa che il disservizio sul servizio Voce è risolto mentre persiste l'annoso disservizio sul servizio traffico dati".*
- *Ad esito del provvedimento temporaneo del 14 gennaio 2021, emesso dal Corecom Toscana, Vodafone comunicava, in relazione al ripristino del servizio ADSL, "che il ticket tecnico è tuttora in lavorazione. La data di risoluzione è prevista per il giorno 2.2.2021".*

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *"Immediato ripristino del servizio Voce";*
- ii) *"l'indennizzi previsto per il disservizio in atto relativamente al servizio Voce";*
- iii) *"l'indennizzo per i disservizi da sempre riscontrati in merito al servizio ADSL";*
- iv) *"il rimborso di tutto quanto pagato dall'Utente in merito al servizio ADSL mai richiesto né usufruito dal medesimo e mai stato funzionante presso l'utenza";*
- v) *"l'indennizzo previsto per l'attuazione del piano tariffario difforme da quanto proposto originariamente e pattuito all'atto della stipula del contratto relativamente al servizio ADSL mai richiesto";*
- vi) *"indennizzo per mancata risposta al reclamo proposto";*
- vii) *"indennizzo in ordine ai commi 292 e 293 della legge 160 del 27.12.2019 relativamente agli errati addebiti in fattura conseguenti agli asseriti insoluti";*
- viii) *"un ulteriore indennizzo a titolo conciliativo di euro 5.000,00 dati gli ingentissimi disagi arrecati all'Utente ed alla propria famiglia nel periodo dall'emergenza sanitaria recentemente in atto".*

In data 19 novembre 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, nell'ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 23 gennaio 2020, ha dedotto, in primo luogo, *"l'assoluta infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio".*

L'operatore ha specificato quanto segue:

- *"sui sistemi risulta presente un disservizio dal 17.7.2019 al 23.7.2019, risolto positivamente come peraltro confermato dallo stesso utente".*
- *"La seconda segnalazione, invece, inoltrata in data 6.10.2020, è stata anch'essa chiusa in modo positivo il 15.10.2020"*
- *"non è presente alcun ticket tecnico nel periodo indicato dall'istante, ovvero febbraio / marzo 2020.*
- *Non solo. Le uniche due segnalazioni inviate dall'utente negli anni sono state, altresì, gestite entro le tempistiche previste dalla normativa di settore".*

- *“In forza di ciò, pertanto, l’odierna esponente conferma la correttezza del proprio operato gestionale precisando, invero, che la numerazione 058495xxxx è tuttora attiva e funzionante sui sistemi”.*

L’operatore nel merito ha eccepito *“l’inammissibilità della richiesta risarcitoria del danno quantificata dall’utente nell’importo di euro 5.000,00, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso”* richiamando sul punto quanto disposto dall’art.20, comma 4 del vigente regolamento.

La società Vodafone ha evidenziato che *“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”.*

Infine, l’operatore ha evidenziato che *“sotto il profilo amministrativo e contabile che l’utente è attualmente attivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 82,24”* ed ha concluso per il rigetto dell’istanza.

3. La replica dell’istante.

In data 18 gennaio 2021, con propria nota di replica, l’istante ha ribadito la propria posizione, e, in ordine all’assoluta infondatezza eccepita dall’operatore, ha evidenziato di avere edotto l’operatore delle sue doglianze tramite reclamo *“e per mezzo del provvedimento temporaneo richiesto, formulario GU5/327735, oltre a segnalare che in data 05.01.2021 ha registrato l’ennesima mancanza di qualsivoglia servizio di telecomunicazione sull’utenza 058495xxxx, tanto che in data 06.01.2021 attivava ulteriore richiesta di ulteriore provvedimento temporaneo, GU5/374161 con cui vedeva risolto il solo problema occorso in merito al servizio voce mentre il servizio ADSL continua ad oggi ad essere del tutto assente”.*

Parte istante ha inoltre evidenziato *“che i disservizi presi in esame dai rappresentanti Vodafone, unici, a loro dire, presenti sui propri sistemi informatici, oltre ad ignorare in assoluto e sistematicamente le segnalazioni disservizi relative al servizio traffico dati limitandosi al solo servizio voce, sono:*

a) Il primo, secondo le dichiarazioni di parte convenuta, solo relativo al servizio voce e risalente al 17.07.2019, risolto in data 23.07.2019, quindi evidentemente antecedente il reclamo del 30.03.2020.

Prendendo in attento esame quanto affermato in merito a detto disservizio dai rappresentanti Vodafone per mezzo delle loro memorie difensive, risulta del tutto inverosimile quanto asserito con dette memorie trasmesse. Di fatto la sig.ra XXX inviava ulteriore e precedente reclamo contestazione, datato 04.08.2016 ed inviato al Gestore in data 05.08.2016 tramite raccomandata A/r (vedi allegato 1 alle presenti controdeduzioni), con cui segnalava già allora sia il mancato funzionamento da sempre riscontrato e mai risolto del servizio ADSL, sia il malfunzionamento del servizio Voce, che ne impediva di fatto il corretto utilizzo sin dal novembre 2015 evidentemente al 04.08.2016 tali disservizi persistevano senza soluzione di continuità e, per quanto reiterato e ulteriormente segnalato e lamentato in data 17.08.2017, sempre tramite Racc. A/r inviata il 18.08.2017 (allegato 2 alle presenti controdeduzioni), detti disservizi ancora persistevano e senza alcuna soluzione di continuità dal giugno 2017 ad almeno il 18.08.2017, contrariamente a quanto affermato dal Gestore sia per mezzo della risposta al reclamo del 04.08.2016 inviata all’utente oltre un anno dopo e precisamente in data 12.09.2017 (vedi allegato 3 alle presenti controdeduzioni), sia per tramite dei suoi rappresentanti nelle memorie difensive in ultimo trasmesse. Inoltre si evidenzia come detti disservizi, rilevati dall’Utente sin dal Novembre 2015 e perdurati per oltre 2 anni, venivano ancora asseriti

dall'Utente per tramite del proprio rappresentante in sede conciliativa esperita proprio per quella risposta data tardivamente e del tutto insoddisfacente, che da una parte tentava di trasformare i disservizi in distacchi amministrativi e dall'altra contraddiceva lo stato in essere dei servizi dichiarandoli funzionanti mentre non lo erano, dato che venivano riattivati solo successivamente intorno all'08.10.2017 come si evince dalla comunicazione in corso di trattativa conciliativa del 18.10.2017 effettuata dal rappresentante l'Utente in tale sede sig. XXX in merito al disservizio sul servizio voce (vedi allegato 4 alle presenti controdeduzioni). Cogliremo meglio ed in seguito l'occasione offertaci dai rappresentanti parte convenuta Vodafone per tentare di chiarire alcuni aspetti, a nostro parere relevantissimi, relativi a quanto precedentemente lungamente occorso, subito e subendo dall'Utente, e di cui l'attuale controversia è solo il più recente epilogo che purtroppo ad oggi, vedi GU5/374161 e persistenza dell'assenza del servizio traffico dati da sempre lamentata e ad oggi priva di soluzione di continuità, non trova ancora esiti positivi.

b) Il secondo disservizio preso in esame dai rappresentanti Vodafone, anch'esso solamente relativo al servizio Voce, risalirebbe, a loro dire, all'Ottobre 2020. Da tale affermazione risulta ancora del tutto evidente come Vodafone abbia ancora assolutamente ignorato il reclamo del 30.03.2020 che l'Utente, per tramite della propria Associazione dei Consumatori, inviava al Gestore per mezzo di Raccomandata A/r che per comodità si allega nuovamente, contestualmente al giustificativo del suo invio, nonostante sia già stato allegato al Formulario GU14 in oggetto menzionato (vedi allegato 5 alle presenti controdeduzioni). Di fatto, a detto reclamo del 30.03.2020 Vodafone, non solo non forniva alcun riscontro ma, per quanto dichiarato dai propri rappresentanti tramite le memorie difensive oggetto delle presenti controdeduzioni, nemmeno attivava le dovute procedure al fine di risolvere quei disservizi con esso lamentati dall'Utente e da Vodafone, sempre a dire dei propri rappresentanti, presi in considerazione ed inseriti nei propri sistemi informatici, solo molto successivamente e precisamente il 06.10.2020”.

La parte istante ha, altresì, evidenziato “che, oltre ad ignorare le segnalazioni dell'Utente, il Gestore non abbia prestato attenzione ai disservizi occorsi neppure in seguito all'intervento dei rappresentanti CoReCom, conseguenza del primo procedimento GU5/ 327735 avviato dall'Utente in data 19.09.2020 alle ore 11:01, procedimento che l'Utente si trovava costretta a porre in essere al fine di riottenere quei servizi di telecomunicazione a lei dovuti e lungamente oggetto di disservizi, il servizio traffico dati, in vero, ad oggi mai attivato e da sempre oggetto di disservizio tutt'oggi irrisolto, il servizio voce, oggetto di diversi disservizi tra i quali quello lamentato con il reclamo del 30.03.2020 iniziato da almeno il 28.02.2020, così come segnalato dall'Utente per tramite del medesimo reclamo, e perdurato fino al 15.10.2020”.

In merito all'interruzione del servizio voce parte istante ha precisato quanto segue:

- *“risulta evidente come i sistemi di registrazione delle segnalazioni da parte degli Utenti dei disservizi subiti risulterebbero, per quanto asserito dai rappresentanti Vodafone in questa sede “La seconda segnalazione, invece, inoltrata in data 6.10.2020, è stata anch'essa chiusa in modo positivo il 15.10.2020:*
- *“il Gestore, e stavolta sul portale di AGCom Conciliaweb, nel corso di detto primo provvedimento temporaneo GU5/ 327735 richiesto, sosteneva in data 02.10.2020 alle ore 12:44 la risoluzione dei disservizi occorsi con la propria comunicazione di avvenuta ottemperanza (vedi allegato 6 alle presenti controdeduzioni)”.*
- *“Vodafone dichiarava l'avvenuta ottemperanza a CoReCom e la relativa risoluzione dei disservizi prima ancora che i sistemi informatici di registrazione dei Ticket di malfunzionamento registrasse quel disservizio che aveva appunto generato quel provvedimento temporaneo”.*

- *“l’Utente in quel 02.10.2020, come già accaduto negli anni precedenti nonostante le dichiarazioni fornite dal Gestore per tramite dei suoi rappresentanti sia rispondendo al reclamo nel 2017 (vedi allegato 3 alla presente) che svolgendo la trattativa di conciliazione del 2017, continuava a subire quei disservizi, asseriti come risolti da Vodafone in questa più recente occasione per tramite della propria comunicazione di avvenuta ottemperanza del 02.10.2020, mentre di fatto quei disservizi non erano nemmeno stati registrati a sistema e nemmeno a fronte delle richieste avanzate in data 28.09.2020 alle ore 22:53 dai rappresentanti CoReCom Toscana, disservizi che, per il servizio Voce persistevano senza alcuna soluzione di continuità sin da quel febbraio 2020 indicato nel reclamo del 30.03.2020. Di fatto solo in seguito al tardivo intervento tecnico sulla linea fisica dell’Utente posto in essere dal Gestore in data 15.10.2020, l’Utente otteneva il ripristino, per quanto temporaneo, data l’ennesima interruzione recentemente rilevata il 05.01.2021, del solo servizio voce mentre il servizio Traffico dati risultava e risulta ancora del tutto inesistente, così come precisato anche in sede di Formulario GU14 n. 355821/2020 oggetto delle presenti controdeduzioni con documento in detto GU14 allegato e che per comodità alleghiamo nuovamente (vedi allegato 7 alle presenti controdeduzioni) e così come precisato anche in sede di detto GU5/327735 dall’Utente in data 25.10.2020 (vedi allegato 8 alle presenti controdeduzioni), assenza del servizio traffico dati ancora una volta e tutt’ora del tutto ignorato da Vodafone che, se riceveva, in sede di GU5/ 327735, conferma di funzionamento dall’Utente in data 15.10.2020, la riceveva solo in merito al servizio Voce”.*
- *“in merito a tale disservizio sul servizio ADSL riteniamo necessarie ulteriori valutazioni e considerazioni che, come detto, esporremo in modo particolareggiato in seguito”.*
- *“il disservizio sul servizio Voce per la medesima linea di telefonia fissa con numerazione 058495xxxx veniva certamente segnalato, contrariamente a quanto affermato dai rappresentanti Vodafone per mezzo delle proprie memorie difensive, anche nel periodo marzo 2020, come disservizio presente da oltre un mese, così come risulta evidente dal reclamo del 30.03.2020 già citato che, per essere stato inviato tramite Raccomandata A/r, non poteva non essere ricevuto da Vodafone (Vedi allegato 5 alle presenti controdeduzioni con particolare riferimento al giustificativo di invio/cartolina di ritorno della Racc. A/r del 09.04.2020 ricevuta da Vodafone in data 14.04.2020)”.*
- *dalla “visione dei tabulati relativi a detta linea fissa, sia del servizio Voce che del servizio traffico dati, dai quali potrà certamente trovare conferma a quanto dichiarato dall’Utente”.*
- *“al netto dei disservizi registrati in data 05.01.2021 che portavano al secondo e più recente provvedimento GU5/374161 e del disservizio sul servizio ADSL da sempre e tutt’ora in atto e da sempre ignorato e mai risolto dal Gestore, appare del tutto evidente come anche il disservizio sul servizio voce, anch’esso lamentato dall’Utente per mezzo del Reclamo del 30.03.2020, non sia stato ancora una volta registrato dai sistemi del Gestore che infatti lo ignorava lungamente fino al 06.10.2020 senza porvi alcun rimedio nonostante certamente ne fosse a conoscenza e, ribadiamo, ne ometteva la registrazione sui propri sistemi anche a fronte del Provvedimento temporaneo e le conseguenti comunicazioni trasmesse al Gestore dagli incaricati CoReCom Toscana sin dal 28.09.2020”.*
- *“[d]ei disservizi lamentati per mezzo del reclamo del 30.03.2020, quello presente sul servizio traffico dati, da sempre addebitato all’Utente da Vodafone, non ha mai trovato soluzione di continuità da quando veniva stipulato il contratto precedentemente l’anno 2013, ad oggi detto servizio non è mai stato fruito dall’Utente che da sempre dubita dell’effettiva presenza di detta tipologia di servizio sull’offerta originariamente, molti anni or sono, accettata. Trovava invece soluzione il disservizio, presente sul servizio voce sin da almeno il 28 Febbraio 2020,*

e solo in data 15.10.2020, in seguito all'intervento assolutamente tardivo dei tecnici incaricati ed effettuato sulla linea fisica che avrebbe dovuto fornire il segnale all'Utente con numerazione 058495xxxx, servizio voce che peraltro subiva una ulteriore interruzione dal 05.01.2021 al 12.01.2021. Detti disservizi sul servizio voce, oggi invece ancora del tutto presenti sulla linea ADSL, sono stati in vero, e contrariamente a quanto asserito dai rappresentanti Vodafone per tramite delle proprie memorie difensive, segnalati innumerevoli volte negli anni dall'Utente sia telefonicamente che per scritto in data 04.08.2016 in data 17.08.2017 e solo in ultimo per tramite del reclamo del 30.03.2020 inviato tramite Raccomandata A/r.

- Tutt'altro che privo di anomalie e corretto risulta pertanto l'operato del Gestore Vodafone sull'utenza 058495xxxx su cui ancora oggi, ribadiamo, non è mai stato funzionante il servizio Traffico dati da sempre pagato dall'Utente nonostante non lo abbia mai ricevuto, numerazione su cui attualmente è funzionante il solo servizio Voce riattivato dopo circa 8 mesi di sua assenza e solo in seguito a reclami, procedure conciliative e provvedimenti temporanei richiesti”.*

Parte istante ha puntualizzato “in merito alla questione relativa al servizio Traffico dati [che lo stesso è stato] da sempre assente sulla linea 058495xxxx e da sempre addebitato e pagato dall'Utente e, per quanto diremo in seguito, in tutto e per tutto parte integrante dell'attuale controversia in atto.

Inoltre ha precisato che “di fatto il disservizio sul servizio traffico dati non ha mai trovato soluzione alcuna sin da prima del lontano 2013 in cui l'Utente, come comunicato per tramite del proprio rappresentante (...), sia per tramite del reclamo del 04.08.2016, poi reiterato in data 17.08.2017 che nel corso del tentativo di conciliazione esperito nell'ottobre 2017 correlato al reclamo del 17.08.2017 reitero del reclamo del 04.08.2016 (vedi allegato 1, 2 e 4 alle presenti controdeduzioni). Detto disservizio sul servizio ADSL, l'Utente iniziava appunto a segnalarlo sin dal 2013 tramite telefono e fax. Dette segnalazioni risultavano, per quanto tardivamente, anche al Gestore almeno sin dal 04.02.2015, come si evince da quanto affermato dalla stessa rappresentante Vodafone nella medesima sede conciliativa dell'ottobre 2017 (vedi allegato 9 alle presenti controdeduzioni)”.

Parte istante ha precisato che “si vedeva addebitare in fattura sin dalla stipula del contratto avvenuta in data (...) ignota [all'utente], data la mancata trasmissione da parte del Gestore di copia del contratto sottoscritto dall'Utente, copia richiesta per tramite del reclamo del 30.03.2020, importi consistenti e pari a circa 43 euro per ogni bimestre. Tali importi venivano addebitati relativamente ad un servizio ADSL da lei in origine mai richiesto perché, data l'età dei propri figli, lo riteneva del tutto superfluo. Prontamente la sig.ra XXX rilevati detti ingiusti addebiti ed inoltre il mancato funzionamento di detto servizio ADSL, sin dall'anno 2013, richiedeva la risoluzione del mancato funzionamento da sempre riscontrato o la cessazione di detto servizio e degli addebiti ad esso relativi. Riscontrato che le proprie richieste non producevano alcun effetto positivo la sig.ra XXX chiedeva ancora, giustamente, che quel servizio, da sempre a lei addebitato fosse quantomeno funzionante. Anche queste segnalazioni e richieste cadevano assolutamente nel vuoto e non venivano in alcun modo prese in considerazione dal Gestore. Con il crescere dei propri figli ormai tutti in età scolare e la caratteristica di indispensabilità che detta tipologia di servizio di telecomunicazione ADSL aveva intanto acquisito sia per l'apprendimento e la didattica rivolta ai propri figli sia per la gestione dei rapporti con i diversi istituti scolastici di appartenenza dei medesimi, alla sig.ra XXX diveniva ancor più indispensabile trovare soluzione a quanto suo malgrado occorso in merito a detta ADSL, tanto da chiedere nuovamente per tramite del reclamo del 04.08.2016 oltre alla risoluzione degli ulteriori problemi sul servizio voce, anche la risoluzione dei problemi insistenti su detta linea ADSL o la cessazione di quel servizio a lei da sempre addebitato e mai funzionante, così da potersi rivolgere ad altri per ottenerlo anche attraverso altra tecnologia se necessario”.

Parte istante ha evidenziato che, alla data di presentazione della memoria, “*nonostante il provvedimento temporaneo in atto, GU5/374161, e tuttora in attesa di ottemperanza per il servizio ADSL, la sig.ra XXX e la propria famiglia non ha mai visto soluzione al mancato funzionamento del servizio ADSL né ha mai visto terminare quegli onerosi addebiti*”.

Parte istante ha aggiunto quanto di seguito riportato:

“Evidentemente insostenibile quanto occorso sin da allora all’Utente, tanto da spingere la sig.ra XXX, che mai ha visto attivato e funzionante detto servizio ADSL sulla propria linea fissa, servizio invece da sempre addebitato a suo carico dal Gestore, a chiedere la cessazione del medesimo, cessazione da sempre richiesta contestualmente ed in alternativa alla risoluzione del mancato funzionamento di detto servizio ADSL e al solo fine di evitare l’ulteriore danno subito e generato dal pagamento di addebiti relativi ad un servizio traffico dati a lei mai fornito nonostante quanto affermato dal Gestore negli anni. Di fatto il Gestore ha da sempre omesso adeguate informazioni in merito a detto disservizio, nell’unica risposta scritta fornita in data 12.09.2017 (allegato 3 alla presente), oltre un anno dopo aver ricevuto il reclamo scritto dell’Utente del 06.08.2016 (allegato 1 alla presente), le informazioni fornite dal Gestore risultavano del tutto inverosimili, sostanzialmente Vodafone negava la presenza di disservizi definendoli come distacchi amministrativi per insoluti. Distacchi amministrativi che sarebbero stati posti in essere, senza alcun preavviso adeguatamente comunicato all’Utente; per fatture del 2014 in vero pagate come verrà accertato in seguito in quel primo tentativo di conciliazione della controversia esperito in Ottobre 2017 (vedi allegati 11 alle presenti controdeduzioni); inspiegabilmente ancora al 06.01.2020 risultanti insolute (vedi allegato 12 alle presenti controdeduzioni); per ulteriori fatture del 2017 ritenute insolute, in vero pagate in ritardo per il ritardato recapito dei documenti contabili da parte del Gestore, quando recapitate, e comunque tutte fatture successive il reclamo del 24.08.2016 proposto per la già riscontrata assenza dei servizi sin dal novembre 2015 (vedi allegato 3 alle presenti controdeduzioni); a fronte di rassicurazioni ed ammissioni di errori da parte degli incaricati telefonici del servizio Clienti; a fronte, ribadiamo, di reiterati e mancati recapiti dei documenti contabili di cui i rappresentanti il Gestore, in modo del tutto ingiustificato ed illegittimo, declinano le proprie responsabilità (vedi allegato 3 e allegato 13 alle presenti controdeduzioni) che generava appunto il ritardo incolpevole nei pagamenti delle fatture del 2017.

Di fatto l’Utente non è mai stata in grado di valutare cosa fosse operato a suo carico e quali fossero i reali motivi dei disservizi occorsi: del disservizio sul Traffico dati da sempre subito e subendo, di quelli saltuariamente e per lunghi periodi subiti, e recentemente ripetutosi, per il servizio Voce. Di fatto la sig.ra XXX da sempre ha chiesto al Gestore sia telefonicamente che poi per scritto, di ottenere il servizio ADSL o, dato il suo mancato funzionamento da sempre registrato senza soluzione di continuità sin dall’inizio del rapporto contrattuale con Vodafone TeleTu, che venissero cessati gli addebiti da lei subiti per quell’ADSL mai fruita. Di fatto alla sig.ra XXX non è stato reso possibile comprendere se il Gestore, avesse effettuato la cessazione di detto servizio di traffico dati ma continuasse erroneamente a fatturarlo a suo carico, o se il Gestore ignorasse i propri reclami in quanto non in grado di fornirle quel servizio. Di fatto l’unica certezza negli anni concessa all’Utente risulta essere il puntuale addebito di quel servizio ADSL mai usufruito e di cui mai si sono cessati gli addebiti. Da chiarire, finalmente ed in questa sede, ed alla luce di quanto verrà definito ed evidenziato per mezzo di quel nuovo GU5/374161, se il Gestore abbia cessato quel servizio continuandone erroneamente la sua fatturazione, o lo abbia attivato senza alcuna autorizzazione, e pertanto dovrà restituire tutto quanto da sempre pagato per quel servizio dalla sig.ra XXX (vedi allegati 12 e 14 alle presenti controdeduzioni) Utente che, anche a quanto riferito dai rappresentanti di Vodafone per mezzo delle proprie memorie difensive, risulta in pari con i pagamenti effettuati da numerosi anni, eccezion fatta per un addebito di euro 82,24, assolutamente non dovuto ed in merito al quale chiariremo in seguito.

Così come in questa sede sarà finalmente da chiarire se il Gestore non abbia mai cessato quel servizio ADSL ma al contempo non sia mai stato in grado di fornirlo all'Utente nonostante le numerose segnalazioni ed i numerosi reclami inviati in merito, sin dal 2013 telefonicamente ed almeno dal 04.02.2015 così come asserito dagli stessi rappresentanti Vodafone durante la conciliazione vanificata da Vodafone dell'ottobre 2017 (vedi allegato 10 alle presenti controdeduzioni). Segnalazioni in vero iniziate, ripetiamo, sin dal 2013, più volte reiterate al servizio clienti telefonico e poi ancora per scritto via Fax e con le racc. A/r del 2016 e del 2017 (vedi allegati 1 e 2 alle presenti controdeduzioni). Se così fosse all'Utente spetterebbe l'indennizzo dovuto per mancata fornitura del servizio ADSL, indennizzo che andrebbe quantificato facendo risalire detto disservizio, se non da inizio del rapporto contrattuale, ad almeno 3 mesi antecedenti la segnalazione di mancato funzionamento di detto servizio rilevata dagli stessi incaricati Vodafone e risalente al 04.02.2015 (vedi allegato 10 alle presenti controdeduzioni), ed ancora se non da detta data, quanto meno dai 3 mesi antecedenti il 04.02.2016. Di fatto l'accordo conciliativo del 07.11.2017, raggiunto in seguito al tentativo svolto con l'istanza n. 459GV1xxxx nell'Ottobre 2017, veniva del tutto ignorato e disatteso da una delle parti, Vodafone, così come si evince dagli allegati 15 (parte della trattativa intercorsa nel 2017 in cui è riportata la comunicazione del rappresentante parte attivante del 06.11.2017 ore 20:01 con cui si sintetizza l'accordo raggiunto e si trasmette l'IBAN dell'Utente ai fini della domiciliazione bancaria), 10, 11, 12 e 16 alle presenti controdeduzioni. Infatti, così come si evince da detti allegati, mentre si registrava l'avvenuto pagamento delle fatture 2017, si disponeva la regolarizzazione contabile degli insoluti in vero inesistenti del 2014, si disponeva inoltre una nota di credito di euro 162,69 a chiusura complessiva di ogni insoluto e l'Utente forniva infine gli estremi bancari per la domiciliazione degli addebiti al fine di ovviare a quelle mancate consegne dei documenti contabili da parte del Gestore, Vodafone: con la fattura del 06.01.2020 (vedi allegato 12 alle presenti controdeduzioni) continuava a segnalare sia gli insoluti 2014 che quelli 2017; insoluti a cui ne aggiungeva un quarto relativo a fattura mai ricevuta dall'Utente, emessa il 17.11.2017, ossia successivamente alla domiciliazione bancaria degli addebiti certamente al gestore concessa il 14.11.2017, con la sottoscrizione del verbale di conciliazione, ma di cui si fornivano i dati necessari a detta domiciliazione concordata sin dal 06.11.2017 in pari data accogliendo le richieste dei rappresentanti il Gestore in quella sede conciliativa (vedi allegato 15 alla presente). Ci chiediamo se l'insoluto pari ad euro 82,24, presentato dai rappresentanti Vodafone per mezzo delle loro memorie difensive allegate al formulario GU14 oggetto delle presenti controdeduzioni, sia proprio relativo a quella fattura in ultimo presa in esame e che avrebbe dovuto essere, proprio per quei problemi di consegna puntuale da parte degli incaricati dal Gestore che non l'ha mai fatta pervenire all'Utente, pagata dall'Utente per mezzo del proprio conto corrente. Inoltre Vodafone, nonostante quanto disposto in sede conciliativa dall'accordo raggiunto con l'Utente, non ha mai emesso alcuna nota di credito. Insomma Vodafone non fa nulla di quanto dovuto in ordine all'accordo sottoscritto con l'Utente rendendo del tutto irrilevante quell'accordo raggiunto ai fini della chiusura della controversia già allora in atto, tentativo di conciliazione e chiusura della controversia precedente a quello recentemente esperito in seguito al persistere ed al riproporsi di ulteriori disservizi subiti ed in parte subendi, conseguente reclamo, omesso riscontro e che portava al mancato accordo nell'ulteriore tentativo di conciliazione esperito per mezzo del formulario UG/327727/2020 del 17.09.2020 a cui appunto conseguiva il GU14 oggetto della presente. Di fatto non è mai stata data, né all'Utente né ai propri rappresentanti, la possibilità di capire di quale problematica fosse oggetto l'utenza con numerazione 058495xxxx per quel servizio ADSL, se di errati addebiti a carico della sua intestataria per un servizio assente perché non presente nell'offerta accettata nel lontano ante 2013, tanto che per mezzo del reclamo del 30.03.2020 si chiedeva anche copia del contratto sottoscritto dall'Utente al fine di verificare i lontani ricordi della sig.ra XXX e relativi a quel servizio mai ricevuto. Ma Vodafone non dava né risposta né tanto meno consegnava la copia del contratto con esso richiesta negando ancora una volta all'Utente la possibilità di chiarire quanto occorso

anche sotto questo aspetto. Così come non veniva data la possibilità di accertare se si trattasse invece di errati addebiti nonostante l'avvenuta cessazione di detto servizio ADSL, cessazione che ribadiamo veniva richiesta per esasperazione e al solo fine di interrompere gli ingiusti addebiti subiti, che specifichiamo e ripetiamo essere di oltre 43,00 euro a bimestre (vedi allegato 12 alle presenti controdeduzioni – voce di addebito canone ADSL), e poter sostenere le spese di altro servizio traffico dati da altri fornito ed eventualmente tramite altra tecnologia. Altrettanto non è stato dato sapere se si trattasse di un disservizio da sempre occorso per il servizio ADSL consistente nella sua totale assenza a cui si sovrapponeva l'interruzione del servizio Voce periodicamente occorso. Di fatto Vodafone TeleTu ha da sempre ignorato e tutt'oggi, anche a fronte del provvedimento temporaneo nuovamente e recentemente richiesto dagli incaricati CoReCom in data 14.01.2021, in seguito al GU5/374161 presentato dall'Utente in data 06.01.2021, continua ad ignorare tale annosa ed incresciosissima situazione relativa a detto servizio ADSL limitandosi a negare il disservizio su di esso da sempre in atto e continuando ad addebitare all'Utente i canoni a detto servizio relativi".

Inoltre, la parte istante ha contestato "quanto affermato dai rappresentanti Vodafone al punto 2.2 delle proprie memorie difensive [precisando] che, proprio quella situazione annosa sopra descritta e relativa al servizio ADSL, di fatto mai usufruito dall'Utente, così come i lunghi disservizi sul servizio Voce, vista inoltre l'emergenza sanitaria lungamente in atto, tali disservizi nei tre figli minori della sig.ra XXX, tutti in età scolare, hanno generato evidentissimi e relevantissimi disagi che si ripercuotono in modo gravissimo sulle attività didattiche, a distanza e non, dei medesimi. Disagi certamente generati da quella mancata fornitura di detto servizio ADSL su linea fissa vista la scarsa e spesso assente funzionalità dei servizi di telecomunicazione mobile nei luoghi della loro abitazione. Ma ulteriori ed altrettanto gravi disagi venivano generati a tutta la famiglia dell'Utente, convivente e non, dai malfunzionamenti anche recentemente nuovamente registrati relativamente al servizio Voce. In merito ci limitiamo ad allegare documentazione medica attestante lo stato di salute di quella parte non convivente della famiglia della sig.ra XXX resa del tutto irraggiungibile dai disservizi generati da Vodafone data l'emergenza sanitaria tutt'oggi in atto (vedi allegato 17 alle presenti controdeduzioni).

Ovviamente ogni richiesta in via conciliativa che non troverà accoglimento nelle procedure fino ad oggi attivate sarà certamente e diversamente, sotto forma di richiesta di risarcimento danni, riformulata nelle sedi più opportune.

Infine in merito a quanto ulteriormente asserito in detto punto 2.2 delle memorie difensive di parte convenuta in merito alla asserita carenza di prove addotte da parte attivante, ribadendo che copia del contratto sottoscritto dall'Utente è stata richiesta per mezzo del reclamo del 30.03.2020 (vedi allegato 5 alla presente) ma che tale copia non è mai stata fornita dal Gestore, si rimanda a quanto già formulato prodotto ed allegato per tramite del formulario GU14 oggetto delle presenti controdeduzioni, del formulario GU5/327735 già menzionato, delle presenti controdeduzioni, rinnovando il suggerimento alla Responsabile del procedimento, se ritenuto utile ed opportuno, di visionare i tabulati sia relativi al traffico dati che relativi al servizio voce, di certo prove valide per dimostrare i disservizi subiti e subendi, tabulati che né l'Utente né i propri rappresentanti possono accedere direttamente, mentre ovviamente sono nella disponibilità di Vodafone".

Parte istante ha poi contestato "quanto esposto al punto 2.3 delle memorie difensive dei rappresentanti Vodafone (vedi allegati 10,11,15 e 16, alle presenti controdeduzioni)" evidenziando che:

- "ancora una volta il Gestore, per tramite dei propri rappresentanti, asserendo la presenza dell'insoluto a carico dell'Utente di euro 82,24, continu[a] ad avanzare richieste all'Utente venendo meno agli impegni precedentemente presi con il medesimo che, si precisa, già in data 06.11.2017 (vedi allegato 15 e 16 alle presenti controdeduzioni – comunicazione del*

06.11.2017 e verbale di accordo disatteso da Vodafone) forniva a Vodafone i propri estremi bancari per tramite del suo rappresentante in sede conciliativa, al fine di domiciliare sul proprio conto corrente bancario data la mancata o ritardata ricezione, ben oltre i termini di scadenza, da parte dell'Utente dei documenti contabili, a lei dovuti ed invece non ricevuti, che, a dire dei rappresentanti Vodafone presenti in sede conciliativa e che redigevano la risposta al reclamo del 04.08.2016, fornita in data 12.07.2017, avrebbero generato i distacchi come provvedimenti amministrativi e non come disservizi”.

- “venivano giustificati (vedi allegato 3 e allegato 13 alle presenti controdeduzioni), e per quanto già precedentemente esposto in merito in modo del tutto inverosimile, i disservizi periodicamente occorsi in merito al servizio Voce. Mentre (...) nulla veniva detto, e viene ancor oggi detto, in merito alla continuazione dell'assenza del servizio ADSL e della continuazione dei relativi addebiti. Di fatto la sig.ra XXX pur di non subire ulteriori sospensioni del servizio Voce a lei indispensabile visto lo stato di salute dei propri familiari e viste le ulteriori problematiche di telefonia mobile presenti presso la propria abitazione che, in presenza di detti disservizi generavano un totale isolamento della propria famiglia convivente, per quanto comunicate dal Gestore in merito ai distacchi amministrativi asseriti, accettava di fornire il pagamento tramite conto corrente bancario, anche degli addebiti relativi a quel servizio ADSL mai usufruito, credendo di ottenere finalmente la regolarità e la continuità di fornitura di quei servizi di telecomunicazione che Vodafone avrebbe dovuto, e a prescindere, regolarmente fornire sulla linea telefonica dell'Utente con numerazione 058495xxxx, ed inoltre nella speranza, poi rivelatasi del tutto vana (vedi allegato 5 alla presente), di porre fine almeno ai disservizi sul servizio Voce a lei ed ai propri familiari di vitale importanza dato lo stato di salute di parte di essi (vedi allegato 17)”.
- “Di fatto il Gestore non permetteva e ancor oggi non permette all'Utente, data l'assenza del servizio ADSL, la regolare ricezione dei documenti contabili, di cui i Gestori hanno responsabilità non solo di produzione ma anche di recapito, così come hanno responsabilità dell'operato dei loro incaricati a tali fini preposti. Di fatto Vodafone non ha mai fornito il servizio traffico dati da sempre addebitato, non provvede a ripristinare l'unico servizio (quello Voce) disponibile all'Utente se non dopo 2 anni di assenza del medesimo dal novembre 2015 all'8 ottobre 2017 e più recentemente, dopo circa 8 mesi di persistenza dell'assenza del medesimo, nonostante la domiciliazione bancaria concessa, dal 28 febbraio 2020 al 15.10.2020, disservizio che peraltro si ripropone ancora recentissimamente 05.01.2021- 12.01.2021”.
- “A fronte di tutto quanto subito, e subendo, proprio per quell'indispensabilità dei servizi telefonici su rete fissa, dato che quelli su rete mobile hanno scarsissima ed incostante funzionalità presso la propria abitazione, l'Utente fornisce i propri dati bancari sin dal 06.11.2017 (vedi allegati 15 e 16 alle presenti controdeduzioni)”.
- “nonostante l'accordo sottoscritto tra le parti e datato 07.11.2017, il Gestore continuava a richiedere, e tuttora in parte continua a richiedere, con quell'asserito insoluto di 82,24 euro, non meglio specificato e di cui non si indicano gli estremi della fattura che lo avrebbe generato, il pagamento di fatture che, in parte erano risultate pagate e che comunque, per quell'accordo sottoscritto nel 2017, e mai rispettato da Vodafone, dovevano essere stornate nel loro complesso o, se emesse successivamente al 06.11.2017, addebitate sul conto corrente bancario dell'Utente. Così come, ripetiamo, mai nessuna nota di credito di euro 162,69, contrariamente a quanto stabilito in detta conciliazione del 2017, veniva emessa a favore della sig.ra XXX mentre invece si continuavano a segnalare la presenza di 4 fatture insolute nei rari documenti contabili recapitati all'Utente e nell'unica fattura recente in nostro

possesto da quando accordata la domiciliazione bancaria dei pagamenti, fattura emessa il 06.01.2020 (vedi allegato 12 alle presenti controdeduzioni). Peraltro tra quelle 4 fatture erroneamente segnalate come insolute all'Utente dal Gestore, ancora al 06.01.2020, data di emissione della fattura in allegato 9, erano presenti quelle fatture del 2014 e del 2017 che in quella prima sede conciliativa dell'ottobre 2017 il Gestore stesso aveva già accertato essere state pagate dall'Utente così come peraltro il servizio clienti telefonico comunicava da sempre alla sig.ra XXX (vedi allegato 1 alle presenti controdeduzioni – reclamo del 04.08.2016, 7° capoverso del corpo testo)”.

- *“appare evidente come, relativamente alla prima conciliazione esperita nell'anno 2017, dato che l'accordo con essa raggiunto risulta del tutto disatteso da Vodafone, sia i rimborsi che gli indennizzi relativi al servizio ADSL siano da calcolarsi facendone risalire il loro inizio, in caso di rimborso alla stipula del contratto o quantomeno alla richiesta di cessazione nuovamente richiamata in data 04.08.2016 (vedi allegato 1 alle presenti controdeduzioni penultimo capoverso), in caso di indennizzo per disservizio su servizio ADSL dalla stipula del contratto o quantomeno dal 04.11.2014 ossia dal terzo mese antecedente la prima segnalazione del 04.02.2015 menzionata dallo stesso Gestore (vedi allegato 10 alle presenti controdeduzioni)”.*

Infine, l'istante ha reiterato le proprie richieste precisando che *“inoltre, data la nullità dell'accordo precedentemente raggiunto a seguito del tentativo di conciliazione n. 459GV1xxxx in toto ignorato da Vodafone, si chiede l'indennizzo per disservizio sul servizio voce per lo meno presente dal 30 novembre 2015 al 04.08.2016 (vedi allegato 1 alle presenti controdeduzioni) e dal 30 giugno al 17.08.2017 (vedi allegato 2 alle presenti controdeduzioni) , l'indennizzo per mancata risposta al reclamo del 04.08.2016, l'indennizzo per mancato funzionamento del servizio ADSL sin dalla stipula del contratto o quantomeno sin dal 04.11.2014, il rimborso di tutto quanto pagato per detto servizio ADSL dalla stipula del contratto o quantomeno dal 04.11.2014 così come già definito al precedente capoverso”.*

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 primis, a chiarimento della *res controversa*, si precisa che l'odierna disamina si concentra sui fatti descritti nell'UG n. 327727-2020 del 17 settembre 2020 e nel successivo GU14 n. 355821/2020, limitatamente all'intervallo temporale successivo al precedente verbale di accordo del 7 novembre 2017. Di conseguenza, per i motivi suddetti, le domande *sub iv)* e *sub v)* esulano dall'odierna disamina, atteso che la doglianza inerente al servizio ADSL non richiesto viene riproposta a distanza di anni dalla stipula del contratto, risalente al 2014, e nonostante il verbale di accordo sopramenzionato. Si deve notare, altresì, che il reclamo in atti relativo al periodo preso in esame è quello inviato per raccomandata A/R, datato 30 marzo 2020 (ricevuto dall'operatore il 14 aprile 2020).

Inoltre si fa presente che il presunto inadempimento di un precedente accordo intervenuto *inter partes* esula dalle competenze di questo Corecom ed è invece riservato alla cognizione dell'Autorità Giudiziaria Ordinaria. Occorre precisare al riguardo che l'art. 20, comma 4, del Regolamento delinea l'ambito d'intervento così disponendo: *“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.”.* Pertanto, l'accertamento dello scrivente Corecom, non può essere diretto a sindacare l'esatto adempimento o

meno di un accordo intervenuto ex ante tra le parti, bensì unicamente la conformità della condotta dell'operatore alle disposizioni di cui al Regolamento. In altri termini, a seguito dell'accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore, l'organo adito, può disporre a carico dell'operatore, rimborsi, storni ed indennizzi, ma non può dichiarare l'inadempimento di singole clausole contrattuali che, ricadendo all'interno del sinallagma, sono destinate a produrre i propri effetti solo tra le parti dell'accordo".

Sempre in via preliminare si osserva quanto segue:

- con riferimento alla domanda *sub i)* volta alla riattivazione del servizio voce si rileva la cessata materia del contendere, atteso che l'utenza oggetto del procedimento è stata ripristinata nell'ambito della procedura GU5.
- la domanda *sub viii)* deve considerarsi inammissibile in quanto, così come formulata, allude implicitamente a richieste di tipo risarcitorio laddove si richiede *"un ulteriore indennizzo a titolo conciliativo di euro 5.000,00 dati gli ingentissimi disagi arrecati all'Utente ed alla propria famiglia nel periodo dall'emergenza sanitaria recentemente in atto"* e, sostanzialmente, consistente in una richiesta di ristoro del danno, che ai sensi del summenzionato Regolamento, non può essere oggetto di pronuncia da parte dell'Agcom e, per essa da parte del Corecom, che può solo condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi, restando salvo il diritto delle parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno. Tuttavia, le richieste impropriamente definite risarcitorie possono essere ricondotte, laddove sussistano i presupposti previsti dal Regolamento sugli Indennizzi, a quelle di natura indennitaria, aventi funzione compensativa del disagio subito dall'utente

Pertanto si osserva che la presente disamina si incentra sul malfunzionamento del servizio voce e ADSL sull'utenza n. 0584 95xxxx, come lamentati nei formulari GU5 e la mancata risposta ai reclami.

Sull'interruzione dei servizi voce e ADSL sull'utenza n. 0584 95xxxx

Parte istante ha lamentato l'interruzione del servizio voce, presentando due istanze per l'adozione del provvedimento temporaneo di riattivazione nell'ambito del procedimento conciliativo e di definizione.

Sul punto, in memoria, l'operatore ha dedotto che *"sui sistemi risulta presente un disservizio dal 17.7.2019 al 23.7.2019, risolto positivamente come peraltro confermato dallo stesso utente"*. L'operatore ha citato un'ulteriore ed unica *"segnalazione, invece, inoltrata in data 6.10.2020, è stata anch'essa chiusa in modo positivo il 15.10.2020"*.

La domanda *sub i)* 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, allorché 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, con riferimento al servizio voce, dal fascicolo istruttorio, emerge che l'istante ha introdotto istanza di provvedimento temporaneo nell'ambito della conciliazione con avvio del procedimento il 17 settembre 2020. L'istante lamenta la mancata erogazione del servizio voce con reclamo inviato per raccomandata A/R ricevuto dall'operatore il 14 aprile 2020.

Dunque, attesa la contestazione dell'utente di non aver potuto fruire di un servizio voce sull'utenza *de qua* l'operatore 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, indicanti le chiamate in entrata ed uscita, la riferibilità temporale delle medesime, nonché la correttezza degli importi addebitati sulla base delle caratteristiche tecniche ed economiche del servizio contrattualizzato.

Ne consegue che, per quanto riguarda l'interruzione del servizio voce dell'utenza n. 0584 95xxxx, ai fini del calcolo dell'indennizzo, si richiama quanto previsto dall'art. 6, comma 1 e 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"*.

Ciò posto, per quanto attiene i periodi rispetto ai quali computare detto indennizzo, s'individuano due periodi, calcolati nel modo seguente:

- il *dies a quo* nel 14 aprile 2020 (data del ricevimento del reclamo in atti), e il *dies a quem* nel 15 ottobre 2020 (primo GU5).
- il *dies a quo* nel 6 gennaio 2021, e il *dies a quem* nel 12 gennaio 2021 (secondo GU5).

Pertanto l'indennizzo da riconoscere all'utente è pari all'importo di euro 1.140,00 (mille e cento quaranta/00) pari ad euro 6,00 *pro die* per 190 giorni complessivi di malfunzionamento del servizio voce sull'utenza n. 0584 95xxxx.

Parimenti, con riferimento alla domanda *sub i*), 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 al servizio voce erogato sull'utenza n. n. 0584 95xxxx nei periodi 14 aprile 2020 - 15 ottobre 2020 e 6 - 12 gennaio 2021. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Una valutazione a sé stante merita la disamina sul mancato funzionamento della linea ADSL della quale, nel reclamo datato 30 marzo 2020 (ricevuto il 14 aprile 2020), l'istante chiedeva la disattivazione in quanto servizio non richiesto. Diversamente, con l'introduzione della procedura

GU5 nell'ambito della definizione della controversia l'utente ha chiesto espressamente la corretta funzionalità anche del servizio ADSL, ripristinato il 2 febbraio 2021, a seguito dell'emanazione del provvedimento in data 14 gennaio 2021 da parte del Corecom della Toscana. Dal fascicolo istruttorio relativo alla predetta pratica GU5 non risultano, per altro, ulteriori segnalazioni in merito.

Ciò posto, richiamate le motivazioni sopra espresse, in accoglimento della domanda *sub iii*), si ritiene che parte istante abbia diritto ad un indennizzo ai sensi dell'articolo 6, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi pari all'importo di euro 162,00 (cento sessantadue/00), computato nella misura di euro 6,00 *pro die* per 27 giorni di disservizio nel periodo 14 gennaio – 2 febbraio 2021.

Inoltre può trovare accoglimento la domanda *sub i*), in relazione al periodo di mancata erogazione del servizio ADSL.

Innanzitutto deve rilevarsi che, nel reclamo sopracitato (ricevuto dall'operatore il 14 aprile 2020), parte istante lamentava espressamente che, oltre a non aver mai richiesto il servizio di connettività ad internet, lo stesso non era mai stato erogato dall'operatore.

Quindi, atteso che la fattura non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa e incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza e il convincimento dell'operatore telefonico, non si ritiene lecito pretendere il pagamento della prestazione senza provare che la stessa sia stata correttamente fornita (*ex multis*, Delibera Agcom n. 211/18/CIR).

Sul punto si rileva che, in assenza di prova contraria, il contegno dell'operatore, il quale - pur a fronte della contestata mancata fornitura del servizio a seguito del passaggio ad altro operatore - prosegue la fatturazione, è da ritenersi contrario al generale principio di buona fede di cui all'art. 1175 c.c., privo di causa per mancanza di corrispettività degli importi fatturati.

Ne consegue l'illegittimità di tutta la fatturazione, eventualmente, emessa dal gestore telefonico riferita a periodi successivi al giorno del 14 aprile 2020, fino al ripristino del servizio ADSL in data 2 febbraio 2021.

Per quanto sopra esposto, la parte istante ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) degli importi fatturati nel periodo 14 aprile 2020 - 2 febbraio 2021 in relazione al servizio ADSL sull'utenza *de qua*, oltre al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sull'ulteriore richiesta d'indennizzo ai sensi dell'art. 92 della legge n. 160 del 27 dicembre 2019

La richiesta dell'istante di cui al punto *sub v*) volta alla liquidazione dell'indennizzo così come previsto dall'articolo 292 della legge n. 160 del 27 dicembre 2019 in merito agli errati addebiti in fattura, non può trovare accoglimento in quanto la norma citata fa riferimento ai casi in cui siano emesse fatture a debito in relazione alle quali sia accertata l'illegittimità della condotta del gestore per violazioni relative alle modalità di rilevazione dei consumi, di esecuzione dei conguagli o di fatturazione nonché per addebiti di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti, prevedendo che l'utente abbia diritto a ottenere, oltre al rimborso delle somme eventualmente versate, anche il pagamento di una penale pari al 10 per cento dell'ammontare contestato e non dovuto e, comunque, per un importo non inferiore a 100,00 euro.

Nel caso di specie, non si controverte di errate fatturazioni per addebiti di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti, bensì di fatturazione emessa in presenza di disservizi tecnici, pertanto, estranei alla predetta previsione normativa.

Sulla mancata risposta al reclamo

Parte istante ha lamentato la mancata risposta al reclamo inviato per raccomandata A/R, ricevuto dall'operatore Vodafone 14 aprile 2020.

È meritevole di accoglimento la relativa richiesta d'indennizzo *sub vi*), atteso che, agli atti, non risultano risposte da parte dell'operatore.

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*, in base a quanto previsto dall'art. 12, comma 1, del *Regolamento sugli Indennizzi*.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo si determina il *dies a quo* nella data del 29 maggio 2020, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo ricevuto il 14 aprile 2020 ed il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione dell'19 novembre 2020.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo per i 219 giorni di ritardo da computarsi nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00).

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 XXX nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu);
2. La società Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, pari a euro di euro 1.140,00 (mille e cento quaranta/00) a titolo d'indennizzo per la mancata erogazione del servizio voce sull'utenza n. 0584 95xxxx con le modalità di pagamento indicate in istanza.
3. La società Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile ricalcolando le fatture emesse da Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia e con le modalità indicate nel formulario) degli importi fatturati in riferimento al servizio voce erogato sull'utenza n. 0584 95xxxx nei periodi 14 aprile 2020 - 15 ottobre 2020 e 6 - 12 gennaio 2021. L'operatore è tenuto altresì al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
4. La società Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità indicate nel

formulario, l'importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, pari a euro 162,00 (cento sessantadue/00) a titolo d'indennizzo per la mancata erogazione del servizio ADSL sull'utenza n. 0584 95xxxx;

5. La società Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile ricalcolando le fatture emesse da Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia con le modalità indicate nel formulario) degli importi fatturati in riferimento al servizio ADSL erogato sull'utenza n. 0584 95xxxx nel periodo 14 aprile 2020 - 2 febbraio 2021. L'operatore è tenuto altresì al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
6. La società Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità indicate nel formulario, 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.

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, 31 ottobre 2023

Il Presidente
Marco Meacci

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