

DETERMINA DIRETTORIALE 40/25/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/730505/2025

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA CAFE'
MA.DA. - Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu)**

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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 "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", di seguito Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 58/25/CONS del 6 marzo 2025;

VISTA l'istanza della società CAFE' MA.DA., del 29/01/2025 acquisita con protocollo n. 0024510 del 29/01/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, già cliente dell'operatore TIM S.p.A., titolare dell'utenza business n. 0812152xxx, nell'istanza introduttiva del procedimento ha rappresentato quanto segue: a. la società istante nel mese di dicembre 2022 ha sottoscritto un contratto con l'operatore Vodafone Italia S.p.A. per la migrazione della propria utenza "ed attivazione presso l'indirizzo di Via X. XXXXXXXX 11 84092 Bellizzi SA"; b. il modem è stato installato e configurato presso la sede sopra indicata, tuttavia "sin dal mese di gennaio 2023, l'utenza in questione non ha mai funzionato, né per i servizi di fonia né per quelli connettività di dati", inoltre "[n]onostante i numerosi contatti avuti con il servizio clienti, sia tecnico che commerciale, da gennaio 2023 ad oggi, la problematica non è stata mai risolta"; c. al riguardo, è emerso che l'utenza risulta "geolocalizzata presso l'indirizzo Via XXXXXXXX, Nocera Superiore (SA)" e, tuttavia, l'istante asserisce che la società "non ha mai sottoscritto alcun contratto per tale indirizzo e che non ha alcuna sede né legale né locale presso tale indirizzo"; d. a seguito di procedimento GU5 l'utenza "è stata riattivata solo per pochi giorni, per poi tornare nuovamente non funzionante", malgrado il servizio clienti avesse dichiarato di aver risolto il problema tecnico e di aver disposto uno sconto del 100% sui costi di connettività, mai ricevuto. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. l'attivazione dei servizi; ii. la liquidazione di un indennizzo per il disservizio relativo ai servizi di voce e dati; iii. la liquidazione di un indennizzo per "carezza oneri informativi"; iv. la liquidazione di un indennizzo

per la mancata attivazione dei servizi; v. la liquidazione di un indennizzo per il mancato riscontro al reclamo; vi. il rimborso delle fatture.

L'operatore Vodafone Italia S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato che l'istante, in data 15 dicembre 2022 ha richiesto l'attivazione di un prodotto OneNet P.IVA Total Wireless Plus (funzionante su rete mobile Vodafone), con importazione del numero 0812152xxx. L'operatore ha precisato che nella Proposta di Abbonamento (in atti) è stato indicato, come sede di ubicazione della linea, l'indirizzo di Via XXXXXXXXX n. 80, 84015 - Nocera Superiore (SA) e che tale indirizzo è presente anche nella fattura del precedente gestore (TIM S.p.A.) allegata dall'istante al contratto. Pertanto, la linea Total Wireless è stata correttamente attivata il 16 dicembre 2022 e la GNP del numero 0812152xxx si è espletata il 30 dicembre 2022, con Home Zone attestata nella sede sopra citata, a Nocera Superiore. Dopo oltre tre mesi dall'attivazione del numero in Vodafone, l'istante ha contestato, in data 11 aprile 2023, il mancato funzionamento della numerazione 0812152xxx presso l'indirizzo di Via XXXX XXXXXXXXX n. 11, Bellizzi (SA). Vodafone Italia S.p.A. ha rappresentato che, a seguito delle verifiche svolte, è emerso che sarebbe stato possibile effettuare il trasloco della Home Zone di riferimento della Total Wireless presso l'indirizzo di Bellizzi ma che non sarebbe stato possibile mantenere il numero in quanto il prefisso di Bellizzi (0828) è diverso dal prefisso di Nocera Superiore (081). Al riguardo, l'operatore ha precisato che tecnicamente non è possibile far funzionare un numero telefonico con un prefisso diverso da quello previsto per l'area di ubicazione. Tali informazioni, ha sottolineato Vodafone Italia S.p.A., sono state fornite all'istante con contatto telefonico e con risposta inviata il 17 aprile 2023. L'istante ha inviato un nuovo reclamo dopo quasi un anno, nel mese di marzo 2024, reclamo riscontrato dall'operatore che ha ribadito le informazioni già fornite. L'operatore ha, quindi, evidenziato che, sebbene il cliente fosse stato messo subito a conoscenza della causa della problematica (non imputabile a Vodafone Italia S.p.A. che ha correttamente attivato il numero presso l'ubicazione indicata nel contratto), non ha mai richiesto formalmente il trasloco verso la Home Zone di riferimento né ha richiesto il port out del numero 0812152xxx. Vodafone Italia S.p.A. ha rappresentato che la SIM Total Wireless è stata, comunque, ed è ancora utilizzata presso la sede di Bellizzi per la navigazione internet, evidenziando che, difatti, nei reclami presentati non è stato segnalato alcun disservizio per la parte dati. L'operatore ha, poi, ritenuto prive di pregio le richieste relative alla fatturazione, attesa la genericità dell'istanza, il mancato deposito delle fatture contestate e l'assenza di un reclamo tempestivo. Per quanto sopra rappresentato, Vodafone Italia S.p.A. ha chiesto il rigetto delle domande avanzate dall'istante.

In relazione alle doglianze dedotte in controversia, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte per i motivi che seguono. Si deve evidenziare, preliminarmente, che è stata disposta un'integrazione istruttoria nei confronti dell'istante volta ad acquisire le fatture emesse da Vodafone Italia S.p.A. oggetto di contestazione. La richiesta istruttoria ha interessato, altresì, l'operatore Vodafone Italia S.p.A., al quale è stato chiesto di fornire il dettaglio del traffico generato dall'utenza dedotta in controversia. La parte istante ha depositato, nei termini, copia delle fatture emesse dall'operatore al cliente, dalla n. AP03826xxx dell'8 marzo 2023 alla fattura n. AR00783xxx del 6 marzo 2025. Vodafone Italia S.p.A. ha richiesto una proroga dei termini, precisando che "in ogni caso, si rileva che, ai sensi della normativa vigente in tema di privacy, sarà possibile depositare solo il dettaglio del traffico effettuato negli ultimi 180 giorni. Si ricorda, altresì, che l'istante stesso ha ammesso che il servizio ha regolarmente funzionato almeno negli ultimi sei mesi". Nei termini non è stata, tuttavia, depositata alcuna documentazione. All'esito dell'istruttoria è emerso che l'istante, in data 15 dicembre 2022 ha aderito a un'offerta commerciale di Vodafone Italia S.p.A. (OneNet P.IVA Total Wireless Plus), chiedendo l'importazione del n. 0812152xxx. La linea Total Wireless, secondo quanto rappresentato in memoria dall'operatore e nelle schermate di sistema, è stata attivata il 16 dicembre 2022 e la portabilità della numerazione si è espletata il 30 dicembre 2022, con Home Zone attestata su Via XXXXXXXXX n. 80, a Nocera Superiore, come indicato nella PdA. L'utente, in data 11 aprile 2023, ha segnalato, tramite PEC, il mancato funzionamento della linea telefonica, contestando l'attivazione dei servizi presso l'indirizzo di Nocera Superiore, in quanto "l'utenza è stata richiesta per Via X. XXXXXXXX 11 84092 Bellizzi SA". Nel mese di marzo 2024, l'istante ha reiterato la contestazione; in tale occasione l'operatore ha fornito informazioni all'utente circa la possibilità di modificare l'ubicazione della linea Total Wireless, con la precisazione che ciò avrebbe comportato la contestuale modifica del numero di telefono. In data 13 novembre 2024, l'istante ha ribadito, tramite PEC, il mancato funzionamento della linea telefonica, chiedendo il "tempestivo storno totale con emissione nota di credito e rimborso di tutte le fatture pagate ad oggi, causa mancato funzionamento". In riscontro alla segnalazione, Vodafone Italia S.p.A. ha rappresentato che, a seguito delle opportune verifiche, "lato tecnico abbiamo risolto ed abbiamo provveduto ad attivare lo sconto del 100% sul contributo della connettività link per 2 mesi, che verrà applicato nella fattura di prossima emissione". L'utente ha, poi, presentato, in data 25 novembre 2024, l'istanza di conciliazione UG/717833/2024, propedeutica

all'instaurazione del presente procedimento, nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. e, il 26 novembre 2024, istanza per l'adozione di un provvedimento temporaneo (GU5/718058/2024). Il procedimento è stato archiviato dal CORECOM Campania in data 2 dicembre 2024, in quanto non veniva ravvisata l'urgenza dello stesso, atteso che riguardava "una questione che si protrae da almeno due anni". L'istante ha, poi, avviato, in data 11 dicembre 2024, due ulteriori procedimenti d'urgenza rappresentando, nel GU5/721498/2024, che l'utente "malgrado la regolarità dei pagamenti risulta nuovamente disservito" e indicando nella sezione "Disservizi segnalati" l'interruzione della linea per motivi tecnici a far data dall'11 dicembre 2024. Nell'istanza GU5/721518/2024, l'utente ha invece dichiarato che l'utenza n. 0812152xxx "dopo un iniziale disservizio ripristinato il 04.12.24 è nuovamente disservita dal 11.12.24", indicando quale data di interruzione della linea per motivi tecnici il 1° gennaio 2023. Entrambe le istanze sono state archiviate dal CORECOM Campania, la prima in data 11 dicembre 2024, per fatti risalenti all'anno 2022, la seconda in data 13 dicembre 2024, per inammissibilità. I servizi sull'utenza sono stati, infine, ripristinati a partire dall'inizio del mese di gennaio 2025, come confermato in udienza dalla parte istante. Tanto premesso, con riferimento alla richiesta di cui al punto i., va dato atto che il legale dell'istante, in sede di udienza e nelle controdeduzioni depositate in data 2 aprile 2025, ha rappresentato il corretto funzionamento dell'utenza dedotta in controversia. La richiesta deve, quindi, intendersi superata per facta concludentia. La richiesta dell'istante di cui al punto ii., relativa al riconoscimento di un indennizzo "per il disservizio relativo ai servizi di voce e dati", non può trovare accoglimento per le seguenti motivazioni. Sulla doglianza va evidenziato che la parte istante, una volta appreso che l'utenza è stata attivata presso un comune (Nocera Superiore) diverso da quello atteso (Bellizzi), come si evince nel reclamo dell'11 aprile 2023, non ha formulato, in data successiva al citato reclamo, alcuna formale richiesta all'operatore in ordine al trasloco della linea presso la sede di Bellizzi oppure azionato tempestivamente la procedura conciliativa - che invece è stata avviata quasi due anni dopo il manifestarsi del disservizio - né ha inoltrato segnalazioni di disservizio fino al reclamo del 14 marzo 2024, presente nelle schermate di sistema del gestore. Non si comprende, dunque, l'assenza di qualsiasi altro atto, sia pure monitorio, volto a stimolare il comportamento inerte della società Vodafone Italia S.p.A., atteso il presumibile perdurare del disservizio per quasi un anno, a partire dalla segnalazione dell'11 aprile 2023. Invero, si deve evidenziare che l'istante non ha dimostrato di avere inoltrato alcuna richiesta o segnalazione anche nel periodo successivo al 14 marzo 2024 e fino al reclamo del 13 novembre 2024, denotando in tal modo una carenza di interesse alla risoluzione della problematica. Al riguardo, l'utente ha dichiarato di aver effettuato reiterate segnalazioni all'operatore al fine di sollecitare l'attivazione del numero presso la sede di Bellizzi, senza allegare, tuttavia, alcuna documentazione probatoria che avvalorasse tale affermazione. Come già rappresentato, infatti, gli unici reclami in ordine alla problematica risultano essere inviati - tramite PEC - a Vodafone Italia S.p.A. l'11 aprile 2023 e il 14 novembre 2024. Successivamente, fino alla presentazione dell'istanza di conciliazione (25 novembre 2024), alcuna ulteriore richiesta o segnalazione è stata prodotta in atti. Rileva, dunque, ai fini della decisione la condotta assunta nel merito dall'istante, sotto il profilo dei criteri di proporzionalità ed equità dell'indennizzo, alla luce del principio di cui all'articolo 1227 del codice civile sul concorso del fatto colposo del creditore. In particolare, in conformità al consolidato orientamento dell'Autorità, se l'utente ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto, come si ritiene per il caso di specie. La richiesta dell'istante di cui al punto iii. non può trovare autonomo accoglimento, dovendosi ritenere già soddisfatta per effetto dell'accoglimento della richiesta di indennizzo di cui al successivo punto v. Infatti, la gestione poco diligente della problematica da parte dell'operatore, sotto il profilo informativo, con riguardo alla segnalazione dell'utente dell'11 aprile 2023, è già stata valutata ai fini del riconoscimento dell'indennizzo di cui sopra e dunque, diversamente operando, la stessa condotta verrebbe considerata, in termini compensatori, due volte. Ai fini della decisione, si è tenuto conto, altresì, del fatto che l'utente già dal mese di aprile 2023 è stato reso edotto dell'attivazione dei servizi presso una sede asseritamente diversa da quella attesa, salvo poi attivarsi solo in data 14 marzo 2024 per richiedere informazioni in ordine all'eventuale trasloco della linea, ovverosia a quasi un anno di distanza dal lamentato disservizio. La richiesta dell'istante sub iv. non può trovare accoglimento per le motivazioni di seguito esposte. Occorre evidenziare, in primo luogo, che nei due reclami depositati in atti dalla parte istante, datati 11 aprile 2023 e 13 novembre 2024, non vi è contestazione sul servizio di connettività. Le doglianze dell'utente sono, infatti, riferite al mancato funzionamento del servizio voce, atteso che l'istante dichiara che "[p]er l'utenza telefonica 0812152xxx, Vi ribadisco che dall'inizio della attivazione per migrazione avvenuta il 01-01-2023, la stessa

non è mai funzionata sia per ricevere e sia per fare telefonate". Si osserva che l'istante stesso afferma che vi è stata una "attivazione per migrazione avvenuta il 01-01-2023", seppure con la consapevolezza che ha avuto luogo in una sede diversa da quella attesa. Infatti, l'utente, nella segnalazione del 14 marzo 2024 (presente nella schermata di sistema depositata dall'operatore), lamenta il mancato funzionamento della linea Total Wireless per ubicazione in indirizzo errato. Vodafone Italia S.p.A., peraltro, nel riscontrare la segnalazione, ha reso edotto l'utente in merito alla possibilità di cambiare indirizzo di ubicazione della linea Total Wireless, con la precisazione che "questo comporterebbe, contestualmente, il cambio del numero di telefono". Invero, dalla disamina delle schermate di sistema depositate in atti dall'operatore, emerge che la linea è stata attivata in data 16 dicembre 2022. Vodafone Italia S.p.A. ha precisato, in merito, che la migrazione del n. 0812152xxx si è espletata il 30 dicembre 2022, con Home Zone attestata su via XXXXXXXXX n. 80, a Nocera Superiore (SA), come indicato nella PdA - circostanza nota all'utente, come si evince nel reclamo dell'11 aprile 2023. A tale riguardo, occorre evidenziare che Vodafone Italia S.p.A. ha prodotto in atti la proposta di abbonamento sottoscritta dall'utente in data 15 dicembre 2022, dalla quale si evince chiaramente che l'istante ha richiesto l'invio dei materiali presso la sede di Bellizzi indicando, tuttavia, come "Sede Linea Voce" l'indirizzo di Nocera Superiore. Va rilevato, peraltro, che non risulta nel fascicolo un atto di contestazione o di disconoscimento del predetto contratto da parte dell'istante, fermo restando che l'accertamento della validità del titolo contrattuale esula dalle competenze dell'Autorità ma spetta all'autorità giudiziaria ordinaria. La richiesta di cui al punto v., relativa alla mancata risposta al reclamo, può essere accolta in quanto, dalla documentazione depositata in atti, non risulta che l'operatore abbia provveduto a riscontrare in maniera adeguata il reclamo presentato tramite PEC dall'utente, in data 11 aprile 2023. Occorre rilevare, in merito, che a fronte della segnalazione dell'istante circa il mancato funzionamento della linea telefonica e della contestazione in ordine all'attivazione del servizio presso una sede, asseritamente, diversa da quella richiesta, Vodafone Italia S.p.A. si è limitata a indicare al cliente, nel riscontro del 17 aprile 2023, le modalità con le quali accedere ai propri dati ai fini della verifica del contratto, senza fornire ulteriori precisazioni in merito alla questione. Invero, si ritiene che l'operatore, in sede di riscontro, oltre alla precisazione circa la sede di attivazione della linea (come da contratto), al fine di risolvere la problematica, avrebbe dovuto rappresentare la possibilità di effettuare il trasloco della Home Zone di riferimento della Total Wireless presso l'indirizzo di Bellizzi senza poter, tuttavia, mantenere il numero di telefono, in quanto il prefisso di Bellizzi (0828) è diverso dal prefisso di Nocera Superiore (081). L'operatore ha dichiarato in memoria di aver reso tali informazioni all'utente, tramite contatto telefonico, in riscontro al citato reclamo e, tuttavia, l'istante ha fermamente contestato di aver ricevuto comunicazioni in tal senso. Pertanto, a fronte dell'inadempimento rilevato, Vodafone Italia S.p.A. sarà tenuta a riconoscere in favore dell'istante l'importo massimo erogabile ai sensi dell'articolo 12, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, pari a euro 300,00 (trecento/00). La doglianza dell'utente di cui al punto vi., relativa al rimborso delle fatture, può essere parzialmente accolta per i seguenti motivi. Ai fini della decisione, va rilevata, preliminarmente, la tardività della contestazione sollevata dall'istante, che lo fa decadere da pretese relative a periodi così risalenti, tenuto conto dell'intervallo di tempo intercorso tra i primi pagamenti effettuati (gennaio 2023) e la richiesta di rimborso (novembre 2024), formulata a quasi due anni di distanza dal verificarsi degli eventi. Occorre richiamare, altresì, le Condizioni Generali di Contratto (CGC) dell'operatore che prevedono espressamente, all'articolo 6.4 ("Reclami e procedure di conciliazione"), in caso di contestazione di importi fatturati, l'invio di un reclamo a Vodafone Italia S.p.A. "entro e non oltre 45 (quarantacinque) giorni dalla data di ricezione della fattura non fiscale, tramite lettera raccomandata con avviso di ricevimento, o con le altre modalità convenute, con l'indicazione delle voci e degli importi contestati". L'operatore precisa, nel medesimo articolo, che in assenza di contestazione, nei termini e con le modalità indicate nelle CGC, "la fattura si intenderà accettata per l'intero importo". Tuttavia, atteso che risulta incontestabile, alla luce dell'istruttoria svolta, la mancata fruizione del servizio voce da parte dell'istante sull'utenza n. 0812152xxx, in ragione della problematica relativa alla ubicazione della linea, si ritiene equo, per il principio del favor utentis, che Vodafone Italia S.p.A. provveda a rimborsare parzialmente il canone di abbonamento imputato nelle fatture che si ritengono contestate nei termini (rispetto al reclamo del 13 novembre 2024), segnatamente, n. AQ08031xxx emessa il 7 settembre 2024 (considerando i giorni necessari per spedizione e ricevimento della fattura), n. AQ09370xxx del 7 novembre 2024 e n. AR00027xxx dell'8 gennaio 2025. In via equitativa, detto rimborso è fissato nella misura del 50% del canone di abbonamento - atteso il mancato utilizzo del solo servizio voce - il cui importo è pari a euro 50,00 (oltre IVA) a bimestre (in fattura: costo fisso "contributo di Abbonamento"). Infine, va precisato che le successive fatture allegate si ritengono dovute in quanto relative a periodi temporali in cui l'utenza dedotta in controversia ha correttamente funzionato.

DETERMINA

- Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 29/01/2025, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, con la maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, l'importo di euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per l'inadeguato riscontro al reclamo dell'11 aprile 2023. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta, inoltre, a rimborsare, nella misura del 50%, i canoni di abbonamento riferiti all'utenza dedotta in controversia nelle fatture n. AQ08031xxx del 7 settembre 2024, n. AQ09370xxx del 7 novembre 2024 e n. AR00027xxx dell'8 gennaio 2025. La società Vodafone Italia S.p.A. 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 ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Giovanni Santella