AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 36

XXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/503253/2022)

Il Corecom Molise

NELLA riunione del Il Corecom Molise del 23/12//2022;

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

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

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

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi,* come 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*", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l'istanza di del 23/02/2022 acquisita con protocollo n. 0065854 del 23/02/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nella descrizione dei fatti di cui al modello GU14 l'istante espone: "QUANTO INDICATO IN SEDE DI CONCILIAZIONE UG 366072 /2020: A seguito di adesione alla proposta di abbonamento per la rete fissa "Internet Unlimited" del 30.5.2019, il Sig. riceveva la Sim dati e la Vodafone Station in data 17.6.2019, rilevando però l'impossibilità di attivarle essendo ancora attiva la linea col precedente operatore TIM spa. Difatti dalla Ft. TIM RP01438673 (periodo 1-27.6.2019), risulta – a

riprova - la disattivazione per migrazione (vs. Vodafone) avvenuta sola in data 28.6.2019. La Vodafone, invece, inviava dapprima un sms di "previsione di attivazione" per la data del 28 giugno e poi un sms del 29 giugno che così recitava: "La tua Linea fibra è attiva..", a circa un mese dalla sottoscrizione del contratto. Successivamente, a seguito di numerose segnalazioni di malfunzionamento della connessione wi-fi al vs. call center 190 – (di cui GIA' CON IL RECLAMO UNC del 5.10.2019 E POI IN SEDE DI CONCILIAZIONE si richiedeva l'invio/produzione dei relativi vocal order), comunicava la volontà di recedere dal contratto di fornitura in essere. Ciò avveniva a mezzo reclamo/pec del 9.7.2019 inviata all'indirizzo disdette@vodafone.pec.it mediante modulo di recesso Vodafone, n. 11 giorni dopo l'effettiva attivazione della linea da parte di Vodafone (QUANDO CIOE' VENIVANO EFFETTIVAMENTE RISCONTRATI I PROBLEMI, A SEGUITO DELL'ATTIVAZIONE DEL MODEM, rimasto dalla ricezione e sino al 28.6.2019 NON FUNZIONATE). Venivano altresì rinviate tutti gli apparati a Vodafone con plico DHL n. 7756653516, con consegna avvenuta in data 1.8.2019. Il Sig. si vedeva quindi costretto, a migrare nuovamente l'utenza verso l'operatore TIM s.p.a. con attivazione linea dal 1.8.2019 (come da ft. TIM RP01757589, cod. migrazione N1X 0974414075G). Tuttavia riceveva da parte di Vodafone la Ft. AL16015668 del 28 agosto 2019 relativa al periodo 23 febbraio 2019 – 22 agosto 2019 (in cui ero già TIM!) con la quale veniva richiesto il pagamento della somma complessiva di euro 404,64 a titolo di "Corrispettivo recesso/disattivazione servizio ready per euro 236,16; Costo disattivazione offerta casa per euro 39,39; contributo recesso anticipato offerta per euro 19,67; contributo per migrazione linea per euro 22,95". Tale Ft. veniva immediatamente contestata con reclamo/pec del 18.9.2019 ritenendolo non dovuta e chiedendone l'annullamento. Nel mese di marzo 2020 ricevevo da Selecta Customer Services srl sollecito di pagamento della somma complessiva di euro 540,78 attribuite alle fatture Vodafone n. AL16015668 di euro 398,31; n. AL20378581 di euro 104,44; n. AM02829203 di euro -46,74, oltre interessi e spese pari ad euro 84,89 Quanto esposto veniva lamentato cn le seguenti comunicazioni: - reclamo email a info@selecta.it del 26.3.2020 (recupero crediti vodafone) cui non seguiva alcuna risposta; - reclamo pec a vodafone del 15.1.2020 con il quale contestava la ft. n. AL24762581 di euro 1,97 per la sim n. 342.0769204, disattivata il 3.12.2019; - reclamo pec a vodafone del 30.12.2019 con il quale contestava le note di credito relative alle ftt. nn. AL 16015668 del 28.8.2019 e AL20378531 del 26.10.2019; - reclamo pec a vodafone del 11.11.2019, con cui lamentava le spese aggiuntive sulla linea sim n. 342.0769204 (attivata nel 2011) pari a tot. richiesti euro 114,44 (in luogo di 8.20/mese); - con reclamo UNC del 5.10.2019 cui non seguiva ad oggi alcuna risposta nè da Vodafone, nè da Tim; - reclamo pec del 18.9.2019 con il quale contestava la ft. n. AL16015668 del 28.8.2019 di euro 404,64, non dovuta per il RECESSO del 9.7.2019 AVVENUTO NEI 14 GIORNI DALLA RICEZIONE DEL PLICO contenente la sim e il modem avvenuta il 17.6.2019, chiedendo l'annullamento della ft. All'udienza di conciliazione del 22.2.2022 nulla veniva prodotto da Vodafone che, addirittura, negava ogni segnalazione dei disservizi lamentati e dei n. 5 reclami. In particolare Vodafone eccepiva: - l'assenza di "KO tecnici"; - l'assenza di ! aperture di segnalazioni! ad opera del proprio call center; - la regolarità della migrazione in uscita; - che il diritto di ripensamento doveva decorrere DALLA RICEZIONE DEL

PLICO contenente il modem E NON DALLA EFFETTIVA ATTIVAZIONE DELLA LINEA, sostenendo che nel pacco sarebbe stata contenuta la carta dei servivi con l'indicazione della possibilità del recesso (invero il plico NON conteneva altro che gli apparati e le istruzione di montaggio); - che i costi addebitati sono quelli di attivazione per circa € 300 (!!!) "pattuiti" (neppure dimostrati nella loro composizione)". Per poi formulare le seguenti richieste: "RICHIESTE (le medesime del primo grado): 1) alla Società Vodafone, lo storno delle Ft. AL16015668 di euro 404,64 del 28 agosto 2019, n. AL20378581 di euro 104,44; n. AM02829203 di euro -46,74, in quanto non dovuta per i disservizi sopra indicati e patiti dall'istante per il mancato funzionamento della linea e per l'avvenuto recesso dal contratto, oltre che per la sovrapposizione del periodo di fatturazione con altro operatore; 2) alla Società Vodafone, lo storno della complessiva somma di euro 540,78 richiesta da Selecta e/o di ogni altro insoluto, con ritiro prativa dalla società di recupero del credito in esenzione spese; 3) alla società Vodafone, la corresponsione di un indennizzo per ritardo nel trasloco dell'utenza nella procedura di cambio di operatore pari ad euro 7,50 cui sono tenuti gli operatori per ogni giorno di ritardo, per ciascun servizio non accessorio, ex art. 1 n. 1 All. A Del. n. 347/18/CONS; tale indennizzo è dovuto dagli operatori anche per mancato rispetto degli oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti ex art. 1 n. 2 All. A Del. n. 347/18/CONS; 4) alla società Vodafone, la corresponsione di un indennizzo per malfunzionamento del servizio segnalato al vs. call center, pari ad euro 3.00 per ogni giorno di malfunzionamento, ex art. 6 All.A Del. n. 347/18/CONS; 5) alla società Vodafone, la corresponsione di un indennizzo per mancata risposta ai reclami del 9.7.2019, di euro 2.50,00/giorno, ex art. 12 All.A Del. n. 347/18/CONS; 6) alla società Vodafone la corresponsione di un indennizzo per mancata risposta al reclamo UNC del 5.10.2019 di euro 2.50,00/giorno, ex art. 12 All.A Del. n. 347/18/CONS; 7) alla societa' vodafone italia spa la produzione, previo deposito sul portale conciliaweb, anterioremente all'udienza di definizione, della documentazione contrattuale sottoscitta dall'istante ed i relativi allegati, della carta dei servizi e delle condizioni contrattuali applicate, delle comunicazioni di modifica delle condizioni contrattuali, di tutte le fatture emesse e/o in emissione, di tutti i solleciti di pagamento e diffide inviate all'istante. In mancanza della richiesta esibizione e produzione si richiede la corresponsione di ogni indennizzo previsto, anche automatico in favore dell'istante. 8) il riconoscimento e la corresponsione al Sig. Rapuano Salvatore delle spese di procedura". Quantificando il rimborso in € 1.000,00 In replica alla memoria di Vodafone, di seguito riportata, l'utente precisava quanto segue. "1. Sulla mancata declaratoria di inammissibilità e improcedibilità della proceduta Preliminarmente si evidenzia all'On. Corecom adito come la società convenuta ometteva, nella propria memoria di costituzione alle presente procedura di Definizione, di eccepire – come suo solito - la inammissibilità ed improcedibilità della domanda e delle richieste formulate dallo scrivente. Con ciò implicitamente avallando la fondatezza del ricorso al Corecom e dalla domanda nel suo complesso. Dovranno pertanto essere ammesse ed accolte dall'Autorità adita tutte le richieste di indennizzo, rimborso – o nel caso s torno delle somme non dovute dallo scrivente), che l'Autorità riterrà di giustizia ai sensi della Delibera n. 73/11/CONS (in particolare il riconoscimento di tutti gli indennizzi – oltre gli

storni richiesti – oltre all'indennizzo per la mancata e/o ritardata risposta al reclamo del 9.7.2019, per mancato rispetto degli oneri informativi ecc). Il tutto da calcolarsi in sede di Udienza di definizione Corecom Molise innanzi all'Autorità adita, stante la mancata prroduzione sinora della DOCUMENTAZIONE CONTRATTUALE SOTTOSCITTA DALL'ISTANTE ED I RELATIVI ALLEGATI, DELLA CARTA DEI SERVIZI E DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI APPLICATE, DELLE COMUNICAZIONI DI MODIFICA DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI, DI TUTTE LE FATTURE EMESSE E/O IN EMISSIONE, DI TUTTI I SOLLECITI DI PAGAMENTO E DIFFIDE INVIATE ALL'ISTANTE da parte di Vodafone (documenti di cui richiedeva l'invio con i reclami e la produzione – OMESSA – in sede di conciliazione). Il tutto con riserva di adire le opportune vie legali al fine di ottenere il risarcimento del maggior danno subito.
2. Sulla "infondatezza della domanda" e sulla correttezza dell'operato di Vodafone Parte convenuta, nella predetta memoria difensiva eccepiva l'infondatezza della domanda "in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio" (cfr. memoria di controparte, pag. 2, pt. 2.2). A tale generica eccezione occorre subito replicare precisando che sia nel reclamo del 5.10.2019 che nel modello UG depositato lo scrivente lamentava anomalie circa l'erogazione del servizio di fornitura dati/internet come già avanzato tramite "numerose segnalazioni di malfunzionamento della connessione wi-fi al vs. call center 190" (e di cui si 1 UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI MOLISE Comitato di CAMPOBASSO - Corso Mazzini, n. 112 – 86100, Tel/Fax 0874.482562, pec avvlinovenditto@pec.it e-mail linovenditto@gmail.com richiedeva l'invio dei relativi vocal order, cfr reclamo del 5.10.2019, pag 2 e modello UG). Gli stessi NON venivano neppure mai inviati al ricorrente (né all'Unione Nazionale Consumatori che li richiedevano nei reclami) i quali, pertanto, ne richiedono espressamente la produzione in questa sede e l'ascolto integrale all'udienza di definizione; A pag. 2 della avversa memoria Controparte affermava poi"dai controlli effettuati nei sistemi interni ed in quelli condivisi tra gli operatori, è emerso come l'istante abbia sottoscritto apposita proposta di abbonamento in data 30.5.2019 con successivo avvio della procedura di migrazione del 14.6.2019 e relativo espletamento positivo della stessa avvenuto in data 28.6.2019, ovvero entro i tempi procedurali previsti", ritenendo le contestazioni prive di fondamento in quanto "sui sistemi non sono presenti segnalazioni o ticket tecnici aventi ad oggetto eventuali malfunzionamenti della linea" (cfr.avversa memoria). Quanto di più falso Controparte non poteva affermare in quanto: A) l'all.1 alle avverse memorie, note informative allegate alle memorie, NON RIPORTA LA DATA DEL 30.5.2019 (indicata a pag. 2 delle stesse memorie, come data di sottoscrizione della proposta di abbonamento) e neppure l'esito positivo della migrazione, indicata nelle memorie con "espletamento positivo" in data 28.6.2019. Addirittura viene riportata una "data storicizzazione" 28.APRILE.2020; B) che per qunto riguarda l'assenza di segnalazioni o ticket tecnici, l'all. 2 nulla dimostra in merito, riportando la schermata prodotta solo il codice cliente. Quanto quindi affermato da Vodafone risulta anche in questo caso privo di prova alcuna e deve pertanto essere disatteso. Per quanto sinora esposto NON può trovare accoglimento neppure l'ulteriore eccezione mossa da Vodafone in relazione alla "inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria di danno" (cfr. avversa memoria, pag. 2.3), in quanto MAI FORMULATA DAL RICORRENTE, NE' IN SEDE DI

CONCILIAZIONE, NE' IN SEDE DI DEFINIZIONE (NEPPURE IN SEDE DI RECLAMO!!). Parimenti non può accogliersi neppure l'ulteriore IMMOTIVATA avversa richiesta, formulata oramai in copia incolla da Vodafone in ogni suo atto, di rigetto delle richieste di indennizzo, storno e rimborso: tale eccezione veniva formulata in tal modo, senza giustificazione alcuna. In merito alla mancata lavorazione del diritto di ripensamento, a pag. 3 della avversa memoria, Vodafone afferma che lo stesso si sia realizzato in data 9.7.2019 mentre il contratto di abbonamento risulterebbe sottoscritto tramite canale web in data 30.5.2019 (cioè 40 giorni prima, circa): nel far ciò, Vodafone omette di tenere conto della effettiva data di consegna degli apparati al Sig. , dai quali far decorrere i 14 giorni. 2 UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI MOLISE Comitato di CAMPOBASSO - Corso Mazzini, n. 112 – 86100, Tel/Fax 0874.482562, pec avvlinovenditto@pec.it e-mail linovenditto@gmail.com Come già precisato, il Sig. , a seguito di numerose segnalazioni di malfunzionamento della connessione wi-fi al call center 190, comunicava la volontà di recedere dal contratto di fornitura in essere a mezzo reclamo/pec del 9.7.2019 inviata all'indirizzo disdette@vodafone.pec.it mediante modulo di recesso, n. 11 giorni dopo l'effettiva attivazione della linea da parte di Vodafone, Venivano altresì rinviate tutti gli apparati con plico DHL n. 7756653516, con consegna avvenuta in data 1.8.2019. Per quanto esposto, appare inverosimile tutto quanto spiegato da Vodafone, anche in merito alla asserita "mancanza di errori in relazione alla fatturazione" (cfr. avversa memoria, pag. 3): in merito al periodo di fatturazione, nulla veniva provato da Vodafone che rimandava al proprio all.n. 3, dal quale però Controparte NON dimostra alcun nesso con le fatture emesse (neppure specificate) e che, in ogni caso, non può dimostrare la loro correttezza (essendo documenti fiscali). Ne consegue che la (risalente) pronuncia del Corecom Puglia n. 22 del 17.4.2017 non può essere considerata, non corrispondendo al vero quanto indicato da Vodafone in relazione all'onere dell'utente di sporgere reclami all'operatore. Invero lo scrivente inoltrava alla Vodafone i seguenti numerosi reclami: in data 9.2.2017; in data 5.1.2019; in data 31.3.2019; in data 19.4.2019 e in data 19.4.2019. 3. Sull'eccepito rigetto della domanda di risarcimento danni Da ultimo Vodafone, a pag. 3 della avversa memoria, eccepisce con forza "poiché lo stesso non ha evitato, come avrebbe potuto usando l'ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato danno". Come già anticipato, non si comprende dove la controparte abbia riscontrato una richiesta di risarcimento del danno avendo lo scrivente riproposto, in questa sede, le medesime richieste del primo grado di conciliazione e cioè: " RICHIESTE (le medesime del primo grado): 1) alla Società Vodafone, lo storno delle Ft. AL16015668 di euro 404,64 del 28 agosto 2019, n. AL20378581 di euro 104,44; n. AM02829203 di euro -46,74, in quanto non dovuta per i disservizi sopra indicati e patiti dall'istante per il mancato funzionamento della linea e per l'avvenuto recesso dal contratto, oltre che per la sovrapposizione del periodo di fatturazione con altro operatore; 2) alla Società Vodafone, lo storno della complessiva somma di euro 540,78 richiesta da Selecta e/o di ogni altro insoluto, con ritiro prativa dalla società di recupero del credito in esenzione spese; 3) alla società Vodafone, la corresponsione di un indennizzo per ritardo nel trasloco dell'utenza nella procedura di cambio di operatore pari ad euro 7,50 cui sono tenuti gli operatori per ogni giorno di ritardo, per ciascun servizio non accessorio, ex art. 1 n. 1 All. A Del. N. 347/18/CONS;

tale indennizzo è dovuto dagli operatori anche per mancato rispetto degli oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti ex art. 1 n. 2 All. A Del. N. 347/18/CONS; 4) alla società Vodafone, la corresponsione di un indennizzo per malfunzionamento del servizio segnalato al vs. Call center, pari ad euro 3.00 per ogni giorno di malfunzionamento, ex art. 6 All.A Del. N. 347/18/CONS; 5) alla società Vodafone, la 3 UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI MOLISE Comitato di CAMPOBASSO - Corso Mazzini, n. 112 – 86100, Tel/Fax 0874.482562, pec avvlinovenditto@pec.it e-mail linovenditto@gmail.com corresponsione di un indennizzo per mancata risposta ai reclami del 9.7.2019, di euro 2.50,00/giorno, ex art. 12 All.A Del. N. 347/18/CONS; 6) alla società Vodafone la corresponsione di un indennizzo per mancata risposta al reclamo UNC del 5.10.2019 di euro 2.50,00/giorno, ex art. 12 All.A Del. N. 347/18/CONS; 7) ALLA SOCIETA' VODAFONE ITALIA SPA LA PRODUZIONE, PREVIO DEPOSITO SUL PORTALE CONCILIAWEB, ANTERIOREMENTE ALL'UDIENZA DI DEFINIZIONE, DELLA DOCUMENTAZIONE CONTRATTUALE SOTTOSCITTA DALL' ISTANTE ED I RELATIVI ALLEGATI, DELLA CARTA DEI SERVIZI E DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI APPLICATE, DELLE COMUNICAZIONI DI MODIFICA DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI, DI TUTTE LE FATTURE EMESSE E/O IN EMISSIONE, DI TUTTI I SOLLECITI DI PAGAMENTO E DIFFIDE INVIATE ALL'ISTANTE. In mancanza della richiesta esibizione e produzione si richiede la corresponsione di ogni indennizzo previsto, anche automatico in favore dell'istante. 8) il riconoscimento e la corresponsione al Sig. delle spese di procedura". Tutto quanto esposto, si precisa, con la presente, come la stessa Vodafone, in riscontro ai reclami inviati dal Sig. e dall'unc, PUR POTENDO ALL'EPOCA, NULLA ALLEGAVA, mentre ora anzi si limitava ad affermare che "non si ravvisano errori in relazione alla fatturazione de quo" : con ciò risulta di tutta evidenza la violazione della la Determina n. 49/15/DIT avendo Controparte, in ogni caso, OMESSO DI SPIEGARE QUALI opportuni controlli ha eseguito nell'ultimo periodo e/o per rispondere ai reclami ricevuti (tranne che a quello del 5.10.2019, cui non seguiva alcun riscontro). Inoltre con la avversa memoria la Vodafone continua a ritenersi indenne da responsabilità sulla continuata fatturazione, senza però NULLA PRECISARE IN MERITO ALLE PEC DI RECLAMO e RECESSO dal contratto, già depositate dall'istante (v. All.ti al procedimento UG). P er i motivi esposti,si richiede all'ill.ma Autorità adita l'accoglimento tutte le richieste di indennizzo, rimborso – o nel caso storno delle somme non dovute dall'istante che la stessa Autorità riterrà di giustizia ai sensi dell a Delibera n. 73/11/CONS . Come formulate nell'istanza di definzione. Il tutto da calcolarsi in sede di Udienza di definizione Corecom Molise innanzi all'autorità adita. Ogni indennizzo o rimborso a favore dello scrivente dovrà pertanto essere calcolato sino al giorno della effettiva definizione della proceduta. Con riserva di adire le opportune vie legali al fine di ottenere il risarcimento del maggior danno subito. ***** Per tutto quanto esposto risulta quindi evidente la piena responsabilità della società Vodafone Italia s.p.a. Dovendosi altresì rilevare come la aversa memoria del 6.4.2022 non risulta supportato dall'idonea documentazione che si invita ad esibire all'udienza di definizione Corecom Molise. Deve però essere segnalato all'ill.ma Autorità

adita che, nonostante i precedenti reclami presentati e la precedete fase conciliativa, nulla o quasi veniva prodotto dalla Vodafone. Ciò, come è evidente, ha comportato l'impegno dell'istante nel continuare a richiedere alla Società convenuta chiarimenti rispetto al modus operandi posto in essere. A riguardo si precisa che, in ogni caso, la società convenuta non ha mai inviato all'istante la documentazione qui richiamata e della quale, quindi, se ne richiede la 4 UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI MOLISE Comitato di CAMPOBASSO - Corso Mazzini, n. 112 – 86100, Tel/Fax 0874.482562, pec avvlinovenditto@pec.it e-mail linovenditto@gmail.com esibizione e produzione in Udienza di definizione. Trova cosi giustificazione l'integrale contestazione delle doglianze riportate dall'operatore Vodafone Italia s.p.a nella su citata memoria in quanto non provate e prive di fondamento."

2. La posizione dell'operatore

Con memoria del 06/04/22, Vodafone deduceva quanto segue. "- I - -1.1 Il Sig. con istanza prot. 65854 del 23.2.2022, ha chiesto l'avvio del procedimento per la definizione della controversia nei confronti di Vodafone Italia S.p.a. (di seguito Vodafone). -1.2 Tale richiesta, in estrema sintesi, troverebbe fondamento nel comportamento antigiuridico serbato dal gestore in merito al contratto avente codice cliente - II – -2.1 In via preliminare si eccepisce l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste, anche economiche, formulate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione. Invero, eventuali domande eccedenti la richiesta trattata dinanzi al Co.Re.Com., dovranno essere considerate necessariamente improcedibili poiché per le stesse non risulta assolto l'obbligo del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione. 2 Si chiede, in ogni caso, all'autorità di verificare la coincidenza tra quanto richiesto in questa sede da parte ricorrente e le pretese oggetto della conciliazione. -2.2 Vodafone evidenzia l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore del Sig. e nella relativa fatturazione. L'odierna esponente, in primis, pone in rilievo che la problematica afferente all'asserito, e non provato, ritardo nella migrazione della numerazione , in virtù di quanto previsto dall'art. 22 del Regolamento Agcom, in ogni caso rientra nella competenza esclusiva di Agcom. A tal riguardo, ad ogni modo, nel merito si precisa che dai controlli effettuati nei sistemi interni ed in quelli condivisi tra gli operatori, è emerso come l'istante abbia sottoscritto apposita proposta di abbonamento in data 30.5.2019 con successivo avvio della procedura di migrazione del 14.6.2019 e relativo espletamento positivo della stessa avvenuto in data 28.6.2019, ovvero entro i tempi procedurali previsti (cfr. All. 1). Le contestazioni di parte avversa, pertanto, appaiono prive di fondamento giuridico oltre che fattuale. In riferimento, poi, agli asseriti disservizi si precisa che sui sistemi non sono presenti segnalazioni o ticket tecnici aventi ad oggetto eventuali malfunzionamenti della linea, a riprova, ulteriore, della correttezza dell'operato gestionale di Vodafone (cfr. All. 2). -2.3 Nel merito, inoltre, si eccepisce che in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4, "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il

provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'autorità". 3 Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. 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. Vodafone, poi, pone in rilievo relativamente all'asserita mancata lavorazione del diritto di ripensamento che la proposta di abbonamento è stata sottoscritta tramite canale Web in data 30.5.2019 mentre la richiesta di recedere dal contratto è pervenuta solamente il 9.7.2019, ovvero oltre i termini previsti dalla normativa di settore per l'esercizio del diritto de quo. Non si ravvisano, pertanto, errori in relazione alla fatturazione de qua. L'odierna esponente, inoltre, rappresenta che l'utenza 0874414075 è migrata ad altro gestore in data 31.7.2019 e, conseguentemente, le fatture emesse appaiono corrette poiché afferenti al periodo in cui l'utente era in Vodafone (cfr. All. 3). -2.4 In ultima analisi si eccepisce che la domanda dell'utente deve, comunque, essere rigettata poiché lo stesso non ha evitato, come avrebbe potuto usando l'ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato danno. L'art. 1227 c.c., difatti, statuisce che: "se il fatto colposo del creditore ha concorso a cagionare il danno, il risarcimento è diminuito secondo la gravità della colpa e l'entità delle conseguenze che ne sono derivate. Il risarcimento non è dovuto per i danni che il creditore avrebbe potuto evitare usando l'ordinaria diligenza". Secondo l'orientamento costante della giurisprudenza di legittimità, invero, l'ordinaria diligenza sopra citata si specifica nell'attivarsi positivamente secondo le regole della correttezza e della buona fede, ex art. 1175 c.c., con il limite delle attività che non siano gravose oltre misura (Cass. Civ. Sez. I, 12439/91). 4 In relazione, poi, al grado di colpa in cui si attua la negligenza del creditore, deve essere rilevato che le Sezioni Unite della Cassazione affermano come un comportamento omissivo caratterizzato dalla colpa generica sia sufficiente a fondare il concorso di colpa del creditore/danneggiato. L'Agcom, quindi, ha recepito il summenzionato principio, così stabilendo in una recente Delibera: "deve richiamarsi, al riguardo, il principio espresso dalle Linee guida di cui alla delibera n.276/13/CONS secondo cui "per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, come, per esempio, quello di cui all'art. 1227 cod. Civ. Sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto" (Del. N. 23/17/CIR). -2.5 Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 455,99. Per tutto quanto sin qui esposto Vodafone Italia S.p.a. Reitera le eccezioni più sopra indicate, contestando, altresì, le affermazioni dell'utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e rimborso con consequenziale, integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa.

In via subordinata, infine, Vodafone richiede che nella denegata e sin da ora contestata ipotesi di accertamento di responsabilità, con conseguente condanna al pagamento di eventuale indennizzo, la somma oggetto di delibera venga stornata dall'importo totale insoluto, ad oggi pari all'importo di euro 455.99". Unitamente alla memoria depositava 1- schermata migrazione in; 2- schermata ticket tecnici; 3- schermata migrazione out.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare va rigettata l'eccezione di inammissibilità e improcedibilità dedotta dalla Vodafone perché, oltre che generica, è infondata, ben collimando le richieste avanzate dall'utente in sede conciliativa con quelle esposte in fase di definizione. Altresì sono da ritenersi di alcun pregio le deduzioni dell'utente "sulla mancata declaratoria di inammissibilità e improcedibilità", circostanza da questi considerata come implicita accettazione del contenuto dell'istanza e, quindi, di obbligatorio accoglimento delle richieste in essa contenute. Circa il merito della vicenda. 1) Storno fatt. AL16015668, fatt. AL20378581, fatt. N. AM02829203 Le motivazioni addotte dall'utente e finalizzate allo storno delle fatture non soddisfano da sole i requisiti richiesti per l'accoglimento della domanda. A parte il malfunzionamento, non attestato dai necessari rilievi tecnici, il dichiarato recesso (nella pec del 18/09/19 l'utente dichiara di averlo esercitato in data 09/07/19 "ai sensi dell'art.52 d.lgs 205/2006", rectius d.lgs 206/2005) non escluderebbe l'obbligo di pagamento a seguito dell'atto di rinuncia al rapporto. La dichiarazione di recesso l'art.54, co.4, infatti, seppur in mancanza di documentazione probante, si può riconoscere avvenuta in data del 09/07/19, ciò esclusivamente per facta concludentia, dato che il gestore ha confermato tale riferimento temporale e il suo oggetto (v. Memoria Vodafone pg.3 cpv.3°). Anche la contestazione di Vodafone sul decorso termine per esercitare il "diritto di ripensamento" (da manifestare entro 14 gg. Dal giorno della conclusione del contratto ex art.52 d.lgs 206/2005) non può essere accolta giacché il gestore non ha dimostrato di aver informato compiutamente l'utente ex art.53 codice consumo, per cui la scadenza slitta ad un anno e 14 gg. Dalla conclusione del contratto. Ma tanto non basta per la quantificazione ed il conseguente storno richiesto dall'utente, nel senso che in mancanza del deposito delle fatture (onere ricadente in via esclusiva sull'istante, non surrogabile con la relativa richiesta documentale avanzata nei confronti di Vodafone), risulta incontestabile l'utilizzo del servizio quantomeno fino al 31/07/19 (due mesi) e, quindi, oggetto legittimo di fatturazione; anche le specifiche dei costi di recesso e disattivazione, indicati e riferiti alla fatt. AL16015668, non possono essere tenuti in considerazione in quanto non è possibile a questa Autorità verificare l'effettiva consistenza a mezzo raffronto del documento contabile. In caso di domanda di storno/rimborso, sulla parte istante grava sempre l'onere di depositare tutte le fatture contestate, precisando e documentando le singole voci per le quali si richiede il rimborso o lo storno. In mancanza di tale allegazione a sostegno delle richieste formulate, l'istanza risulta generica e indeterminata e, si ribadisce, l'onere della prova, nella fattispecie, non può essere surrogato dalla mancato deposito da parte di Vodafone. Il avrebbe dovuto e potuto depositare -onere non attuato neanche in sede di conciliazione- le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali richiedeva il rimborso. In mancanza di

documentazione a sostegno delle proprie richieste, si ribadisce, la genericità dell'istanza non consente di procedere ad alcuna verifica. Anche la lamentata "sovrapposizione del periodo di fatturazione con altro operatore" manca della essenziale prova documentale ossia la fattura del subentrante gestore telefonico dalla quale si sarebbe potuto evincere la sussistenza della pretesa e l'eventuale importo da stornare. 2) Storno della somma di € 540,78 La domanda non può essere accolta. L'utente non ha fornito alcuna prova che lo avrebbe esentato dal pagamento di € 540,78. Sull'argomento valga anche quanto detto al precedente punto 1). 3) "Indennizzo per ritardo nel trasloco dell'utenza" Anche tale domanda, sguarnita di documentazione, non permette a questa Autorità di vagliare il comportamento del gestore nel lamentato ritardo della migrazione dell'utenza. Del resto le stesse dichiarazioni dell'utente, rimaste tali, si contraddicono in quanto affermano una comunicazione di recesso il 09/07/19 e un trasferimento ad altro gestore il 01/08/19, circostanze che, se sussistenti, escludono comunque qualsiasi ristoro. La richiesta di indennizzo va, pertanto, rigettata. 4) Indennizzo per malfunzionamento del servizio La genericità della domanda, peraltro non supportata dai necessari rilievi tecnici, non permette di identificare con certezza il presunto malfunzionamento (che se fosse identificabile con "l'insufficiente livello di copertura del segnale wifi" non sarebbe, peraltro, risarcibile) né di avere prova tangibile di esso. La domanda non può essere accolta. 5) Indennizzo per mancata risposta al reclamo del 09/07/19 e al reclamo UNC del 05/10/19 Del reclamo proposto il 09/07/19 non risulta documentazione che comprovi la richiesta dell'utente. Essendo stato argomentato da quest'ultimo il recesso dal contratto quale oggetto del suddetto reclamo, ed essendo questo avvenuto il 31/07/19, non si rinviene motivo di liquidazione di indennizzo. Al contrario, le contestazioni dedotte nella nota dell'unione nazionale consumatori in data 05/10/19, per conto di , non hanno mai avuto riscontro da parte di Vodafone. Quest'ultima non ha mai specificamente contestato la lamentela in merito, per cui si deve ritenere come primo confronto sull'argomento l'udienza di conciliazione avvenuta il 22/02/22. A tanto ne consegue il riconoscimento in favore dell'utente dell'indennizzo richiesto. Lo stesso viene liquidato nella misura massima di € 300,00 prevista dall'art.12 co.1, All. A delibera 347/18/CONS. 6) Ulteriori indennizzi Nessun altro indennizzo può riconoscersi all'utente, oltre quello riportato al precedente punto 5), non sussistendone i presupposti, tantomeno quello avanzato al n.7 delle richieste in quanto andrebbe a duplicare l'indennità già concessa; altrettanto dicasi per le spese di procedura.

DELIBERA

Articolo 1

1. 1. Per le motivazioni illustrate in premessa, l'istanza di definizione proposta dall'utente va accolta nei seguenti limiti: Vodafone Italia spa dovrà stornare dal credito vantato nei confronti di la somma di € 300,00.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. 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.

Campobasso, 22/12/2022

IL PRESIDENTE

Fabio Talucci
23.12.2022
16:39:09
GMT+01:00