

### **DELIBERA N. 37**

# / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU) (GU14/503432/2022)

#### **Il Corecom Molise**

NELLA riunione del II 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 con protocollo n. 0066677 del 24/02/2022;

del 24/02/2022 acquisita

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### 1. La posizione dell'istante

La parte istante, nel formulario GU14, riferisce che: "Il sig. aveva un contratto con l'operatore Vodafone che comprendeva fisso più mobile ( tutto facile fisso più tutto facile mobile) per un totale a bimestre di euro 40,23 iva inclusa. In data 16/06/2021, a seguito di una telefonata pervenutagli dal numero 02-82900052 per conto di un operatore della Vodafone, identificatosi con il codice operatore n.201, il quale, proponeva all'utente, una rimodulazione migliorativa del canone fino a quel momento



sarebbe pari a €. 40, 23 a bimestre. La nuova offerta, accettata dal sig. migliorata in €. 32,90 a bimestre iva inclusa e, includeva sia l'utenza fissa che quella mobile. Per aderire al miglioramento del piano tariffario, il sig. proprio codice fiscale e gli estremi della carta di identità, inoltre, nella stessa telefonata, chiese l'invio del nuovo contratto dove venisse specificato quanto comunicatogli ma, tale richiesta risulta tutt'ora inevasa. In seguito, l'utente avvisa l'operatore di telefonia a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno che, il giorno 21/06/2021 presso la propria abitazione, si reca un tecnico incaricato dalla Vodafone per sostituire la presa del telefono fisso, mettendolo fuori uso e, informando l'utente che la linea si sarebbe ripristinata con l'arrivo del modem una volta collegato, diversamente da quanto detto dall'operatore n.201, il quale affermava che l'utenza non sarebbe mai rimasta senza linea e che il tecnico, il giorno del cambio presa avrebbe portato con se il modem e lo avrebbe collegato. Così non è stato. Il modem viene consegnato a mezzo corriere il giorno 25/06/2021. Per collegarlo (a proprie spese non essendo in grado ed essendo invalido al 100%) il sig. , ormai senza linea dal 21 Giugno, è stato obbligato a contattare un tecnico di fiducia, in quanto la Vodafone, si è sempre rifiutata di inviarne uno solo ed esclusivamente per il collegamento del terminale. Il giorno 01/07/2021, il sig si accorge che, senza preavviso veniva cambiato il numero storico della sua abitazione (nel frattempo l'utenza era ancora non funzionante), immediatamente ne chiese il ripristino e, riceverà una telefonata il 17/07/2021 da un operatore di nome Palo che, chiamava dal n. 324040190 e, proponeva una richiesta di indennizzo (per i disagi in corso) pari a 4 mesi di canone in omaggio e, il ripristino del vecchio numero. Inoltre, l'operatore comunica all'utente che la tariffa del numero mobile era a consumo e non collegata al contratto dell'utenza fissa nel canone all inclusive di euro 32,90. Tale fattispecie, ha spinto a rispedire il modem all'operatore e a comunicare tramite una segnalazione che le fatture a lui pervenute erano inesatte. Si precisa che, nel contempo subiva il blocco, oltre che dell'utenza che i suddetti fatti si verificavano, il sig. fissa anche di quella mobile, ed essendo lui invalido al 100% non potrebbe e dovrebbe stare senza l'uso del telefono. Il suddetto avvenimento ha generato danni di grave entità alla vita quotidiana dell'utente." L'utente lamenta i seguenti disservizi: a. Applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite. Alla luce di tali premesse, propone procedura di definizione con istanza inoltrata in data 24/02/2022, con le seguenti richieste: i. lo storno della fattura n.AN132320158 del 22/07/2021 di €131.20; ii. ritiro del modem a cura e spese dell'operatore; iii. indennizzo di €3000,00 per i disservizi e disagi subiti anche in virtù della perdita della numerazione; In data 26/04/2022 replicava alle memorie di Vodafone tramite l'Associazione difesa orientamento consumatori riferendo che: "Innanzitutto, si respinge la prima eccezione di inammissibilità avanzata, in quanto, la richiesta pecuniaria pari a euro 3.000, non ha alcun aspetto risarcitorio, ma la stessa, ha natura meramente indennizzatoria, inoltre, si precisa che, l'importo richiesto è stato quantificato nei vari , il quale, è stato "vittima" di più disservizi accorsi al consumatore inefficienze, come riportato nella descrizione dei fatti all'avvio del procedimento in oggetto. La mancanza di reclamo lamentata dall'operatore, per il quale è stata sollevata una seconda richiesta di inammissibilità, viene smentita attraverso la raccomandata datata



03/08/2021 attraverso cui, il consumatore espone all'operatore Vodafone, il calvario vissuto sino a quel momento, esponendo, in una missiva tutte le problematiche riscontrate. Si ricorda che, l'utente, come da certificazione allegata, è attraversato da invalidità totale e pertanto, gode di tutte le tutele e i diritti appositi, compreso quelli previsti dal settore delle telecomunicazioni. E' doveroso recriminare in tale sede, l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo, per il quale si richiede l'importo massimo previsto dalle delibere di settore. In ulteriore analisi, si eccepisce il facente riferimento all'art. 1227 del c.c. dove viene indicata una "presunta" responsabilità da parte dell'utente che ne farebbe scaturire un concorso di colpa, in quanto, il sig.

non avrebbe adottato e utilizzato il criterio di ordinaria diligenza. E' bene ricordare, che la diligenza, come previsto dal diritto privato, non è altro che, il criterio di imputazione delle responsabilità e, serve a stabilire (in questo caso) se il "consumatore/creditore" abbia utilizzato tutta la cura, l'attenzione e la competenza necessaria nell'atto compiuto, tant'è che la giurisprudenza fa riferimento alla diligenza del buon padre di famiglia. In merito alla presente controversia, non si ravvisano responsabilità attribuibili all'utente, in quanto, egli ha provveduto ad avvisare l'operatore attraverso un reclamo avente data certa in cui viene riportato in ordine cronologico quanto riscontrato, viene inoltre specificato (nel reclamo) ogni dato possibile attraverso cui il contratto in forma teleselling è avvenuto (codice operatore/numero telefono da cui è partito il contatto/data chiamata). Va tenuto conto, anche delle innumerevoli chiamate effettuate dall'utente al numero dedito all'assistenza della clientela per chiedere aggiornamenti delle precedenti lamentele aperte. 4)In ultimo, si porta all'attenzione di questo spettabile Ente che, nonostante il sig. abbia messo al corrente l'operatore del suo status di Invalido totale in forma permanente e il suo bisogno di dipendere obbligatoriamente da altri, lo stesso sia stato lasciato senza utenza mobile e fissa per un determinato periodo di tempo e nonostante egli avesse manifestato la propria impossibilità a collegare il modem a causa del suo stato di salute e di conseguenza NON poter usufruire della linea, l'utente sia stato lasciato senza la dovuta assistenza. Per tutto quanto sin qui esposto, si conferma quanto richiesto in precedenza."

## 2. La posizione dell'operatore

La parte Convocata, VODAFONE ITALIA Spa (Ho.Mobile - Teletu), evidenzia per mezzo dello studio legale associato PELLEGRIN che: "È d'uopo eccepire, in primis ed in via preliminare, in merito alle domande avanzate dalla parte ricorrente, che la richiesta di euro 3.000,00 formulata dal Sig. si palesa come meramente risarcitoria e, quindi, esula dalle competenze dell'Autorità la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla Delibera 353/2019/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto espressamente dall'articolo 20, comma 4, della citata delibera laddove viene specificato che: "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". Quanto sopra, peraltro, è stato ribadito in numerose ulteriori Delibere delle quali, a mero esemplificativo, se ne riportano solo alcune, tralasciando ovviamente le singole Delibere emesse da ogni Corecom nazionale e consultabili sul sito internet dell'Agcom: Agcom Delibera n. 136/10/CIR, Agcom Delibera n. 138/10/CIR, Agcom Delibera n. 1/11/CIR, Agcom Delibera n. 11/11/CIR, Agcom Delibera n. 12/11/CIR, Agcom Delibera n. 14/11/CIR. Si chiede, pertanto, in forza di quanto sopra espresso, il rigetto integrale delle richieste avanzate dalla parte ricorrente essendo le stesse, meramente, una richiesta di risarcimento del danno e quindi non di competenza del Corecom. 2.2 In via preliminare si eccepisce, altresì, l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste, anche economiche, formulate nel formulario GU14 che non siano coincidenti conquelle avanzate nell'istanza di conciliazione e quantificate espressamente in tale sede in euro 1.000,00. Invero, eventuali domande eccedenti la richiesta trattata dinanzi al Co.Re.Com., dovranno essere considerate necessariamente improcedibili poiché per le stesse non risulta assolto l'obbligo del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione. Si chiede, in ogni caso, all'Autorità di verificare la coincidenza tra quanto richiesto in questa sede da parte ricorrente e le pretese oggetto della conciliazione. 2.3 Vodafone evidenzia, nel merito, l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore del Sig. nella relativa fatturazione. L'odierna esponente, invero, pone in rilievo che l'utente ha aderito, in data 18.3.2021, all'offerta denominata "Internet Unlimited 20" tramite teleselling. La scrivente società, pertanto, come visibile esaminando l'allegato depositato, ha regolarmente proceduto ad attivare i servizi domandati dal Sig. Peraltro, analizzando la fatturazione emessa, è agevole rilevare come la numerazione sia stata regolarmente mantenuta attiva da Vodafone (cfr. all. 2). A ciò si aggiunga, altresì, che sui sistemi non risultano presenti segnalazioni aventi ad oggetto eventuali disservizi o malfunzionamenti (cfr. all. 3). Per mero tuziorismo difensivo, inoltre, si pone in rilievo che la presenza di reclami o segnalazioni circa eventuali disservizi o altro assume un peso determinante ai fini dell'accoglimento delle istanze e delle relative richieste indennitarie. Si richiama, a tal riguardo, l'approfondita raccolta di provvedimenti emanati dall'Agcom che confermano l'orientamento, ormai consolidato, secondo il quale gli indennizzi, nei casi in cui sia stata accertata l'effettiva responsabilità del gestore, devono essere riconosciuti a far data dalla prima segnalazione provata agli atti dalla parte istante (Delibere n. 38/12/CIR, n. 22/13/CIR, n. 89/15/CIR, n. 65/15/CIR, È d'uopo, oltre a ciò, citare la Delibera n. 59/18/CIR con la quale l'Agcom, rigettando una domanda di indennizzo per disservizi, stabilisce che: "viceversa, non si ritiene di accogliere le richieste sub iii. e iv. in quanto al fascicolo non vi è prova che la società XXX, titolare del rapporto contrattuale con Telecom Italia S.p.A., abbia tempestivamente, ovvero in costanza di disservizio, segnalato la problematica all'operatore. In particolare, non è dimostrato l'invio del reclamo datato 4 aprile 2016, pertanto valgono le considerazioni costantemente espresse dall'Autorità secondo cui, in assenza di segnalazione/reclamo il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In



altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incombe l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi". La presenza di reclami è, altresì, dirimente ai fini della delimitazione del periodo da reputare eventualmente indennizzabile. In una recentissima pronuncia, difatti, l'Agcom, pur accogliendo in modo parziale le richieste di indennizzo dell'utente, le ha circoscritte proprio sulla base della presenza dei reclami: "tuttavia, benché l'istante lamenti la sospensione dei servizi a far data dal 10 dicembre 2016, il primo reclamo in atti è datato 7 marzo 2017, solo il 16 marzo seguente il Sig. XXX ha provveduto al pagamento parziale dell'insoluto e il 20 marzo 2017 ha depositato presso il CORECOM competente l'istanza per l'adozione di un provvedimento urgente di riattivazione della linea su rete Tiscali Italia S.r.l. Ciò stante, sebbene si ritenga Vodafone Italia S.p.A. responsabile della sospensione della linea in assenza di preavviso, l'individuazione del dies a quo ai fini del calcolo del relativo indennizzo non può coincidere con la data del 10 dicembre 2016 in quanto la rilevata inerzia dell'istante, a fronte del disservizio di cui si duole, contraddice la sussistenza di un interesse concreto all'ottenimento puntuale della prestazione. Pertanto, nonostante Vodafone Italia S.p.A. non abbia dimostrato il regolare funzionamento dei servizi nel periodo compreso dal dicembre 2016 al luglio 2017, si osserva che la documentazione depositata dall'istante non prova il contrario, ma anzi l'inoperosità dell'utente antecedentemente al mese di marzo 2017 rileva sotto il profilo del principio giuridico del concorso del fatto colposo del creditore di cui all'articolo 1227 del codice civile, espressamente richiamato anche nelle Linee Guida di cui sopra. Nel caso di specie, infatti, premesso che al fascicolo non risultano reclami aventi a oggetto contestazioni delle fatture insolute, può ritenersi che l'istante, creditore dell'indennizzo da inadempimento, non ha usato l'ordinaria diligenza per evitare la causazione del disservizio di cui si duole in quanto ha provveduto al pagamento parziale dell'insoluto solo nel mese di marzo 2017. Analoghe considerazioni valgono in merito all'individuazione del dies ad quem. Infatti, nonostante l'utente adduca che sino al mese di luglio 2017 la linea non era stata riattivata, si rileva che dopo provvedimento temporaneo adottato dal CORECOM Campania, in data 28 marzo 2017, non risultano ulteriori reclami di disservizio, pertanto nulla testimonia il persistere dello stesso". In virtù di quanto sopra esposto, pertanto, la domanda di indennizzo avanzata dovrà essere necessariamente rigettata. -2.4 Nel merito, poi, 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". Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Manca, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. Né, tanto meno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della



possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di propria tesi che responsabilità del gestore odierno scrivente. Vodafone, inoltre, rileva di aver altresì inviato all'utente apposita nota informativa confermando la correttezza della fatturazione emessa (cfr. all. 4). -2.5 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 Secondo l'orientamento costante della giurisprudenza di l'ordinaria diligenza". diligenza sopra citata si specifica nell'attivarsi legittimità, invero, l'ordinaria 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). In relazione, poi, al grado di colpa in cui si attua la negligenza del creditore, rilevato che le Sezioni Unite della Cassazione affermano come un comportamento omissivo caratterizzato dalla colpa generica sia sufficiente a fondare il L'Agcom, quindi, ha recepito il del creditore/danneggiato. concorso di colpa 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). -2.6 Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 344,12. 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 344,12.

## 3. Motivazione della decisione

In via preliminare, con riferimento all'eccezione sollevata dallo stesso operatore in merito all'inammissibilità della richiesta di risarcimento del danno, si richiama la costante giurisprudenza dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, secondo cui la domanda di risarcimento del danno, nell'ottica del favor utentis, può intendersi come istanza volta a ottenere il riconoscimento degli indennizzi per i disservizi subiti dall'istante nel corso del rapporto contrattuale con l'operatore adito ed è fatta salva la



possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito. Pertanto, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte per le considerazioni che seguono. Occorre innanzitutto effettuare una breve ricomposizione della vicenda, il sostiene di aver aderito in data 16/06/2021 alla proposta contrattuale dell'operatore n.201 (02-82900052) che, tramite teleselling, gli offriva, ad un costo di euro 32.90, il servizio di linea fissa – mobile e internet. Successivamente, in data 21/06/2021 veniva raggiunto da un tecnico Vodafone il quale, non avendo ancora la disponibilità del nuovo modem, sostituiva esclusivamente la presa telefonica rendendo di fatto la linea non utilizzabile. In data 25/06/2021 veniva inviato il modem presso la residenza del sig. il quale essendo invalido al 100% non aveva la possibilità di ritirarlo né, tantomeno, di installarlo. In data 30/06/2021, al fine di poter usufruire dei servizi internet e voce, il ricorrente si trovava costretto a incaricare un tecnico di fiducia per l'istallazione del modem. Agli atti risultano depositati due reclami inviati dal sig. Benedetto con raccomandate A/R, rispettivamente in data 07/07/2021 e 03/08/2021, dai quali si evincono le vicende succitate. Vodafone, nelle proprie memorie difensive, riferisce di aver preso in carico ed attivato l'offerta denominata "Internet Unlimited20" ma, pur essendo nelle proprie possibilità, non fornisce copia del contratto o del vocal order con il quale il sig. avrebbe aderito a tale offerta. Come da consolidato orientamento Agcom (cfr Del.591/16/CONS, 189/19/CIR, 43/17/CIR), in caso di contratti a distanza quale quello stipulato dall'utente e in tal senso non smentito dal gestore, solo tramite verbal order sarebbe stato possibile evincere, inequivocabilmente, le condizioni economiche prospettate in sede di proposta contrattuale all'utente e solo l'operatore avrebbe potuto/dovuto produrne copia. E' ormai pacifico, infatti, che incombe sull'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati riportati in fattura tramite l'esibizione della documentazione contrattuale descrittiva delle condizioni economiche dell'offerta commerciale sottoscritta che consentano un raffronto puntuale fra piani tariffari e addebiti in fattura, altrimenti si configura, in linea di principio, il diritto dell'utente allo storno delle fatture e/o al rimborso delle voci contestate. Appare, pertanto, particolarmente inefficace, oltre che contraddittoria, la critica mossa da Vodafone nei confronti dell'istante avuto riguardo alla mancata produzione di documentazione comprovante le proprie pretese, atteso che l'unico strumento dirimente la questione controversa, il contratto, è nella disponibilità dell'operatore che tuttavia non l'ha prodotto, nonostante fosse tenuto a farlo. (Corecom Abruzzo Del. 66/2020). Deve evidenziarsi che il caso in esame verte sostanzialmente su una mancanza di trasparenza e informativa precontrattuale da parte dell'operatore, a causa della quale l'istante ha stipulato un contratto non ritenendo di incorrere nella fatturazione di importi ulteriori rispetto a quelli prospettati tramite teleselling pari a 32,90€. In via generale, con riferimento alla contestazione dell'istante, giova richiamare l'orientamento consolidato secondo cui, in base ai principi sull'onere della prova in materia di adempimento delle obbligazioni di cui alla consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387; 26 gennaio 2007 n. 1743; 19 aprile 2007 n. 9351; 11 novembre 2008 n. 26953, 3 luglio 2009, n. 15677 e da ultimo Cass., sez. II, 20 gennaio 2010 n. 936), "il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il



risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi". Sempre in via generale, si richiama ancora l'articolo 2, comma 2, lettera c) del decreto legislativo n. 206/2005, c.d. Codice del Consumo e successive modificazioni, il quale annovera tra i diritti fondamentali del consumatore quello "ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità" nei rapporti di consumo. Ancora, con riferimento all'ambito delle telecomunicazioni, la Delibera Agcom n. 417/01/CONS, allegato A), detta le linee guida relative alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni che gli operatori devono rispettare. In particolare, dalla citata delibera si evince che le informazioni rivolte al pubblico devono essere ispirate al necessario principio di trasparenza e garantire la comprensibilità dell'informazione, della comunicazione pubblicitaria e facilitare i processi di comparabilità dei prezzi. Inoltre, la Delibera Agcom n.179/03/CSP, Allegato A), all'articolo 4 evidenzia che: "gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi (...) la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi (...) avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buonafede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli". Ne consegue, che gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo, perché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto di scelta dell'utente finale e la conseguente possibilità di orientamento consapevole verso una diversa offerta commerciale. Dalla documentazione, infatti, non si evince che l'operatore abbia informato in maniera esaustiva l'utente circa i costi che sarebbero stati presenti in fattura. È da notare, altresì, che detta società non ha prodotto elementi probatori attestanti la regolare e corretta gestione del cliente in pendenza del reclamo inviato dall'istante. Infatti, a fronte della segnalazione documentata agli atti e delle richieste dell'utente, il gestore ha omesso di comunicare in maniera puntuale quale tipologia di controlli di gestione e di accertamento contabile abbia effettuato, limitandosi a sostenere la correttezza degli importi fatturati. Quindi, atteso che, in ragione della natura contrattuale del rapporto di fornitura, incombe sul gestore telefonico l'onere probatorio del corretto computo dei costi contenuti in fatturazione, in linea con le condizioni stabilite nel contratto concluso tra le parti e che quest'ultimo non ha dato evidenza probatoria della correttezza degli importi fatturati, deve ritenersi non provata l'applicazione delle condizioni conomiche accettate dall'utente. Pertanto in accoglimento della domanda sub i) deve disporsi la regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante il ricalcolo delle fatture emesse da Vodafone dal sorgere del rapporto contrattuale fino a chiusura del ciclo di fatturazione, con storno di quanto fatturato in eccedenza. La domanda sub ii), riferita al ritiro del modem a cura e spese dell'operatore, va rigettata non rientrando nelle competenze di questa Autorità così come stabilito dall'allegato A del. n. 353/19/CONS. In merito alla domanda sub iii), parte ricorrente nulla eccepisce in merito al disservizio subito sulla linea fissa in seguito all'intervento del tecnico Vodafone, accettando, di conseguenza, quanto dichiarato dall'utente. Si ritiene quindi veritiera la sospensione della linea telefonica fissa dal 21/06/2021 al 30/06/2021 per un totale di dieci (10) giorni, tale interruzione da diritto all'indennizzo previsto dall'art.6 All. A Del. n.347/18/CONS in base al quale in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a 6 euro per ogni giorno di interruzione. Alla luce del citato articolo si riconosce alla parte istante un indennizzo così calcolato 6€ x 10 (giorni di interruzione) per un totale di euro 60.

## **DELIBERA**

## Articolo 1

1. In parziale accoglimento dell'istanza presentata del Sig.

, per i motivi sopra indicati, l'operatore VODAFONE, è tenuto a: a) stornare addebiti riferiti alla numerazione riguardanti il periodo successivo al 16/06/2021, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'utente; b) versare all'istante la somma di euro 60,00 (sessanta), a titolo di indennizzo per la sospensione/cessazione del servizio, ai sensi dell'articolo 6 del Regolamento indennizzi.

- 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, 23/12/2022

IL PRESIDENTE