

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/591880/2023****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX- Vodafone XXX  
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. 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. 696/20/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla 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;

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 l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 06/03/2023 acquisita con protocollo n.00XXXXXX del 06/03/2023  
Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

A seguito della procedura di conciliazione, conclusasi con verbale di mancato accordo del 06/03/2023, l’istante ha presentato istanza di definizione in pari data nei confronti di Vodafone XXX, d’ora in poi Vodafone. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, ha dichiarato quanto segue. “Contratto del 24/01/2022 Family Plan inclusivo di: ADSL Fibra, Telefono cellulare con giga illimitati e SMS illimitati e SIM mobile dati aggiuntiva con funzionamento Italia e Europa, prezzo offerta 34,90 al mese tutto compreso. In realtà tale fornitura Internet (sia ADSL che SIM mobile, che connessione internet sim cellulare) non ha mai funzionato, prima per ‘Guasti tecnici alla linea’, secondo quanto Vodafone stessa ammetteva, nei mesi di febbraio e marzo per intere settimane, tant’è che hanno inviato un tecnico per 2-3 volte, che ha detto di aver risolto il guasto, ma poi il disservizio è continuato. A questi ‘guasti’ si sono intervallate numerose disattivazioni dolose della linea

da parte di Vodafone, con scuse varie. Inoltre, non venivo mai correttamente informata della situazione, ma venivo costantemente presa in giro dal 190 con informazioni contraddittorie e non veritiere. In ogni caso era stato garantito lo storno dalla prima fattura dei periodi di non funzionamento di Internet, che peraltro mi causavano danni professionali, perdita riunioni importanti, danni alla salute, ecc.. Ho fatto diversi reclami fin dal 5 aprile relativi alla bolletta con scadenza 28 marzo, sia telefonici che via email ed infine via PEC, tutti documentati, senza mai ricevere riscontro da Vodafone degli stessi. Lamento inadempimento contrattuale totale per quanto riguarda la connessione Internet e chiedo storno dalla bolletta di tutti gli importi contestati, nonché dei periodi di guasto documentati da sms e mail; chiedo inoltre indennizzo per i periodi in cui Vodafone ha disattivato ‘a singhiozzo’ la fornitura, ovvero almeno un mese, peraltro facendomi sempre credere che non era disattivata, ma che c’erano ‘problemi tecnici’ sulla rete in zona, cosa che si è rivelata falsa. Chiedo infine ripristino immediato e temporaneo del servizio, in attesa di conciliazione. Infine, dopo avere eseguito anche l’ultimo bonifico per la fattura AO001XXXX1 per Giga Speed Plus con scadenza 28-01, che ho immediatamente registrato al numero mi riservo di chiedere il risarcimento di tutti i danni, anche morali, patiti, in caso di fallimento della conciliazione. Nell’ultima pec del 21/04 ho precisato: Spett.le Vodafone, come da accordi telefonici di ieri con la vostra consulente tecnica amministrativa XXX, XXXX, sono sempre in attesa di rettifica ultima bolletta con gli sconti annunciati rispetto ai periodi di non funzionamento in febbraio marzo, nonché fatturazione non prevista per sim mobile extra non funzionante già in gennaio 2022 e immediatamente disattivata da vostro rivenditore alla stipula contratto. Inoltre, contrariamente a quanto affermato da XXX, i ‘guasti’ e le interruzioni della linea da parte vostra sono continui, compresa domenica 17 e dal 18 aprile in poi, oggi incluso. Si richiede pertanto riattivazione immediata del servizio e si attende bolletta rettificata. Vi ricordo che la linea internet è uno strumento di lavoro e che mi state creando danni irreversibili di cui intendo chiedere il dovuto risarcimento. Distinti saluti”. In base a tali premesse, l’istante ha richiesto: a) “Ho già presentato diversi reclami, documentandoli opportunamente, per inadempimento contrattuale totale per quanto riguarda la connessione Internet e chiedo storno dalla bolletta con scadenza 28-03 di tutti gli importi contestati, ovvero -14,74 euro (Speed Plus non funzionante nel periodo dicembre 2021 e gennaio 2022 o funzionante solo in parte, con numerose e frequenti disconnessioni per tutto il periodo ottobre-dicembre 2021). In ogni caso tutti gli importi fatturabili per Speed Plus sono già stati saldati con bonifico del 14/04 per la fattura AO001XXXX1 del 8/01/22 con scadenza 28/01, fattura bimestrale che doveva coprire anche ogni consumo di febbraio, che comunque non c’è stato perché tale sim era stata disattivata con apertura nuovo contratto Family Plan. - 3,28 euro per Giga sim dati 150 del 04-02-22 (non funzionante) - Almeno la metà dell’importo di 28,60 euro per Vodafone Family Plan per ADSL e cellulare, dato che solo il servizio Voce e sms ha funzionato, senza nemmeno i dati da cellulare - Risarcimento/ Indennizzo da concordare per Speed Plus almeno per il periodo citato (da ottobre 2021 a gennaio 2022, causando l’interruzione o il fallimento di numerose riunioni di lavoro e studio, nonché la perdita di opportunità di lavoro ed altri danni personali). - Family Plan: storno già concordato (ma non avvenuto) dei periodi di guasto documentati da sms e mail che equivalgono ad almeno 40 gg di disservizi tra febbraio e marzo 2022; chiedo inoltre indennizzo per i periodi in cui Vodafone ha disattivato “a singhiozzo” la fornitura, ovvero almeno un mese tra marzo e aprile 2022, peraltro facendomi sempre credere che la linea non era disattivata, ma che c’erano “problemi tecnici” sulla rete in zona, cosa che si è rivelata non veritiere. Inoltre sono costretta a parlare con il 190 e con altri servizi clienti Vodafone quasi ogni giorno da più di un mese ed ho ricevuto fino a 10 telefonate al giorno a cui dovevo rispiegare ogni volta la situazione, che fingevano di non conoscere, ricevendo scarse informazioni, tutte contraddittorie, infondate e spesso volte a confondermi, fino allo sfinimento. Ho perso quasi un mese di “normale lavoro” ed i mesi precedenti, fin da ottobre, sono comunque stati sempre danneggiati, interrotti o lesi da queste interruzioni, disattivazioni e disservizi. Chiedo infine ripristino immediato e temporaneo del servizio, in attesa di conciliazione. In caso di mancato ripristino, chiedo indennizzo di euro 50/giorno per danni professionali e spese di connessione presso terzi, tutte documentabili. Mi riservo di chiedere il risarcimento di tutti i danni, anche morali, patiti, in caso di fallimento della conciliazione o soluzione bonaria”. Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 1.200. In data 08/05/2023, l’istante evidenziava a fascicolo che, contrariamente a quanto asserito da Vodafone, il servizio risultava ancora disattivato e che il mancato ripristino della linea impediva l’invio delle memorie e la partecipazione al procedimento “ad armi pari”. In data 10/05/2023, l’istante produceva “memoria provvisoria di riepilogo dei principali disservizi-inadempimenti-danni subiti...” “in attesa di conferma ottemperanza al GU del 9/05/2023, per consentire al consumatore un corretto accesso al fascicolo e conseguenti nuovi termini di replica” precisando quanto segue. “L’utente, Dott.ssa Arch. XXX, ha sottoscritto una Proposta di Abbonamento ‘Family Plan’ presso rivenditore autorizzato Vodafone ‘Salcom Tech srl’ di via Ugo Bassi a Bologna, in data

24/01/2022. Il contratto doveva essere inclusivo di: Rete fissa, ADSL Fibra, Telefono cellulare con Giga illimitati e SMS illimitati e SIM mobile dati aggiuntiva con funzionamento Italia ed Europa, prezzo in offerta: 34,90 euro al mese tutto compreso. In realtà però: - Nessuna rete telefonica fissa è stata installata. - la fornitura Internet (sia ADSL che SIM mobile, che connessione internet sim cellulare) non ha mai funzionato, prima per "Guasti tecnici alla linea", secondo quanto Vodafone stessa ammetteva, nei mesi di febbraio e marzo per intere settimane, tant'è che veniva inviato un tecnico per 2-3 volte, che ha detto di aver risolto il guasto, ma poi il disservizio è continuato. Si segnala a tale proposito che il contratto prevedeva: 1. Garanzia di conformità per il consumatore di 24 mesi dalla data di consegna di Vodafone Station e accessorie. 2. Ulteriore garanzia di 48 mesi con impegno a sostituire il materiale con difetti di conformità, a condizione che venga denunciato entro 2 mesi dall'utente. Nessuna di queste garanzie è stata applicata, nemmeno per il dispositivo 'saponetta' non funzionante, nonostante i reclami presentati. L'utente era quindi costretta a sostituirla a proprie spese (ulteriori 60 euro), ma nemmeno tale sostituzione garantiva il corretto funzionamento. A questi 'guasti' si sono intervallate numerose disattivazioni dolose della linea da parte di Vodafone, i cui dipendenti del 190 allegavano le scuse più varie, tutte inverosimili ed in contrasto l'una con l'altra. Inoltre non venivo mai correttamente informata della situazione, ma appunto venivo costantemente presa in giro dai dipendenti del 190, con informazioni contraddittorie e non veritiere. In ogni caso era stato garantito lo storno dalla prima fattura dei periodi di non funzionamento di Internet, che peraltro mi causavano danni professionali, perdita di riunioni importanti, danni alla salute, ecc. Ho presentato diversi reclami fin dal 5 aprile 2022 relativi alla bolletta con scadenza 28 marzo 2022, secondo le modalità contrattuali indicate da Vodafone, ovvero: sia reclami telefonici al 190, che via email ed infine via PEC, tutti documentati, senza mai ricevere riscontro ed ottemperanza da Vodafone a quanto pattuito e da loro promesso durante tali scambi. (Documentati anche con registrazioni telefoniche; cfr. resoconti nelle mails e pec di reclamo) - Lamento inadempimento contrattuale totale per quanto riguarda la connessione Internet e chiedo storno dalla bolletta di tutti gli importi contestati, nonché dei periodi di guasto documentati da sms e mail; chiedo inoltre un indennizzo per i periodi in cui Vodafone ha disattivato 'a singhiozzo' la fornitura, ovvero almeno un mese, peraltro facendomi sempre credere che non era disattivata, ma che c'erano 'problemi tecnici' sulla rete in zona, cosa che si è rivelata falsa, anche da confronto diretto con altri vicini e utenti Vodafone del condominio. - Lamento inoltre (e mi riservo di documentare ulteriormente) il protrarsi dei disservizi patiti, ma anche il tono palesemente irrispettoso, nonché il contenuto non veritiero di tutte le telefonate intercorse per mesi con gli impiegati Vodafone del 190, con comportamenti vessatori, informazioni inveritiere, addirittura commenti sessisti e finte "consulenze" che si rivelavano puntualmente delle prese in giro. Comportamenti reiterati e collegati tra loro assimilabili a stalking di gruppo (o sorta di 'mobbing') evidentemente 'dettati dall'alto. Infine, dopo avere eseguito anche il bonifico per la fattura AO001XXXX1 per la sim 'Giga Speed Plus' con scadenza 28-02-22, che avevo immediatamente registrato al numero telefonico preposto, mi riservavo di chiedere in opportuna sede, il risarcimento di tutti i danni, anche morali, patiti, in caso di fallimento della conciliazione. Nella pec del 21-04-2022 ho inoltre precisato: Spett.le Vodafone, come da accordi telefonici di ieri con la vostra consulente tecnica amministrativa XXX, XXXXX, sono sempre in attesa di rettifica ultima bolletta con gli sconti annunciati rispetto ai periodi di non funzionamento in febbraio marzo, nonché fatturazione non prevista per sim mobile extra non funzionante già in gennaio 2022 e immediatamente disattivata da vostro rivenditore alla stipula contratto. Inoltre, contrariamente a quanto affermato da XXX, i 'guasti' e le interruzioni della linea da parte vostra sono continui, compresa domenica 17 e dal 18 aprile in poi, oggi incluso. Si richiede pertanto riattivazione immediata del servizio e si attende bolletta rettificata. Vi ricordo che la linea internet è uno strumento di lavoro e che mi state creando danni irreversibili, di cui intendo chiedere il dovuto risarcimento. Ancora, sempre a titolo di esempio, in data 26/04/2022, dopo oltre 20 giorni dal primo reclamo, ero costretta a segnalare nuovamente via Pec: 'Spett.le Vodafone, riscontro Vostra Pec del 25 aprile, che però non è leggibile e poco chiara in molti punti. Chiedo pertanto spiegazioni: \_cosa significa 'il giorno 19.04.2022 è stato consegnato il messaggio della sospensione (SIC)'?? (Mia) Risposta: Vi confermo che ancora oggi, 26 aprile, la linea ADSL e Wi-fi risulta disattiva. \_ '...ha con vodafone un importo aperto (non pagato) pari a € 34.89 relativi alla fattura AO0XXXX00 del 08 marzo 2022 periodo 03 gennaio 2022 - 02 marzo 2022'? (Mia) Risposta: per quanto riguarda la bolletta in oggetto attendo la rettifica di tutti gli importi contestati/non dovuti e lo storno dei periodi di mancato funzionamento e disservizio, come da mia segnalazione e richiesta, ovvero: - Mancato funzionamento ADSL e Internet fin dall'inizio contratto, documentato fin dal 3 febbraio con varie uscite del vostro Tecnico, per entrambi i mesi febbraio e marzo. In sintesi: almeno 60 giorni di disservizio (perfettamente documentati) e almeno 15 giorni di servizio disattivato 'a singhiozzo' da parte vostra, abusivamente (anch'essi documentati).

Ancora oggi il servizio non è attivo, nonostante la mia istanza. Attendo quindi la bolletta rettificata, comprensiva di proposta di indennizzo da parte Vostra per i guasti e i periodi di non funzionamento Internet (praticamente per tutta la durata del contratto). Non appena ricevuto quanto sopra, valuterò se accettare la Vostra proposta di indennizzo e/o richiesta pagamento di eventuali importi residui risultanti a mio debito/credito e Vi darò riscontro. Con ogni più ampia riserva. Distinti saluti' Nel 2022 ho chiesto quindi: - Il ripristino immediato del servizio, in attesa di conciliazione, ma anche in questo caso è stato riattivato 'a singhiozzo', con numerose ed improvvise interruzioni, che si sono protratte almeno fino all'8 maggio 2023 incluso. -Inoltre, per quanto riguarda il precedente contratto 'Speed Plus' ricaricabile: non era funzionante nel periodo dicembre 2021 e gennaio 2022 o funzionante solo in parte, con numerose e frequenti disconnessioni per tutto il periodo ottobre-dicembre 2021). 'In ogni caso tutti gli importi fatturabili per Speed Plus sono già stati saldati con bonifico del 14/04/2022. Per la fattura AO00XXXXX del 8-01-22 con scadenza 28-01: fattura bimestrale che doveva coprire anche ogni consumo di febbraio, che comunque non c'è stato perché tale sim era stata disattivata con apertura nuovo contratto Family Plan. - 3,28 euro per Giga sim dati 150 del 04-02-22 (non funzionante) - Almeno la metà dell'importo di 28,60 euro per Vodafone Family Plan per ADSL e cellulare, dato che solo il servizio voce e sms ha funzionato, senza nemmeno i dati da cellulare. - Risarcimento/Indennizzo per Speed Plus almeno per il periodo citato (da ottobre 2021 a gennaio 2022, causando l'interruzione o il fallimento di numerose riunioni di lavoro e studio, nonché la perdita di opportunità di lavoro ed altri danni personali): -Indennizzo pregresso minimo quantificabile ad almeno 600 euro per oltre 90 giorni di disservizio della sim 'Speed Plus'. - Family Plan: storno già concordato (ma mai avvenuto) dei periodi di guasto documentati da sms e mail che equivalgono ad almeno 40 gg di disservizi tra febbraio e marzo 2022; - Ho chiesto inoltre indennizzo per i periodi in cui Vodafone ha disattivato 'a singhiozzo' la fornitura, ovvero almeno un mese tra marzo e aprile 2022, peraltro facendomi sempre credere che la linea non era disattivata, ma che c'erano 'problemi tecnici' sulla rete in zona, cosa che si è rivelata non veritiera. -Inoltre sono stata costretta a contattare il 190 quasi ogni giorno da più di un mese e ho ricevuto fino a 10 telefonate al giorno da diversi 'consulenti' Vodafone, a cui dovevo rispiegare ogni volta la situazione, che fingevano di non conoscere, ricevendo scarse informazioni, tutte contraddittorie, infondate e molto spesso volte a confondermi, fino allo sfinimento. Ho perso quasi un mese di 'normale lavoro' ed i mesi precedenti, fin da ottobre 2021, sono comunque stati sempre danneggiati, interrotti o lesi da queste interruzioni, disattivazioni e disservizi. A titolo 'bonario' avevo chiesto un indennizzo minimo di euro 50 euro giorno per danni professionali e spese di connessione presso terzi, per il periodo 2021 e 2022, quantificabili quindi in - 3500 euro (50 euro \* 70 giorni) a cui si aggiunge: - Il pregresso indennizzo di 600 euro per oltre 90 giorni di disservizio della sim 'Speed Plus'. Totale periodo 2021-2022: 4100 euro. Con riserva di chiedere il risarcimento di tutti i danni, anche morali, patiti in sede di giudizio, in caso di fallimento della conciliazione o definizione. Tuttavia, per il 2023, visto il protrarsi dei disservizi e della mancata assistenza, tale richiesta di indennizzo minimo giornaliero per l'inadempimento nella fornitura di ogni collegamento Internet, la consumatrice ha formulato richiesta di Indennizzo minimo giornaliero di 300 euro, dato che tali continue e perduranti interruzioni le hanno provocato un danno incontestabile sia di lavoro, che alla propria salute, come documentato da ogni reclamo presentato da settembre 2022 a maggio 2023. Per 'Connettività Wireless' deve infatti intendersi una fornitura di collegamento internet costante e stabile, mentre le continue interruzioni intenzionalmente disposte da Vodafone (e non dovute a guasti tecnici) erano chiaramente finalizzate a danneggiare l'utente e a turbarne il normale e quotidiano uso lavorativo, nonché al fine di esasperarla. Pertanto, tali disservizi sono aggravati dalla palese intenzionalità del disservizio, finalizzato a indurre l'utente a cambiare fornitore e quindi a rinunciare ad ogni reclamo e/o procedura risarcitoria in sede di mediazione e/o giudiziaria. - Contrariamente a quanto asserito da Vodafone nella breve contestazione del provvedimento temporaneo, ad oggi il servizio risulta ancora disattivato: sia la Vodafone Station, che la sim mobile a tutto 8 maggio 2023 non funzionano, come da relative prove foto-video qui prodotte (doc). L'utente continua subire il danno del disservizio da mesi, pur continuando a pagare. Danno a cui si aggiunge la beffa delle continue contro-verità di controparte, che finge di aver riattivato il servizio, causando ulteriori danni e perdite di tempo considerevoli per le verifiche all'utente, già vessata da un anno di disservizi ed inadempimenti contrattuali, accompagnati da ripetuti comportamenti persecutori e vessatori, nonché da violazioni della privacy. Si ribadisce la richiesta di indennizzo giornaliero già sommariamente indicata, ovvero 300 euro per ogni ulteriore giorno di mancata erogazione della connessione a partire da gennaio 2023, corrispondente ad una giornata lavorativa persa, in toto o in parte, al disagio ed alle perdite di chance in fase cruciale per la carriera lavorativa e didattica della consumatrice, come documentato. (Doc 300 euro x (minimo) 28 giorni (dal 13-04 al 9-05 2023) = 8400 euro. - Richiesta rimborso

‘spese vive’ per connessioni temporanee, sim a consumo, ricariche, dispositivo mobile ‘saponetta’ ed ogni tipo di soluzione palliativa alla totale interruzione delle connessioni Internet tra marzo e maggio 2023: 220 euro (doc Totale indennizzo richiesto: 12720 euro Con riserva di ulteriore verifica e precisazione del calcolo dell’indennizzo finale richiesto. Senza ripristino della linea l'utente non può accedere al fascicolo, né inviare le memorie, e quindi non può partecipare al procedimento in corso ad armi pari. - Inoltre si contesta quanto dolosamente asserito, ovvero che l'utente non avrebbe pagato le fatture da gennaio 2022 ad oggi. Tale affermazione è falsa e diffamatoria. Vodafone ha ricevuto tutti i pagamenti delle fatture inviate, come da bonifici che in parte si allegano. (doc - Vodafone non risponde ai solleciti di rispettare il contratto, ovvero di inviare via mail all'utente le fatture mancanti all'indirizzo di fatturazione indicato su tutti i documenti: XXX.XXXX@gmail.com Pertanto Vodafone è all'origine di ogni eventuale ritardo o insoluto, dato che la consumatrice non può pagare per un servizio non ricevuto e/o non documentato da relative fatture. Inoltre, alla luce degli incontestabili, costanti e reiterati inadempimenti e disservizi, nonché degli indennizzi dovuti, nessun presunto ‘insoluto’ può essere ragionevolmente richiesto, per un servizio non fornito o fornito “a singhiozzo”, con tutti i danni che ne conseguono. - L’utente ribadisce e segnala di non aver ancora potuto accedere alle memorie avverse e relativa documentazione (come già indicato), in primis a causa dell’interruzione della connessione internet fino al 9 maggio incluso. Infatti soltanto a partire da oggi, senza tuttavia riceverne conferma da Vodafone, ho potuto finalmente constatare che, riavviando la Vodafone Station per l’ennesima volta (dopo molte precedenti prove infruttuose nei giorni scorsi), questa dava finalmente segnale di funzionamento. - Inoltre a causa di un lungo periodo di malattia, con prognosi fino al 21 maggio incluso (doc) Per tali motivi è stata richiesta ufficialmente al responsabile del procedimento Dott. XXX, una proroga per la presentazione di memorie, repliche e documenti utili, di almeno 5 giorni successivi all’effettivo ripristino della connessione, a patto che questa riguardi ogni dispositivo previsto dal contratto e non sia, ancora una volta ‘a singhiozzo’ o ‘su ricatto’. Infine non è stata comunicata all’utente la conferma del denegato consenso all’utilizzo di qualsiasi dato personale a scopi commerciali o comunque a comunicare tali dati a terzi, per qualsiasi motivo, senza la propria autorizzazione scritta, ai sensi della vigente normativa in materia di privacy. Con ogni più ampia riserva di completare, integrare, correggere e documentare, anche con argomenti e documenti in replica alle eventuali scritture di controparte, entro i nuovi termini richiesti...”. Sempre in data 10/05/2023, l’istante depositava ulteriore documentazione e dichiarava: - con nota delle ore 21:22, che “La Proposta di contratto per il pacchetto 'Family Plan' firmata presso il rivenditore Vodafone evidenzia in modo incontestabile che la sim della chiavetta o 'saponetta' portatile inclusa nell'offerta è la XXXXXXXX, quindi non certo una sim ricaricabile come asserito da Vodafone, ma inclusa nel forfait contrattuale di 34, 90 euro ogni due mesi, comprensivi di Internet fibra con Vodafone Station (in realtà misto rame). Vodafone insiste pretestuosamente con la scusa di un'asserita ricarica di una precedente sim, che invece è stata disattivata con il nuovo contratto, fin da febbraio 2022. Nessuna ricarica è stata richiesta di tale sim dismessa, proprio perché inutilizzata e sostituita dalla nuova sim inserita nel contratto, che però ad oggi continua a non funzionare. Si conferma quindi il comportamento dilatorio, finalizzato a confondere l'utente e il mediatore, al chiaro fine di non rispondere in merito agli inadempimenti contrattuali. e Vodafone station”; - con nota delle ore 21:46, che: “In merito alla richiesta presentata il 9 maggio, di differimento dei termini per le memorie di replica, fissati all'11 maggio, si allega certificato di 'Prolungamento di malattia' dal 21 aprile al 21 maggio incluso ... ”.

Costituitosi con memoria del 11/04/2023, 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 dell’utente. Nello specifico, difatti, pone in rilievo che sui sistemi risulta presente un’unica segnalazione tecnica, peraltro risolta positivamente entro le tempistiche previste dalla normativa di settore, con annessa emissione di apposita nota di credito di euro 21,98 ed accredito visibile nella fattura AXXXXXXX a titolo di ristoro conciliativo (allegati). Precisa, inoltre, che a partire dal mese di aprile 2022, come peraltro comunicato in sede di negoziazione nonché previsto dalle condizioni generali di contratto, ha provveduto a sospendere i servizi a causa degli insoluti presenti, previi regolari preavvisi di sospensione (allegati). Il servizio, ad ogni buon conto, è stato comunque ripristinato in data 22/04/2022. Vodafone, pertanto, contesta le asserzioni della parte istante poiché conferma di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandati avendo mantenuto la linea attiva e correttamente funzionante sui propri sistemi. Né, tanto meno, l’utente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore. E’, quindi, palese il mancato adempimento da parte ricorrente all’onere probatorio ed all’onere di allegazione sullo stesso gravanti, con conseguente violazione del

diritto di difesa del gestore. Pone altresì 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. A tal riguardo, richiama diversi 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, n. 22/16/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 XXX, 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 XXX. Ciò stante, sebbene si ritenga Vodafone XXX 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 XXX 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 l'adozione del 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 dovrà essere necessariamente rigettata. Nel merito, poi, eccipisce che in base a quanto stabilito dalla delibera 390/2021/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. Se non diversamente indicato, il termine per ottemperare al provvedimento è di trenta giorni dalla notifica dello stesso." 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. Vodafone, poi, rileva l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente. Pertanto, in virtù di quanto statuito dall'art. 14, comma 4, della delibera 347/18/CONS: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte." Eccipisce, poi, che la domanda

dell'utente, come formulata, non merita accoglimento non avendo l'utente assolto l'onere probatorio previsto a suo carico ex articolo 2697 c.c., criterio che assurge alla dignità di principio generale dell'ordinamento giuridico e che rappresenta il naturale discrimen che orienta il giudicante. In merito, richiama l'orientamento costante di Agcom e dei vari Corecom in materia di onere della prova, secondo cui "l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno l'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione", da cui discende che "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente" (ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR, e delibera Corecom E-R n. 7/21). L'utente, rispetto alla fattispecie in esame, non ha difatti allegato agli atti alcuna prova utile a supporto di quanto lamentato e richiesto. Sotto il profilo amministrativo e contabile precisa che l'utente è attualmente attivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 296,09. Reitera le eccezioni più sopra indicate, contestando, altresì, le affermazioni dell'utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e rimborso con conseguenziale, 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, 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 296,09.

Preliminarmente, occorre rilevare come l'oggetto delle pronunce dell'Autorità abbia un contenuto c.d. "vincolato", in quanto limitate, una volta riscontrata la fondatezza dell'istanza, a disporre la liquidazione di indennizzi, oltre che rimborsi e/o storni di somme non dovute. Risulta pertanto inammissibile, perché esula dalla competenza del Corecom, qualsiasi richiesta di risarcimento del danno. E' comunque fatto salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria Ordinaria. Inoltre, non può essere trattata nell'ambito del presente procedimento, in quanto connessa ad un obbligo di fare estraneo alla cognizione del Corecom ai sensi dell'art. 20, comma 4, dell'allegato B alla delibera 194/23/CONS, la richiesta di ripristino del servizio. Sono fatte salve, invece, le richieste di ripristino temporaneo previste dall'art. 5 del predetto allegato, trattabili nell'ambito dei relativi procedimenti d'urgenza che altro sono rispetto al presente procedimento di definizione della controversia. Oltre a ciò, è necessario precisare che nessuna valenza può essere attribuita alla documentazione prodotta dall'istante in fase di repliche, unitamente alle richieste ivi formulate, poiché tale specifica fase procedurale va utilizzata come occasione di eventuale dettaglio di quanto già esplicitamente indicato nell'istanza introduttiva, come previsto dall'art. 16 dell'allegato A alla delibera 194/23/CONS. Diversamente, mentre l'istante si gioverebbe di due momenti di difesa (in fase di deposito dell'istanza e in sede di replica), l'operatore si potrebbe avvalere della sola fase di deposito delle memorie difensive, con conseguente pregiudizio per il proprio diritto di difesa. Va poi evidenziata, a carico di parte istante, una violazione dei principi in materia di chiarezza e sinteticità degli atti: i fatti e le richieste sono stati esposti infatti in maniera inutilmente prolissa, rinviando a copiosi allegati e rendendo particolarmente difficoltosa l'attività istruttoria a carico dell'Ufficio scrivente. Tutto ciò premesso, le richieste di storno e indennizzo formulate da parte istante vengono accolte parzialmente nei termini che seguono. In via generale, qualora l'utente lamenti l'inadempimento rispetto allo specifico accordo tra le parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. Inoltre, ai sensi dell'art. 2697, comma 1, cod. civ., "Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento". Tale criterio di ripartizione dell'onere della prova assurge alla dignità di principio generale dell'ordinamento giuridico, rappresentando il naturale discrimen che deve orientare il giudicante. Ne consegue che, qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa i disservizi lamentati, non è possibile accogliere le domande dalla medesima presentate. L'istante dà conto di diversi reclami proposti all'operatore. In termini generali, rispetto ai reclami telefonici, rilevano solo quelli contrassegnati dal codice identificativo che viene comunicato all'utente (sia al fine della tracciabilità che dell'ottenimento di aggiornamenti), per cui il mero riepilogo di asseriti reclami non può essere preso in considerazione. In particolare, come risulta dalla ricostruzione offerta nelle pagine precedenti, il reclamo telefonico del 20/04/2022 (codice operatore XXXX) veniva sporto per problematiche di fatturazione. Quanto ai reclami scritti, si osserva che la documentazione prodotta in atti nei termini previsti dal predetto art. 16 risulta priva di ricevuta di avvenuta consegna, il cui scopo è proprio quello di provare che la comunicazione sia effettivamente giunta all'indirizzo del destinatario. Lato operatore, si può osservare come Vodafone dia conto di un'unica segnalazione tecnica di marzo 2022

“peraltro risolta positivamente entro le tempistiche previste dalla normativa di settore, con annessa emissione di apposita nota di credito di euro 21,98 ed accredito visibile nella fattura XXXXXX a titolo di ristoro conciliativo”, producendo il relativo retrocartellino e la citata fattura che, in realtà, effettua un accredito di euro 50,00 a titolo di “acc. generico rete fissa” ed evidenzia, al contempo, che “le seguenti fatture risultano non pagate: XXXX per un totale di 56,87 Euro”. La memoria di Vodafone aggiunge inoltre “l’assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente”. Rispetto al quadro così delineato, le repliche dell’istante risultano generiche e non circostanziate, non risultando dirimente, anche alla luce della mancata richiesta di procedimenti d’urgenza per il periodo interessato, l’affermazione secondo cui “...la fornitura Internet (sia ADSL che sim mobile, che connessione internet sim cellulare) non ha mai funzionato, prima per "Guasti tecnici alla linea", secondo quanto Vodafone stessa ammetteva, nei mesi di febbraio e marzo per intere settimane, tant'è che veniva inviato un tecnico per 2-3 volte, che ha detto di aver risolto il guasto, ma poi il disservizio è continuato”. Altrettanto generica e non circostanziata risulta la replica dell’istante in punto di reclami per cui “Ho presentato diversi reclami fin dal 5 aprile 2022 relativi alla bolletta con scadenza 28 marzo 2022, secondo le modalità contrattuali indicate da Vodafone, ovvero: sia reclami telefonici al 190, che via email ed infine via PEC, tutti documentati”. In base a tanto, ed alla luce dell’art. 14, comma 4, dell’allegato A alla delibera 347/18/ CONS, in virtù del quale “Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l’utente non ha segnalato il disservizio all’operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l’ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte” la richiesta di indennizzi non può essere accolta. Quanto alla domanda di storno, si considera quanto segue. Rispetto ai disservizi del mese di aprile 2022, l’istante avviava due richieste di provvedimento d’urgenza. Con GU5/XXXXXX del 14/4/2023, in particolare, segnalava che “Da ieri mattina 13 aprile Vodafone ha nuovamente interrotto la linea internet (router fisso dati al domicilio), SENZA ALCUN PREAVVISO E SENZA MOTIVO, causandomi ulteriori gravi disservizi, tra cui due mancate riunioni di lavoro su zoom e almeno due giornate di lavoro. La linea è tuttora sospesa. cfr. Pec di Reclamo allegata. Ai sensi dell’art. 2, comma 2, lettera e) legge 14 novembre 1995 n. 481, si richiede a Corecom l’adozione di provvedimento temporaneo per garantire almeno la riattivazione del servizio illecitamente sospeso, anche per ridurre i danni che sto subendo...”. Nonostante il provvedimento temporaneo del successivo 21 aprile disponesse la riattivazione del servizio entro il giorno 28, l’operatore, che qualche giorno prima aveva comunicato l’avvenuto ripristino, precisava che l’utente doveva necessariamente effettuare una ricarica di almeno 30 euro al fine di utilizzare i servizi, avendo un credito negativo di euro - 27,48. L’istante contestava la replica di Vodafone, ribadendo come nessuna ricarica fosse prevista dal contratto aggiungendo che il servizio non era stato ripristinato. Per questo motivo, in data 29/04/2023 presentava GU5/XXXXXX. Con provvedimento del successivo 9 maggio si disponeva la riattivazione del servizio entro il giorno 13. Seguiva contestazione di Vodafone per l’emissione del provvedimento temporaneo con la precisazione che per la sim ricaricabile XXXXXXXXX l’utente continuava a non effettuare alcuna ricarica. Per evitare problematiche di sospensione per scadenza, era stata comunque effettuata una “miniricarica” per il rinnovo della sim de qua, che però non aveva avuto esito positivo. Al fine di poter eseguire la normalizzazione, si rendeva dunque necessario effettuare un reset della sim, con conseguente assenza di linea per qualche minuto, in attesa di esiti di rete. L’operatore chiedeva l’autorizzazione dell’utente per procedere al reset. A tale richiesta non seguiva riscontro alcuno da parte dell’istante. Considerato che la documentazione prodotta dall’operatore a sostegno della legittimità della sospensione non si ritiene idonea a tale scopo (non lo sono le Condizioni generali di contratto, né l’estratto di un db che riporta l’invio di sms e missive ma non ne prova l’avvenuta consegna), l’istante avrà diritto allo storno/rimborso di quanto fatturato in relazione al periodo 13 aprile (giorno a cui l’istante riferisce l’inizio del disservizio) sino al 10 maggio 2023, allorchè l’operatore chiedeva l’autorizzazione per il reset ma non otteneva riscontro dall’istante. Considerato un canone mensile di euro 34,90, come indicato dall’utente nell’istanza, e 18 giorni di disservizio per il mese di aprile 2023 e 10 giorni di disservizio per il mese di maggio 2023, l’istante avrà diritto allo storno di euro 20,94 sul canone fatturato per il mese di aprile e di euro 11,26 sul canone fatturato per il successivo mese di maggio. Per quanto riguarda la connessione internet, l’istante richiede “storno dalla bolletta con scadenza 28-03 di tutti gli importi contestati, ovvero -14,74 euro (Speed Plus non funzionante nel periodo dicembre 2021 e gennaio 2022 o funzionante solo in parte, con numerose e frequenti disconnessioni per tutto il periodo ottobre-dicembre 2021). In ogni caso tutti gli importi fatturabili per Speed Plus sono già stati saldati con bonifico del 14/04 per la fattura AXXXXXX del 8/01/22 con scadenza 28/01, fattura bimestrale che doveva coprire anche ogni consumo di febbraio, che comunque non c’è stato perché tale sim era stata disattivata con apertura nuovo contratto Family Plan. - 3,28 euro per giga sim dati 150 del 04-02-

22 (non funzionante) - Almeno la metà dell'importo di 28,60 euro per Vodafone Family Plan per ADSL e cellulare, dato che solo il servizio voce e sms ha funzionato, senza nemmeno i dati da cellulare ... Family Plan: storno già concordato (ma non avvenuto) dei periodi di guasto documentati da sms e mail che equivalgono ad almeno 40 gg di disservizi tra febbraio e marzo 2022". Poiché la memoria dell'operatore nulla dice rispetto a tale allegazione, lo stesso operatore dovrà provvedere allo storno dell'importo contestato, pari a complessivi euro 32,32 (euro 14,74 + euro 3,28 + euro 14,30). Rispetto all'asserito disservizio occorso tra febbraio e marzo, stante la genericità della doglianza e l'assenza di evidenze utili a circostanziarla, la richiesta di storno non può, invece, essere accolta. In base a tanto, al tenore delle allegazioni ed alla documentazione ammissibile, non è stato possibile accertare ulteriori profili di responsabilità a carico dell'operatore.

#### DETERMINA

- Vodafone XXX, in parziale accoglimento dell'istanza del 06/03/2023, è tenuta a 1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Vodafone XXX per le motivazioni di cui in premessa. 2. Vodafone XXX è tenuta, ove non vi abbia già provveduto, allo storno di: - euro 32,32 (trentadue/32) dalla bolletta AOXXXXXX emessa il 08/03/2022 (scadenza: 28/03/2022); - euro 20,94 (venti/94) sul canone fatturato per il mese di aprile 2023; euro 11,26 (undici/26) sul canone fatturato per il mese di maggio 2023. 3. Vodafone XXX è tenuta, inoltre, ad ottemperare alla presente determina dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS.

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  
RITA FILIPPINI