

**DELIBERA N. 17 - 2020**

**XXX XXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)  
(GU14/131530/2019)**

**Corecom Piemonte**

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 20/04/2020;

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

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

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

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS e dalla delibera 353/19/CONS.;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la “*Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 28 dicembre 2017, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, “*Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*”;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017;

VISTA l'istanza di XXX XXX del 04/06/2019 acquisita con protocollo n. 0240852 del 04/06/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante ha operato la seguente descrizione dei fatti: "In data 09.05.2018 ho firmato contratto per passare la mia sim XXX + sim dati da vodafone consumer a Ricaricabile Business Vodafone con l'offerta "One Business Free" (vedi all. 5) con la sim Bis . L'offerta prevedeva che una sim dati per ipad + sim voce + sim Bis sulla sim voce inoltre essendo già vodafone l'agenzia ha detto che avrebbero inviato loro la nuova sim dati(perché quella vecchia non andava bene) mentre per la sim voce non era sicuro del cambio sim perché si rimaneva in vodafone comunque se serviva avrebbero provveduto loro stesso a l'invio della sim voce XXX. Ad agosto del 2018 mi arriva la prima fattura AI14144809 (vedi All.4) in cui mi fatturano la sim dati XXX (senza aver ricevuto la nuova sim dati ... noi abbiamo continuato a utilizzare la vecchia sim ricaricabile) e sim Bis XXX ( che io non avevo fisicamente) oltre al servizio rete sicura da me mai richiesto e inoltre la sim voce XXX risultava essere passata come ricaricabile Business in data 20.06.2018 anche se io non avevo cambiato la sim. Visto che non mi arrivava la sim dati e la sim Bis ho contattato il servizio clienti che mi ha comunicato di non avere le sim da inviarmi e di rivolgermi ad un negozio vodafone che a sua volta ha dichiarato di non avere le sim per il mio contratto. Visto la situazione grottesca in 23.08.2018 invio reclamo (vedi all.1) per contestare la fattura AI14144809 perché mi fatturavano servizi (sim bis+ sim dati ) che io non potevo utilizzare per mancanza delle sim mentre mi fatturavano il servizio rete sicura da me mai richiesto. In data 06.09.2018 inspiegabilmente la sim XXX (voce) smette di funzionare in ingresso e uscita e pertanto cerchiamo di riattivarla attraverso l'agenzia Vodafone che ci prospetta un cambio sim (mai avvenuto) e poi ci indirizza al servizio clienti Vodafone che ci rinvia all'agenzia /negozio vodafone.

Visto il proseguo del disservizio e del discolparsi tra servizio clienti / agenzia / negozio in data 06.12.2018 inviamo ulteriore reclamo (vedi all.2) in cui contestiamo il non funzionamento della sim XXX . A seguito di una telefona strana del servizio clienti Vodafone che asseriva che Vodafone non aveva colpa nel disservizio che stavo subendo (l'operatore telefonico di Vodafone ha chiesto alla segretaria il nome dell'agenzia come se loro non lo sapevano) in data 27.12.2018 ho ricevuto un email da vodafone (vedi all.2) in cui ha scritto "come condiviso telefonicamente, confermo che ho sollecitato l'inoltro delle sim all'agenzia con il quale avete sottoscritto il contratto. Saluti \*\*\* " una email che non posso considerare una risposta ai nostri due reclami perché generica e non veritiera perché la segretaria che ha risposto alla telefonata non ha condiviso un bel niente anzi ha evidenziato che per noi l'unica responsabile del disservizio era vodafone che non comunica il perché la sim voce non funzionava oltre ad non inviare le altre sim. Visto il proseguo del disservizio nel totale silenzio dell'operatore in data 10.01.2018 ho

inviato un'ulteriore email (vedi all.3) in cui ho comunicato alla Vodafone che la ritenevo l'unica responsabile di quello che mi stava accadendo e che avrei dato la pratica al mio legale per riuscire a risolvere il problema diventato increscioso. In data 14/01/2019 invio UG e GU5 per far riattivare la sim XXX e farmi consegnare la sim Bis. In data 15.01.2019 il corecom inviata Vodafone a produrre memorie per la sospensione della sim e mancato invio della sim Bis. Vodafone nelle memorie del Gu5 dichiara che il disservizio è dovuto a un guasto della sim ma precisa che non si ritiene responsabile. A dire della controparte l'agenzia e il negozio sono gli unici responsabili perché non mi consegnano la sim (lo hanno definito problema commerciale non di loro competenza) e visto che il servizio clienti aveva già sollecitato l'agenzia senza esito di rivolgermi ad altro delar o Negozio. Nonostante era evidente la responsabilità di Vodafone nella mancata consegna della sim l'operatore ha continuato a scaricare su terzi la propria responsabilità e in data 01.02.2019 il corecom Piemonte emette PT per far riattivare la sim XXX entro il 05.02.2019. In data 11.02.2019 il titolare del negozio Vodafone (a cui mi ero rivolto per avere le sim con esito negativo) mi consegna personalmente la sim sostitutiva del n° XXX mentre sim bis mi arriva per posta direttamente dal Vodafone in data 13.02.2019. La sim XXX riprende a funzionare in data 11.02.2019 mentre la sim bis viene attivata in data 13.02.2019 mentre per la sim dati XXX continuo ad non averla ed a pagarla insieme alla sim dati vecchia XXX. Si evidenzia che nel primo GU5 non è stata richiesta l'attivazione della sim XXX perché pensavo che la sim dati XXX avrebbe occupato il posto della sim dati nuova XXX (In fatti l'agenzia non sapeva se inviarmi una nuova sim perché avrei potuto utilizzato la vecchia ) perché si tratta di un passaggio da consumer a Business. Invece ho capito solo ora che Vodafone non farà alcun passaggio della sim dati (da Consumer a Business) e mi fa pagare due sim dati quando ne possiedo solo una e pertanto richiederò l'attivazione con secondo GU5 per sospensione di servizio a causa di mancata consegna sim".

L'istante ha conseguentemente effettuato le seguenti richieste: "1) Consegna sim per funzionamento sim dati XXX (come da GU5 presentato); 2) Rimborso canoni 341,20 € della sim bis XXX dal 20.06.2018 al 13.02.2019, della sim voce XXX dal 06.09.2018 al 11.02.2019 e della sim dati XXX dal 20.06.2018 al data di consegna sim. - 36,60 € Fat. AI14144809 (vedi F1) 6 € importo sim bis + 4,10 rete sicura + 20,50 sim dati XXX + 2 rete sicura - 65,66 € Fat AI18129262 (VEDI F2) 21,66 parte canone sim XXX (dal 06.09.2018 al 30.09.2018) 6 € importo sim Bis + 8 € rete sicura + 30 sim dati XXX + 4 rete sicura - 100 € Fat AI22164877 (VEDI F3) 56 € canone sim XXX (dal 01.10.2018 al 30.11.2018) 6 € importo sim Bis + 4 € rete sicura + 30 sim dati XXX + 4 rete sicura - 92€ Fat AL02028868 (vedi All. F5) 56 € canone sim XXX (dal 01.12.2018 al 30.01.2019) 6 € importo sim Bis + 30 € sim dati XXX - 46,94 € Fat AL06087269 (vedi All.F6) 15,04 canone sim XXX (dal 01.01.2019 al 11.02.2019) canone sim bis 1,90 (01.12.2019 al 13.02.2019) 30 sim dati XXX; 3) Indennizzo di 2.988 € per sospensione del servizio della sim XXX a causa della mancata consegna della sim (249 gg x 12 € dal 20.06.2018 alla data di attivazione o data di presentazione GU14 e secondo GU5 (04.06.2019); 4) Indennizzo 455 € per indebita attivazione servizio rete sicura (182 GG 2,5 dal 01.06.2018 -vedi F1- al 30.11.2018 -vedi F3); 5) Indennizzo di 600 € per mancata attivazione servizio bis XXX (236 GG X 2,5 X 2 IMPORTO MAX 600 dal



20.06.2018 alla data di attivazione (11/02/2018); 6) Indennizzo 1.896 € per indebita sospensione del servizio sulla sim voce XXX ( 158 X 12 € dal 06.09.2018 alla data di riattivazione (11.02.2019); 7) Indennizzo 300 per mancato riscontro reclamo del 23.08.2018 (vedi all.1) per mancato ricevimento sim bis e sim dati XXX; 8) Indennizzo 300 per mancato riscontro reclamo del 06.12.2018 (vedi all.2) per indebita sospensione della sim voce XXX; 9) Il rimborso delle spese necessarie all' espletamento delle procedure (Corecom, Agcom) il cui importo si rimette alla decisione di codesta autorità ai sensi dell'art. 19 comma 6, della delibera 173/07/cons".

La ricorrente ha poi replicato alla memoria difensiva del gestore nei seguenti termini: "In riferimento "Il cliente contesta la mancata attivazione della SIM XXX a seguito di passaggio della stessa da GU14 PIEMONTE GU14/131530/2019 / XXX S.R.L. /Vodafone ricaricabile vodafone a Ricaricabile Business Vodafone con l'offerta "One Business Free" con la sim Bis. L'offerta prevedeva una sim dati per ipad + sim voce + sim Bis sulla sim voce che doveva essere consegnata dal rivenditore Vodafone." Dichiarazione non corretta perché non si tratta di un "rivenditore Vodafone " ma di un "agenzia Vodafone" inoltre l'istante ha riferito "che essendo la sim già vodafone l'agenzia ha detto che avrebbero inviato loro la nuova sim dati (perché quella vecchia non andava bene) mentre per la sim voce non era sicuro del cambio sim perché si rimaneva in vodafone comunque se serviva avrebbero provveduto loro stesso a l'invio della sim voce XXX In riferimento" Le fatture nr. AI14144809 del 04/08/2018 , nr. AI18129262 del 04/10/2018, nr. AI22164877 DEL 07/12/2018 riportano i canoni per la SIM XXX, già in possesso del cliente, e per la SIM Bis XXX e per la SIM Dati XXX che da evidenza sui sistemi risultano ancora non in possesso dello stesso." Dichiarazione non corretta perché la sim Bis è attiva sulla sim voce XXX mentre la sim XXX è la sim dati che viene fatturata da vodafone senza che la stessa possa essere utilizzata nonostante emissione di PT del corecom Piemonte. In riferimento "Interruzione della linea per motivi tecnici: dallo studio attento dei sistemi a nostra disposizione non si evincono interventi tecnici nè le rispettive segnalazioni di malfunzionamento sulla linea. Giova ricordare a tal proposito che ai sensi e per l'effetto dell'art. 10 delle condizioni generali di contratto, "i servizi vengono erogati da Vodafone in base alle soluzioni tecniche e di rete disponibili al momento dei azione del contratto" e che, in base a quanto disposto dalla normativa di settore, le caratteristiche del servizio di comunicazione su rete mobile non consentono di ritenere sussistente uno specifico obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale del segnale. Si aggiunge altresì che non può in modo essere responsabile del non perfetto funzionamento all'interno di locali chiusi poiché il segnale è suscettibile di fenomeni di riverbero, di rifrazione o di schermatura che ne potrebbero pregiudicare il corretto funzionamento" Si evidenzia che l'istante non ha mai dichiarato che c'è stata interruzione per motivi tecnici ma ha denunciato: La mancata attivazione / utilizzo del servizio della sim dati XXX e sim Bis XXX dal 20.06.2018 nonostante questi servizi erano regolarmente fatturati. Indebita sospensione del servizio sulla sim voce XXX dal 06.09.2018. Date e disservizi non contestati dalla controparte (anzi il disservizio sulla sim XXX persiste alla data odierna nonostante PT Corecom Piemonte a cui Vodafone ha prodotto alcuna memoria - vedi concilia web) e contestati dall'istante prima all'agenzia Vodafone e poi al servizio clienti

Vodafone. In riferimento ".2 .La richiesta di indennizzo. Limitazioni convenzionali di responsabilità Appurata l'assenza di prova della contestazione e l'assenza di responsabilità in capo a Vodafone, in ordine agli indennizzi richiesti". E' evidente che la controparte non ha provata alcuna assenza di responsabilità perché non è entrato nel merito dei disservizi contestati dal loro cliente . Di contro l'istante ha provato di aver denunciato i disservizi che stava subendo avvisando immediatamente prima l'agenzia (che già era a conoscenza che avrebbe dovuto inviare la sim voce — sim dati — sim bis perché ha caricato il contratto) e poi il servizio clienti Vodafone (vedi All. 1, 2 e 3). Entrambe hanno scaricato la colpa all'altra parte lasciando l'istante disservito. Si evidenzia che la controparte anche durante la fase conciliativa e nel primo e secondo GU5 (vedi concilia web) ha scaricato le proprie responsabilità affermando che non è responsabile se le sim non sono arrivate all'istante e di fatto ha prolungato i disservizi denunciati dal primo GU5 e sta proseguendo con i disservizi denunciati con secondo GU5 mancato utilizzo sim dati XXX. In riferimento "è opportuno richiamare la disciplina generale della Carta Servizi, conosciuta dall'istante al momento della sottoscrizione del contratto e delle relative condizioni generali per i contratti Vodafone. In primo luogo va rilevato che nella quantificazione dell'indennizzo richiesto, parte istante non tiene conto della limitazione convenzionale di responsabilità prevista dalla Carta Servizi Vodafone. Nella Carta Servizi infatti si precisa che vengono individuati limiti quantitativi al risarcimento del danno. Tale previsione costituisce clausola penale nella quale viene contenuto l'ammontare del risarcimento nell'ambito quantitativo previsto dalla convenzione contrattuale. E' una pattuizione accessoria intesa a rafforzare il vincolo contrattuale e non ha solo la funzione di attuare una liquidazione e forfetaria del danno ma anche di prevedere una limitazione convenzionale (Cass. 26 maggio 1980 n. 3443), può essere considerata come una predeterminazione consensuale alla quale è anche associata una funzione indennitaria. La penale, in altri termini, configura, infatti, una liquidazione preventiva ed onnicomprensiva dei danni da inadempimento (o da ritardo nell'adempimento) concordata dalle parti. Pertanto, nella denegata ipotesi con cui i reclami oggetto della presente istanza vengano accolti, si chiede di determinare gli indennizzi secondo le disposizioni contenute nella Carta servizi e nelle Condizioni generali di contratto." E' bene evidenziare che la controparte oltre a non essere collaborativo nella risoluzione dei disservizi che l'istante ha patito e sta patendo (mancata consegna sim dati), non riconosce il disservizio stesso e quindi non ha applicato l'indennizzo automatico previsto dall'art. 3 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS pertanto si devono applicare le sanzioni previste dall'articolo 1, comma 31, della Legge dunque è corretto calcolare i disservizi subiti dall'istante secondo gli indennizzi previsti dalla delibera stessa. In riferimento " Le pretese avanzate dall'istante risultano dunque del tutto infondate stante l'assenza di responsabilità di Vodafone nella vicenda de quo e la mancanza di qualsivoglia prova in ordine ai disagi patiti. 3 3. " Dichiarazione non dimostrata nei fatti e nel diritto perché la controparte non è entrato nel merito dei disservizi denunciati dall'istante e le prove prodotte dal loro cliente (fatture , reclami , risposta generica di vodafone, dichiarazioni su conciliaweb) dimostrano in modo inequivocabile che vodafone è responsabile nella mancata consegna delle sim (prima della stipula del contratto) e successivamente alla denuncia



dell'istante dei disservizi subiti e persistenti (mancata consegna della sim dati XXX). Ricordiamo a Vodafone (anche se la controparte non è entrata nel merito per ovvie ragioni difensive) che l'Agcom con la Delibera n. 143/10/CIR afferma che l'operatore, con riferimento alla conclusione dei contratti attraverso la propria rete di vendita (anche se svolta in outsourcing), sia responsabile della condotta degli agenti / agenzie e delle informazioni contrattuali date dagli stessi all'atto di stipula della proposta contrattuale. Nel caso di specie, risultando provata la mancata consegna delle sim da parte dell'agenzia prima e del negozio dopo e quindi, deve riconoscersi la responsabilità dell'operatore, con conseguente diritto dell'utente al rimborso degli importi fatturati e l'indennizzo per mancata utilizzo del servizio voce — dati e sim bis ) principio confermato con le delibere Agcom n. 98/11/CIR. Agcom Delibera n. 42/12/CIR Agcom Delibera n. 96/12/CIR Agcom Delibera n. 130/11/CIR

In riferimento "proposta Si valuti l'opportunità di rimborsare i canoni già pagati dall'istante relativi alle sim in contestazione per €700,00 oltre ad un indennizzo di € 300,00 per i disagi subiti."

Proposta che viene rifiutata categoricamente è rinviata al mittente perché è improponibile per i disagi patiti e patenti e per il comportamento inqualificabile della controparte.

Pertanto si richiede che vengano confermati gli indennizzi richiesti dell'istante nel ricorso GU14 (con calcolo della mancata utilizzo della sim dati alla data dell'udienza di definizione) e avvisando la controparte che in caso di mancata conciliazione l'istante proseguirà la richiesta dell'indennizzo previsto per mancata utilizzo della sim dati (fino a quando la controparte non risolverà il problema) con la presentazione di un nuovo ricorso UG".

## **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore nella memoria difensiva ha rappresentato quanto segue:

" ... omissis ... Il cliente contesta la mancata attivazione della SIM XXX a seguito di passaggio della stessa da ricaricabile Vodafone a Ricaricabile Business Vodafone con l'offerta "One Business Free" con la sim Bis. L'offerta prevedeva una sim dati per ipad + sim voce + sim Bis sulla sim voce che doveva essere consegnata dal rivenditore Vodafone.

Le fatture nr. AI14144809 del 04/08/2018, nr. AI18129262 del 04/10/2018, nr. AI22164877 del 07/12/2018 riportano i canoni per la SIM XXX, già in possesso del cliente, e per la SIM Bis XXX e per la SIM Dati XXX che da evidenza sui sistemi risultano ancora non in possesso dello stesso. Interruzione della linea per motivi tecnici: dallo studio attento dei sistemi a nostra disposizione non si evincono interventi tecnici né le rispettive segnalazioni di malfunzionamento sulla linea. Giova ricordare a tal proposito che ai sensi e per l'effetto dell'art.10 delle condizioni generali di contratto, "i servizi vengono erogati da Vodafone in base alle soluzioni tecniche e di rete disponibili al momento dell'azione del contratto" e che, in base a quanto disposto dalla normativa di settore, le caratteristiche del servizio di comunicazione su rete mobile non consentono di ritenere sussistente uno specifico obbligo volto a garantire la totale

copertura territoriale del segnale. Si aggiunge altresì che non può in alcun modo essere responsabile del non perfetto funzionamento all'interno di locali chiusi poiché il segnale è suscettibile di fenomeni di riverbero, di rifrazione o di schermatura che ne potrebbero pregiudicare il corretto funzionamento.

2 .La richiesta di indennizzo. Limitazioni convenzionali di responsabilità Appurata l'assenza di prova della contestazione e l'assenza di responsabilità in capo a Vodafone, in ordine agli indennizzi richiesti è opportuno richiamare la disciplina generale della Carta Servizi, conosciuta dall'istante al momento della sottoscrizione del contratto e delle relative condizioni generali per i contratti Vodafone.

In primo luogo va rilevato che nella quantificazione dell'indennizzo richiesto, parte istante non tiene conto della limitazione convenzionale di responsabilità prevista dalla Carta Servizi Vodafone. Nella Carta Servizi infatti si precisa che vengono individuati limiti quantitativi al risarcimento del danno. Tale previsione costituisce clausola penale nella quale viene contenuto l'ammontare del risarcimento nell'ambito quantitativo previsto dalla convenzione contrattuale. E' una pattuizione accessoria intesa a rafforzare il vincolo contrattuale e non ha solo la funzione di attuare una liquidazione e forfetaria del danno ma anche di prevedere una limitazione convenzionale (Cass. 26 maggio 1980 n. 3443), può essere considerata come una predeterminazione consensuale alla quale è anche associata una funzione indennitaria. La penale, in altri termini, configura, infatti, una liquidazione preventiva ed onnicomprensiva dei danni da inadempimento (o da ritardo nell'adempimento) concordata dalle parti. Pertanto, nella denegata ipotesi con cui i reclami oggetto della presente istanza vengano accolti, si chiede di determinare gli indennizzi secondo le disposizioni contenute nella Carta servizi e nelle Condizioni generali di contratto.

Le pretese avanzate dall'istante risultano dunque del tutto infondate stante l'assenza di responsabilità di Vodafone nella vicenda de quo e la mancanza di qualsivoglia prova in ordine ai disagi patiti. 3. proposta Si valuti l'opportunità di rimborsare i canoni già pagati dall'istante relativi alle sim in contestazione per € 700,00 oltre ad un indennizzo di € 300,00 per i disagi subiti. Tutto ciò premesso, il sottoscritto avvocato, salvo eventuali, più ampie ed ulteriori deduzioni e difese, anche a seguito delle eccezioni, difese e conclusioni della controparte, in qualità di procuratore e difensore della società CONCLUDE Perché l'Autorità Voglia: 1) nel merito, rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché improcedibili, inammissibili e del tutto infondate in fatto ed in diritto".

### **3. Motivazione della decisione**

A) Sul rito. Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

B) Nel merito. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste presentate dalla parte istante possono essere accolte nel modo che segue.

Dall'esame della documentazione disponibile in atti, si deduce che la vicenda in esame integri un caso di inadempimento contrattuale, in quanto il gestore ha disatteso le norme

contrattuali ed in particolare la corretta gestione dell'offerta "One Business Free", in virtù della quale l'utente avrebbe dovuto avere in consegna dal rivenditore Vodafone una sim dati per I Pad + sim voce + sim bis sulla sim voce.

Nella fattispecie in esame, si evidenzia che la società Vodafone Italia S.p.A. non ha fornito, rispetto alla ricostruzione effettuata dalla società ricorrente, documentazione ed allegazioni probatorie sufficienti a smentire le deduzioni dell'utente. Infatti, in relazione all'oggetto della controversia, si è limitata a ribadire la correttezza del proprio operato, senza produrre idonea documentazione attestante la regolare e corretta gestione del cliente in ordine ai ritardi e disservizi occorsi.

In virtù di quanto sopra e in considerazione altresì del fatto che i gestori possano comunque essere responsabili della condotta delle proprie reti di vendita (anche se svolta in outsourcing) all'atto delle stipule contrattuali (v. Delibera Agcom n. 143/10/CIR), si ritiene che per i tutti disservizi denunciati – per i quali, si ribadisce, il gestore non ha provato alcuna assenza di responsabilità non entrando nel merito degli stessi - possano pertanto spettare alla società istante i rimborsi e gli indennizzi richiesti calcolati nel modo che segue.

In primis, riscontrando il novero delle richieste, si constata che la domanda sub n.1) possa ritenersi superata, in quanto l'utente ha comunicato nel fascicolo documentale, il 09.10.2019, che "la sim dati n. XXX (oggetto del GU14) è stata riattivata in data 04/10/2019 a seguito segnalazione fatta dall'ufficio legale a Vodafone dopo l'udienza di definizione del 09.09.2019".

Relativamente alla domanda sub n. 2), il gestore – non avendo fornito prova circa la correttezza degli importi fatturati – dovrà, alla luce delle mancate utilizzazioni dei servizi, rispetto alle fatture emesse, rimborsare all'utente e/o stornare in caso di mancato pagamento tutti i canoni riferiti alla sim bis XXX addebitati dal 20.06.2018 al 13.02.2019 (data di ricevimento della stessa via posta), alla sim voce n. XXX addebitati dal 06.09.2018 al 11.02.2019 (periodo colpito da disservizio) e alla sim dati XXX addebitati dal 20.06.2018 alla data di riattivazione/consegna della sim stessa, intervenuta il 04.10.2019 come riferito dall'utente, nonché tutti quelli riferiti al servizio Rete Sicura in quanto non richiesto dall'utente.

Relativamente alla domanda sub n. 3), si ritiene possa spettare l'indennizzo richiesto, stante la sospensione del servizio della sim dati XXX causato dalla mancata consegna della sim (situazione risoltasi solo in data 14.10.2019, come evincibile agli atti, nonostante emissione di Provvedimento Temporaneo da parte del Corecom dell'11.06.2019). Conseguentemente, in applicazione dell'art. 6, comma 1 del Regolamento Indennizzi in combinato con quanto previsto all'art. 13, comma 3 del medesimo Regolamento (trattandosi di utenza affari), in considerazione dei 407 giorni intercorrenti tra la data del 23.08.2018 di specifico reclamo e quella succitata del 04.10.2019 di riattivazione, il gestore dovrà corrispondere un indennizzo calcolato nella misura di € 4.884,00 (€ 6,00 x 2 x 407 gg).

Con riferimento alla domanda sub n. 4), si reputa la spettanza in capo all'istante di un indennizzo pari ad € 247,5 per l'attivazione non richiesta del servizio Rete Sicura (non è stato infatti provata in alcun modo da Vodafone una volontà dell'istante in tal senso) per



il periodo ricompreso tra lo specifico reclamo del 23.08.2018 e il 30.11.2018, calcolato a norma dell'art 9, comma 2 del Regolamento (€ 2,50 x n. 99 giorni).

Si reputa altresì spettante l'indennizzo richiesto sub n. 5) per ritardo nell'attivazione del servizio bis XXX (intervvenuto nel lasso temporale 20.06.2018 – 11.02.2019) pari ad € 600,00 calcolato nella misura massima consentita (a fronte di 236 gg. di ritardo, applicando il parametro di € 2,5 pro die fino ad un massimo di € 300,00 x 2, trattandosi di utenza affari), a norma dell'art. 4, comma 3 del Regolamenti Indennizzi.

Altrettanto meritevole di accoglimento risulta la domanda posta sub n. 6) per la sospensione del servizio sulla sim voce XXX, risultata infatti indebita stante la mancata prova di eventuale assenza di responsabilità. Ne deriva la debenza in capo all'istante di un indennizzo pari ad € 1.896,00 , calcolato applicando i parametri del già citato art.6, comma 1 del Regolamento Indennizzi in combinato con quanto previsto all'art. 13, comma 3 del medesimo Regolamento trattandosi di utenza affari (€ 6 x 2 x 158 giorni di sospensione intercorrenti tra le date del 06.09.2018 e dell'11.02.2019 di riattivazione).

Si ritengono altresì accoglibili le domande sub n. 7) e n. 8) di indennizzo per due differenti reclami rimasti inevasi e sporti nelle date del 23.08.2018 e del 06.12.2018; stante la mancanza di prova circa l'eventuale riscontro fornito da parte del gestore, essendo rispettivamente decorsi n. 212 e n. 107 giorni (detratti i rituali 45 contrattualmente previsti) dalle date di inoltro a quella dell'udienza di conciliazione (tenutasi il 07.05.2019), si ritiene spettino alla società istante due distinti indennizzi pari ad € 300,00 (nella misura massima normativamente consentita) per il reclamo del 23.08.2018 e pari ad € 267,50 per il reclamo sporto il 06.12.2018.

Si ritiene infine equo liquidare in favore dell'istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura come richiesto sub n. 9), l'importo complessivo di € 150,00 (centocinquanta/00) in considerazione del comportamento complessivo tenuto dalle parti nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia.

Si precisa in conclusione che, poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, gli indennizzi come finora determinati dovranno essere maggiorati dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

## DELIBERA

In accoglimento dell'istanza presentata dall'istante, per i motivi sopra indicati l'operatore Vodafone Italia S.p.A., in persona del legale rappresentante pro tempore, è tenuto:

- a rimborsare a mezzo assegno o bonifico bancario e/o stornare in caso di mancato pagamento, rispetto alle fatture emesse, tutti i canoni riferiti alla sim bis XXX addebitati dal 20.06.2018 al 13.02.2019, alla sim voce n. XXX addebitati dal 06.09.2018 al 11.02.2019 e alla sim dati XXX addebitati dal 20.06.2018 al 04.10.2019, nonché tutti quelli riferiti al servizio Rete Sicura;
- a corrispondere, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 4.884,00 a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio della sim dati XXX;
- a corrispondere, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 247,5 per l'attivazione non richiesta del servizio Rete Sicura;
- a corrispondere, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 600,00 per ritardo nell'attivazione del servizio bis XXX;
- a corrispondere, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 1.896,00 a titolo di indennizzo per sospensione del servizio sulla sim voce XXX;
- a corrispondere, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 300,00 a titolo di mancato riscontro al reclamo del 23.08.2018;
- a corrispondere, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 267,50 a titolo di mancato riscontro al reclamo del 06.12.2018;
- a corrispondere, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 150,00 a titolo di spese di procedura.

Gli indennizzi come sopra determinati dovranno essere maggiorati dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

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.

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.



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

Torino, 20 aprile 2020

IL PRESIDENTE  
Alessandro De Cillis