

**DELIBERA N. 17 - 2021**

**XXX/ VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE -  
TELETU)  
(GU14/241589/2020)**

**Corecom Piemonte**

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 31/3/2021;

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 “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”; di seguito denominato *Regolamento*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 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 del 10/02/2020 acquisita con protocollo n. 0058870 del 10/02/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

Il sig. XXX nei propri scritti difensivi rappresenta: “premetto che la richiesta di Definizione non nasce da un interesse economico. La mia intenzione principale è quella di trovare risoluzione alla problematica, tecnica e commerciale, portando la qualità della linea a valori accettabili in proporzione a quanto pagato e al ripristino delle condizioni contrattuali precedenti a quelle modificate in maniera unilaterale da Vodafone senza alcun preavviso e a mia insaputa. In particolare, su questo ultimo punto ad oggi ancora non ho ricevuto nessun dettaglio del contratto applicato. Fatti 1) Dal 11.10.2019 fino al 17.11.2019 la linea (voce+internet) assente e non fruibile 2) Dal 14.12.2019 fino al 14.12.2019 la linea (voce+internet) assente e non fruibile 3) Il 12.11.2019 viene modificato il servizio sottoscritto da parte di Vodafone senza alcun preavviso e senza alcuna autorizzazione disattivandomi il servizio 200Mbit e attivando il servizio non richiesto 30Mbit direttamente in fattura. 4) Il servizio non richiesto indicato al punto 3 del presente elenco risulta dall'addebito in fattura AL24542503 a costo maggiorato in confronto a quello sottoscritto. In particolare il costo passa da €23.48 a €30.44. La fattura in oggetto è l'unica evidenza della variazione contrattuale senza ulteriori comunicazioni e senza alcun dettaglio da parte di Vodafone. 5) Ad oggi la linea ha scarse prestazioni, non solo in termini di velocità teorica e/o di contratto, ma anche in termini di velocità effettiva e difficoltà di navigazione. Indennizzi in riferimento a 'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS' 1) Indennizzo come da Art.5 comma 1 per sospensione o cessazione del servizio a partire dal giorno 12.11 (in particolare cessazione del servizio 200Mbit e attivazione del servizio non richiesto 30Mbit a costo maggiorato) 2) Indennizzo come da Art.6 comma 1 per malfunzionamento del servizio con completa interruzione dal 11.10.2019 fino al 17.11.2019 e dal 14.12.2019 fino al 14.12.2019 3) Indennizzo come da Art. 6 comma 2 per irregolare o discontinua erogazione del servizio a partire dal giorno 11.10.2019 4) Indennizzo come da Art.9 comma 1 per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti in riferimento al servizio 30Mbit con relativo cambio tariffario non richiesto 5) Indennizzo come da Art.12 comma 1 per mancata o ritardata risposta ai reclami in riferimento al mio reclamo del 15.10.2019 a cui Vodafone non ha mai dato seguito e risposta. 6) Indennizzo come da Art.13 comma 2 Ipotesi specifiche in riferimento ai servizi forniti su banda-ultra-larga 7) Indennizzo come da Art.6 comma 3 per ritardo risoluzione della problematica ancora in essere e fino alla effettiva risoluzione. 8) Segnalazione di mancato Indennizzo automatico come da Art.3 comma 1 9) Rimborso somme indebitamente fatturate a seguito dell'attivazione del servizio non richiesto

30Mbit con cambio delle condizioni contrattuali verso un servizio a maggior costo. Conclusione e richieste di risoluzione. Nel primo tentativo di accordo Vodafone ha proposto una cifra non adeguata alle indicazioni presenti in ‘Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS’, ai reali disservizi causati e al comportamento contrattuale tenuto. Inoltre ha aggiunto la ‘concessione’ di poter migrare senza costi verso altri operatori. Detto che non è mio obbligo migrare verso altri operatori, così come espresso a Vodafone in fase di conciliazione, la mia principale richiesta è quella di risolvere le problematiche inerenti al contratto e alla fornitura del servizio non adeguata. In particolare, migrare significa per il sottoscritto affrontare una serie di spese per convergere fisso e mobile verso altri operatori e in aggiunta costi per la riconfigurazione di tutti gli apparati e servizi presenti presso l’abitazione. Ribadisco come detto durante l’udienza di conciliazione che la mia abitazione è fisicamente a confine con una delle principali zone industriali e a 150mt in linea d’aria con la principale area commerciale di XXX dove risiede un centro commerciale di diverse unità ivi compresa un enorme supermercato su un’area diverse migliaia di mq. In queste condizioni urbane, certo che tali zone sono servite da servizi ben migliori del ‘rame’, rimane quindi una mera questione di volontà da parte di Vodafone di risolvere le problematiche di fornitura avendo a disposizione condizioni al contorno ottimali per farlo. Per tanto le mie richieste, ribadendo ancora una volta che le mie richieste non sono spinte da un interesse economico, spero che Vodafone si dimostri aperta alla risoluzione tecnica e commerciale delle problematiche [...].”

Sulla base di detta rappresentazione l’istante chiede, “in via mutuamente esclusiva”:

- a) installazione della connessione in fibra ottica e conseguente attivazione del profilo fino a 1Gb come da proposte commerciali di Vodafone, sfruttando le infrastrutture messe a disposizione del contesto urbano come spiegato sopra più la cifra forfettaria di € 200,00 A fronte di tale richiesta offre di sottoscrivere formalmente impegno per una mia permanenza in Vodafone per un periodo di 12-24 mesi a patto di una invariabilità delle condizioni economiche e/o per lo meno in linea con le condizioni contrattuali sul mercato nazionale per i clienti residenziali;
- b) ripristino del contratto sottoscritto con servizio a 200Mbit e alle stesse condizioni economiche in essere prima della modifica unilaterale e la cifra derivante dal calcolo degli indennizzi come da “Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS” fino alla data di risoluzione della controversia.

## **2. La posizione dell’operatore**

Nelle proprie difese, l’operatore osserva che: “orbene l’odierna esponente eccepisce, in primis, l’inammissibilità / improcedibilità della definizione di cui si discute in quanto parte ricorrente ha inteso modificare in modo sostanziale l’oggetto di contestazione su cui fondare le sue rivendicazioni, circostanza che comporta una violazione di quanto previsto dagli da Art. 14, comma 3, e 6, comma 1, del Regolamento Agcom 353/2019/CONS. In fase di conciliazione, difatti, il Sig. XXX ha contestato, meramente, un disservizio dall’11.10.2019 specificando che: “a partire dal pomeriggio del 11.10.2019, la mia linea fissa (XXX) ha smesso di funzionare”. Per l’effetto,

quindi, ha richiesto il ripristino del corretto funzionamento con annesso indennizzo di euro 200,00. In fase di definizione, tuttavia, come palese, parte istante ha presentato richieste di indennizzo diverse da quelle oggetto di conciliazione, e pertanto inammissibili, con domanda di indennizzo di euro 4.000,00, formulata per la prima volta in sede di GU14 e, per tale motivo, anch'essa non ammissibile. Si precisa, invero, che come previsto espressamente dalla normativa Agcom, 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. In forza di ciò, quindi, la presente definizione verterà, unicamente, sul disservizio indicato in modo analitico nel formulario UG/189589/2019. Ad ogni buon conto si pone in rilievo, poi, in relazione all'unica problematica oggetto del presente procedimento, quanto segue. Vodafone, invero, rileva di aver gestito la segnalazione inoltrata dall'utente con annessa risoluzione positiva del 25.11.2019. [...]. In forza di ciò, pertanto, Vodafone conferma di aver eseguito quanto di spettanza in merito al ticket tecnico aperto ad ottobre 2019 dall'utente. 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 delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso per i motivi sopra esposti nonché per l'eccezione preliminare sopra sollevata. Né, tanto meno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. Si ribadisce, infine, che in relazione al disservizio segnalato ad ottobre 2019, unica fattispecie oggetto del procedimento de quo ammissibile per i motivi sopra descritti, Vodafone ha eseguito quanto di spettanza.”

Nelle repliche, parte istante osserva che in merito alla richiesta di inammissibilità/improcedibilità nell'articolo 6, comma 1, punto e) del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche si cita testualmente 'ove possibile' in riferimento alla quantificazione in termini economici e che "l'articolo 14, comma 3, dello stesso regolamento sopra citato, recita: 'A pena di inammissibilità, l'istanza con cui viene deferita al CORECOM la risoluzione della controversia è presentata mediante compilazione del modello GU14 e contiene le medesime informazioni di cui all'articolo 6, comma 1, oltre agli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia". Il testo dell'art. 14 comma 3 riferisce alle sole "informazioni", che devono essere medesime al tentativo obbligatorio di conciliazione. Non viene citato in nessun luogo il medesimo indennizzo e/o quantificazione economica. Viene quindi, dal sottoscritto, ritenuta non consona la richiesta di inammissibilità per modifica sostanziale dell'oggetto di contestazione perché nulla è variato dalla procedura di conciliazione a quella di definizione. Per maggior chiarimento su questa posizione il sottoscritto precisa che tutte le richieste e tutti i

disservizi e comportamenti messi in atto da Vodafone sono stati elencati nel tentativo di conciliazione e automaticamente riportati sul procedimento di definizione dalla piattaforma ConciliaWeb.”

L'istante precisa inoltre di aver inserito nella procedura di conciliazione una dettagliata e chiara spiegazione della problematica con sequenza delle azioni compiute dal medesimo e relative risposte e attività da parte del servizio clienti. Il sig. XXX richiama l'art. 6, comma 3 che recita 'Fino all'esperimento del tentativo di conciliazione ai sensi degli articoli 8, comma 3, e 9, comma 1, l'utente può integrare l'istanza, tramite la piattaforma, adducendo ulteriori elementi relativi all'oggetto della controversia sopravvenuti dopo la presentazione dell'istanza' affermando che "tutti i disservizi e i comportamenti messi in atto da Vodafone sono stati integrati alla procedura di conciliazione nei tempi e nei modi corretti. Si evince da queste integrazioni che i disservizi conseguenti sono frutto di una gestione non completa e non accurata della problematica da parte di Vodafone e di conseguenza legati e integrabili alla procedura di conciliazione. Nelle memorie di controparte [...] manca anche l'indicazione, reperibile dalla piattaforma Conciliaweb, delle procedure di richiesta di provvedimento temporaneo effettuate dal sottoscritto per il ripristino del funzionamento della linea. In particolar modo viene aperta una prima procedura il giorno 15.10.2019 (poi chiusa dal sottoscritto il giorno 17.10 in via bonaria visto l'intervento del tecnico per il ripristino) e una seconda procedura il giorno 17.12.2019 a seguito della quale Corecom non solo rileva l'ammissibilità della richiesta ma emette anche un provvedimento temporaneo". L'istante osserva poi ancora che "al momento della procedura di definizione, ha indicato con un elenco chiaro e dettagliato ogni singolo indennizzo in riferimento ai disservizi e ai comportamenti messi in atto da Vodafone. Va altresì precisato che tali richieste economiche non potevano essere indicate in precedenza, ma solo al momento della richiesta di definizione in quanto chiaramente indicato dall'art. 2, comma 1, dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS che recita 'Il presente regolamento stabilisce i criteri per il calcolo degli indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento di procedura. [...] Tutte le informazioni riguardanti i disservizi elencati dal cliente vengono trasferiti in automatico dal sistema alla procedura di definizione, mentre la richiesta economica è libera in fase di inserimento. Segno inequivocabile della possibilità di integrare l'indennizzo allo stato di fatto nel momento dell'apertura della procedura. [...] D'altra parte, la cifra inserita in fase di apertura della procedura di conciliazione non può prevedere ulteriori disservizi e comportamenti lesivi di controparte successivi e conseguenti alla prima segnalazione”.

Parte istante insiste quindi nelle sue richieste.

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

Preliminarmente si rileva che le eccezioni di inammissibilità e improcedibilità dell'istanza svolte dall'operatore non meritano accoglimento. Occorre evidenziare, in proposito, quanto disposto dal § III.1.2. delle Linee guida di cui alla delibera

276/13/CONS per cui “ai fini dell'ammissibilità delle domande in sede di definizione è sufficiente verificare che l'oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, il che non deve significare che le istanze presentate in sede conciliativa e in sede di definizione debbano essere identiche ma che la questione in discussione sia la medesima”.

Nel caso di specie l'istante, dopo aver segnalato il primo malfunzionamento della linea a partire dal 11/10/2019, ha ripetutamente integrato il fascicolo documentale UG n. 189589 nonché i fascicoli dei connessi procedimenti GU5 nn. 185592 e 219630 presentati in pendenza dell'istanza di conciliazione, evidenziando una ulteriore interruzione dei servizi a far data dal 14/12/2019, nonché la modifica delle condizioni contrattuali/applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite. Inoltre, in merito alla osservazione di Vodafone sulla modifica del *quantum petitum*, si rileva che l'art. 6, comma 3 del Regolamento prevede che nell'istanza che introduce il procedimento di conciliazione deve essere effettuata la quantificazione delle richieste economiche “ove sia possibile”, cosa che risulta essere fattibile solo in parte nel caso in cui l'UG venga presentato in costanza di disservizio e/o quando nelle more della sua pendenza l'utente lamenti disservizi ulteriori. Pertanto, data la sostanziale omogeneità delle contestazioni formulate nell'UG rispetto a quelle contenute nel GU14, esse possono essere senz'altro esaminate così come riproposte in questa sede.

Si dà inoltre atto che nel corso del procedimento di definizione l'utente ha presentato un ulteriore GU5 (n. 308630) relativamente ai problemi di velocità di navigazione e che, nelle more di quest'ultimo, ha subito un altro disservizio con interruzione totale della linea dal 1° al 14/8/2020. L'indennizzo per tale fatto, non essendo stato oggetto del tentativo di conciliazione, non può essere ricompreso nel presente provvedimento decisorio.

Nel merito occorre evidenziare che le richieste di parte istante, peraltro una alternativa all'altra, sono parzialmente accoglibili nei limiti che seguono.

Innanzitutto, si precisa che l'art. 20, comma 4 del Regolamento circoscrive l'ambito della competenza decisoria dell'Ufficio che, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia può ordinare 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 consegue che non è questione da rimettere all'Autorità la contrattualizzazione dell'utente al fine di attivare il “servizio in Fibra fino a 1Gb” così come richiesto all'operatore al punto 1).

Viceversa, in relazione alla domanda alternativa di cui al punto 2) e alle richieste di indennizzo elencate dall'utente nella descrizione dei fatti si osserva quanto segue.

Occorre innanzitutto precisare che la ricostruzione temporale della controversia si è resa particolarmente difficoltosa a causa di incongruenze nelle date, forse dovute a refusi.

L'istante sostiene di aver avuto un primo disservizio "dal 11/10/2019 fino al 17/11/2019 con linea (voce+internet) assente e non fruibile". Per tale mancanza di fornitura, l'utente segnala di aver effettuato un reclamo (codice 125036) al call center dell'operatore in data 14/10/2019, circostanza non contestata da Vodafone. Il giorno successivo ha depositato l'istanza di conciliazione UG n. 189589 e il contestuale GU5 n. 185592. In data 17/10/2019 (*n.d.r.* probabilmente la data del 17 novembre è stata quindi indicata in istanza per errore) il sig. XXX ha rinunciato al procedimento d'urgenza scrivendo "chiudo questa richiesta di provvedimento temporaneo perché oggi pomeriggio sono intervenuti i tecnici per ripristinare la linea. La linea non è ottimale come prima ma è utilizzabile". Vodafone, dal canto suo, ritiene di aver risolto il guasto il 25/11/2019. L'istante segnala poi che "dal 14/12/2019 fino al 14/12/2019 la linea (voce+internet) è assente e non fruibile". Anche in questo caso si ritiene che vi sia un refuso nella indicazione della data di termine del guasto perché il 17/12/2019 l'utente presenta un altro GU5 (n. 219630) per segnalare che dal 14 dicembre è senza linea (voce+internet). A tal proposito il Corecom emette provvedimento temporaneo in data 20/12/2019 con ordine di riattivazione entro il 25 dicembre. Solo in data 19/6/2020 Vodafone comunica nel fascicolo del GU5 sopradetto che il disservizio è rientrato, senza peraltro indicare la data di risoluzione, né l'utente fa ulteriori specificazioni in merito.

Occorre ricordare che, ai sensi dell'articolo 3 della delibera Agcom n.179/03/CSP, All. A), gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali, e in caso di disservizio devono tempestivamente procedere a risolvere le problematiche riscontrate. Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorquando l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso e acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio, a meno che l'operatore non dimostri che la problematica sia dipesa da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'art. 1218 c.c.. Inoltre, il presupposto necessario a far nascere in capo all'utente il diritto all'indennizzo per un malfunzionamento è che il guasto venga segnalato all'operatore e, a tal proposito, l'art. 6 comma 3, dell'all. A delibera 347/18/CONS precisa che il computo dell'indennizzo stesso decorre, appunto, dalla data di proposizione del reclamo. Tanto premesso e venendo al caso di specie, l'operatore non ha dimostrato di aver fornito i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, né ha provato cause di esonero della responsabilità. Tuttavia, a fronte dell'incertezza sopra evidenziata sui periodi di malfunzionamento si ritiene equo considerare come periodo di disservizio totale per fonia e dati i giorni dal 14/10/19 (data di reclamo) al 17/10/19 (data in cui l'utente ha dato atto del ripristino del servizio seppure con qualità non ottimale), per un totale di giorni 3, e di disservizio parziale dal 18/10/2019 al 25/11/2019 (data in cui Vodafone comunica essere

avvenuta la risoluzione della problematica), per un totale di giorni 38. Per il secondo periodo di guasto, possono essere considerati quali giorni di disservizio totale quelli che vanno dal 17/12/2019 (data di presentazione del GU5 che vale come reclamo) al 25/12/2019, data in cui il provvedimento d'urgenza del Corecom doveva essere ottemperato: non vi è infatti stato modo di accertare l'effettivo giorno di riparazione in assenza di chiare indicazioni delle parti, e così per un totale di giorni 9.

Per la quantificazione dell'indennizzo occorre riferirsi all'art. 6, commi 1 e 2 del Regolamento che prevedono che "in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno d'interruzione. Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all'operatore, che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento". Inoltre l'art. 13, comma 2, prevede che "nei casi di servizi forniti su banda ultra-larga, con riferimento al servizio di accesso a internet gli indennizzi stabiliti dagli articoli 4, 5 e 6 sono aumentati di un terzo". Ne consegue che per i 12 giorni di disservizio totale spetterà all'utente la somma di € 168,00 per due servizi (12 gg. X 6,00 € per il servizio voce più 12 gg. X 8,00 € per il servizio di accesso a internet), mentre per i 38 giorni di disservizio parziale spetterà all'utente la somma di € 266,00 per due servizi (38 gg. X 3,00 € per il servizio voce più 38 gg. X 4,00 € per il servizio di accesso a internet), così per un totale complessivo di € 434,00.

In ordine alla richiesta di indennizzo per irregolare o discontinua erogazione del servizio dovuta alle problematiche di velocità di navigazione in Internet per i periodi non ricompresi nei procedimenti d'urgenza nn. 185592 e 219630 e già oggetto della liquidazione sopradetta, si osserva che la domanda non può essere accolta in quanto la qualità del servizio di connessione a Internet è misurabile attraverso il software gratuito Ne.Me.Sys e qualora l'utente riscontri una velocità di connessione inferiore a quella pattuita non è prevista la liquidazione di indennizzi ma trova applicazione la disciplina regolamentare di cui all'articolo 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CSP, secondo cui "può inviare, entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, mediante il servizio di cui al comma 1, il certificato attestante la misura effettuata, rilasciato per conto dell'Autorità, tramite l'utilizzo dell'apposito pulsante di invio presente in ogni area privata utente del sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it) che utilizza un canale di comunicazione diretto, sicuro e certificato con i servizi di assistenza clienti dell'operatore. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato. Ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro trenta giorni dalla presentazione del predetto reclamo, l'utente ha facoltà di recedere senza costi dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a Internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata o messaggio di posta elettronica certificata".

L'utente lamenta poi che il 12/11/2019 sia stato modificato da parte di Vodafone il servizio oggetto di contratto. Secondo la ricostruzione del sig. XXX, l'operatore, senza alcun preavviso e senza alcuna autorizzazione, avrebbe disattivato il servizio 200Mbit sostituito dal servizio non richiesto 30Mbit, addebitandolo nella fattura AL24542503 a costo maggiorato, passando cioè da € 23,48/mese a € 30,44/mese. Il sig. XXX osserva inoltre che la fattura citata è l'unica evidenza della variazione contrattuale, non avendo Vodafone comunicato alcunché in merito. Sul punto l'operatore non ha inteso svolgere difese e l'esame della fattura sopraindicata, prodotta dall'istante sin dal procedimento di conciliazione, evidenzia come dal 16/10/2019 al 11/11/2019 fosse applicata l'offerta *Vodafone One Special fino a 200 Mega* a € 16,34 al netto degli sconti e che dal 12/11/2019 al 15/12/2019 veniva invece applicata l'offerta *Vodafone One Special fino a 30 Mega* a € 21,18, sempre al netto degli sconti. Poiché il primo periodo di fatturazione è riferito a 26 giorni, risulta che il costo giornaliero dell'offerta sia di € 0,628, mentre per il secondo periodo di 33 giorni il costo giornaliero è di € 0,641. Vi è stata quindi una modifica della modalità di fornitura del servizio e del costo della stessa, non comunicata né giustificata dall'operatore.

Tale fatto implica per l'utente, ex art. 9, comma 1 del Regolamento, il diritto di vedersi ricalcolare, a partire dalla fattura AL24542503, gli addebiti del canone secondo il costo meno oneroso previsto dal contratto precedentemente in essere e la liquidazione di un indennizzo pari a € 5,00/die a partire dalla segnalazione del fatto avvenuta il 23/12/2019 nel fascicolo del procedimento di conciliazione (che vale come reclamo ai fini di quanto previsto dall'art. 13, comma 1 del Regolamento) e fino al 13/8/2020 quando Vodafone, nel corso del procedimento GU5 308630, comunicava che era stato effettuato il downgrade, così per un totale di giorni 234 ed € 1.170,00.

In relazione al reclamo del 15/10/2019, sul quale l'operatore non prende posizione nelle difese, si rileva che è pur vero che per la mancanza totale di servizio di cui al primo guasto è stato posto rimedio velocemente, ma il sig. XXX segnalava anche problemi di velocità di navigazione a cui non è stato mai dato riscontro nemmeno nel corso dei procedimenti d'urgenza. Tenuto conto di quanto previsto dall'articolo 8, comma 4 della delibera n. 179/03/CSP, ne consegue che l'operatore sarà tenuto alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 12 del Regolamento Indennizzi secondo il parametro di € 2,50/die per 68 giorni (dal giorno del reclamo al 5/2/2020, giorno dell'udienza di conciliazione quando per la prima volta le parti hanno avuto modo di confrontarsi, dedotti i 45 gg. previsti dalla citata normativa per rispondere al reclamo) e così per un totale di € 170,00.

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

Infine, in ordine alla richiesta di ripristino del servizio a 200Mbit e alle stesse condizioni economiche in essere prima della modifica unilaterale, avanzata dall'istante, dal disposto dell'art. 20, comma 4, del Regolamento ai sensi del quale, come già visto, "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 in assenza di difese di Vodafone sulla fattispecie lamentata ma tenuto conto della sua dichiarazione sul downgrade effettuato presente nel fascicolo del GU5 n. 308630, l'operatore sarà tenuto a ripristinare le originarie condizioni di servizio, ove attualmente sia fattibile dal punto di vista tecnico e se tuttora di interesse dell'utente.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

### **DELIBERA**

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dal sig. XXX, per i motivi sopra indicati, la società Vodafone Italia S.p.A., in persona del legale rappresentante pro tempore, è tenuta a:

- corrispondere in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 434,00 per le interruzioni totali e parziali dei servizi, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione al saldo;
- ricalcolare, a partire dalla fattura AL24542503, gli addebiti del canone secondo il costo meno oneroso previsto dal contratto precedentemente in essere;
- corrispondere in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 1.170,00 per attivazione di servizio non richiesto, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione al saldo;
- corrispondere in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 170,00 a titolo di mancato riscontro al reclamo, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione al saldo;
- ripristinare le originarie condizioni di servizio, ove attualmente fattibile dal punto di vista tecnico e se tuttora di interesse dell'utente.

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.

Torino, 31 marzo 2021

IL PRESIDENTE  
Alessandro De Cillis