

**DELIBERA N. 27-2022**

**XXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)  
(GU14/282048/2020)**

**Corecom Piemonte**

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 18/07/2022;

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

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

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

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 e dalla delibera 390/21/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 deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, “*Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*” e s.m.i.;

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 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);

Viste le delibere n. 683/20/CONS del 17/12/2020 e n. 374/21/CONS del 18/11/2021 con cui il Consiglio dell'Autorità ha disposto la proroga dell'Accordo Quadro del 28 novembre 2017;

Viste le delibere n. 203 del 29/12/2020 e n. 221 del 29/12/2021 dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale del Piemonte con cui si è preso atto delle proroghe dell'Accordo quadro del 28 novembre 2017 e si sono accettate, per quanto di competenza, le suddette proroghe;

VISTA l'istanza di XXX del 22/05/2020 acquisita con protocollo n. 0220358 del 22/05/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

La società XXX afferma di aver ricevuto due sim vodafone vergini in data 24/09/2019 per attivare la sim dati XXX . “La sim vergine viene attivata dal servizio clienti Vodafone in data 26.09.2019 ma purtroppo tutte e due le sim non funzionano e pertanto in data 28/09/2019 invio reclamo in cui segnalo il non funzionamento sim dati XXX. A seguito di questo reclamo la sim dati viene finalmente attivata in data 04.10.2019 e viene segnalato su concilia web per il procedimento GU14/131530/2019 (andato in definizione) per il seguito di competenza delle parti. In data 15/10/2019 invio lettera di cessazione della sim dati XXX in quanto sostituita dalla sim XXX (sostituzione che secondo l'agente di Vodafone sarebbe avvenuta in automatico). In data 25/10/2019 la sim dati XXX viene inspiegabilmente sospesa senza comunicazione e motivazione. In data 28/10/2019 invio reclamo per indebita sospensione della sim XXX dal 25/10/2019 e chiamo il servizio clienti per segnalare l'indebita sospensione della sim dati XXX e per chiedere la sospensione della cessazione della sim dati 3474283555 (richiesta in data 15/10/2019) . Il servizio clienti mi risponde che non gli interessa della sospensione della sim dati XXX e se volevo dovevo inviare un'altra raccomandata PEC per sospendere la cessazione della sim XXX altrimenti avrei avuto tutte e due le sim sospese. Pur rimanendo basito dalla risposta del servizio clienti Vodafone in data 4/11/2019 invio raccomandata pec per sospendere la cessazione della sim XXX comunicando che tale sospensione era dovuta all'indebita sospensione della nuova sim XXX (ricevuta in data 24/09/2019 , attivata in data 26/09/2019 e indebitamente sospesa in data 22/10/2019) e richiedevo nuovamente l'intervento di Vodafone per riattivare la sim XXX. In data 15.11.2019 Il servizio clienti Vodafone risponde al reclamo con una affermazione priva di senso “Gentile cliente il 28/09/19 abbiamo ricevuto la sua segnalazione . La informiamo che sua richiesta di sostituzione sim risulta esser stata già gestita correttamente in data 4/10/19”. In data 18/11/19 contesto la missiva di Vodafone comunicandole : - La mia missiva del 28/09/2019 affermava che le due sim arrivate in data 24/09/2019 e attivate da Vodafone in data 26/09/2019 non funzionavano e quindi la sim dati XXX non era attiva - A seguito di questo reclamo la sim dati XXX è stata finalmente attivata in data



04.10.2019 - Dopo pochi giorni (28/10/2019) la sim XXX ha smesso di funzionare ed è stato segnalato con lettera di reclamo del 28/10/2019. - Avete letto il reclamo del 28/09/2019 che è stato già superato del reclamo del 28.10.2010 - A causa della vostra negligenza ho dovuto sospendere la cessazione della sim XXX.” “Vodafone riscontra solo in data 21.01.2020 affermando “ il 18/01 abbiamo ricevuto una sua richiesta informativa in merito alla sospensione del numero XXX” In realtà io non ho inviato alcuna richiesta il 18/01/2019 ma si tratta del 18/11/2019 in cui si contestava la loro risposta priva di senso al reclamo del 28/10/2019. Poi chiudeva la missiva affermando “le comunichiamo che il numero risulta regolarmente attivo”. Affermazione non vera perché la sim continuava a non funzionare e pertanto siamo stati costretti a inviare ulteriore reclamo in data 06/02/2020 per contestare la loro missiva priva significato “con la presente faccio presente che la sim dati XXX continua a non funzionare , pertanto anche se dai vostri sistemi risulta attiva non può essere utilizzata dalla scrivente “ . In data 10/02/2020 mi arriva una strana telefonata dal servizio clienti Vodafone che mi consiglia di rivolgermi ad un legale perché i problemi che ho avuto (sim voce + sim dati) e sto avendo ancora con la sim XXX (sim dati) sono dati dal fatto che la sim dati XXX è del settore consumer mentre la sim XXX è del settore business”. “In data 12/02/2020 la sim XXX ha ripreso a funzionare e il servizio cliente Vodafone ci ha segnalato la riattivazione. In data 14/02/2020 invio nuova lettera di cessazione in cui richiedo la cessazione della sim XXX dal 13/02/2020 perché sono stato obbligato a sospendere la cessazione della sim dati per l’indebita sospensione della sim XXX. Vodafone non solo non cessa la sim XXXma emette la fattura XXX del 04 aprile 2020 avente periodo di competenza dal 01 febbraio 2020 - 31 marzo 2020 della fattura n° XXX. Non mi accorgo dell’ “errore” e pago tutte e due le fatture.”

Richieste dell’istante:

1) Rimborso di 55 € relativi ai canoni della sim dati XX[ 110 gg x 0,50 € - Costo sim dati giornaliera ( dal 25/10/2019 -data nuova sospensione del servizio) al 12/02/2020 (data riattivazione servizio) .

2) Rimborso di 34,46 € per le differenze economiche previste tra il costo della sim XXX e il costo della sim. XXX[( 110 gg 0,31 €- differenze economiche giornaliera ) dal 25/10/2019 (data nuova sospensione del servizio) al 12/02/2020 (data riattivazione servizio)]

3) Rimborso dei canoni della sim XXX dal 12/02/2020 alla data di cessazione del servizio

4) Rimborso di 190,32 € relativo alla fattura AL06087269(vedi All.10) .

5) Indennizzo 1.320 € per indebita sospensione del servizio sulla sim voce XXX ( 110 gg X 12 € dal 25/10/2019 al 12/02/2020 – Data riattivazione servizio

6) Indennizzo di 300 € per mancato risposta del 28/10/2019 relativa all’indebita sospensione della sim XXX perché nessuno ha spiegato il perché la sim dati è stata sospesa.

7) 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

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

L'operatore sostiene che nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore della società istante. "Si pone in rilievo, difatti, che sui sistemi sono state rinvenute le corrette gestioni afferenti alla sostituzione di due diverse sim ovvero tre relative alla sim con n. XXX del 20.6.2018, 8.2.2019 e 13.2.2019, ed una relativa alla sim XXX, oggetto di contestazione, in data 4.10.2019. Preme precisare, pertanto, come Vodafone si sia adoperata per la consegna delle sim sostitutive. Tuttavia, stante l'irreperibilità dell'utente, non era possibile in un primo momento contattare il medesimo al fine di avere informazioni circa la consegna poiché la stessa avviene normalmente tramite posta ordinaria. Ad ogni buon conto, successivamente al deposito del formulario ex art. 5 del Regolamento Agcom, il reparto competente ha avviato la procedura per garantire alla società ricorrente il ritiro della sim sostitutiva. Quanto sopra, invero, è stato altresì comunicato all'utente mediante apposita informativa.

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 per i motivi esposti e documentati in narrativa. 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. - Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente attivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto"

L'istante, in seguito alla presentazione delle memorie di Vodafone, osserva quanto segue.

Rispetto all'affermazione del gestore che sottolinea che Vodafone si è adoperata per la consegna delle sim sostitutive, come emerge dal riquadro presente sulla memoria GU14, l'istante sostiene che la "Dichiarazione non è corretta perché dall'istruttoria del GU14/131530/2019 è emerso che Vodafone ha consegnato le sim solo perché è stata obbligata a farlo dopo la presentazione di 3 GU5 e l'emissione di 2 PT del Corecom Piemonte in quanto a suo dire il problema della sim non era un sua competenza ma era un problema tecnico commerciale (dichiarazione fatta dalla controparte su concilia web).

In riferimento all'affermazione di Vodafone: *" Tuttavia, stante l'irreperibilità dell'utente, non era possibile in un primo momento contattare il medesimo al fine di avere informazioni circa la consegna poiché la stessa avviene normalmente tramite posta*

*ordinaria.*" l'istante afferma: "Dichiarazione non veritiera perché dall'istruttoria del GU14/131530/2019 è emerso che le sim sono state consegnate direttamente dal titolare del negozio Vodafone (dopo che questo aveva rifiutato di consegnarle) e poi per raccomandata a seguito di GU5/131534/2019 del 11/06/2019, segnalazione della definizione del corecom Piemonte (avv. XXX) e dello studio legale della Vodafone (fatte in data 09.09.2019 dopo l'udienza di definizione GU14/131530/2019). In data 24/09/2018 ricevevo due sim Vodafone vergini per attivare la sim dati XXX (risultata non attiva per mancanze di Vodafone GU14/131530/2019). La sim vergine viene attivata dal servizio clienti vodafone in data 26.09.2018 ma purtroppo tutte e due le sim non funzionano e pertanto in data 28/09/2019 invio reclamo in cui segnalo il non funzionamento sim dati XXX. A seguito di questo reclamo la sim dati viene finalmente attivata in data 04.10.2019 e viene segnalato su concilia web per il procedimento GU14/131530/2019 (andato in definizione) per il seguito di competenza delle parti."

"In data 15/10/2019 invio lettera di cessazione della sim dati XXX in quanto sostituita dalla sim XXX (sostituzione che secondo l'agente Vodafone sarebbe avvenuta in automatico). In data 25/10/2019 la sim dati XXX viene inspiegabilmente sospesa senza comunicazione e motivazione.

In data 28/10/2019 invio reclamo per indebita sospensione della sim XXX dal 25/10/2019 e chiamo il servizio clienti per segnalare l'indebita sospensione della sim dati XXX e per chiedere la sospensione della cessazione della sim dati XXX (richiesta in data 15/10/2019). Il servizio clienti mi risponde che non gli interessa della sospensione della sim dati XXX e se volevo dovevo inviare un'altra raccomandata PEC per sospendere la cessazione della sim XXX altrimenti avrei avuto tutte e due le sim sospese." "in data 4/11/2019 invio raccomandata pec per sospendere la cessazione della sim XXX comunicando che tale sospensione era dovuta all'indebita sospensione della nuova sim XXX (ricevuta in data 24/09/2019, attivata in data 26/09/2019 e indebitamente sospesa in data 22/10/2019) e richiedevo nuovamente l'intervento di Vodafone per riattivare la sim XXX."

L'istante prosegue: "In data 15.11.2019 Il servizio clienti vodafone risponde al reclamo con una affermazione priva di senso "*Gentile cliente il 28/09/19 abbiamo ricevuto la sua segnalazione. La informiamo che sua richiesta di sostituzione sim risulta esser stata già gestita correttamente in data 4/10/19*" e successivamente, a seguito della contestazione della missiva, Vodafone, in data 27/01/2020 ha affermato "*che il numero risulta regolarmente attivo*" "Affermazione non vera perché la sim continuava a non funzionare e pertanto siamo stati costretti a inviare ulteriore reclamo in data 06/02/2020, per contestare la loro missiva priva significato, "con la presente faccio presente che la sim dati XXX continua a non funzionare, pertanto anche se dai vostri sistemi risulta attiva non può essere utilizzata dalla scrivente."

Questi fatti non vengono assolutamente contestati dalla controparte né tantomeno Vodafone prova che il servizio sulla sim XXX è stato regolarmente erogato. Si evidenzia che quando c'è stata la revoca della cessazione della sim XXX perché la sim XXX era stata indebitamente sospesa la controparte non ha fatto nulla per evitare che l'istante

annullasse la cessazione della sim XXX visto che a suo dire la sim XXX era perfettamente funzionante “Dalla schermata presentata dalla controparte non si evince alcun cambio sim dopo il 04/10/2019.” “In data 14/02/2020 è stata inviata nuovamente la cessazione della sim dati XXX in quanto la cessazione era stata annullata perché la sim XXX era stata indebitamente sospesa in data 25/10/2019.”

In riferimento all'affermazione di Vodafone: " *Tanto premesso, perciò, Vodafone conferma la correttezza del proprio operato.*" l'istante rileva che: “E' evidentissimo che la controparte oltre ad avere tutte le responsabilità per i nuovi disservizi subiti dall'istante, non ha replicato a nessuno dei fatti che l'istante contesta perché non ha una briciola di prova e per confondere l'autorità fa riferimento a vecchi fatti (di cui è pure stata condannata) rimanendo sul generico senza presentare una prova a sua discolpa.

Vodafone nella memoria afferma che: " *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 per i motivi esposti e documentati in narrativa.* " L'istante invece sostiene che “Si evidenzia che ai sensi dell'art. 3 " *indennizzi automatici*" dall'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS se l'operatore ammette le sue responsabilità può indennizzare l'istante in maniera automatica per gli indennizzi previsti agli articoli 4, comma 1, e 5, comma 1, mediante accredito nella prima fattura utile decorsi quarantacinque giorni dalla segnalazione del disservizio o dalla risoluzione dello stesso utilizzando gli indennizzi previsti dalla carta servizi. Ma nel caso di specie la controparte non ammette le proprie responsabilità e non ha effettuato alcun rimborso e pertanto è doveroso applicare gli indennizzi previsti dall'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS e non quelli di carta servizi.”

In riferimento all'affermazione del gestore: " *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* " l'istante ritiene di aver “contestato fatti ben precisi e li ha dimostrati con reclami puntuali che non hanno prodotto alcun intervento da parte della Vodafone per risolvere il problema o per dimostrare al loro cliente che il problema non sussisteva. La controparte ha avuto un comportamento colposo perché ha fatto revocare la cessazione della sim XXX, sospendendo il servizio sulla sim XXX, come dimostra anche la telefonata ricevuta da personale Vodafone che ha spiegato il motivo di questo gesto che sembrerebbe altrimenti incomprensibile (conflitti tra consumer e business) . Detto ciò nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che — trattandosi nel caso di specie di rapporto contrattuale — la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all'art. 1218 Cod. civ. , secondo cui il gestore che non prova di aver erogato in modo regolare il servizio è tenuto al risarcimento del danno. In base alla consolidata interpretazione

giurisprudenziale di tale articolo, quindi il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento perché in mancanza l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati.

Per quanto sopra esposto e provato e per le memorie presentate dalle controparte si richiede la conferma di tutti gli indennizzi richiesti dall'istante nel Gu14 e una modifica dell'indennizzo da sospensione della sim XXX per guasto a indebita sospensione amministrativa della sim XXX (perché dopo il Gu5 r la sim è ripartita senza nessuna sostituzione della stessa) e quindi ai sensi dell'art.4 comma 2 e art. 13 dell 'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo di 15 € per giorno di sospensione anziché i 12 calcolati nelle richieste del Gu14.(1.650 € per indebita sospensione amministrativa 15€ 110 gg)” In tale sede l'istante ribadisce le richieste formulate nell'atto introduttivo, chiedendo tuttavia che, con riferimento alla sospensione della sim XXX, venga riconosciuto l'indennizzo per indebita sospensione amministrativa della stessa anziché l'indennizzo per sospensione per guasto.

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

#### **Sul rito.**

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento.

#### **Nel merito.**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante si ritengono parzialmente accoglibili nei limiti che seguono.

Dall'esame della documentazione prodotta agli atti, si deduce che la vicenda oggetto di decisione integri un caso di inadempimento contrattuale, in quanto il gestore ha erogato il servizio in modo discontinuo.

In primis si evidenzia che la società Vodafone Italia S.p.a. non ha fornito, rispetto alla ricostruzione effettuata dalla società ricorrente, documentazione e 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 corretta gestione nell'erogazione del servizio.

In virtù di quanto sopra e in considerazione del fatto che per tutti i disservizi rappresentati, per i quali, si ribadisce, il gestore non ha provato alcuna assenza di responsabilità non entrando nel merito degli stessi, si ritiene possano spettare alla società istante i rimborsi e gli indennizzi richiesti determinati come segue.

In merito alla richiesta di rimborso di cui ai punti 1) e 2) dell'istante, il gestore, non avendo fornito la prova circa la correttezza degli importi fatturati dovrà, per mancata utilizzazione dei servizi, rimborsare all'utente e/o stornare in caso di mancato pagamento

tutti i canoni riferiti alla sim XXX, addebitati dal 28.10.2019 al 11.02.2020 e la differenza dei canoni previsti tra il costo della sim XXX e il costo della sim XXX, addebitati dal 28.10.2019 al 11.02.2020, in considerazione della circostanza per cui l'istante è stato costretto a ricorrere all'utilizzo della sim XXX in sostituzione della sim XXX sospesa.

Per le medesime ragioni, in merito alla richiesta di rimborso dell'istante di cui al punto 3), il gestore, non avendo fornito la prova circa la correttezza degli importi fatturati, dovrà rimborsare all'utente e/o stornare in caso di mancato pagamento tutti i canoni riferiti alla sim XXX, per mancata utilizzazione dei servizi, addebitati dal trentesimo giorno successivo alla richiesta di cessazione dal 14.02.2020 fino alla cessazione effettiva.

Al contrario, con riferimento alla richiesta di rimborso di cui al punto 4) avente a oggetto la fattura n° XXX di euro 190,32, non si ritiene che la stessa debba essere accolta per le seguenti motivazioni. Premesso che la fattura suddetta è riferita al periodo di fatturazione 1° febbraio 2019 – 31 marzo 2019 e riguarda l'utilizzo delle SIM: XXX, XXX e XXX si osserva quanto segue:

a) La richiesta di Indennizzi/rimborsi riferiti alla SIM XXX è già stata definita con Delibera n. 17-2020;

b) Per quanto concerne la SIM XXX la suddetta delibera 17-2020 ha statuito che "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 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": pertanto si ritiene che la richiesta di rimborso relativa alla SIM XXX sia già stata soddisfatta;

c) In riferimento alla SIM XXX non risulta che nel periodo di fatturazione considerato tale SIM non fosse funzionante e, conseguentemente, si ritiene che il canone sia dovuto.

In merito alla richiesta di indennizzo di cui al punto 5), nonché della domanda posta nell'ultimo periodo delle memorie di replica, in cui parte istante riformula la richiesta di indennizzo di cui all'atto introduttivo richiamando la sospensione amministrativa della sim XXX anziché l'interruzione del servizio per motivi tecnici della medesima, si ritiene preliminarmente che non sia stato provato dalla ricorrente trattarsi della fattispecie di cui all'art. 5 dell'all. A delibera 347/18/CONS e che pertanto la fattispecie debba essere ricondotta a quella prevista dall'art. 6 del succitato Regolamento indennizzi.

A tal riguardo 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.. Tuttavia, 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 entro tre mesi dal momento in cui è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venire a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte, ai sensi dell'art. 14, c. 4, dell'all. A delibera 347/18/CONS. Tale condizione è stata soddisfatta con la segnalazione del 20.10.2019 da parte di Strech Design s.r.l.

Pertanto, in virtù di quanto sopra evidenziato, si ritiene che alla Società istante, trattandosi di un'utenza affari, possa spettare l'indennizzo richiesto per l'indebita sospensione del servizio di cui al combinato disposto degli articoli 6, comma 1 e 13 comma 3, dell'All. A) del Regolamento indennizzi e, in considerazione dei 106 giorni intercorrenti tra il 28.10.2019, data del reclamo, e il 12.02.2020, data di riattivazione della sim voce XXX, il gestore dovrà corrispondere un indennizzo calcolato nella misura di euro **1.272,00** (€ 6,00 x 2 x 106 gg.).

In merito alla richiesta di indennizzo di XXX di cui al punto 6), si ritiene di accogliere tale istanza per mancata risposta al reclamo del 28.10.2019 con il quale l'istante ha comunicato all'operatore che la sim XXX non funzionava. Considerato che l'art. 12 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS prevede che "L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300,00. L'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio", si ritiene di riconoscere all'istante l'indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami nella misura massima pari a euro **300,00**.

Per quanto attiene alla richiesta sub 7) in ordine alla richiesta di spese necessarie all'espletamento delle procedure (Corecom, Agcom), la stessa non è accoglibile, in considerazione del fatto che la procedura si è svolta integralmente tramite la piattaforma online Conciliaweb. Pertanto, in assenza di alcuna documentazione attestante le spese necessarie e giustificate, sostenute per l'espletamento della stessa, si ritiene equo compensare integralmente le spese di procedura.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

**DELIBERA**

che, in parziale accoglimento dell'istanza, la società Vodafone Italia S.p.A. (Ho Mobile - Teletu), nella persona del legale rappresentante pro tempore è tenuta a:

- rimborsare / stornare tutti i canoni riferiti alla sim XXX, addebitati dal 28.10.2019 al 11.02.2020 e la differenza dei canoni previsti tra il costo della sim XXX e il costo della sim XXX, addebitati dal 28.10.2019 al 11.02.2020.
- rimborsare /stornare tutti i canoni riferiti alla sim XXX addebitati dal trentesimo giorno successivo alla richiesta di cessazione dal 14.02.2020 fino alla cessazione effettiva.
- corrispondere un indennizzo calcolato nella misura di euro 1.272,00.
- corrispondere un indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami nella misura massima pari a euro 300,00.

Respinge le richieste di rimborso di cui ai punti 4) e 7).

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, 18 luglio 2022

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli