

DELIBERA N. 25 - 2023

**XXX/ VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/377928/2021)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 27/04/2023;

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, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

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 in data 10 marzo 2023, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA l'istanza di XXX del 14/01/2021 acquisita con protocollo n. 0018869 del 14/01/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

In data 17/06/2020 seguito GU5/249648/2020 del 06/03/2020 viene riattivata la sim XXX (Vedi concilia web). In data 19/06/2020 inespugnabilmente la sim XXX viene nuovamente sospesa senza alcuna comunicazione e motivazione. In data 19/06/2020 invia reclamo a Vodafone per la nuova indebita sospensione della sim XXX (vedi All.1). Vodafone non dà alcun riscontro ed emette la fattura Fattura XXX del 19 giugno 2020 (vedi All.2) che viene contestata in data 09/07/2020 per i seguenti motivi (vedi All.3): - Avete fatturato la sim XXX dal 16 aprile 2020 - 15 giugno 2020 quando la sim era indebitamente sospesa per vostre mancanze (vedi 249642/UG/2020) - A Seguito di GU5/249648/20 e 249642/UG/20 e PROVVEDIMENTO TEMPORANEO Fascicolo n. GU5/249648/2020 del 06/03/2020 in data 17/06/2019 la Sim è stata riattivata. - Dal 19/06/2020 avete nuovamente indebitamente sospeso la sim XXX senza alcuna comunicazione e motivazione. - Nonostante nostro reclamo del 19/06/2020 non avete provveduto alla riattivazione della sim XXX infatti alcuna comunicazione è pervenuta alla scrivente. - Mi avete cambiato la tariffa sulla sim XXX da Total Giga Digital (30GB/mese) a piano a consumo infatti dal 17/06/2020 al 19/06/2020 per 4.495 MB mi avete addebitato 34,43 € di internet (vedi All.2 tariffa nuova e All.6 Tariffa vecchia) - Il costo di riattivazione di 10 € non è dovuto perché la sim è stata riattivata a seguito PT e pertanto alcun costo può essere applicato fino alla fine del ricors. e si richiedeva a Vodafone: • Di stornare la fattura XXX • Di riattivare la sim XXX con il piano tariffario Total Giga Digital avendo cura di comunicare per iscritto l'attivazione della sim XXX con il relativo piano tariffario previsto. Vodafone non riscontra al reclamo e non riattiva la sim senza alcuna spiegazione ed emette la fattura XXX del 08 luglio 2020 (vedi All.4) che in data 17/07/2020 veniva contestata per i seguenti motivi (vedi All.5): - Avete fatturato la sim XXX che è indebitamente sospesa dal 19/06/2020 in fatti nonostante nostro reclamo del 19/06/2020 non avete provveduto a dare alcun riscontro e tantomeno avete attivato la sim senza l'invio di alcuna comunicazione di attivazione. - Mi avete addebitato 9,84 € per 37 MB quando la sim non viene più utilizzata dal 19/06/2020 perché indebitamente sospesa. - Gli altri costi che mi avete addebitato sono incomprensibili perché la sim XXX aveva un canone di 10 € per 10 GB/mese e 1€ per il router wifi e si richiedeva a Vodafone: • Di stornare la fattura XXX. • Di riattivare la sim XXX con il piano tariffario Total Giga Digital avendo cura di comunicare per iscritto l'attivazione della sim XXX con il relativo piano tariffario previsto. • Di inviarmi il dettaglio del traffico relativi ai presunti 37 MB che io avrei effettuato dopo il 19/06/2020. Vodafone non riscontra al reclamo e non riattiva la sim senza alcuna spiegazione ma fa intervenire il recupero crediti per un credito inesistente. In data 19/10/2020 viene presentato art. 5 per far riattivare la sim XXX e in data 04/11/2020 viene emesso PT GU5/341346/2020. In data 09/11/2020 Vodafone comunica "Spett.le Corecom, con la presente si conferma quanto espresso nel GU5. Il

numero interessato è stato disattivato a causa di insoluti a Giugno 2020 e non è tecnicamente riattivabile, in quanto emessa la fattura di chiusura.” In data 09/11/2020 replico alle memorie di Vodafone “Spett.le corecom Piemonte, Vodafone, si evidenzia che non vi era alcun insoluto ma erano importi contestati oggetto del UG in corso. Inoltre la sim è stata disattivata dopo alcuni giorni dalla riattivazione (senza alcuna comunicazione) a seguito di GU5 pertanto è evidente che si tratta solo di abuso dell'operatore. La richiesta avanzata dall'utente è di un indennizzo complessivo di euro 2.135,00 così dettagliata: i) Storno di tutte le fatture emesse dopo il 17/06/2020 perché Vodafone ha modificato il piano tariffario e poi dal 19/06/2020 ha sospeso il servizio. ii) Indennizzo 362,50 € per modifica piano tariffario da Total giga Digital a consumo (145 gg 2,5 dal 17/06/2020 - vedi All.2 -, al 09/11/2020, data in cui Vodafone comunica che la sim non può essere più attivabile). iii) Indennizzo 1.072,50 per indebita sospensione amministrativa della sim dati XXX(143 gg x 7,50 dal 19/06/2020 al 09/11/2020, data in cui Vodafone comunica che la sim non può essere più attivabile). iv) Indennizzo 300 per mancato riscontro al reclamo del 19/06/2020 per la nuova indebita sospensione della sim XXX(vedi All1). v) Indennizzo 300 per mancato riscontro al reclamo del 09/07/2020 per contestare la Fattura XXX del 19 giugno 2020 (vedi All.2). vi) 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 atteso che ho richiesto consulenza tecnica visto che l'operatore non ha dato alcun riscontro ai miei reclami senza riattivarmi il servizio.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Vodafone, con memoria difensiva del 25/02/2021 rappresenta quanto segue: La Sig.ra XXX, con istanza prot. 18869 del 14.1.2021, ha chiesto l'avvio del procedimento per la definizione della controversia nei confronti di Vodafone Italia S.p.a. (di seguito Vodafone). Tale richiesta, in estrema sintesi, troverebbe fondamento nel comportamento antigiuridico serbato dal gestore in merito al contratto avente codice cliente XXX. L'odierna esponente rileva l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore della Sig.ra XXX e nella relativa fatturazione. La numerazione oggetto di contestazione, ovvero XXX, è stata difatti disattivata dal 21.6.2020 a causa della presenza di insoluti, peraltro tuttora presenti e pari alla somma complessiva di euro 198,47. A ciò si aggiunga, altresì, che Vodafone, in ossequio alla normativa di settore nonché alle direttive Agcom, ha regolarmente preavvisato la sospensione della linea come rilevabile dalle schermate accluse alla presente memoria difensiva (cfr. all. 1). In forza di ciò, quindi, la scrivente società rileva la correttezza del proprio operato gestionale, assolutamente conforme alle condizioni generali di contratto (cfr. all. 2). Nel merito, poi, si eccepisce che in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4, “L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere

dell'Autorità". Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. 3 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 in relazione all'asserita modifica del piano tariffario contestata. La scrivente società, inoltre, contesta tutte le richieste di indennizzo avanzate poiché infondate in fatto oltre che in diritto. Nello specifico, ad ogni buon conto, Vodafone eccepisce l'infondatezza della richiesta di indennizzo di euro 1.072,50 per l'asserita sospensione subita poiché l'odierna esponente ribadisce di aver inviato apposita comunicazione di preavviso, in ossequio alla normativa di settore nonché alle disposizioni Agcom. In ultima analisi si eccepisce che la domanda dell'utente deve, comunque, essere rigettata poiché lo stesso non ha evitato, come avrebbe potuto usando l'ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato danno. L'art. 1227 c.c., difatti, statuisce che: "se il fatto colposo del creditore ha concorso a cagionare il danno, il risarcimento è diminuito secondo la gravità della colpa e l'entità delle conseguenze che ne sono derivate. Il risarcimento non è dovuto per i danni che il creditore avrebbe potuto evitare usando l'ordinaria diligenza". Secondo l'orientamento costante della giurisprudenza di legittimità, invero, l'ordinaria diligenza sopra citata si specifica nell'attivarsi positivamente secondo le regole della correttezza e della buona fede, ex art. 1175 c.c., con il limite delle attività che non siano gravose oltre misura (Cass. Civ. Sez. I, 12439/91). In relazione, poi, al grado di colpa in cui si attua la negligenza del creditore, deve essere rilevato che le Sezioni Unite della Cassazione affermano come un comportamento omissivo caratterizzato dalla colpa generica sia sufficiente a fondare il concorso di colpa del creditore/danneggiato. 4 L'Agcom, quindi, ha recepito il summenzionato principio, così stabilendo in una recente Delibera: "deve richiamarsi, al riguardo, il principio espresso dalle Linee guida di cui alla delibera n.276/13/CONS secondo cui "per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, come, per esempio, quello di cui all'art. 1227 cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto" (Del. N. 23/17/CIR). Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 198,47. Per tutto quanto sin qui esposto Vodafone Italia S.p.a. reitera le eccezioni più sopra indicate, contestando, altresì, le affermazioni dell'utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e rimborso con conseguenziale, integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa. In via subordinata, infine, Vodafone richiede che nella denegata e sin da ora contestata ipotesi di accertamento di responsabilità, con conseguente condanna al pagamento di eventuale indennizzo, la somma oggetto di delibera venga stornata dall'importo totale insoluto, ad oggi pari all'importo di euro 198,47.

L'istante, in data 10/03/2021, ha poi così replicato:



“In riferimento ”-2.1 L’odierna esponente rileva l’infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell’erogazione del servizio a favore della Sig.ra XXX e nella relativa fatturazione“. Dichiarazione priva di valore perché dimostreremo che la controparte ha sospeso il servizio per un abuso, il provvedimento è illegittimo nel diritto e nella sostanza. In riferimento ”La numerazione oggetto di contestazione, ovvero XXX, è stata difatti disattivata dal 21.6.2020.” Dichiarazione non veritiera, non provata e non comunicata all’istante. La sim è stata riattivata a seguito GU5 in data 17/06/2020 (vedi memorie GU5 controparte) e a partire dal 19/06 non ha più funzionato, pertanto l’istante nella stessa data inviava reclamo alla controparte in cui si contestava a Vodafone l’indebita sospensione del servizio. (vedi All.1 Gu14). Vodafone non dà alcun riscontro a questo reclamo e continua ad emettere le fatture XXX del 19 giugno 2020 (vedi All.2 GU14) e fattura XXX del 08 luglio 2020 (vedi All.4 Gu14) che vengono prontamente contestate rispettivamente in data 09/07/2020 (vedi All.3 GU14) e 17/07/2020 (vedi All.5 GU14). Il gestore ha indebitamente sospeso il servizio e fatturato servizi diversi da quelli previsti e pertanto si intimava a Vodafone di ripristinare il servizio e di fatturare i servizi previsti da contratto. Vodafone non riscontra ai due reclami, non riattiva la sim senza dare spiegazione all’utente, ma fa intervenire il recupero crediti per un credito inesistente. In data 19/10/2020 viene presentato art. 5 per far riattivare la sim XXX e in data 04/11/2020 viene emesso PT GU5/341346/2020. In data 09/11/2020 Vodafone comunica: “Il numero interessato è stato disattivato a causa di insoluti a Giugno 2020 e non è tecnicamente riattivabile, in quanto emessa la fattura di chiusura. Qualora l’utente volesse attivare una nuova sim dati, dovrà necessariamente recarsi presso un commerciale e sottoscrivere un nuovo contratto. Cordiali saluti ”(vedi Concilia web). Per quanto sopra descritto è evidente che la sim XXX è stata indebitamente sospesa dal 19/06/2020 al 09/11/2020 (data in cui la controparte ha dichiarato che la sim è stata disattivata e non è tecnicamente attivabile) e la dichiarazione “ La numerazione oggetto di contestazione, ovvero XXX, è stata difatti disattivata dal 21.6.2020” (info conosciuta solo dalla controparte) viene fatta solo al fine di ridurre l’indennizzo. In riferimento ”a causa della presenza di insoluti, peraltro tuttora presenti e pari alla somma complessiva di euro 198,47“. Dichiarazione non vera e non provata perché la sim XXX è stata riattivata in data 17/06/2020 a seguito di UG/249642/2020 (inviato in data 26/02/2020 con udienza conciliativa fissata per il 09/06/202) e GU5 249648 (inviato in data 26/02/2020) e relativo PT del 06/03/2020 (vedi conciliaweb) e sospesa in data 19/06/2020 (dopo due giorni dalla riattivazione). Pertanto l’insoluto presente fino a quel momento era stato debitamente contestato dall’istante ed era oggetto del contendere del UG/249642/2020 e relativo GU14/317063/ 2020 (chiuso in data 1/12/2020 e quindi in attesa di definizione). Le nuove fatture oltre a essere debitamente contestate perché non dovute (Vedi All. 3 e 5 Gu14) sono arrivate dopo l’indebita sospensione del 19/06/2020 e pertanto non poteva essere considerato insoluto ai fini della sospensione. È chiaro che il presunto insoluto, presente alla data del 19/06/2020, non poteva essere motivo di sospensione prima e cessazione definitiva successivamente (comunicata all’istante solo in data 19/11/2020 a seguito del secondo Gu5.) Per i seguenti motivi: - L’insoluto presente fino a quel momento e oggetto del contendere di UG/249642/2020 e relativo GU14/317063/ 2020 - Fino a tre mesi dopo l’udienza di conciliazione (termine per presentare istanza di definizione o adire alle vie



legali) il gestore non può assolutamente sospendere il servizio per fatture debitamente contestate e oggetto del ricorso appena discusso. - Con l'emissione del PROVVEDIMENTO TEMPORANEO (Fascicolo n. GU5/249648/2020 del 06/03/2020 ai sensi dell'art. 5 del Regolamento che l'OPERATORE Vodafone Italia SpA (Ho Mobile - Tele tu) l'autorità aveva ordinato al gestore di riattivare la sim dati XXX entro il giorno 11/03/2020, avendo cura di comunicare entro le successive 48 ore l'avvenuta ottemperanza alla parte istante e a questo Ufficio tramite accesso al sistema telematico ConciliaWeb - Non ha avvisato l'istante della sua volontà di voler sospendere nuovamente la linea XXX in relazione al presunto insoluto [comunicazione che doveva avvenire dal 17/06/2020 (data riattivazione a seguito GU5) al 19/06/2020 (data nuova sospensione). In riferimento "A ciò si aggiunga, altresì, che Vodafone, in ossequio alla normativa di settore nonché alle direttive Agcom, ha regolarmente preavvisato la sospensione della linea come rilevabile dalle schermate accluse alla presente memoria difensiva (cfr. all. 1)". Dichiarazione non veritiera e non provata. L'allegato 1 riguarda presunte comunicazioni avvenute dal 14/02/2020 al 12/06/2020 quindi nulla c'entrano con l'oggetto del contendere. La sim è stata attivata in data 17/06/2020 a seguito GU5 (vedi memorie Gu5 su concilia web) e risospesa in data 19/06/2020 (vedi reclami 1 - 3 - 5 GU14). Dunque è evidentissimo che nessun preavviso previsto (in ossequio alle normative di settore nonché alle direttive Agcom) può essere mai arrivato all'istante prima della nuova sospensione. Nel merito si contesta l'allegato 1 per i seguenti motivi - Non c'entrano nulla con l'oggetto del contendere di questo ricorso . - Alcuna comunicazione è mai arrivata all'istante per i disservizi oggetto del contendere. Le schermate presentate dalla controparte non provano assolutamente nulla perché non c'è alcuna prova di invio né tantomeno di ricezione. 3 - Non si capisce cosa la controparte abbia ipoteticamente comunicato all'istante visto che nulla si legge nelle schermate. Inoltre non si capisce come sia stato comunicato il preavviso di sospensione (dal 17/06/2020 al 19/06/2020) e la cessazione definitiva in data 21/06/2020 (a dire della controparte) visto che dopo il 12/06/2020 non ci sono altri ipotetici messaggi tranne la schermata allegata alle memorie difensive, che non dice assolutamente nulla. In riferimento "In forza di ciò, quindi, la scrivente società rileva la correttezza del proprio operato gestionale, assolutamente conforme alle condizioni generali di contratto (cfr. all. 2)". Per quanto dimostrato le conclusioni della controparte sono generiche e prive di valore legale e sostanziale, basate sul niente . È evidentissimo che la controparte non ha assolutamente rispettato la normativa di settore nonché le direttive Agcom in materia di sospensione dei servizi (art. 5 Allegato A alla delibera n. 353/19/CONS) che non sono in subordine alle condizioni generali, ma un obbligo o sarò condannata al pagamento degli indennizzi previsti dai disservizi cagionati al suo cliente . In riferimento "-2.2 Nel merito, poi, si eccepisce che in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4, "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo



di indennizzo, storno e rimborso”. Questa dichiarazione è generica. È un copia incolla di principi e delibere, l’eccezione non è conforme ai sensi dell’ art. 16 comma 3 Delibera 353/19/CONS . La controparte non specifica quali sono gli importi 4 risarcitori che l’istante avrebbe richiesto e quali sono gli indennizzi non dovuti e ancora per quali motivi l’autorità dovrebbe decidere in tal senso vista la delibera n. 353/19/CONS. Pertanto le genericità della controparte lede il diritto alla difesa dell’istante. In riferimento ”Né, tantomeno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore scrivente in relazione all’asserita modifica del piano tariffario contestata”. Dichiarazione priva di valore. La controparte sa benissimo che l’istante ha sottoscritto la tariffa Total Giga in data 18/06/2019 (vedi All.A presenti memorie) e ciò si evidenzia nelle fatture che riceveva da Vodafone dal 26/06/2019 (vedi All.B presenti memorie). Numero Costi fissi Costi variabili Totale. SIM Dati XXX Internet Abbonamento - attivo dal 26-06-19 Total Giga del 27-02-20 8,20 Totale 8,20 - € 8,20. Tasse e imposte Totale IVA 1,80 Totale € 10,00. Dalla fattura XXX del 19 giugno 2020 (Vedi All.C) dopo la riattivazione della linea XXX a seguito GU5 sparisce l’offerta total Giga da 10 € e passa con ad altra offerta (Vedi All.2 Gu14) : Numero Costi fissi Costi variabili Totale SIM Dati XXX Internet Abbonamento - attivo dal 26-06-19 4.495 MB Internet su PC e Tablet 34,43 Totale € 34,43. Nonostante i reclami per l’indebita modifica del piano tariffario e dei costi non dovuti fatti in data 09/07/2020 (vedi All.3) e 17/07/2020 (vedi All.5), Vodafone non dà alcun riscontro, né tantomeno la controparte prova la correttezza dei costi. Ricordiamo alla controparte che In via generale e secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (Cass., sent. n.947/2006), l’emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa e incontestabile l’entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all’utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell’operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all’operatore l’onere di provare l’esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell’utente (Cass., sent. n.10313/2004). Pertanto anche questa eccezione va rigettata perché l’operatore non ha dimostrato di aver applicato correttamente l’offerta total Giga da 10 €, ma ha applicato un’ altra offerta mai richiesta dall’istante. 5. In riferimento ”L’Agcom, quindi, ha recepito il summenzionato principio, così stabilendo in una recente Delibera: “deve richiamarsi, al riguardo, il principio espresso dalle Linee guida di cui alla delibera n.276/13/CONS secondo cui "per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, come, per esempio, quello di cui all'art. 1227 cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto” (Del. N. 23/17/CIR)”. Per i fatti sopra esposti e provati si evidenzia che nel contenzioso in discussione, l’unica parte ad avere un comportamento colposo e a violare ripetutamente le normative di settore nonché le direttive Agcom è la controparte. L’aver sospeso e poi cessato la sim XXX senza alcun motivo e comunicazione e con il ricorso UG/249642/2020 e GU5 in atto è un vero abuso. Neppure può considerarsi un errore

perché nonostante le evidenze dei fatti la controparte continua a negare e trovare eccezioni prive di senso che non fanno altro che peggiorare le sue responsabilità. Si evidenzia che la controparte nelle sue memorie “si dimentica” di pronunciare / contestare la circostanza in cui la sospensione è avvenuta dopo pochi giorni dell’udienza di conciliazione dell’UG/249642/2020 e GU5 (che aveva attivato la sim). In riferimento ”-2.4 Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l’utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 198,47..... Omissis.... infine, Vodafone richiede che nella denegata e sin da ora contestata ipotesi di accertamento di responsabilità, con conseguente condanna al pagamento di eventuale indennizzo, la somma oggetto di delibera venga stornata dall’importo totale insoluto, ad oggi pari all’importo di euro 198,47”. Dichiarazione errata. La posizione amministrativa relativa al ricorso in atto, riguarda le uniche fatture ricevute da Vodafone [n° XXX del 19 giugno 2020 (vedi All.2) e fattura n° XXX del 08 luglio 2020 (vedi All.4)] dopo la seconda sospensione del servizio del 19/06/2020 per un totale di 148,96 € . Importi debitamente contestati dall’istante (vedi All.3 e 5 Gu14), dunque i 148,96 € non sono credito certo ed esigibile e quindi stornabili dagli indennizzi che dovrà pagare la controparte. Per tutto quanto sin qui esposto è evidentissimo che tutte le eccezioni di Vodafone Italia S.p.a. sono da rigettare perché infondate nel diritto e nella sostanza. Inoltre per la recidività della controparte nel sospendere il servizio (Vedi fatti UG/249642/2020 e GU5) e addirittura cessare la sim senza motivo e comunicazioni si richiede a codesta autorità di addebitare alla controparte anche le spese dei ricorsi di conciliazione e definizione.”

3. Motivazione della decisione

Sul rito.

L’istanza soddisfa i requisiti di cui all’art. 14 del Regolamento ed è proponibile e ammissibile.

Nel merito.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. Con riferimento alla richiesta sub iii), si precisa che non si rinviene alcuna prova a sostegno che la sospensione sia stata preventivamente comunicata al cliente. Il gestore afferma di avere adempiuto a tale onere informativo e allega alcune schermate interne estratte dai propri sistemi informatici che, oltre ad essere molto tecniche e riferite a date molto antecedenti alla sospensione dell’utenza, non sono corredate da alcun elemento probatorio a sostegno del loro effettivo invio all’istante. Non è quindi dimostrato che quest’ultimo sia stato correttamente preavvisato della prossima sospensione. Pertanto è correttamente indennizzabile la fattispecie ex art. 5 Delibera Indennizzi, che prevede l’importo di € 7,50/g per ogni giorno di sospensione. Il calcolo dovrà essere effettuato dalla data di effettiva sospensione che, come documentato dal GU5 presentato è il 19/6/2020, alla data della memoria con cui Vodafone comunica la definitiva cessazione della SIM e l’impossibilità di riattivazione, il 23/10/2020. L’indennizzo spettante all’istante è di € 945,00 [126 gg. x € 7,50]. Trattandosi, dunque, come appurato, di indebita sospensione per mancanza di previsto preavviso, si ritiene meritevole di

accoglimento anche la richiesta sub i), con conseguente storno/rimborso dei canoni fatturati nel periodo interessato dalla sospensione. Per quanto riguarda invece la richiesta di indennizzo per modifica del piano tariffario, sub ii), da evidenze probatorie emerge che l'istante ha prontamente reclamato con PEC in data 09/07/2020 al ricevimento della fattura XXX, emessa il 19/06/2020. Sia il reclamo, completo di ricevuta di consegna e accettazione, che la fattura sono allegati al procedimento e dall'analisi di quest'ultima si evince che il profilo tariffario, "Internet abbonamento", comporta dei costi variabili, oltre a quelli fissi, che determinano una fatturazione a consumo. L'istante specifica, nelle repliche, che il suddetto profilo tariffario non era quello sottoscritto e fatturato inizialmente, portando ad esempio la fattura, agli atti del procedimento, n. XXX del 19/10/2019 in cui l'offerta mensile "Total Giga" viene fatturata al costo di € 8,20/mese. Sul punto il gestore, nella memoria difensiva, assume che parte ricorrente non avrebbe prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore in relazione all'asserita modifica del piano tariffario contestata. È invece evidente e documentato che un cambio di profilo sia avvenuto e pertanto le argomentazioni del gestore, oltretutto in nessun modo documentate, non possono essere condivise. La richiesta sub ii) è pertanto accolta ai sensi dell'art. 9, comma 2 Delibera Indennizzi; conseguentemente, trattandosi di fattispecie riconducibile all'attivazione di profili tariffari non richiesti, spetta all'istante un ristoro economico di € 2,50 per ogni giorno di attivazione, conteggiato, in combinato disposto con l'art. 13 del medesimo Regolamento, a partire dalla data di presentazione del reclamo inviato dall'utente. Considerato che il primo reclamo, allegato agli atti, che traccia prova del corretto invio via PEC, è del 09/07/2020, la somma spettante all'istante è di € 265,00 (106 gg x € 2,50/g calcolati dal 09/07/2020, giorno del reclamo, al 23/10/2020 di deposito della memoria del gestore in ottemperanza alla richiesta di provvedimento temporaneo, con cui ha comunicato la definitiva cessazione della SIM e l'impossibilità di riattivazione). Con riguardo alle richieste sub iv) e sub v), si osserva che per il reclamo inviato a mezzo PEC il 19/06/2020 non si ha alcuna prova documentale della corretta trasmissione al gestore, mentre è corretto corrispondere l'indennizzo per il reclamo del 09/07/2020, non rinvenendo alcun riscontro agli atti del presente procedimento. Per il calcolo dell'indennizzo, occorre considerare che il ricorrente viene notificato della definitiva cessazione della SIM, a seguito di insoluti, con la risposta depositata dal gestore al provvedimento d'urgenza in data 23/10/2020, che può essere quindi considerata come effettivo riscontro ai fatti reclamati. L'indennizzo va dunque corrisposto nella misura di € 2,50 x 76 gg., (detratti i 30 gg. utili per la risposta del gestore), pari ad € 190,00. Non si ritiene, in ultima analisi, di accogliere la richiesta di rimborso delle spese di procedura, sub vi), in quanto non sussistono, nel caso di specie, i presupposti per riconoscerle, sia perché non documentate, sia perché non ne è stata dimostrata la necessità e giustificazione alla luce del fatto che la procedura è gratuita.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXX, per i motivi sopra indicati, l'operatore Vodafone Italia SpA (Ho Mobile - Teletu), in persona del legale rappresentante pro tempore, è tenuto a:

- stornare/rimborsare i canoni fatturati nel periodo interessato dalla sospensione dell'utenza oggetto di contenzioso, a far data dal 19/06/2020;
- erogare, tramite assegno o bonifico bancario, l'indennizzo di € 265,00 per profili tariffari non richiesti, maggiorato degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;
- erogare, tramite assegno o bonifico bancario, l'indennizzo di € 945,00 per indebita sospensione, in assenza del previsto preavviso, maggiorato degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;
- erogare tramite assegno o bonifico bancario, l'indennizzo di € 190,00 € per mancato riscontro al reclamo del 09/07/2020, maggiorato degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;
- si rigettano le richieste sub iv) e vi).

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, 27 aprile 2023

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli