

**DELIBERA N. 32**

**XXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)  
(GU14/534153/2022)**

**Il Corecom Abruzzo**

NELLA riunione del Il Corecom Abruzzo del 30/11/2022;

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*”;

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

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

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Co.Re.Com Abruzzo;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA la delibera n. 683/20/CONS del 17 dicembre 2020, recante “*Proroga dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle*

*funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni”;*

**VISTA** la delibera n. 374/21/CONS del 18 novembre 2021, recante “Proroga dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni sino al 31 dicembre 2022”;

**VISTA** la delibera n. 56 del 14/12/2021, avente ad oggetto “Convenzione concernente l’esercizio della delega delle funzioni tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni d’Abruzzo – Presa d’atto della proroga della convenzione per l’anno 2022”;

VISTA l’istanza di XXX del 24/06/2022 acquisita con protocollo n. 0198765 del 24/06/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante, rappresentato dall’Avv. XXX, dichiara: “L’utente lamenta nei confronti dell’Operatore Vodafone Italia S.p.A. l’improvvisa ed illegittima interruzione dell’utenza mobile XXX2674 (voce ed Internet) avvenuta in data 03.05.2021 con perdita di numerazione comunicata dall’Operatore in data 07.03.2022, nell’ambito del procedimento per l’adozione di un provvedimento temporaneo n. GU5/505736/2022; ... nonché la riscossione ... da parte di Vodafone Italia S.p.A. di somme illegittimamente addebitate a titolo di aumento del costo del piano tariffario e/o variazione dello stesso, oltre che a titolo di “Contributo per attivazione rete fissa” a partire dalla fattura emessa in data 13.08.2021 e successive (fatture del 13.08.2021, del 13.10.2021, 14.12.2021 e successive); nonché l’omessa risposta dell’Operatore al reclamo del 08.05.2021.

Ciò premesso l'utente chiede l'indennizzo per interruzione linea telefonica mobile XXX2674 (voce ed Internet) avvenuta in data 03.05.2021 e sino al 07.03.2022, giorno in cui l'Operatore ha comunicato la perdita di numerazione nell'ambito del procedimento per l'adozione di un provvedimento temporaneo n. GU5/505736/2022 (precisamente € 7,50 per il servizio voce ed € 7,50 per il servizio internet dal 03.05.2021 al 07.03.2022); l'indennizzo per la perdita della suddetta numerazione suddetta numerazione mobile XXX2674, detta perdita è stata comunicata dall'Operatore in data 07.03.2022 nell'ambito del procedimento per l'adozione di un provvedimento temporaneo n. GU5/505736/2022, precisamente pari ad € 1.500,00 stante la titolarità ventennale dell'utenza telefonica; il rimborso delle somme illegittimamente addebitate e riscosse dall'Operatore a titolo di aumento del costo del piano tariffario e/o variazione dello stesso, oltre che a titolo di "Contributo per attivazione rete fissa" a partire dalla fattura del 13.08.2021 e successive (fattura del 13.08.2021, del 13.10.2021, del 14.12.2021, 12.02.2022, 14.04.2022 e successive); ripristino dell'originario piano tariffario per le ragioni di cui al punto precedente (si vedano a titolo esemplificativo fatture del 15.04.2021 e 12.06.2021); l'indennizzo per omessa risposta al reclamo così come si evince dalla comunicazione pec ricevuta in data 28.06.2021 in allegato; infine, il rimborso delle spese di procedura. Sulla quantificazione dell'indennizzo per la perdita di numerazione, si precisa che con missiva del 08.05.2021, l'utente ha dichiarato di essere titolare dell'utenza da oltre vent'anni; stante la mancata contestazione di controparte, la circostanza sulla intestazione ventennale dell'utenza da parte dell'utente deve considerarsi provata (Cfr. Cass. Sez. Unite n. 761/2002).

Si allegano:

- reclamo del 08.05.2021;
- messaggio Vodafone; fatture del 15.04.2021, del 12.06.2021, del 13.08.2021, del 13.10.2021, 14.12.202, 12.02.2022, 14.04.2022;
- Pec Vodafone Italia S.p.A. del 28.06.2021;

- Formulario 491116;
- Formulario 505736;
- Mancato accordo 491116;
- Memoria Vodafone del 07.03.2022;
- Memoria di replica XXX del 08.03.2022;
- Provvedimento 505736;
- Richiesta istruttoria CORECOM del 10.03.2022;
- CI CF XXX;
- mandato di rappresentanza.”.

In base a tali premesse, l'istante chiede testualmente:

- 1) Indennizzo per interruzione linea telefonica mobile XXX2674 (voce ed Internet) avvenuta in data 03.05.2021 e sino al 07.03.2022, giorno in cui l'Operatore, nell'ambito del procedimento per l'adozione di un provvedimento temporaneo n. GU5/505736/2022, ha comunicato la perdita di numerazione (precisamente € 7,50 per il servizio voce ed € 7,50 per il servizio internet dal 03.05.2021 al 07.03.2022);
- 2) Indennizzo per la perdita della suddetta numerazione mobile XXX2674, detta perdita è stata comunicata dall'Operatore in data 07.03.2022 nell'ambito del procedimento per l'adozione di un provvedimento temporaneo n. GU5/505736/2022, precisamente pari ad € 1.500,00 stante la titolarità ventennale dell'utenza telefonica;
- 3) Rimborso delle somme illegittimamente addebitate e riscosse dall'Operatore a titolo di aumento del costo del piano tariffario e/o variazione dello stesso, nonché a titolo di “Contributo per attivazione

rete fissa” a partire dalla fattura del 13.08.2021 e successive (fattura del 13.08.2021, del 13.10.2021, 14.12.2021, 12.02.2022, 14.04.2022 e successive);

- 4) Ripristino dell’originario piano tariffario per le ragioni di cui al precedente punto n. 3 (si vedano a titolo esemplificativo fatture del 15.04.2021 e 12.06.2021);
- 5) Indennizzo per omessa risposta al reclamo (precisamente pari ad € 300,00);
- 6) Rimborso spese di procedura.

In allegato all’istanza, parte istante deposita:

1. Fattura AN06639775 del 15/04/2021
2. Fattura AN10598600 del 12/06/2021
3. Fattura AN14541500 del 13/08/2021
4. Fattura AN18490256del 13/10/2021
5. Fattura AN22475025 del 14/12/2021
6. Fattura AO06629307 del 14/04/2022
7. Screenshot sms Vodafone
8. Provvedimento di rigetto n. GU5/505736/2022 del 14/03/2022
9. Pec Vodafone del 28/06/2021
10. reclamo del 03.05.2021 e relativa attestazione di avvenuta consegna in data 08/05/2021
11. Memorie gestore e repliche istante in fase GU5/505736/2022.

## **2. La posizione dell’operatore**

L'operatore osserva: "Vodafone evidenzia l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore della Sig.ra XXX.

Si precisa, invero, che l'utenza XXX7627, oggetto di istanza, è una sim associata alla terminazione fisso mobile XXX4809, attiva su rete Vodafone dal 21.11.2018 con l'offerta "Internet Unlimited".

Orbene, come visibile dalla schermata acclusa alla presente memoria difensiva, non sono presenti a sistema segnalazioni tecniche per il periodo indicato dall'utente (cfr. all. 1).

Corre l'obbligo, oltre a ciò, porre nella massima attenzione la circostanza afferente alla carenza di prove a sostegno delle date effettive relative all'inizio ed alla fine dell'asserito periodo di disservizio subito dall'istante.

Vodafone, pertanto, contesta fermamente le asserzioni della parte istante poiché conferma di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata avendo mantenuto la linea attiva e correttamente funzionante sui propri sistemi. Né, tanto meno, l'utente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. E', quindi, palese il mancato adempimento da parte ricorrente all'onere probatorio ed all'onere di allegazione sullo stesso gravanti con conseguente violazione del diritto di difesa del gestore. Si precisa, inoltre, che il procedimento ex art. 5 del Regolamento Agcom è stato depositato unicamente in data 3.3.2022, ovvero circa 10 mesi dopo l'asserita e non provata sospensione dei servizi. Peraltro, come documentalmente provato, il suddetto procedimento si è concluso con l'emissione del relativo provvedimento di rigetto, a dimostrazione ulteriore della correttezza dell'operato di Vodafone (cfr. all. 2). In relazione, poi, alla contestazione avente ad oggetto l'addebito dei costi di attivazione a partire dalla fattura AN14541500 del 13.8.2021 si precisa che l'istante, in data 15.11.2018, ha sottoscritto un'offerta

convergente fisso mobile. Nel mese di maggio 2021, quindi, è stato richiesto dall'istante tramite dealer lo sgrappolamento della sim XXX2674, passata dal codice cliente XXX4489 al codice cliente XXX0834 con conseguente venir meno della convergenza. Successivamente, poi, il 15.9.2021, la Sig.ra XXX ha aderito ad una offerta fissa con upgrade della linea. Non si ravvisano, pertanto, errori in relazione alla fatturazione emessa.

Ad ogni buon conto si pone in rilievo a tal riguardo che nessun reclamo formale scritto, ovvero avente i requisiti previsti dalle condizioni generali di contratto, risulta essere pervenuto all'odierna esponente in relazione a tale problematica (cfr. all. 3).

A ciò si aggiunga che, in virtù di quanto previsto dalle suddette condizioni, le singole fatture emesse possono essere contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione. In assenza di contestazioni, quindi, la fattura si intende accettata da parte dell'utente, come peraltro ribadito nella recentissima Delibera 29 del 4.5.2022, emessa dal Corecom Veneto, la quale ha precisato che: "l'utente, qualora avesse voluto far valere il proprio diritto, avrebbe dovuto inviare formale contestazione entro 45 giorni dall'emissione della fattura, come previsto dalle Condizioni generali di Contratto, per consentire all'operatore di svolgere eventuali attività necessarie per la verifica la rettifica del conto telefonico. In assenza di tale reclamo quindi la fattura dovrà intendersi accettata dall'utente."

Ancora, deve evidenziarsi l'infondatezza della domanda nel caso di reclami tardivi. In tal caso, difatti, non è possibile produrre i dettagli del traffico telefonico e dati che possono giustificare la legittimità degli addebiti in fattura e dimostrare l'effettuazione di traffico, concretandosi in tal modo una lesione del diritto di difesa del gestore. Infatti, per motivi legati alla tutela della riservatezza dei dati, gli stessi possono essere conservati per un periodo di tempo non superiore ai sei mesi. Agcom, del resto, si è espressa recentemente in tal senso, con la determina n. 49/15/DIT la quale ha statuito, in aderenza a quanto disposto dall'art. 123 del codice della Privacy, che: "gli operatori telefonici, in presenza di una contestazione scritta possono conservare il traffico relativo

all'ultimo semestre, e pertanto, dovendo consentire agli stessi l'esercizio pieno del proprio diritto di difesa, le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo". Fondamentale, quindi, si rivela essere il reclamo il quale ha la funzione, allo stesso tempo, di contestazione per l'utente e di avvertimento verso il Gestore al fine di permettergli le verifiche del caso e, se dovuti, gli eventuali rimborsi o storni. Parimenti rilevante è il diritto di difesa dell'operatore, costituzionalmente garantito come per ogni soggetto il quale non deve essere in nessun caso leso. Per permettere, quindi, al Gestore un esercizio pieno del proprio diritto di difesa, l'AGCOM ha inteso limitare le uniche fatture che possono essere prese in considerazione per eventuali controlli e/o verifiche a quelle emesse negli ultimi 6 mesi dalla data di presentazione del reclamo scritto. Per completezza, inoltre, sempre in tema di reclamo, è opportuno ribadire che, in forza di quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto di Vodafone, l'utente ha in ogni caso l'onere di presentare reclamo per addebiti non riconosciuti entro 45 giorni dal ricevimento della fattura, al fine di permettere all'operatore gli opportuni controlli. In tal senso, invero, si sono, altresì, espressi il Tribunale di Milano ed il Tribunale di Roma, rispettivamente, con le sentenze n. 12054/12 e n. 9292/12, considerando come accettate le fatture non contestate. Per mera compiutezza difensiva, si riafferma che la presenza di reclami e segnalazioni su disservizi o altro assume, infatti, un peso dirimente ai fini dell'accoglimento delle istanze. Ci si riporta sul punto all'esaustiva raccolta di pronunce dell'Agcom che corroborano l'orientamento ormai consolidato secondo cui gli indennizzi – laddove accertata la responsabilità del gestore – vanno riconosciuti a partire dalla prima segnalazione provata agli atti dalla parte istante (Delibere n. 38/12/CIR, n. 22/13/CIR, n. 89/15/CIR, n.65/15/CIR, n. 22/16/CIR). Va menzionata la Del. 165/15/CIR, in cui viene rilevato che “non avendo l'utente mai inviato alcun reclamo all'operatore, nemmeno dopo aver ricevuto le prime fatture che sono a tutt'oggi ancora insolute, alcuna responsabilità può rinvenirsi in capo alla società telefonica che, ignara dell'esistenza di eventuali problemi, ha continuato ad emettere le fatture fino alla disdetta del contratto intervenuta dopo circa sei mesi dall'attivazione” e la Delibera DL/081/17CRL/UD del 5.6.2017del Corecom Lazio con la quale è stato statuito che:



“Tuttavia all'accoglimento della domanda osta quanto prescritto in tema di obbligo di conservazione e detenzione dei dati personali da parte del responsabile del trattamento (nel caso di specie l'operatore) dal D. Lgs. n. 196/2003. In particolare, l'art 123, comma 1 di tale Decreto prevede che “I dati relativi al traffico riguardanti abbonati ed utenti trattati dal fornitore di una rete pubblica di comunicazione sono cancellati o resi anonimi quando non sono più necessari ai fini della trasmissione della comunicazione elettronica, fatte salve le disposizioni dei commi 2, 3 e 5”. Il comma 2 dispone inoltre che “Il trattamento dei dati relativi al traffico strettamente necessari ai fini di fatturazione per l'abbonato, ovvero di pagamenti in caso di interconnessione, è consentito al fornitore, a fini di documentazione in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento per un periodo non superiore a sei mesi, salva l'ulteriore specifica conservazione necessaria per effetto di una contestazione anche in sede giudiziale”. Dalla lettura del citato articolo ne consegue che gli operatori telefonici, in presenza di una contestazione, possono conservare il traffico relativo all'ultimo semestre dalla proposizione della stessa e, pertanto, dovendo consentire agli stessi il pieno diritto di difesa, le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo.”. Nel merito, poi, si eccepisce che in base a quanto stabilito dalla Delibera 390/2021/CONS, articolo 20, comma 4, “L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Se non diversamente indicato, il termine per ottemperare al provvedimento è di trenta giorni dalla notifica dello stesso.” Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Manca, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto,

invece, dalla suddetta Delibera. Vodafone, inoltre, rileva l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente.

Pertanto, in virtù di quanto statuito dall'art. 14, comma 4, della Delibera 347/18/CONS: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte."

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. 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 attivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto. 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.”. L'operatore deposita:

1. Schermata ticket tecnici
2. Provvedimento GU5 di rigetto
3. Condizioni generali di contratto

### **3. Le repliche dell'istante**

In replica alle memorie depositate dal gestore, parte istante puntualizza: “PREMESSO: - che, in data 03.05.2021 alle ore 7:40, la Vodafone Italia S.p.A., senza alcun preavviso e/o comunicazione, provvedeva ad interrompere l'utenza mobile n. XXX2674 intestata alla Sig.ra XXX, impedendo così alla stessa di effettuare e di ricevere telefonate, nonché di accedere alla rete internet; il tutto in assenza di morosità o di altra problematica; - che, la mancata erogazione del servizio veniva prontamente segnalata al Call Center n. 190, a cui tuttavia non seguiva il ripristino della linea telefonica (doc. Messaggio 2 Vodafone); - che, sempre in data 03.05.2021, dopo reiterate richieste di intervento, la Vodafone Italia S.p.A. comunicava, via messaggio su altra utenza all'uopo fornita dalla cliente, quanto segue: “Gentile cliente, le

confermiamo che il suo numero XXX2674 è stato per errore esportato ad altro cliente nella data di 3/05/2021, la problematica è in risoluzione”(cfr. doc. “Messaggio Vodafone”) - che, con missiva pec del 08.05.2021, l’utente, per il tramite dello scrivente difensore tornava a richiedere l’immediata riattivazione della linea mobile n. XXX2674; oltre che il risarcimento di tutti i danni, patrimoniali e non patrimoniali, subiti e subendi; oltre che la corresponsione del rimborso e dell’indennizzo previsti dalla Carta dei Servizi e/o dalle Condizioni generali di contratto (cfr. doc. “XXX - Diffida del 08.05.2021”; cfr. doc. “Reclamo”); - che, non seguiva alcun riscontro da parte del Gestore, in quanto, la pec del 28.06.2021 era sprovvista della comunicazione asseritamente allegata (cfr. doc. “Pec Vodafone del 28.06.2021”); - che, in data 16.01.2022, l’istante, ai sensi dell’art. 6 e seguenti del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 203/18/CONS, avviava il procedimento per l’esperienza del tentativo obbligatorio di conciliazione della controversia in essere con l’operatore Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu) (cfr. doc. “Formulario 491116”); - che, nelle more e precisamente il 03.03.2022, l’utente, ai sensi dell’art. 5 e seguenti del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 203/18/CONS, presentava istanza di adozione di un provvedimento temporaneo (cfr. doc. “Formulario 505736”); - che, tuttavia, per esclusiva responsabilità della Vodafone Italia S.p.A., la richiesta di adozione del provvedimento temporaneo aveva esito negativo, in quanto la stessa riferiva che la numerazione XXX2674, di cui ai procedimenti d’urgenza e di conciliazione, era ormai intestata ad altro utente (azienda), precisando, altresì, che la risorsa “in ogni caso, è migrata presso altro olo lo scorso 02/02/22.” (cfr. doc. “Provvedimento 505736”); - che, il procedimento di conciliazione della controversia si concludeva con il verbale di mancato accordo del 31.03.2022 (cfr. doc. “Mancato accordo 491116”); - che, in data 24.06.2022, l’utente ha presentato istanza di definizione della controversia acquisita con protocollo n. 0198765, a cui seguiva l’apertura del procedimento n. GU14/534153/2022; - che, in data 02.08.2022, si costituiva la Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), chiedendo il rigetto delle

domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto. \*\*\* Tanto premesso, la Sig.ra XXX, come sopra rappresentata e difesa, impugna e contesta tutto quanto ex adverso dedotto, prodotto, eccepito e richiesto da Vodafone Italia S.p.A., in quanto infondato in fatto ed in diritto, chiedendo l'integrale accoglimento delle richieste formulate con l'istanza di definizione per tutte le ragioni di seguito esplicitate. \* - Sulla richiesta di indennizzo per interruzione della linea mobile n. XXX2674.

Preliminarmente si evidenzia che, contrariamente a quanto asserito da Vodafone Italia S.p.A., l'utenza mobile oggetto di contestazione è la n. XXX2674, e non l'utenza n. XXX7627; come sopra meglio precisato.

Si torna a rammentare che in data 03.05.2021, alle ore 7:40, la Vodafone Italia S.p.A., senza alcun preavviso e/o comunicazione, provvedeva ad interrompere l'utenza mobile n. XXX2674, giusto contratto ripassato tra le parti oltre venti anni fa, così impedendo all'istante di effettuare e di ricevere telefonate, nonché di accedere alla rete internet; il tutto in assenza di morosità o di altra problematica; dalla fattura del 15.04.2021 in atti, si evince chiaramente: "SIM ricaricabili associate all'offerta XXX2674".

La mancata erogazione del servizio veniva prontamente segnalata al Call Center n. 190, a cui tuttavia non seguiva il ripristino della linea telefonica (cfr. doc. "Messaggio 2 Vodafone").

Sempre in data 03.05.2021, dopo reiterate richieste di intervento, la Vodafone Italia S.p.A. comunicava, via messaggio su altra utenza all'uopo fornita dalla cliente, quanto segue: "Gentile cliente, le confermiamo che il suo numero XXX2674 è stato per errore esportato ad altro cliente nella data di 3/05/2021, la problematica è in risoluzione" (cfr. doc. "Messaggio Vodafone").

Con missiva pec del 08.05.2021, rimasta senza esito, l'utente, per il tramite dello scrivente difensore tornava a richiedere l'immediata riattivazione della linea mobile n. XXX2674; oltre che il risarcimento di tutti i danni, patrimoniali e non patrimoniali,

subiti e subendi; oltre che la corresponsione del rimborso e dell'indennizzo previsti dalla Carta dei Servizi e/o dalle Condizioni generali di contratto (cfr. doc. "XXX - Diffida del 08.05.2021"; cfr. doc. "Reclamo"; cfr. doc. "Pec Vodafone del 28.06.2021"); a cui non seguiva alcun riscontro da parte del Gestore. Solo in data 07.03.2022, nell'ambito del procedimento per l'adozione di un provvedimento temporaneo n. GU5/505736/2022, instaurato nelle more del procedimento per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione della controversia n. UG/491116/2022, l'Operatore comunicava che il numero XXX2674 era ormai intestato ad altro utente (azienda), precisando, altresì, che la risorsa "in ogni caso, è migrata presso altro olo lo scorso 02/02/22."(cfr. doc. "Memoria Vodafone del 07.03.2022"; cfr. doc. "Provvedimento 505736"). Appare evidente che non corrisponde al vero l'asserita richiesta di "sgrappolamento" della sim XXX2674; difatti, la Vodafone in data 03.05.2021 dichiarava: "Gentile cliente, le confermiamo che il suo numero XXX2674 è stato per errore esportato ad altro cliente nella data di 3/05/2021, la problematica è in risoluzione" (cfr. doc. "Messaggio Vodafone"); nonostante il riconoscimento del grave disservizio, la stessa nulla faceva per ripristinare l'utenza, assumendo così un comportamento negligente nei confronti del cliente. Ciò premesso l'utente chiede l'indennizzo per l'interruzione della linea telefonica mobile n. XXX2674 (voce ed Internet) dal 03.05.2021 (giorno interruzione) e sino al 07.03.2022 (giorno in cui è stata comunicata la perdita di numerazione), ovvero € 7,50 giornalieri per il servizio voce dal 03.05.2021 al 07.03.2022 ed € 7,50 giornalieri per il servizio internet dal 03.05.2021 al 07.03.2022. \* - Sulla richiesta di indennizzo per la perdita della numerazione mobile XXX2674. Come già detto, solo in data 07.03.2022, nell'ambito del procedimento per l'adozione di un provvedimento temporaneo n. GU5/505736/2022, instaurato nelle more del procedimento per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione della controversia n. UG/491116/2022, l'Operatore comunicava ufficialmente che il numero XXX2674 era ormai intestato ad altro utente (azienda), precisando, altresì, che la risorsa "in ogni caso, è migrata presso altro olo lo scorso 02/02/22."(cfr. doc. "Memoria Vodafone del 07.03.2022"; cfr. doc. "Provvedimento 505736").

Si torna ad evidenziare che sia con la summenzionata diffida del 08.05.2021, sia nell'ambito del procedimento per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione della controversia n. UG/491116/2022, sia nel presente procedimento di definizione, l'utente ha sempre dichiarato di essere titolare dell'utenza n. XXX2674 da oltre vent'anni, e, detta dichiarazione, non è mai stata contestata dal Gestore (da ultimo, si veda memoria Vodafone del 02.08.2022).

Ne deriva che la circostanza sulla intestazione ventennale dell'utenza da parte dell'utente deve considerarsi certa e provata (Cass. Sez. Unite n. 761/2002). Ad ogni modo, sul punto, si allega la dichiarazione testimoniale del Sig. XXX.

Ciò doverosamente precisato, l'utente chiede l'indennizzo per la perdita della suddetta numerazione mobile XXX2674 pari ad € 1.500,00 stante la titolarità ventennale dell'utenza telefonica. \* - Sulla riscossione da parte di Vodafone Italia S.p.A. di somme illegittimamente addebitate. L'utente lamenta che, contestualmente alla interruzione della linea telefonica n. XXX2674, la Vodafone illegittimamente addebitava somme a titolo di aumento del costo del piano tariffario e/o variazione dello stesso, oltre che a titolo di "Contributo per attivazione rete fissa" a partire dalla fattura del 13.08.2021 (si vedano fatture del 13.08.2021, del 13.10.2021, del 14.12.2021, del 12.02.2022, del 14.04.2022 e successive). Si torna a rammentare che, contrariamente a quanto asserito da controparte, nella vicenda in esame, l'utente né ha formulato una richiesta di "sgrappolamento" della sim n. XXX2674 né ha aderito ad una offerta fissa con upgrade della linea. Vero è che, in data 03.05.2021, la Vodafone Italia S.p.A. comunicava quanto segue: "Gentile cliente, le confermiamo che il suo numero XXX2674 è stato per errore esportato ad altro cliente nella data di 3/05/2021, la problematica è in risoluzione" (cfr. doc. "Messaggio Vodafone"). In altre parole, Vodafone, nella consapevolezza di aver esportato per errore ad altro cliente (azienda) l'utenza intestata alla Sig.ra XXX (cfr. doc. "Messaggio Vodafone"), anziché adoperarsi per la riattivazione della linea, ha modificato illegittimamente in peius le condizioni economiche contrattuali; a cui sono seguite numerose contestazioni al Servizio Clienti.



Pertanto non trova fondamento l'asserita accettazione della fattura, avendo il Gestore, da un lato, esportato per errore la linea telefonica intestata alla Sig.ra XXX, e, dall'altro, provveduto a modificare in peiu le condizioni economiche addebitando in fattura somme non dovute, anziché adoperarsi per riattivare il servizio.

Ad ogni modo si precisa che il reclamo scritto non solo non risulta essere condizione di procedibilità né per l'instaurazione del procedimento di conciliazione né per l'instaurazione del procedimento di definizione, ma, per di più, nel corso del procedimento di conciliazione n. UG/491116/2022, alcuna contestazione sul punto è stata sollevata dal Gestore che, così facendo, ne ha accettato il contraddittorio; risultando, quindi, priva di fondamento giuridico, oltre che tardiva, l'eccezione formulata solo con la memoria difensiva del 02.08.2022. Per di più, le sentenze di merito e le delibere Agcom e Corecom richiamate dalla controparte non attengono al caso di specie; difatti, le prime affrontano la questione giuridica sulla validità della fattura come prova scritta per l'emissione del decreto ingiuntivo, le seconde affrontano le problematiche relative alla contestazione del traffico telefonico, e, di conseguenza, esse non possono trovare applicazione nella vicenda in esame ove il Gestore, contestualmente alla illegittima interruzione della linea telefonica, provvedeva a modifica in peius le condizioni economiche contrattuali addebitando in fattura somme non dovute.

Pertanto, anche in virtù della violazione delle norme di buona fede e correttezza contrattuale posta in essere dall'Operatore, che ha preferito modificare in peius le condizioni economiche, anziché adoperarsi a ripristinare l'utenza, l'utente chiede il rimborso di tutte le somme illegittimamente corrisposte a partire dalla fattura del 13.08.2021 e successive (fattura del 13.08.2021, del 13.10.2021, del 14.12.2021, del 12.02.2022, del 14.04.2022 e successive), con conseguente ripristino dell'originario piano tariffario (si vedano a titolo esemplificativo fatture del 15.04.2021 e del 12.06.2021). \* - Sulla richiesta di indennizzo per omessa risposta al reclamo.



L'utente, infine, chiede l'indennizzo per omessa risposta al reclamo, così come si evince dalla comunicazione pec ricevuta in data 28.06.2021 (cfr. doc. Pec Vodafone del 28.06.2021). \*\*\* Tanto premesso, la Sig.ra XXX, come sopra rappresentata, difesa e domiciliata, si riporta alle richieste formulate con l'istanza di definizione chiedendone l'integrale accoglimento e precisamente:

1. l'indennizzo per interruzione linea telefonica mobile n. XXX2674 (voce ed Internet) dal 03.05.2021 (giorno interruzione) e sino al 07.03.2022 (giorno in cui è stata comunicata la perdita di numerazione), ovvero € 7,50 giornalieri per il servizio voce dal 03.05.2021 al 07.03.2022 ed € 7,50 giornalieri per il servizio internet dal 03.05.2021 al 07.03.2022;

2. l'indennizzo per la perdita della numerazione mobile XXX2674 pari ad € 1.500,00, stante la titolarità ventennale dell'utenza telefonica;

3. il rimborso di tutte le somme illegittimamente corrisposte a partire dalla fattura del 13.08.2021 (fattura del 13.08.2021, del 13.10.2021, del 14.12.2021, del 12.02.2022, del 14.04.2022 e successive), con conseguente ripristino dell'originario piano tariffario (si vedano a titolo esemplificativo fatture del 15.04.2021 e del 12.06.2021);

4. l'indennizzo per omessa risposta al reclamo, così come si evince dalla comunicazione pec ricevuta in data 28.06.2021".

Allega, infine:

1. Screenshot sms Vodafone
2. Dichiarazione testimoniale

#### **4. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per le ragioni di seguito rappresentate.

La controversia si fonda sull'asserita illegittima interruzione dell'utenza mobile XXX2674 dal 03/05/2021 al 07/03/2022; sulla successiva perdita della relativa numerazione; sulla ritenuta illegittima fatturazione emessa dal 13/08/2021 in poi; sulla mancata risposta al reclamo.

A fronte di siffatte doglianze, parte istante chiede il riconoscimento dei corrispondenti indennizzi ed il rimborso delle spese procedurali.

Muovendo dall'indennizzo per l'interruzione dei servizi voce ed internet relativi all'utenza telefonica mobile oggetto di controversia, n. XXX2674, parte istante ancora la relativa richiesta (i.) al periodo intercorso dal 03/05/2021 (primo giorno di interruzione) al 07/03/2022, vale a dire alla data in cui, in esito alle dichiarazioni rese dal gestore in sede di memorie presentate rispetto al procedimento GU5/505736/2022, l'istante è venuto a conoscenza dell'avvenuta perdita della numerazione.

A fronte dell'interruzione dei servizi predetti, l'istante dichiara di aver immediatamente sporto reclamo e deposita in atti evidenza della risposta ricevuta lo stesso 03/05/2021 da Vodafone, su altra utenza mobile, in cui il gestore dichiara: "Gentile cliente, le confermiamo che il suo numero XXX2674 è stato per errore esportato ad altro cliente nella data di 3/05/2021, la problematica è in risoluzione". Parte istante allega, inoltre, copia della pec inviata al gestore tramite il proprio legale in data 08/05/2021 e dell'attestazione di consegna della stessa avvenuta in pari data, avente ad oggetto essenzialmente la diffida al ripristino immediato della linea telefonica interrotta. A tale missiva, tuttavia, l'istante dichiara di non aver mai ricevuto risposta dalla Vodafone se non sottoforma di pec inviata il 28/06/2021 con cui il gestore afferma di trasmettere in allegato un riscontro che, di fatto, non inoltra. Anche di siffatta pec l'istante deposita copia e sottolinea, inoltre, come, in costanza di procedimento GU5, il gestore nelle proprie memorie, in data 07/03/2022 dichiarava: "... la numerazione oggetto del presente procedimento era intestata ad un'altra azienda. L'utenza de qua, in ogni caso, è migrata presso altro olo lo scorso 02/02/2022". A confutazione di simile affermazione, tuttavia, parte istante deposita in atti la fattura AN06639775 del

15/04/2021 dalla quale emerge in maniera chiara ed evidente l'effettiva titolarità della numerazione oggetto di controversia XXX2674 all'istante medesimo. In ordine alla lamentata interruzione dei servizi, nei propri atti difensivi il gestore si limita a dichiarare: "... nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore della Sig.ra XXX. Si precisa, invero, che l'utenza XXX7627, oggetto di istanza, è una sim associata alla terminazione fisso mobile XXX4809, attiva su rete Vodafone dal 21.11.2018 con l'offerta "Internet Unlimited. Orbene, come visibile dalla schermata acclusa alla presente memoria difensiva, non sono presenti a sistema segnalazioni tecniche per il periodo indicato dall'utente (cfr. all. 1).".

Come più volte indicato, tuttavia, l'utenza oggetto di controversia è altra da quella citata dal gestore, trattandosi della sim n. XXX2674 e, a riguardo, risulta in atti depositata dall'istante anche evidenza dello screenshot dell'sms ricevuto dall'operatore in cui quest'ultimo dichiara di aver erroneamente esportato tale numerazione verso terzi il 03/05/2021, promettendo (invano) una pronta risoluzione al problema. Ad onor del vero, siffatta comunicazione risulta inviata da Vodafone ad una numerazione mobile (XXX2323) diversa da quelle di cui, sulla base della documentazione depositata, l'istante dimostra la propria titolarità ma, ciononostante, l'ascrivibilità dell'utenza n. XXX2674 alla Sig.ra XXX è confermata anche dalla stessa Vodafone laddove nei propri scritti difensivi, in fase di definizione, dichiara: "l'istante, in data 15.11.2018, ha sottoscritto un'offerta convergente fisso mobile. Nel mese di maggio 2021, quindi, è stato richiesto dall'istante tramite dealer lo sgrappolamento della sim XXX2674, passata dal codice cliente XXX4489 al codice cliente XXX0834 con conseguente venir meno della convergenza. Successivamente, poi, il 15.9.2021, la Sig.ra XXX ha aderito ad una offerta fissa con upgrade della linea". Alla luce delle dichiarazioni nel tempo rilasciate da Vodafone sull'accaduto, che lo ha definito sin dall'inizio come erronea esportazione della numerazione ad altro cliente, pertanto, pare di tutta evidenza come l'interruzione lamentata dall'istante si sia in concreto sostanziata in una illegittima cessazione dell'utenza XXX2674 da parte del gestore, attuata erroneamente e mai risolta, rispetto alla cui fattispecie l'art. 5, c. 1 del Regolamento Indennizzi di cui alla Del. 73/11/CONS e ss. mm. e ii. stabilisce: "Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o

più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione”. Più in particolare, il riferito indennizzo si ritiene spettante dal 03/05/2021 (dies a quo rappresentato dalla data di inizio dell’interruzione dei servizi) al 07/03/2022 (dies ad quem corrispondente alla data di comunicazione dell’avvenuta migrazione dell’utenza ad altro olo, dichiarata da Vodafone in occasione delle memorie depositate in fase di GU5, per un importo complessivo pari ad € 4.620,00 (€ 7,50 \* n. 2 servizi principali \* 308 gg).

Per quanto relativo alla richiesta (2) di indennizzo per la perdita della numerazione mobile XXX2674, parte istante la formula nella misura massima prevista dal vigente Regolamento Indennizzi alla luce del dichiarato relativo possesso ventennale, reclamato in tali specifici termini sia in occasione della diffida inviata al gestore tramite pec il 08/05/2021, sia in sede di descrizione dei fatti posti alla base delle istanze depositate al Corecom ai fini dell’avvio dei procedimenti conciliazione e di definizione richiesti, oltre che, ad abundantiam, in occasione delle memorie di replica al gestore che l’istante ha corredato con copia della dichiarazione testimoniale resa dall’ex marito dell’odierna istante in qualità di soggetto che provvedeva al pagamento delle fatture relative alla numerazione oggetto di controversia, il quale testualmente asserisce: “Ricordo che la mia ex moglie, in costanza di matrimonio, ovvero nel periodo 1998-1999, provvedeva ad attivare con l’operatore Vodafone la linea mobile n. XXX2674, regolarmente funzionante fino al 03.05.2021, allorquando il predetto gestore interrompeva l’utenza senza alcun preavviso. Sono a conoscenza di quanto sopra perché, sin dall’attivazione della predetta utenza n. XXX2674 ho sempre contribuito al pagamento dei costi ad essa relativi, anche dopo la separazione”.

Orbene, dichiarando sin d’ora l’inammissibilità nella presente sede di prove testimoniali di qualunque sorta intese, attesa la natura squisitamente amministrativa del procedimento de qua, si sottolinea il fatto che, riguardo la perdita della numerazione, l’Agcom è costante nel ritenere che la richiesta di relativo indennizzo vada ancorata ad evidenze formali (copia contratto/fatture/elenchi telefonici) che attestino in maniera

assoluta l'effettivo possesso dell'utenza telefonica dalla data che si intende far valere (tra le più recenti, cfr.: Del. n. 17/22/CIR, Del. n. 10/22/CIR, Del. n. 145/22/CONS). Nel caso di specie, risultano depositate in atti dall'istante scritture contabili che attestano con certezza il possesso della numerazione oggetto di controversia in capo alla Sig.ra XXX a partire dal 05/03/2021, come risultante dalla fattura AN06639775 del 15/04/2021. Pertanto, ai sensi dell'art. 10 del vigente Regolamento Indennizzi, che stabilisce: "Nel caso in cui perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato, l'utente ha diritto a un indennizzo, da parte dell'operatore responsabile del disservizio, pari a euro 100 per ogni anno di precedente utilizzo, fino a un massimo di euro 1.500", parte istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo per la perdita della numerazione riferita alle annualità 2021-2022, per un importo pari ad € 200,00. Per quanto concerne la richiesta (3) di rimborso delle somme ritenute illegittimamente addebitate e riscosse dall'operatore a titolo di aumento del costo del piano tariffario e/o variazione dello stesso, nonché a titolo di "Contributo per attivazione rete fissa" a partire dalla fattura del 13.08.2021, la stessa non può trovare accoglimento in quanto parte istante si limita a denunciarne genericamente l'illegittimo aumento, senza indicare di quanto sarebbe stato lo sfornamento di volta in volta indebitamente attuato dal gestore. Inoltre, un simile dato non risulta neanche indirettamente deducibile dall'adito Corecom dal momento che agli atti non è stata depositata evidenza del contratto che si assume violato e, soprattutto, delle corrispondenti condizioni economiche originariamente pattuite da poter mettere a confronto con gli importi risultanti dalle fatture prodotte dall'interessato. Invero, in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, 3 luglio 2009 n. 15677, Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover

fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Nel caso in esame, si ribadisce, l'utente non ha assolto al proprio onere probatorio di deposito del presupposto documentale da cui poter dimostrare l'illegittima fatturazione, oltre a non aver dichiarato, né dimostrato, di aver prontamente provveduto all'invio di specifici reclami al gestore. Emerge, invece, una sostanziale acquiescenza di fatto mostrata sul punto dall'istante sino al giorno del deposito della prima istanza che non pone il Corecom in condizione di poter ordinare al gestore una rettifica contabile della quale quest'ultimo non ha mai ricevuto lamentele prima. Per le medesime ragioni, non può trovare accoglimento la richiesta (4) di ripristino dell'originario piano tariffario. Del pari, in maniera generica, parte istante formula poi richiesta (5) di indennizzo per mancata risposta al reclamo, senza precisare a quale reclamo esattamente si riferisca e limitandosi a riguardo solamente ad indicare la mail ricevuta da Vodafone tramite pec del 28/06/2021 per evidenziarne la sostanziale carenza contenutistica. Tuttavia, la richiesta de qua non può non ritenersi riferita alla diffida inviata dall'istante con regolare pec del 08/05/2021, rispetto alla quale Vodafone nulla controbatte nei propri scritti difensivi, né, tantomeno, deposita in atti relativi riscontri. Per quanto precede, ai sensi dell'art. 12, c. 1 del Regolamento Indennizzi ex Del 73/11/CONS e ss.mm. e ii. ("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"), Vodafone dovrà corrispondere alla parte istante l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 08/05/2021 nella misura pari al massimo previsto pari ad € 300,00. La richiesta (6), infine, di rimborso delle spese procedurali non può trovare accoglimento in quanto, per consolidato orientamento Agcom, la gratuità della

procedura telematica prevista per il deposito delle istanze al Corecom e per la conseguente gestione dei relativi procedimenti, si ritiene non giustificare il riconoscimento di oneri di tal sorta, peraltro non opportunamente documentati dall'interessato ai sensi dell'art. 20, c. 6 del vigente Regolamento di procedura delle controversie di cui alla Del. 203/18/CONS e ss. m. e ii..

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

### **DELIBERA**

**1.** Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla Sig.ra XXX nei confronti dell'operatore Vodafone Italia SpA, nei termini sopra evidenziati.

**2.** La società Vodafone Italia SpA è tenuta a corrispondere in favore dell'istante:  
- l'indennizzo pari a complessivi € 4.620,00 ai sensi dell'art. 5, c. 1, della Del. n. 73/11/CONS e ss. mm. e ii., per l'illegittima cessazione dell'utenza mobile n. XXX2674 dal 03/05/2021 al 07/03/2022; - l' indennizzo pari ad € 200,00 ai sensi dell'art. 10 della Del. n. 73/11/CONS e ss. mm. e ii., per la perdita della numerazione mobile suddetta avuto riguardo alle annualità 2021-2022; - l'indennizzo di € 300,00 ai sensi dell'art. 12, c. 1 della Del. n. 73/11/CONS e ss. mm. e ii., per la mancata risposta al reclamo del 08/05/2021.

**3.** La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità e del Corecom.

**4.** 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.

**5.** 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.

L'Aquila 30 novembre 2022

F.to IL PRESIDENTE

Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.