

DELIBERA N. 33

**XXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/522682/2022)**

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 Assemblee 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 06/05/2022 acquisita con protocollo n. 0148501 del 06/05/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, rappresentato dall’Avv. XXX, lamenta: “L’istante XXX di 82 anni è cliente Vodafone per linea fissa XXX3080 e mobile XXX2320, codice cliente XXX56513, per le quali aveva sottoscritto il contratto il 20.12.19, con pagamento con addebito diretto sul conto corrente. L’offerta sottoscritta è denominata “Tutto Facile Fisso + Mobile”, al costo di 16,90 € per la linea fissa e 2,00 € per la linea mobile ogni mese, per un totale mensile di 18,90 €, con contributo iniziale di 25 €, il costo di attivazione di 3 € per i primi 24 mesi, quindi con un costo di 21,90 € mensili totali per i primi 24 mesi (43,80 € bimestrali) con minuti illimitati sia sul fisso che sul mobile. Per quanto riguarda le rate per l’acquisto dello smartphone richiesto, scadono il 16.05.2023 e a marzo 2022 restano da pagare per tale prodotto 27,86 €. Le fatture iniziali erano dell’importo previsto, ma dalla fattura n. AN00931949 del 14.01.2021 di 56,77 € in poi

sono presenti importi per servizi non richiesti e l'offerta attiva risulta diversa da quella prevista contrattualmente, perché il costo complessivo della linea mobile risulta essere di 17,46 € al mese, e quello della linea fissa di 22-32 € a seconda delle fatture, per cui l'offerta è diversa e molto più costosa di quella richiesta. In particolare, sulla linea mobile sono stati attivati numerosi servizi e servizi accessori/profili tariffari non richiesti: Infatti risulta che la tariffa base della linea mobile è la Smart Passport +, con le seguenti offerte (servizi accessori/profili tariffari) attive ma non richieste: - "SPECIAL MINUTI 7 GB" (minuti illimitati e 7 GB di internet, quindi inutile perché minuti illimitati e giga illimitati erano già previsti nell'offerta base "Tutto facile fisso + mobile"), risulta attivata in automatico dal sistema dal 20.07.2021, al costo di 7 € al mese. - "HAPPY BLACK Limited Edition" (promozione inutile che dà codici sconto e ricariche automatiche: "Le offerte più esclusive su prodotti e servizi dei nostri partner, giga illimitati per utilizzare le mappe sulle app che ami di più"), risulta attivata da Vodafone in negozio il 27.05.21, al costo di 2,99 € al mese o spesso due volte al mese come novembre 2021 (5.11 e 27.11), per tot. 5,98 € al mese; - "RETE SICURA" per "protegge la navigazione, la privacy, o pagamenti online ecc", pagato con credito residuo, che risulta attivo dal 10.11.2020, attivato tramite link via sms, al costo di 1,49 € al mese; - Rata Blue 1,99 RIC CB P SMART 2019, per pagare il device a rate, scadenza 12.05.2023, importo rata mensile 1,99 € e rate da pagare 18, già pagate 10 rate a nov 2021; - Rata "Gold 0,5 watchcb HUAWEI BAND 3E", totale 15 € esente IVA, scadenza vincolo 12.07.23, importo rata 0,50 € mensili, in 18 rate, rate pagate 10, rate da pagare 2 a nov 2021; - Rata "HUAWEI BAND 3E", totale 15 € esente IVA, scadenza vincolo 16.07.2023, importo rata mensile di 0,50 €; - Rata "Gold 1,99 UNICB CURVE", scadenza vincolo 12.11.2023, importo rata 1,99 € al mese rate da pagare 22, rate pagate 0, rate non pagate 2, che risulta essere un tracker GPS, tra l'altro nemmeno mai consegnato all'utente, - Servizi in abbonamento "PING", attivo dal 28.11.21, "servizi in abbonamento che forniscono contenuti digitali (news, meteo, oroscopo, video, giochi, ecc), con costi che variano in base al servizio". Si noti che tutti questi servizi accessori/profili tariffari sono stati attivati senza alcuna richiesta dell'utente, nonostante fosse attivo il blocco servizi SMS in abbonamento, per cui sono illegittimi.

L'istante non si è accorta di tali attivazioni di servizi opzionali/profilo tariffari non richiesti, perché sulla linea mobile è stata attivata la ricarica automatica, non richiesta, che preleva 5 € dal conto corrente ogni volta che il credito della ricaricabile si esaurisce: per cui il credito della SIM si azzerava a causa di questi servizi accessori e profilo tariffari non richiesti, e poi Vodafone prelevava tramite ricarica automatica il credito dal conto corrente in automatico, senza che l'istante potesse accorgersi di tali attivazioni non richieste. Poi l'utente ha variato il metodo di pagamento il 04.11.21, disattivando l'addebito diretto in banca, per pagare con bollettino postale ed evitare il prelievo illegittimo di denaro dal proprio conto, e quindi la ricarica automatica si è auto-disattivata il 11.11.2021.

Dopo tutte le dovute verifiche necessarie, l'istante ha immediatamente sporto reclamo telefonico il 30.11.2021 al call center di Vodafone, operatore n. 86148, codice reclamo n. 515596780, tramite lo scrivente legale, lamentando costi diversi e più alti rispetto all'offerta sottoscritta, contestando i servizi e servizi opzionali/profilo tariffari non richiesti, contestando le fatture insolute e quelle già pagate, chiedendo copia delle fatture non inviate e soprattutto del contratto mai fornito.

Dall'estratto conto, risulta che dalla sottoscrizione del contratto 20.12.19 Vodafone ha prelevato dal conto corrente dell'istante le seguenti somme per la linea mobile (tramite ricarica automatica probabilmente):

- 04.12.20 addebito di 8,99 € per Happy Black 6 mesi; - 05.01.21 addebito di 15,00 € per Infinito Gold Special Edition; - 20.05.21 addebito di 1,49 € per Rete sicura;
- 21.06.21 addebito di 1,49 € per Rete Sicura;
- 29.06.21 addebito di 5,00 € per Vodafone ricarica automatica;
- 20.07.21 addebito di 1,49 € per Rete Sicura; - 23.07.21 addebito di 2,99 € per Happy Black Limited Edition;
- 04.08.21 addebito di 7,00 € per Special Minuti 7 GB;

- 06.08.21 addebito di 2,99 € per Happy Black Limited Edition;
- 20.08.21 addebito di 1,49 € per rete Sicura;
- 30.08.21 addebito di 7,00 € per Special Minuti 7 GB;
- 06.09.21 addebito di 2,99 € per Happy Black Special Edition;
- 20.09.21 addebito di 1,49 € per Rete Sicura;
- 30.09.21 addebito di 7,00 € per Special Minuti 7 GB;
- 21.10.21 addebito di 7,00 € per Special Minuti 7 GB;
- 25.10.21 addebito di 2,99 € per Happy Black Special Edition;
- 27.10.21 addebito di 1,49 € per Rete Sicura;
- 02.11.21 addebito di 7,00 € per Special Minuti 7 GB;

tot. 84,89 € prelevati illegittimamente dal conto corrente, per servizi/servizi accessori non previsti dal contratto e di cui l'utente non era a conoscenza.

L'istante ha provato più volte, per telefono e via pec (per il tramite del nipote Avv. XXX, con pec del 17.11.21, 03.12.21, 12.01.22, e 07.02.22) a richiedere copia del contratto per meglio contestare gli addebiti illegittimi, ma Vodafone non l'ha mai inviato all'utente.

Con il primo reclamo scritto via pec il 17.11.21 l'istante contestava anche gli addebiti e segnalava la mancata ricezione delle fatture.

Vodafone ha risposto al primo reclamo il 03.12.21 segnalando che "relativamente alla fatturazione della sig.ra XXX, avendo avuto fino alla scorsa fattura emessa pagamento tramite iban, era previsto l'invio della fattura direttamente tramite mail all'indirizzo presente sui nostri sistemi xxxxxxxxxxxx39@gmail.com Avendo fatto

cambio metodo di pagamento verso bollettino postale il servizio fattura digitale viene disattivato e riceverà le fatture in modalità cartacea con costo spese di spedizione pari a 2,00 € + IVA”. Per quanto riguarda la richiesta di copia del contratto, ogni volta Vodafone ha risposto richiedendo un documento diverso (03.12.21, 07.01.22, 05.02.22, 09.03.22) senza mai illustrare in unica soluzione tutti i documenti e le modalità necessarie per avere copia del contratto.

Alla fine, Vodafone rispondeva via pec alla richiesta di contratto il 09.03.22 senza inviarlo, afferendo laconicamente che “sui nostri sistemi non risulta archiviata alcuna copia della proposta di abbonamento per il numero XXX3080 intestato alla sua assistita XXX. In ottica di fattiva attenzione nel confronto del cliente, la informiamo che abbiamo provveduto ad effettuare nota di credito per le fatture n. AN20709754 e n. AO00909580”, senza inviare né il contratto, né le fatture richieste innumerevoli volte.

Si ricorda che l’Operatore ha l’obbligo di legge di conservare copia del contratto per 10 anni e fornirla al cliente se richiesta, per cui Vodafone avrebbe dovuto conservare copia del contratto, dal momento che è stato sottoscritto il 20.12.19, ed inviarla, e ciò viola apertamente quanto previsto dal Codice del Consumo.

Di conseguenza, in sede di definizione il Responsabile del Procedimento non potrà fare altro che valutare come veritiere le affermazioni dell’utente, in quanto l’onere della prova spetta all’operatore, che, non fornendo il contratto, non ha modo di dimostrare quanto affermato nella risposta.

Nel contempo, l’istante ha inviato via pec il 05.01.22 un reclamo nel merito, a firma dell’Avv. XXX, per contestare in modo puntuale (pur senza contratto) tutte le problematiche qui descritte. Vodafone ha risposto il 21.02.22, due giorni oltre il termine di 45 giorni massimo, riconoscendo, almeno parzialmente (attivazione non richiesta di Huawei Band, V-By-Vodafone CURVE e Special Minuti 7 Giga) quanto affermato e contestato dall’istante. Infatti Vodafone nella risposta ammette di non essere riuscita a risalire al canale di attivazione di SPECIAL MINUTI 7 GIGA e di non aver trovato il

contratto di HUAWEI BAND e di V-By-Vodafone CURVE, provvedendo a disattivare Special Minuti 7 Giga il 21.02.22 (come risulta dalla fattura del 12.03.22) ed a ripristinare la tariffa Tutto Facile, ammettendo quindi implicitamente che tale attivazione non era richiesta, visto che la prova dell'attivazione deve darla l'operatore. Tuttavia nella risposta Vodafone sostiene che i due servizi non richiesti di Huawei Band siano stati fatturati dalla fattura 14.01.21 fino alla fattura del 15.09.21, ma ciò non corrisponde al vero, perché continuano ad essere presenti anche nelle fatture successive e sicuramente fino all'ultima emessa del 12.03.22.

Inoltre Vodafone sostiene che il servizio Happy Black è stato attivato dall'istante in sede di sottoscrizione del contratto di attivazione del cellulare Huawei P Smart 2019 come da regolare proposta di abbonamento, ma l'utente contesta tale affermazione e chiede di allegare tale contratto. In caso di mancata allegazione, si ricorda che l'onere della prova è dell'operatore, per cui se Vodafone non dovesse dimostrare che il servizio Happy Black sia stato attivato, si deve intendere come servizio non richiesto.

Per quanto riguarda il servizio Rete sicura, Vodafone sostiene sia stato attivato contestualmente all'attivazione della offerta, ma non dimostra che effettivamente sia stato mai richiesto dall'istante, e lo ha disattivato il 21.02.22. Inoltre Rete Sicura risulta attivo dal 20.11.20, non dalla sottoscrizione del contratto della linea e del device, per cui non risulta veritiero quanto affermato da Vodafone. Per cui anche per Rete Sicura, in caso di mancata allegazione, si ricorda che l'onere della prova è dell'operatore, per cui se Vodafone non dovesse dimostrare che il servizio Rete Sicura sia stato attivato, si deve intendere come servizio non richiesto.

Per il servizio Ping, Vodafone non risponde sul punto, ma sostiene di averlo disattivato il 21.02.22, per cui pare evidente che dia ragione all'istante, perché è un servizio non richiesto.

Si specifica che l'istante ha sempre regolarmente pagato tutte le fatture, fino alla fattura emessa il 15.09.21. Tutte le successive sono state contestate con reclamo, per cui se ne chiede lo storno integrale, fino alla risoluzione della problematica.

Si segnala infine che nell'ultima fattura emessa fino all'invio dell'istanza di conciliazione, cioè la Fattura A004872082 del 12.03.22 di 1,50 € (all. 2.14) contiene ancora importi per i servizi non richiesti (di Rata Huawei Band 3E da 1 € e importo residuo 7,50 €, Rate residue Huawei Band 3E da 8,50 €, V-by-Vodafone CURVE di ben 41,79 €), nonostante Vodafone abbia dichiarato nella risposta del 21.02.22 che non erano stati richiesti e assicurato di averli disattivati in pari data! Per cui si chiede l'intero storno della fattura, e delle successive per i motivi sopra esposti e i servizi non richiesti che continuano ad essere fatturati.

Di conseguenza, il rimborso erogato all'interno di tale fattura di 110,79 € è stato "assorbito" dagli importi comunque illegittimi di questa fattura, per cui si chiede il rimborso di 110,79 € su conto corrente e non in fattura. Incredibilmente, in ogni fattura emessa dal cambio di modalità di pagamento (quindi le fatture all. 2.12 del 13.11.21, all. 2.13 del 14.01.22 e persino all. 2.14 del 12.03.22 emessa dopo la risposta al reclamo) c'è un addebito da ben 10 € + IVA e cioè di 12,20 €!

È chiaramente un importo illegittimo: sarebbe plausibile il pagamento una tantum di tale costo, non certo ogni fattura.

Per cui se ne chiede storno integrale. Inoltre sin dalla prima fattura, e per tutte le fatture sinora emesse, nell'ultima pagina, all'ultima riga della fattura, sotto la voce "Servizi, Promozioni attive-Delibera 418/07/CONS", è indicata una numerazione XXX7239, sconosciuta all'utente che l'istante non ha mai richiesto, e non è prevista dal contratto. Pur non avendo costi verificabili, è evidente che sia un servizio non richiesto, che è attivo sin dalla sottoscrizione del contratto 20.12.2019, che è presente a partire dalla prima fattura, di cui l'istante non si è potuta avvedere perché, avendo 82 anni, non ha notato la minuscola riga presente sulla fattura. Tale servizio non è mai stato richiesto,

per cui se ne chiede la disattivazione, lo storno ed il rimborso degli eventuali costi ed il relativo indennizzo.

Infine, da metà dicembre, circa dal 10.12.21 fino al 20.01.22, la linea telefonica fissa non ha funzionato sia in entrata che in uscita, probabilmente per sospensione amministrativa illegittima effettuata da Vodafone, perché le fatture insolute erano state contestate per iscritto, oltre che con reclamo telefonico.

È stato sporto un reclamo telefonico il 20.12.21, e poi per iscritto il 05.01.22. Successivamente, la linea telefonica fissa XXX3080 è stata caratterizzata da una irregolare e/o discontinua erogazione del servizio di linea telefonica fissa dal 20.01.22, segnalato più volte telefonicamente e tramite negozio Vodafone, ancora non risolto.». In base a tali premesse, l'istante chiede testualmente:

1. Disattivazione servizio non richiesto di linea n. XXX7239 e soprattutto disattivazione effettiva dei servizi accessori/profilo tariffari non richiesti non ancora disattivati (Ricarica Automatica, Special Minuti 7 Giga, Happy Black Limited Edition, Rete sicura, Blue 1,99 RIC CB P SMART 2019 a rate, Gold 0,5 watchcb Huawei band 3E a rate, Huawei Band 3E a rate, Gold 1,99 UNICB Curve a rate, Gold 1,99 UNICB Curve a rate, Servizi in abbonamento PING);

2. Storno fatture insolute per i motivi descritti: - all. 2.12, Fattura AN20709754 del 13.11.21 periodo 10.09.21-09.11.21 di 63,94 €, di cui è stata già emessa nota di credito; - all. 2.13, Fattura A000909580 del 14.01.22 periodo 10.11.21-09.01.22 di 72,68 €, di cui è stata già emessa nota di credito; - all. 2.14, Fattura A004872082 del 12.03.22 periodo 10.01.22-09.03.22 di 1,50 €; - e successive in emissione fino alla risoluzione della problematica; subtot. fino all'invio istanza di definizione GU14 22.04.22 = 138,12 € (di cui solo 1,50 € non ancora stornate);

3. Rimborso importi illegittimi per servizi accessori/profilo tariffari non richiesti, quindi: - 84,89 € prelevati illegittimamente dal conto corrente per servizi non richiesti dal 04.12.20 fino al 04.11.21 giorno di disattivazione addebito diretto in banca; - per

Special Minuti 7 Giga di 56,00 € (7 € al mese dalla attivazione 20.07.21 fino disattivazione 21.02.22 sono 8 mesi per cui 56,00 €) il cui importo è già stato riconosciuto ma “assorbito” ingiustamente da altri importi non richiesti e illegittimi nella fattura del 12.03.22; - per Huawei Band di 15 € ognuno, quindi 30,00 € esente IVA (di cui 15 già riconosciuti ma “assorbiti” ingiustamente da altri importi non richiesti e illegittimi nella fattura del 12.03.22), riscontrabile dalla prima fattura in cui è presente del 14.01.21 che evidenzia il costo di 0,50 € e importo residuo di 14,50 € per ogni servizio Huawei Band 3E; - V-By-Vodafone CURVE Gold 1,99 UNICB di 47,76 € esente IVA, riscontrabili dalla prima fattura in cui compare del 13.11.21 che evidenzia il costo per tale servizio di 1,99 € e importo residuo di 45,77 €, per un totale appunto di 47,76 €. Vanno pagati perché lo storno di tale importo è stato assorbito nelle fatture 13.11.21 e 14.01.22 che vanno stornate a prescindere; - Happy Black Limited Edition, dell’importo prelevato dall’attivazione 27.05.21 alla disattivazione 21.02.22, di 2,99 € al mese per 10 mesi totale 29,90 €, e per Happy Black 6 mesi dall’attivazione 20.12.19 fino alla disattivazione 19.05.21, non quantificabile dall’utente; - Ping, dell’importo prelevato dalla attivazione 28.11.21 fino a disattivazione 21.02.22, importo non calcolabile dall’utente; - Rete Sicura di 1,49 € al mese dalla attivazione 10.11.20 fino alla disattivazione, che Vodafone sostiene di aver fatto il 21.02.22 (quindi quantomeno 16 mesi per 1,49 = 23,84 €), ma che non risulta ancora disattivata perché l’utente non ha ricevuto SMS di avvenuta disattivazione, quindi fino istanza di definizione GU14 22.04.22 sono 18 mesi = 26,82 € - Rimborso per Infinito Gold Special Edition non richiesto, importo non calcolabile dall’utente; subtot. rimborsi 190,48 € + 84,89 € = 275,47 €;

4. Indennizzo per sospensione del servizio di linea telefonica fissa in entrata ed in uscita XXX3080, per ogni giorno di sospensione, dal reclamo telefonico del 20.12.21 al 20.01.22, 7,50 € al giorno per 31 giorni = 232,50 €;

5. Indennizzo per irregolare e/o discontinua erogazione del servizio di linea telefonica fissa XXX3080 dal reclamo 20.01.22 fino all'invio GU14 22.04.22, 92 giorni per 3 € al giorno= 276 €;

6. Indennizzo per attivazione di servizi non richiesti di linea n. XXX7239, di 5,00 € per ogni giorno di attivazione, dalla data del reclamo 30.11.21 (codice operatore n. 86148, codice reclamo n. 515596780) alla data di disattivazione;

7. Indennizzo per attivazione di servizi accessori o profili tariffari non richiesti di Ricarica Automatica, Special Minuti 7 Giga, Happy Black Limited Edition, Rete sicura, Blue 1,99 RIC CB P SMART 2019 a rate, Gold 0,5 watchcb Huawei band 3E a rate, Huawei Band 3E a rate, Gold 1,99 UNICB Curve a rate, Gold 1,99 UNICB Curve a rate, Servizi in abbonamento PING, di 2,50 € al giorno per ogni giorno di attivazione di ogni servizio, dalla data del reclamo 30.11.21 (codice operatore n. 86148, codice reclamo n. 515596780) alla data di disattivazione, e quindi; - Special Minuti 7 Giga dal reclamo 30.11.21 alla disattivazione 21.02.22 83 giorni per 2,50 €= 207,50 €; - Huawei Band dal reclamo 30.11.21 fino alla disattivazione non ancora avvenuta, fino all'invio del GU14 22.04.22 sono 143 giorni per 2,50 €= 357,50 € (anche se sono due dispositivi non richiesti diversi e Vodafone riconosce solo uno come servizio non richiesto); - V-By-Vodafone Curve/Gold 1,99 UNICB Curve dal reclamo 30.11.21 fino alla disattivazione non ancora avvenuta, fino all'invio del GU14 22.04.22 sono 143 giorni per 2,50 €= 357,50 €; - Happy Black dal reclamo 30.11.21 fino alla disattivazione 21.02.22, 83 giorni X 2,50 €= 207,50 €; - Ping dal reclamo 30.11.21 fino alla disattivazione 21.02.22, 83 giorni X 2,50 €= 207,50 €; - Rete sicura, da reclamo del 30.11.21 fino alla disattivazione che Vodafone sostiene di aver fatto il 21.02.22 (quindi quantomeno 83 giorni X 2,50 €= 207,50 €) ma che non risulta ancora disattivata, perché l'utente non ha ricevuto SMS di avvenuta disattivazione quindi fino alla data di invio del GU14 del 22.04.22 sono 143 giorni per 2,50 €= 357,50 €; - subtot. ind. 7 = 1.695 € 8);

8. Indennizzo per ritardata risposta al reclamo inviato il 05.01.22 a cui Vodafone ha risposto il 21.02.22, 47 giorni dopo, ma soprattutto per mancato invio del contratto chiesto più volte, anche solo per analogia con indennizzo di ritardata o mancata risposta al reclamo, indennizzo massimo previsto vista la gravità, 300 €. In allegato all'istanza, parte istante deposita:

1. Fattura AM01031511 del 15.01.20 periodo 20.12.19-09.01.20 di 41,45 €
2. Fattura AM05344999 del 12.03.20 periodo 10.01.20-09.03.20 di 43,80 €
3. Fattura AM17500809 del 15.09.20 periodo 10.07.20-09.09.20 di 43,80 €
4. Fattura AM21520285 del 13.11.20 periodo 10.09.20-09.11.20 di 43,80 €
5. Fattura AN00931949 del 14.01.21 periodo 10.11.20-09.01.21 di 56,77 €
6. Fattura AN04896388 del 12.03.21 periodo 10.01.21-09.03.21 di 47,78 €
7. Fattura AN08869355 del 14.05.21 periodo 10.03.21-09.05.21 di 49,78 €
8. Fattura AN12809335 del 15.07.21 periodo 10.05.21-09.07.21 di 53,75 €
9. Fattura AN16744427 del 15.09.21 periodo 10.07.21-09.09.21 di 49,75 €
10. Fattura AN20709754 del 13.11.21 periodo 10.09.21-09.11.21 di 63,94 €
11. Fattura A000909580 del 14.01.22 periodo 10.11.21-09.01.22 di 72,68 €
12. Fattura A004872082 del 12.03.22 periodo 10.01.22-09.03.22 di 1,50 €
13. Mail Vodafone-Anna Maria Cosentino conferma revoca domiciliazione 10.11.21
14. Reclamo XXX-Vodafone pec 17.11.21
15. Risposta Vodafone pec 03.12.21
16. Reclamo Richiesta contratto e fatture mancanti e ricevuta consegna pec 03.12.21
17. Reclamo nel merito XXX-Vodafone pec e ricevuta avvenuta consegna 05.01.22
18. Risposta Vodafone 07.01.22 manca controfirma XXX

19. Pec richiesta contratto e fatture pec 12.01.22 e ricevuta consegna pec
20. Risposta Vodafone 05.02.22 mancano documenti XXX
21. Pec 07.02.22 Richiesta accesso dati XXX
22. Risposta Vodafone nel merito pec 21.02.22
23. Risposta Pec Vodafone 09.03.22 impossibilità invio contratto
24. Nota di credito Vodafone del 10.03.22 di -72,68 €
25. Nota di credito Vodafone del 10.03.22 di -63,95 €
26. SMS Vodafone XXX 10.05.21-14.03.22
27. Elenco_Movimenti XXX 1.12.2019- 30.4.2020
28. Estratti Conto maggio 2020-1 dicembre 2021

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, in via preliminare: “eccepisce, in primis ed in via preliminare, l'inammissibilità/improcedibilità della presente definizione poiché la stessa non rispecchia quanto statuito dall'art. 16, comma 3, del Regolamento Agcom il quale prevede espressamente che: “L'istanza, le memorie, le repliche e tutte le dichiarazioni fatte dalle parti devono essere redatte in maniera chiara e sintetica, e depositate telematicamente”.

Peraltro, la suddetta eccezione, già sollevata in merito al procedimento 519192/2022, è stata ivi accolta con conseguente emissione del provvedimento di archiviazione della relativa definizione il quale ha statuito che: “il procedimento in esame risulta incardinato in violazione dei doveri di chiarezza e sinteticità nella redazione degli atti depositati presso il Corecom adito, così come richiesto dall'Agcom coerentemente alla ratio sottesa alla generalità dei procedimenti stragiudiziali, a partire dall'atto introduttivo del procedimento stesso”.

Ebbene, anche il procedimento 522682/2022, come palese, non appare assolutamente conforme ai principi sopra enucleati e, conseguentemente, il procedimento di cui si discute deve essere necessariamente archiviato, come già accaduto per il GU14/519192/2022, stante l'evidente lesione del diritto di difesa del Gestore, costituzionalmente garantito”.

Nel merito, l'operatore: “eccepisce 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 e nella relativa fatturazione.

Nello specifico, invero, l'odierna esponente rileva di aver attivato correttamente i servizi richiesti tramite la sottoscrizione da parte istante delle allegate proposte di abbonamento (cfr. all. 1).

La linea di rete fissa XXX3080 risulta attivata, quindi, in data 20.12.2019 con il profilo tariffario “Tutto Facile Fisso “.

I relativi addebiti, perciò, sono corretti e non si riscontrano anomalie poiché le fatture risultano assolutamente conformi alle condizioni pattuite.

Priva di rilievo giuridico, pertanto, appare la domanda di storno e di rimborso delle fatture avanzata dall'istante.

La richiesta dell'utente, difatti è generica, non circostanziata e non puntuale nelle allegazioni in relazione agli asseriti e non provati errori di fatturazione.

Ad ogni buon conto si pone poi in rilievo che, in virtù di quanto previsto dalle condizioni generali di contratto, le singole fatture emesse possono essere comunque contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione (cfr. all. 2).

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.” A sostegno di tale ultima eccezione, va richiamata una recentissima pronuncia del Co.Re.Com. Puglia (Del. N. 22 del 17/04/2017) in cui viene statuito, quale motivazione del rigetto dell’istanza di definizione della controversia, che: “la richiesta di storno della fattura debitoria non può essere accolta poiché agli atti non emergono contestazioni in ordine agli importi addebitati: si rammenta che è onere dell’utente sporgere reclamo onde consentire all’Operatore di eseguire le attività necessarie per la verifica e la rettifica delle somme contabilizzate”.

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 5.6.2017 del 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". -2.3 Vodafone, inoltre, conferma l'avvenuta corretta erogazione dei servizi a favore della Sig.ra XXX, conformemente alle condizioni contrattuali pattuite.

Sui sistemi, difatti, non si ha evidenza di alcuna attivazione di servizi non richiesti ai danni dell'utente.

Per mero tuziorismo difensivo, a tal riguardo, si pone in rilievo che la presenza di reclami o segnalazioni circa eventuali disservizi o altro assume un peso determinante ai fini dell'accoglimento delle istanze e delle relative richieste indennitarie.

Si richiama, a tal riguardo, l'approfondita raccolta di provvedimenti emanati dall'Agcom che confermano l'orientamento, ormai consolidato, secondo il quale gli indennizzi, nei casi in cui sia stata accertata l'effettiva responsabilità del gestore, devono essere riconosciuti a far data 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).

È d'uopo, oltre a ciò, citare la Delibera n. 59/18/CIR con la quale l'Agcom, rigettando una domanda di indennizzo per disservizi, stabilisce che: “viceversa, non si ritiene di accogliere le richieste sub 3. e 4. in quanto al fascicolo non vi è prova che la società XXX, titolare del rapporto contrattuale con Telecom Italia S.p.A., abbia tempestivamente, ovvero in costanza di disservizio, segnalato la problematica all'operatore. In particolare, non è dimostrato l'invio del reclamo datato 4 aprile 2016, pertanto valgono le considerazioni costantemente espresse dall'Autorità secondo cui, in assenza di segnalazione/reclamo il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incombe l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi”.

La presenza di reclami è, altresì, dirimente ai fini della delimitazione del periodo da reputare eventualmente indennizzabile.

In una recentissima pronuncia, difatti, l'Agcom, pur accogliendo in modo parziale le richieste di indennizzo dell'utente, le ha circoscritte proprio sulla base della presenza

dei reclami: “ tuttavia, benché l’istante lamenti la sospensione dei servizi a far data dal 10 dicembre 2016, il primo reclamo in atti è datato 7 marzo 2017, solo il 16 marzo seguente il Sig. XXX ha provveduto al pagamento parziale dell’insoluto e il 20 marzo 2017 ha depositato presso il CORECOM competente l’istanza per l’adozione di un provvedimento urgente di riattivazione della linea su rete Tiscali Italia S.r.l. Ciò stante, sebbene si ritenga Vodafone Italia S.p.A. responsabile della sospensione della linea in assenza di preavviso, l’individuazione del dies a quo ai fini del calcolo del relativo indennizzo non può coincidere con la data del 10 dicembre 2016 in quanto la rilevata inerzia dell’istante, a fronte del disservizio di cui si duole, contraddice la sussistenza di un interesse concreto all’ottenimento puntuale della prestazione.

Pertanto, nonostante Vodafone Italia S.p.A. non abbia dimostrato il regolare funzionamento dei servizi nel periodo compreso dal dicembre 2016 al luglio 2017, si osserva che la documentazione depositata dall’istante non prova il contrario, ma anzi l’inoperosità dell’utente antecedentemente al mese di marzo 2017 rileva sotto il profilo del principio giuridico del concorso del fatto colposo del creditore di cui all’articolo 1227 del codice civile, espressamente richiamato anche nelle Linee Guida di cui sopra. Nel caso di specie, infatti, premesso che al fascicolo non risultano reclami aventi a oggetto contestazioni delle fatture insolute, può ritenersi che l’istante, creditore dell’indennizzo da inadempimento, non ha usato l’ordinaria diligenza per evitare la causazione del disservizio di cui si duole in quanto ha provveduto al pagamento parziale dell’insoluto solo nel mese di marzo 2017.

Analoghe considerazioni valgono in merito all’individuazione del dies ad quem. Infatti, nonostante l’utente adduca che sino al mese di luglio 2017 la linea non era stata riattivata, si rileva che dopo l’adozione del provvedimento temporaneo adottato dal CORECOM Campania, in data 28 marzo 2017, non risultano ulteriori reclami di disservizio, pertanto nulla testimonia il persistere dello stesso”.

In virtù di quanto sopra esposto, pertanto, la domanda di indennizzo avanzata dovrà essere necessariamente rigettata. -2.4 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 di tutte le 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. 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.

-2.5 Vodafone, inoltre, rileva di aver altresì riscontrato il reclamo dell’utente con apposite note informative, qui da intendersi integralmente trascritte e facenti parte della memoria difensiva (cfr. all. 3).

-2.6 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). -2.7 Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente attivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 63,50. * * * * * 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 63,50". L'operatore deposita:

1. proposte di abbonamento;

2. condizioni generali di contratto;

3. missive Vodafone.

3. Le repliche dell'istante

In replica alle memorie depositate dal gestore, parte istante puntualizza nel merito: “Innanzitutto preme rilevare che rispetto all’invio dell’istanza di definizione con i relativi allegati, è stata recapitata all’istante anche la fattura Vodafone n. AO08809751 del 14.05.22 periodo 10.03.22-09.05.22 di 62,00 € (all. 2.15), già contestata nell’istanza di definizione, in quanto era chiaramente spiegato che “si contesta e si chiede storno di tutte le successive fatture in emissione fino alla risoluzione della problematica”, che si contesta di nuovo per i motivi già rappresentati nell’istanza GU14, ed anche per l’intervenuta sospensione amministrativa.

Infatti, rispetto alle problematiche già descritte, si è aggiunta anche la sospensione amministrativa della linea fissa XXX3080 in entrata ed in uscita, e della linea mobile XXX2320 in uscita effettuata da Vodafone dal 23.06.22 al 07.07.22, che è assolutamente illegittima e che ha lasciato la sig.ra XXX, di 83 anni, isolata e senza possibilità di contattare medici e familiari.

Si è trattato di una sospensione amministrativa in quanto se provava ad effettuare una chiamata, una voce pre-registrata spiegava che “è impossibile effettuare la chiamata perché c’è un blocco amministrativo sull’utenza, e occorre pagare le fatture insolute per risolvere”, e sul fisso “il cliente da lei chiamato non può rispondere in questo momento”.

Chiaramente l’utente non ha avuto nessun preavviso di tale sospensione. Ciò è avvenuto nonostante ci siano solo due fatture insolute e di basso importo, la n. A004872082 del 12.03.22 periodo 10.01.22-09.03.22 di soli 1,50 € (all. 2.14) e la n. AO08809751 del 14.05.22 periodo 10.03.22-09.05.22 di 62,00 € (all. 2.15) e nonostante siano state già contestate con reclamo scritto contenuto nell’istanza di definizione della

controversia, e soprattutto nonostante ci sia la conciliazione in corso, in fase di scambio di memorie difensive e con udienza già fissata al 15.07.22!

L'istante ha immediatamente aperto un GU5 il 24.06.22 per chiedere la riattivazione immediata del servizio, invitando Vodafone a depositare eventuali memorie difensive entro 5 giorni, e l'operatore ha risposto il 30.06.22 evidenziando di aver provveduto ad eseguire la riattivazione dei servizi.

Tuttavia ciò non corrispondeva al vero, infatti lo scrivente, per conto dell'istante, ha depositato breve memoria sul GU5 spiegando che la sospensione amministrativa della linea mobile e fissa in uscita erano ancora in corso.

Il 05.07.22 il Corecom Abruzzo emetteva il Provvedimento GU5 con cui intimava a Vodafone di riattivare i servizi all'utente entro 5 giorni, cioè entro il 12.07.22.

I servizi di linea fissa e mobile sono stati riattivati solo nel pomeriggio del 07.07.22, per cui la sospensione si è protratta dal 23.06.22 al 07.07.22 per 14 giorni. Per cui si chiede l'indennizzo per la nuova sospensione amministrativa illegittima di 7,50 € per ogni giorno di disservizio, per ciascun servizio non accessorio, quindi di 7,50 € per la linea mobile e di 7,50 € per la linea fissa, cioè 15 € al giorno, dal 23 giugno al 7 luglio, cioè 14 giorni X 15 € al giorno = 210 €. Si contesta e si chiede storno integrale anche della fattura di prossima emissione (14 luglio) in considerazione delle problematiche già rappresentate, della sospensione in corso, e in virtù della scadenza per l'invio della presente memoria di replica del 11.07.22 e dell'udienza di definizione fissata al 15.07.22, che non consentiranno di contestarla dopo l'emissione.

PUNTO 2.1: SULL'AMMISSIBILITÀ DELL'ISTANZA DI DEFINIZIONE E SULL'INAMMISSIBILITÀ DELLA MEMORIA DIFENSIVA DI VODAFONE.

Nella memoria difensiva, Vodafone lamenta in via preliminare che l'istanza di definizione sarebbe inammissibile/improcedibile perché non rispetterebbe l'art. 16 comma 3 del Regolamento Agcom.

Come anche ricordato dalla memoria difensiva di Vodafone, la prima istanza di definizione incardinata con n. 5191928/22 è stata rigettata per eccessiva lunghezza.

Ciò ha costretto lo scrivente a rivedere l'intera istanza, riducendola di 1/3 rispetto alla precedente, creando un nuovo procedimento che è stato incardinato con l'attuale n. 522682/22.

Vodafone ha di nuovo presentato istanza di inammissibilità per eccessiva lunghezza, ma lo scrivente ha precisato che oltre ad averla già ridotta di 1/3, non era possibile riassumerla ulteriormente perché la vicenda è molto complessa e si sarebbero trascurati dettagli importanti, andando a ledere la difesa ed i diritti dell'istante.

Il Responsabile del Procedimento ha già ritenuto ammissibile l'istanza di definizione, per cui non resta nient'altro da dire sul punto.

Al contrario, la difesa di Vodafone, pur contestando tale inammissibilità per mancanza di sinteticità, non si risparmia nel depositare una memoria difensiva di 10 pagine, violando a sua volta l'art. 16 comma 3 del Regolamento Agcom il quale espressamente prevede che "L'istanza, le memorie e tutte le dichiarazioni fatte dalle parti devono essere redatte in maniera chiara e sintetica, e depositate telematicamente", per cui se ne chiede l'inammissibilità/improcedibilità, e che inoltre costringe il sottoscritto ad una altrettanto esaustiva memoria di replica, che deve essere ritenuta ammissibile.

SUL PUNTO 2.2: CONTESTAZIONE TEMPESTIVA DELLE FATTURE E STORNO DELLE STESSE, RECLAMI, AUMENTI DEL CANONE, MANCATA FORNITURA DEL CONTRATTO, ECC.

Per quanto riguarda l'osservazione di Vodafone sul termine di 45 giorni entro cui contestare le fatture, si sottolinea che tale termine non è previsto dal Regolamento sugli indennizzi o da qualche normativa Agcom, ma viene solo indicato in alcune Delibere citate da Vodafone.

Tuttavia, preme ricordare che nel caso di specie l'utente ha quasi sempre ricevuto le fatture in ritardo, o spesso non le ha ricevute cartacee, come segnalato già nel primo reclamo scritto del 17.11.21, e non sapendo utilizzare internet e le mail (l'utente ha 82 anni) non ha potuto verificare se fossero state inviate per mail.

L'istante infatti ha ricevuto per posta solo la fattura cartacea n. AN00931949 del 14.01.2021, periodo 10.11.20-09.01.21 di 56,77 € (all. 2.7) e prima di essa nessuna: eppure non risulta che abbia chiesto di modificare le modalità di invio fattura, da cartacea alla mail, prima di tale fattura. L'istante non ha più ricevuto alcuna fattura cartacea dopo questa, come comunicato nel primo reclamo inviato via pec il 17.11.21, perciò per alcuni mesi non ha notato nulla di strano, dal momento che il metodo di pagamento previsto era quello con addebito diretto in banca. Ma poi si è accorta di un costo eccessivo dell'offerta, visto che Vodafone prelevava continuamente importi di varia misura dal conto corrente. Avendo notato nell'estratto conto che Vodafone aveva attivato servizi e servizi accessori e/o profili tariffari non richiesti, con costi molto diversi da quelli dell'offerta sottoscritta e chiaramente più alti di quelli previsti, si è recata al centro Vodafone di Pescara in Via Marconi per sporgere reclamo, senza ottenere alcun risultato, se non quello di peggiorare la situazione ed i disagi. Si ricorda tuttavia che l'istante ha contestato le fatture con importi superiori a quanto previsto contrattualmente e contenenti servizi non richiesti immediatamente, recandosi di persona al centro assistenza Vodafone in Pescara (PE) Via Marconi, come risulta dai numerosi reclami sporti dalla stessa tramite il personale del centro assistenza.

Nel caso di specie si tratta di una utente di 82 anni, non avvezza al mondo digitale, che pensava di poter risolvere la problematica direttamente tramite l'intervento del personale del centro assistenza-negozi Vodafone. Inoltre si ricorda che l'istante, dopo aver già chiesto informazioni e sporto reclamo al centro Vodafone, si è rivolta allo scrivente legale e solo dopo ha potuto prendere coscienza dell'intera problematica. L'utente infatti non si era accorta di tali attivazioni di servizi opzionali/profilo tariffari non richiesti, perché sulla linea mobile era stata attivata la ricarica automatica, mai

richiesta, che preleva 5 € dal conto corrente ogni volta che il credito della ricaricabile si esaurisce: per cui il credito della SIM si azzerava a causa di questi servizi accessori e profili tariffari non richiesti, e poi Vodafone preleva tramite ricarica automatica il credito dal conto corrente in automatico. A causa di tale meccanismo l'istante non si è potuta accorgere di tali attivazioni non richieste. Questo meccanismo si è interrotto solo quando l'utente ha variato il metodo di pagamento il 04.11.21, disattivando l'addebito diretto in banca, per pagare con bollettino postale ed evitare il prelievo illegittimo di denaro dal proprio conto corrente. Per cui la ricarica automatica si è auto-disattivata il 11.11.2021. Infine, si ricorda che l'istante ha immediatamente sporto reclamo telefonico il 30.11.2021 al call center di Vodafone, operatore n. 86148, codice reclamo n. 515596780, tramite lo scrivente legale, lamentando costi diversi e più alti rispetto all'offerta sottoscritta, contestando i servizi e servizi opzionali/profilo tariffari non richiesti, contestando le fatture insolute e quelle già pagate, chiedendo copia delle fatture non inviate e soprattutto del contratto mai fornito, e contestando la fattura n. AN20709754 del 13.11.21 periodo 10.09.21-09.11.21 di 63,94 € con scadenza 03.12.21 (all. 2.12), sicuramente entro il termine dei 45 giorni citato nella memoria difensiva dell'operatore. L'istante ha contestato tutte le fatture precedenti con lo stesso reclamo, perché non ne aveva potuto prendere contezza precedentemente, come già spiegato. Si ricorda che diverse Delibere del Corecom prevedono che l'utente debba contestare le fatture non entro il termine di 45 gg dalla emissione delle fatture, ma dalla scoperta dei disservizi.

Ebbene, l'istante ha scoperto che gli importi prelevati dal conto corrente non corrispondevano agli importi delle fatture emesse, solo verificando l'estratto conto dei prelievi effettuati da Vodafone sul conto corrente, nel novembre 2021! Inoltre, siccome tali importi non venivano riportati in fattura, l'utente non si era potuta minimamente rendere conto della presenza di tali importi illegittimi, che possono essere verificati nell'estratto conto allegato (all. 3.1 e 3.2).

Preme sottolineare che la sig.ra XXX ha provato più volte, per telefono e via pec il 17.11.21, il 03.12.21, il 12.01.22, il 07.02.22 (per il tramite del nipote AvvXXX) a richiedere copia del contratto a Vodafone per meglio contestare gli addebiti illegittimi con reclamo, ma Vodafone non ha mai inviato il contratto all'utente, per cui l'istante non ha potuto tempestivamente sporgere un reclamo scritto anche per questo motivo, non avendo il contratto con cui documentare le proprie contestazioni.

Si ricorda che l'istante ha inviato poi un reclamo scritto dal sottoscritto legale il 05.01.22 via pec all'operatore, entro i 45 giorni da quando aveva scoperto la presenza degli aumenti ingiustificati, dei servizi non richiesti e dei prelievi ingiustificati di somme dal conto corrente. Ancora, l'istante ha diritto di non pagare le fatture in contestazione perché oltre agli aumenti ingiustificati ed alla attivazione di servizi e servizi accessori/profilo tariffari non richiesti, ha subito anche la sospensione amministrativa del servizio di linea telefonica fissa in entrata ed in uscita XXX3080 dal reclamo telefonico del 20.12.21 al 20.01.22, poi l'irregolare e/o discontinua erogazione del servizio di linea telefonica fissa XXX3080 dal reclamo 20.01.22 fino all'invio GU14 22.04.22, 92 giorni, ed infine la sospensione amministrativa di linea fissa e mobile dal 23.06.22 al 07.07.22, che sono assolutamente illegittime.

Si specifica che l'istante ha sempre regolarmente pagato tutte le fatture, fino alla fattura emessa il 15.09.21. Tutte le successive sono state contestate con reclamo, per cui se ne chiede lo storno integrale, fino alla risoluzione della problematica.

Del tutto inutile la contestazione della difesa di Vodafone in merito ad un palesata lesione del proprio diritto di difesa, dal momento che nel caso di specie non si tratta la problematica del traffico non riconosciuto, per cui non occorre che Vodafone produca tabulati telefonici entro 6 mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo scritto.

Tra l'altro i reclami sono comunque stati presentati entro 6 mesi da cui inizia il periodo in contestazione: infatti, il primo reclamo scritto è stato inviato via pec il 17.11.21 (poi altre successive sono state già stornate da Vodafone), quindi il periodo di

contestazione “copre” sicuramente fino a 6 mesi precedenti, cioè fino al 16 maggio 2021, quindi fino alla fattura n. AN08869355 del 14.05.21 periodo 10.03.21-09.05.21 di 49,78 € (all. 2.9).

SUL PUNTO 2.3, 2.4. e 2.5: SULL’ATTIVAZIONE DI SERVIZI E SERVIZI ACCESSORI/PROFILI TARIFFARI NON RICHIESTI.

Vodafone asserisce nella memoria difensiva che l’istante non avrebbe sporto reclamo tempestivamente rispetto ai disservizi lamentati. Sul punto si ribadisce quanto già ampiamente illustrato nel punto precedente. Inoltre la difesa dell’operatore asserisce che non si ha evidenza di alcuna attivazione di servizi non richiesti, allegando il doc. 1, e sostenendo di aver correttamente applicato le condizioni contrattuali.

Ebbene, si contesta a Vodafone che l’utente ha chiesto moltissime volte copia del contratto tramite pec e reclami telefonici, come sopra illustrato, senza mai ottenerla. Addirittura Vodafone nell’ultima risposta sul punto del 09.03.22 rispondeva che “non risulta archiviata alcuna copia della proposta di abbonamento per il numero XXX3080 intestato alla sua assistita Sig.ra XXX”. Questo sì che limita e lede il diritto di difesa dell’istante e del sottoscritto avvocato, il quale solo in data odierna può prendere visione del contratto tante volte richiesto. Per cui si conferma la richiesta di Indennizzo per ritardata risposta al reclamo inviato il 05.01.22 a cui Vodafone ha risposto il 21.02.22, 47 giorni dopo, ma soprattutto per mancato invio del contratto chiesto più volte, anche solo per analogia con indennizzo di ritardata o mancata risposta al reclamo, indennizzo massimo previsto vista la gravità, di 300 €. In ogni caso, entrando più nel merito, si contesta quanto affermato dall’operatore, in quanto tale doc. 1 prodotto dalla difesa di Vodafone contiene la PDA del 20.12.2019 a pag. 2-3-4, che evidenzia che l’utente ha attivato il contratto ricaricabile con piano tariffario base “Vodafone 25” con pagamento addebito diretto, relativo alla linea mobile (SIM XXX6335) con portabilità del n. XXX2320 dal precedente operatore. Tale contratto ha come unici servizi aggiuntivi il servizio dati e segreteria telefonica, inclusi nella promozione. Solo nella pagina n. 3 della suddetta PDA del 10.12.19 ci sono il dettaglio ed i costi “relativi alle componenti

previste per ciascuna famiglia di offerta”, in cui si legge in minuscoli caratteri che “Rete Sicura” sarebbe gratis per il primo mese, e poi a pagamento al costo di 1,49 €.

Tale clausola è sicuramente una clausola vessatoria, perché non approvata specificatamente, quindi illegittima, come sotto meglio illustrato. Inoltre il doc. 1 contiene a pag. 1 anche la PDA del 19.11.2020 ma l’utente non aveva in corso nessun altro contratto con Vodafone, per cui tale PDA non è riferita al contratto in oggetto, ma probabilmente ad un altro contratto successivo, di cui comunque l’istante non ne possiede copia. Questa PDA del 19.11.20 riguarda l’attivazione dell’offerta “EXCLUSIVECBPSMART2019RICCBRID+HAPPYBLACK6MESI...” (il nome completo non si riesce a leggere), con 0 anticipo, e 30 rate mensili da 1,99 € IVA inclusa, con attivazione di “1 Huawei P Smart 2019”, costo di attivazione di 9,99 €, ed anche questa va considerata come clausola vessatoria, non approvata specificatamente, quindi illegittima per i motivi meglio spiegati sotto.

Inoltre nel doc. 1 prodotto dalla difesa di Vodafone, a pag. 5 c’è la PDA del 10.12.2020 relativa all’attivazione dell’offerta “Huawei Band 3E C.B RIC RID” con anticipo 0 e 30 rate mensili da 0,50 € IVA Inclusa, con l’attivazione di n. 1 Huawei Band 3E, ed il costo di attivazione di 9,99 €, anche questa vessatoria, non approvata specificatamente, quindi illegittima, come sotto illustrato. Infatti è da rilevare che tutte queste clausole sono da considerarsi vessatorie, perché non sono state sottoscritte espressamente dall’utente. Infatti preme ricordare che, per quanto attiene la tutela AGCOM, la Legge 40/2007 (c.d. Decreto Bersani) stabilisce all’art. 1, comma 3 che nel settore delle comunicazioni elettroniche gli utenti possono recedere dai contratti liberamente, senza vincoli temporali (ma con preavviso, che può essere al massimo 30 giorni) e con le sole eventuali spese giustificate dai costi affrontati dall’operatore. In ogni caso, il Codice del Consumo stabilisce all’art. 33, comma 2, lettera f), che “si presumono vessatorie fino a prova contraria le clausole che hanno per oggetto, o per effetto, di imporre al consumatore, in caso di inadempimento o di ritardo nell’adempimento, il pagamento di una somma di denaro a titolo di risarcimento,

clausola penale o altro titolo equivalente d'importo manifestamente eccessivo". Infine, si ricorda che le clausole vessatorie sono quelle che, malgrado la buona fede del professionista, determinano a carico del consumatore un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.

Quelle tassativamente elencate nell'art. 1341 c.c. e quelle aggiunte nei contratti conclusi mediante moduli o formulari ex art. 1342 c.c. sono inefficaci, salvo specifica approvazione per iscritto (Cass. n. 11361/2010), mentre quelle espressamente indicate dagli artt. 33 e ss. CdC sono da considerarsi nulle (a prescindere da qualsiasi sottoscrizione).

È evidente che nel caso di specie le clausole sulle PDA allegate da Vodafone (all. 3 e 4) sono da considerarsi vessatorie in quanto scritte in piccoli caratteri, non illustrate chiaramente, non facente parti delle condizioni generali e principali dell'offerta, e soprattutto che determinano a carico del consumatore un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.

In particolare, tali clausole sono aggiunte nel contratto concluso mediante un modulo prestampato, e quindi ex art. 1342 c.c. sono inefficaci, salvo specifica approvazione per iscritto (Cass. n. 11361/2010), che nel caso di specie manca! Per i servizi accessori/profilo tariffari di "Rete Sicura", "Happy Black 6 mesi" e "1 Huawei Band 3E", che Vodafone sostiene nella risposta al reclamo del 21.02.22 che fossero stati attivati contestualmente alla sottoscrizione del contratto dall'istante, e nella memoria difensiva viene ribadito allegando le PDA, si contesta che tali servizi/profilo siano tutti illegittimi in quanto clausole vessatorie del contratto come sopra detto, per cui si insiste per lo storno, rimborso e richiesta di indennizzi. In ogni caso si ricorda che l'istante lamenta l'attivazione di moltissimi servizi accessori/profilo tariffari non richiesti. Vodafone sul punto ha risposto al reclamo del 05.01.22 dell'istante con pec del 21.02.22, due giorni oltre il termine di 45 giorni massimo, affermando che: "in riferimento alla sua segnalazione del 07.01.22 ...è emerso che la sig.ra XXX in data 20.12.19 ha sottoscritto piano tariffario Tutto Facile Fisso. Nelle fatture dal giorno di

attivazione al 13.11.20 sono presenti i costi relativi al piano tariffario sottoscritto. Dalla fattura del 14.01.21 alla fattura del 15.09.21 oltre al piano Tutto Facile Fisso troviamo anche per il numero XXX2320 – Huawei P SMART 2019 e due XXX2320 – Huawei Band. Dalla Fattura 13.11.21 ad oggi oltre ai precedenti addebiti è presente per il numero XXX2320 V-by Vodafone Curve. Il numero XXX7239 è il numero facente parte del piano tariffario Tutto Facile, non è una nuova attivazione. Il servizio Happy Black è stato sottoscritto in fase di attivazione del cellulare Huawei P Smart 2019 come da regolare proposta di abbonamento. Siamo spiacenti di comunicarle che non risulta archiviata sui nostri sistemi la copia di sottoscrizione per XXX2320 di 1 device Huawei Band e V-by Vodafone Curve che andiamo quindi a disattivare e per i quali andiamo a rimborsare gli importi già tariffati. Abbiamo predisposto per il Huawei Band un rimborso di 4,50 € che troverà come riaccredito su prossimo conto telefonico e storno importi dalla rata mensile sulle due fatture emesse e non saldate con emissione nota di credito.

Per Vodafone by Curve storno importo delle rate in fatture emesse il 13.11.21 e 14.01.22 con emissione nota di credito. Le due fatture emesse non ancora saldate rimarranno a carico della sua assistita tenendo conto dei relativi storni apportati. Sul numero XXX2320 risulta un cambio di tariffa avvenuto il 27.07.21 ma per un disallineamento tecnico dei sistemi non siamo riusciti a risalire al canale di attivazione quindi abbiamo provveduto alla disattivazione ed al ripristino della tariffa Tutto Facile. Abbiamo provveduto al rimborso di 56 € per le spese addebitate per la promozione Special Minuti 7 GB. Tale rimborso è presente su prossima fattura. Sul numero XXX2320 abbiamo (cfr effettuato la) disattivazione i servizi Ping, Happy Black. L'attivazione del servizio Rete Sicura è stata contestuale all'attivazione della sua offerta come le abbiamo comunicato via SMS di attivazione e rinnovo durante il periodo in promozione. Essendo scaduto il periodo di prova gratuita il servizio ha continuato a tariffare fino ad oggi 21.02.22 giorno di disattivazione”.

Vodafone nella risposta del 21.02.22 riconosce quindi, almeno parzialmente (attivazione non richiesta di Huawei Band, V-By-Vodafone CURVE e Special Minuti 7 Giga) quanto affermato e contestato dall'istante.

Infatti Vodafone nella risposta del 21.02.22 ammette di non essere riuscita a risalire al canale di attivazione di SPECIAL MINUTI 7 GIGA e di non aver trovato il contratto di HUAWEI BAND e di V-ByVodafone CURVE.

Quindi ha provveduto a disattivare Special Minuti 7 Giga il 21.02.22 (come risulta dalla fattura del 12.03.22) ed a ripristinare la tariffa Tutto Facile, ammettendo quindi implicitamente che tale attivazione non era richiesta, visto che la prova dell'attivazione deve darla l'operatore.

Tuttavia, nella risposta, Vodafone sostiene che i due servizi non richiesti di Huawei Band siano stati fatturati dalla fattura 14.01.21 fino alla fattura del 15.09.21, ma ciò non corrisponde al vero, perché continuano ad essere presenti anche nelle fatture successive e sicuramente fino all'ultima emessa del 12.03.22. (e continuano ad essere presenti in tutte le successive fatture).

Inoltre Vodafone sostiene che il servizio Happy Black è stato attivato dall'istante in sede di sottoscrizione del contratto di attivazione del cellulare Huawei P Smart 2019 come da regolare proposta di abbonamento, ma l'utente contesta tale affermazione e chiede di allegare tale contratto.

In caso di mancata allegazione, si ricorda che l'onere della prova è dell'operatore, per cui se Vodafone non dovesse dimostrare che il servizio Happy Black sia stato attivato, si deve intendere come servizio non richiesto.

Per quanto riguarda il servizio Rete sicura, Vodafone sostiene sia stato attivato contestualmente all'attivazione della offerta, ma non dimostra che effettivamente sia stato mai richiesto dall'istante, e lo ha disattivato il 21.02.22. Inoltre Rete Sicura risulta attivo dal 20.11.20, non dalla sottoscrizione del contratto della linea e del device, per cui

non risulta veritiero quanto affermato da Vodafone. Per cui anche per Rete Sicura, in caso di mancata allegazione, si ricorda che l'onere della prova è dell'operatore, per cui se Vodafone non dovesse dimostrare che il servizio Happy Black sia stato attivato, si deve intendere come servizio non richiesto. Per il servizio Ping, Vodafone non risponde sul punto, ma sostiene di averlo disattivato il 21.02.22, per cui pare evidente che dia ragione all'istante, perché è un servizio non richiesto.

Nelle fatture risulta che la tariffa base della linea mobile è la Smart Passport + e non la Vodafone 25 come indicato nell'allegato prodotto da Vodafone, per cui si chiede anche indennizzo per attivazione profilo tariffario non richiesto di "Smart Passport-Tutto facile in luogo della Vodafone 25".

In ogni caso, occorre evidenziare che sono stati attivati tanti servizi accessori/profili tariffari non richiesti, che sono stati descritti ampiamente nell'istanza di definizione e qui si riassumono brevemente, per cui si conferma la seguente richiesta di indennizzo: Indennizzo (oltre rimborso e storno degli importi già pagati/o insoluti) per attivazione di servizi accessori o profili tariffari non richiesti di Ricarica Automatica, Special Minuti 7 Giga, Happy Black Limited Edition, Rete sicura, Blue 1,99 RIC CB P SMART 2019 a rate, Gold 0,5 watchcb Huawei band 3E a rate, Huawei Band 3E a rate, Gold 1,99 UNICB Curve a rate, Gold 1,99 UNICB Curve a rate, Servizi in abbonamento PING, di 2,50 € al giorno per ogni giorno di attivazione di ogni servizio, dalla data del reclamo 30.11.21 (codice operatore n. 86148, codice reclamo n. 515596780) alla data di disattivazione, e quindi; - Rete sicura, da reclamo del 30.11.21 fino alla disattivazione che Vodafone sostiene di aver fatto il 21.02.22 (quindi quantomeno 83 giorni X 2,50 €= 207,50 €) ma che non risulta ancora disattivata, perché l'utente non ha ricevuto SMS di avvenuta disattivazione quindi fino alla data di invio del GU14 del 22.04.22 sono 143 giorni per 2,50 €= 357,50 €; - Happy Black dal reclamo 30.11.21 fino alla disattivazione 21.02.22, 83 giorni X 2,50 €= 207,50 €; perché sottoscritti tramite clausole vessatorie, per un subtotale di 565,00 €, E di indennizzo, storno e rimborso dei seguenti servizi/profili, con i relativi indennizzi per: -

Special Minuti 7 Giga dal reclamo 30.11.21 alla disattivazione 21.02.22, 83 giorni per 2,50 €= 207,50 €; - 1 Huawei Band dal reclamo 30.11.21 fino alla disattivazione non ancora avvenuta, fino all'invio del GU14 22.04.22 sono 143 giorni per 2,50 €= 357,50 € e, dal momento che tale servizio è ancora presente in fattura, (in fattura ci sono due dispositivi non richiesti diversi e Vodafone riconosce solo uno Huawei Band 3E come servizio non richiesto), l'indennizzo va calcolato dalla data del reclamo del 30.11.21 fino alla data di udienza di definizione, in quanto ancora presente, e cioè fino al 15.07.22, per un totale di 227 giorni X 2,50 € = 567,50 €; - V-By-Vodafone Curve/Gold 1,99 UNICB Curve dal reclamo 30.11.21 fino alla fine all'invio del GU14 22.04.22 sono 143 giorni per 2,50 €= 357,50 € in quanto la disattivazione è avvenuta solo con la fatturazione di tutte le rate residue (41,49 €) caricate nella fattura del 12.03.22, periodo 10.01.22-09.03.22, scadenza 1 aprile 2022 di 1,50 € (all. 2.14), quindi almeno fino al 30.03.22, 120 giorni X 2,50 € = 300 €; - Ping dal reclamo 30.11.21 fino alla disattivazione 21.02.22, 83 giorni X 2,50 €= 207,50 €; per un sottotale di 1.282,50 €, perché Vodafone ha ammesso nella risposta del 21.02.22 che sono servizi accessori/profilari tariffari non richiesti, in quanto non esistono PDA con la sottoscrizione di tali servizi. Per un sottotale di tutti gli indennizzi richiesti di 1.695 €, o in subordine quantomeno di 1.282,50 €. E si conferma la richiesta di rimborso per tutti gli importi già pagati indebitamente per i servizi accessori/profilari tariffari non richiesti sopra illustrati, e quindi quantomeno dei servizi/profilari che Vodafone stessa ammette che non sono mai stati richiesti, e cioè di: - 84,89 € prelevati illegittimamente dal conto corrente per servizi non richiesti dal 04.12.20 fino al 04.11.21 giorno di disattivazione addebito diretto in banca; - per Special Minuti 7 Giga di 56,00 € (7 € al mese dalla attivazione 20.07.21 fino disattivazione 21.02.22 sono 8 mesi per cui 56,00 €) il cui importo è già stato riconosciuto ma "assorbito" ingiustamente da altri importi non richiesti e illegittimi nella fattura del 12.03.22; - per Huawei Band di 15 € ognuno, quindi 30,00 € esente IVA o quantomeno di uno solo, per cui di 15 € (di cui 15 già riconosciuti ma "assorbiti" ingiustamente da altri importi non richiesti e illegittimi nella fattura del 12.03.22), riscontrabile dalla prima fattura in cui è presente del 14.01.21 che evidenzia il costo di 0,50 € e importo residuo di 14,50 € per ogni servizio Huawei Band 3E; - - V-

By-Vodafone CURVE Gold 1,99 UNICB di 47,76 esente IVA, riscontrabili dalla prima fattura del 13.11.21 in cui viene fatturato, che evidenzia il costo per tale servizio di 1,99 € e importo residuo di 45,77 €, per un totale appunto di 47,76 €. Vanno pagati perché lo storno di tale importo è stato assorbito nelle fatture 13.11.21 e 14.01.22 che vanno stornate a prescindere; - Ping, dell'importo prelevato dalla attivazione 28.11.21 fino a disattivazione 21.02.22, importo non calcolabile dall'utente; per un subtotale da rimborsare per servizi/profili riconosciuti come non richiesti di 203,65 €, oltre gli importi per i servizi/profili che Vodafone ritiene richiesti, ma sono clausole vessatorie, e cioè: - Rete Sicura di 1,49 € al mese dalla attivazione 10.11.20 fino alla disattivazione, che Vodafone sostiene di aver fatto il 21.02.22 (quindi quantomeno 16 mesi per 1,49 = 23,84 €), ma che non risulta ancora disattivata perché l'utente non ha ricevuto SMS di avvenuta disattivazione, quindi fino all'istanza di definizione GU14 22.04.22 sono 18 mesi = 26,82 €; - 1 Huawei Band, per 15 €; - Happy Black Limited Edition, dell'importo prelevato dall'attivazione 27.05.21 alla disattivazione 21.02.22, di 2,99 € al mese per 10 mesi totale 29,90 €, e per Happy Black 6 mesi dall'attivazione 20.12.19 fino alla disattivazione 19.05.21, non quantificabile dall'utente; per un subtotale da rimborsare per servizi/profili che il sottoscritto ritiene illegittimi, di 71,72 €. E quindi un totale da rimborsare di 275,37 €.

Occorre inoltre rilevare che sui rimborsi/indennizzi per i servizi accessori/profili tariffari non richiesti la difesa di Vodafone non ha nulla da eccepire, e soprattutto occorre ricordare che l'onere della prova spetta all'operatore, come più sotto meglio specificato, per cui, dal momento che la difesa di Vodafone nulla rileva, e nulla produce in merito ai servizi e profili tariffari non richiesti, essi si devono considerare tutti come illegittimi, con tutte le conseguenze di specie.

Per cui si ribadisce la richiesta di storno e rimborso di tutti gli importi prelevati illegittimamente, tramite storno integrale delle fatture insolute, anche per questo motivo, tramite rimborso integrale di quelle già pagate, per l'attivazione di servizio non richiesto del numero mobile XXX4759, e del rimborso per gli importi già pagati per l'attivazione

di servizi accessori e/o profili tariffari non richiesti quali Ricarica Automatica, Special Minuti 7 Giga, Happy Black Limited Edition, Rete sicura, Blue 1,99 RIC CB P SMART 2019 a rate, Gold 0,5 watchcb Huawei band 3E a rate, Huawei Band 3E a rate, Gold 1,99 UNICB Curve a rate, Gold 1,99 UNICB Curve a rate, Servizi in abbonamento PING. Per gli stessi servizi Vodafone ha prelevato dal conto corrente dell'istante 84,89 € prelevati illegittimamente dal conto corrente dell'istante per servizi non richiesti dal 04.12.20 fino al 04.11.21 giorno di disattivazione addebito diretto in banca, di cui si richiede il rimborso sulle sospensioni/malfunzionamenti contestati da Vodafone.

Nella memoria difensiva Vodafone contesta, senza documentarlo né provarlo, il malfunzionamento e la sospensione già lamentate dall'istante, ma dal momento che l'onere della prova è dell'operatore, e che Vodafone non ha potuto dimostrare quanto afferma, si deve dare ragione all'istante sul punto e quindi si conferma l'indennizzo per la sospensione del servizio di linea telefonica fissa in entrata ed in uscita XXX3080, di 7,50 € al giorno per ogni giorno di sospensione, dal reclamo telefonico del 20.12.21 alla riattivazione del 20.01.22, 7,50 € al giorno per 31 giorni = 232,50 €, e l'indennizzo per irregolare e/o discontinua erogazione del servizio di linea telefonica fissa XXX3080 dal reclamo 20.01.22 fino all'invio GU14 22.04.22, 92 giorni per 3 € al giorno = 276 €. Sul punto 2.6 e 2.7: sull'ordinaria diligenza e sull'insoluto.

Sul punto, è quasi superfluo ribadire che l'istante si è adoperata in tutti i modi per evitare il lamentato danno, e di sicuro non può essere tacciata di fatto colposo, dal momento che ha sporto numerosi reclami sia presso il negozio Vodafone di Pescara, sia al call center, sia scritti via pec e documentati con la ricevuta di avvenuta consegna. Inoltre dopo aver inviato l'ultimo reclamo via pec del 05.01.22, ha atteso la risposta dell'operatore del 05.02.22 e non appena ricevuta la risposta, ritenuta insoddisfacente, ha inoltrato l'istanza di conciliazione.

Nelle more della procedura, in ogni caso, ad oggi ha soltanto due fatture insolute, n. A004872082 del 12.03.22 periodo 10.01.22-09.03.22 di 1,50 € (all. 2.14) e la n. A008809751 del 14.05.22 periodo 10.03.22-09.05.22 di 62,00 € (2.5), di basso importo

e già contestate come detto sopra, per cui non ha minimamente concorso al fatto colposo. Si ribadisce quindi la richiesta di storno integrale delle fatture insolute, che come ricorda Vodafone nella memoria difensiva è di 63,50 €, oltre le successive di prossima emissione fino alla risoluzione della problematica e comunque fino al completamento del ciclo di fatturazione, e si chiede inoltre il ritiro dell'eventuale relativa pratica di recupero credito intrapresa contro l'istante. In conclusione, preme ribadire che l'istante ha subito molti disagi, già descritti nell'istanza e qui sopra riportati, e si riserva di produrre documentazione idonea a provare il danno patrimoniale e non patrimoniale, per lucro cessante e danno emergente nelle sedi più opportune, con testimonianze ed abbondante documentazione, oltre che nell'agire in giudizio per il maggior danno. In questa sede si limita a pretendere gli indennizzi richiesti, ricordando che 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.

Infatti, come ricordano le Linee Guida “la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all'art. 1218 c.c., secondo cui il debitore che non esegue correttamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno, se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile. 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 tra 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”.

Ebbene, la difesa di Vodafone non ha potuto provare né la legittimità dei servizi e dei servizi accessori/profili tariffari non richiesti, i malfunzionamenti e le sospensioni che ritiene non esserci state, l'addebito illegittimo di 84,89 € prelevati illegittimamente dal conto corrente dell'istante per servizi non richiesti, né ha potuto contestare con

prove fondate le sospensioni amministrative, né ha potuto giustificare con prove e di tutti gli aumenti ingiustificati del costo dell'abbonamento, per cui su tutte queste circostanze il Corecom Abruzzo non potrà che confermare quanto asserito dall'istante. *

* * Alla luce di tale esposizione, si confermano tutte le richieste di storno, rimborso ed indennizzo riassunte, rivedute e corrette sopra riportate. P.Q.M. L'istante chiede al Corecom di voler: Nel merito: rigettare ogni quanto dedotto da Vodafone nella memoria difensiva, perché infondata in fatto ed in diritto per i motivi sopra esposti. Accertare e dichiarare la responsabilità di Vodafone in merito alla vicenda in questione, e condannare l'operatore al pagamento degli indennizzi richiesti, al versamento dei rimborsi e allo storno di quanto richiesto.”. Allega, infine: 1. Fattura AO08809751 del 14.05.22 periodo 10.03.22-09.05.22 di 62,00 € 2. Fattura AO12722359 del 14.07.22 periodo 10.05.22-09.07.22 di 62,00 € Da ultimo, in esito al mancato accordo seguito all'udienza di discussione tenutasi in data 18/07/2022, l'istante ha formulato tramite la piattaforma Conciliaweb la seguente richiesta: “Spett.le Corecom Abruzzo, Si prega di valutare in sede di definizione anche le due sospensioni amministrative avvenute durante la fase di scambio di memorie (la prima) e poi in attesa dell'udienza di definizione (la seconda), di cui ai due GU5 collegati. Per cui si chiede anche l'indennizzo per sospensione amministrativa illegittima di 7,50 € per ogni giorno di disservizio, per ciascun servizio non accessorio, quindi di 7,50 € per la linea mobile e di 7,50 € per la linea fissa, cioè 15 € al giorno, dal 23 giugno al 7 luglio, cioè 14 giorni X 15 € al giorno = 210 €. E della nuova sospensione amministrativa illegittima di 7,50 € al giorno per linea mobile e di 7,50 € al giorno per linea fissa, cioè di 15 € al giorno dal 8 luglio al 14 luglio, quindi 6 giorni x 15 € al giorno = 90 €. Con relativo storno delle fatture del periodi in contestazione”.

4. Motivazione della decisione

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

Preliminarmente, in rito, si dichiara non accoglibile l'eccezione di inammissibilità/improcedibilità sollevata dall'operatore convenuto per asserito mancato rispetto da parte dell'istante del requisito della sinteticità degli atti di cui all'art. 16, comma 3, del Regolamento di procedura delle controversie di cui alla Del. 203/18/CONS e ss. mm. e ii. ("L'istanza, le memorie, le repliche e tutte le dichiarazioni fatte dalle parti devono essere redatte in maniera chiara e sintetica ..."), così come per la medesima ragione è stata già archiviata dal Corecom la precedente istanza GU14/519192/2022 depositata dall'odierno istante.

Nel caso di specie, invero, si prende atto dello sforzo rielaborativo, anche in termini di chiarezza espositiva, compiuto dall'avvocato delegato nel riproporre istanza di definizione, sebbene nei limiti di quanto dallo stesso ritenuto imprescindibile a fini narrativi/difensivi.

Entrando nel merito della controversia, parte istante lamenta l'illegittima fatturazione in quanto non conforme a quanto contrattualmente pattuito a causa dell'aumento del prezzo pattuito in relazione all'offerta denominata 'Tutto facile Fisso + Mobile', oltre che l'attivazione non richiesta del numero mobile XXX7239 e di servizi accessori e/o profili tariffari non richiesti (Ricarica Automatica, Special Minuti 7 GB, Happy Black Limited Edition, Rete sicura, Blue 1,99 RIC CB P SMART 2019 a rate, Gold 0,5 watchcb Huawei band 3E a rate, Huawei Band 3E a rate, Gold 1,99 UNICB Curve a rate, Gold 1,99 UNICB Curve a rate, Servizi in abbonamento PING). Inoltre, parte istante lamenta l'indebita sospensione amministrativa della linea telefonica fissa e mobile e la mancata risposta al reclamo volto all'ottenimento di copia del contratto sottoscritto oltre che del rimborso/storno delle fatture emesse.

Secondo la ricostruzione dell'istante e sulla base della documentazione depositata in atti dallo stesso, l'offerta denominata "Tutto Facile Fisso + Mobile", sottoscritta in occasione della stipula del contratto oggetto di controversia, contraddistinto dal codice cliente n. XXX6513, avvenuta in data 20/12/2019 relativamente all'utenza fissa n. XXX3080 e a quella mobile n. XXX2320, prevedeva un costo mensile pari ad € 16,90 per la linea fissa e ad € 2,00 per la linea mobile, oltre a contemplare un contributo iniziale di € 25,00 e il costo di attivazione di € 3,00 per i primi 24 mesi, per un costo

complessivo di € 21,90 mensili per il primo biennio, con minuti illimitati sia sul fisso che sul mobile.

Tuttavia, a partire dalla fattura n. AN00931949 del 14.01.2021, l'istante registra la presenza di importi per servizi non richiesti, oltre ad un'offerta diversa da quella prevista contrattualmente dal momento che: "... il costo complessivo della linea mobile risulta essere di 17,46 € al mese, e quello della linea fissa di 22-32 € a seconda delle fatture. ...

In particolare, sulla linea mobile sono stati attivati numerosi servizi accessori/profilo tariffari non richiesti.". In ragione di ciò l'istante, dapprima, chiede e ottiene, a partire dal 10/11/2021, la revoca dell'autorizzazione alla domiciliazione bancaria delle fatture allo scopo di procedere con i pagamenti tramite bollettino postale ed evitare i possibili addebiti automatici non voluti.

A seguire, in data 17/11/2021 chiede via pec al gestore l'invio delle fatture in quanto mai sino ad allora ricevute. In data 30/11/2021 effettua un reclamo tramite call center (operatore 86148, codice reclamo n. 515596780) per contestare i costi difforni dal pattuito, l'attivazione di servizi non richiesti e la mancata ricezione di copia del contratto sottoscritto, cui seguiranno analoghi reclami scritti, eseguiti via pec in data 03/12/2021, 05/01/2022, 12/01/2022 e 07/02/2022.

Nel reclamo del 05/01/2022, in particolare, l'istante contesterà analiticamente le voci di costo ritenute illegittime, la mancata ricezione del contratto ancora a quella data e, inoltre, l'avvenuta attivazione di una numerazione mai richiesta (XXX7239), oltre che la sospensione della linea fissa a partire dal 10/12/2021.

A fronte del detto ultimo reclamo scritto, con nota del 21/02/2022, agli atti depositata dall'istante, così come lo sono stati i reclami sopra citati, Vodafone dichiara - e, dunque, conferma - anzitutto che la sig.ra XXX, in data 20/12/2019, ha sottoscritto il piano tariffario 'Tutto Facile Fisso', fatturato dall'attivazione fino al 13/11/2020 conformemente a quanto dal detto piano previsto. Conferma, poi, la presenza, a partire dalla fattura del 14.01.2021, di ulteriori costi relativi al numero mobile XXX2320 e spiega che: il n. XXX7239 "è il numero facente parte del piano tariffario tutto facile, non è una nuova attivazione"; il servizio 'Happy black' è stato regolarmente sottoscritto in

fase di attivazione del cellulare Huawei P Smart 2019 come da PDA; relativamente al n. XXX2320, non disponendo di copia della sottoscrizione di un device Huawei Band e V-By-Vodafone Curve, procederà alla disattivazione e al rimborso dei relativi importi già fatturati e allo storno di quelli non ancora saldati; sulla medesima numerazione mobile XXX2320 procederà altresì alla disattivazione del cambio di tariffa attivato in data 20/07/2021 e al ripristino della tariffa “Tutto facile”; ha già proceduto al rimborso della somma di € 56,00 per l’addebito della promozione “Special Minuti 7 Giga” e alla disattivazione dei servizi ‘Ping’ e ‘Happy black’; il servizio ‘Rete sicura’ è stato disattivato. Non risulta agli atti sia stata inviata da Vodafone copia del contratto più volte richiesto dall’istante, né risultano forniti chiarimenti in merito alla segnalata sospensione del servizio sull’utenza fissa a far data dal 10/12/2021.

In occasione del deposito delle memorie, tuttavia, il gestore, in antitesi con quanto evidenziato con la citata nota del 21/02/2022, dichiara: “... nessuna anomalia è stata riscontrata nell’erogazione del servizio a favore della Sig.ra XXX e nella relativa fatturazione. Nello specifico, invero, l’odierna esponente rileva di aver attivato correttamente i servizi richiesti tramite la sottoscrizione da parte istante delle allegate proposte di abbonamento (cfr. all. 1).

La linea di rete fissa XXX3080 risulta attivata, quindi, in data 20.12.2019 con il profilo tariffario “Tutto Facile Fisso”. I relativi addebiti, perciò, sono corretti e non si riscontrano anomalie poiché le fatture risultano assolutamente conformi alle condizioni pattuite. Priva di rilievo giuridico, pertanto, appare la domanda di storno e di rimborso delle fatture avanzata dall’istante. ...

Sui sistemi, difatti, non si ha evidenza di alcuna attivazione di servizi non richiesti ai danni dell’utente.”. In allegato alle proprie memorie, come anticipato, Vodafone deposita più proposte di abbonamento, tutte recanti la sottoscrizione da parte della Sig.ra XXX ma non anche dal rivenditore e tutte indicative della richiesta di domiciliazione bancaria dei pagamenti.

In ordine cronologico: la prima, datata 20/12/2019, recante “Modulo di attivazione per sim ricaricabile”, indica l’attivazione dell’offerta “Vodafone 25” e del

corrispondente piano tariffario base; indica gli estremi di una sim (n. XXX2505) non oggetto di controversia, e riporta altresì la richiesta di portabilità del numero XXX2320.

La seconda, datata 19/11/2020, recante “Offerta a rate”, indica l’attivazione dell’offerta “Exclusive CB-Smart 2019 Ric CB RID + Happy Black 6 mesi” e del corrispondente piano rateizzato in n. 30 soluzioni da € 1,99 al mese, inclusive dell’attivazione di n. 1 Huawei P Smart 2019. La terza PDA, datata 10/12/2020, recante “Offerta a rate”, indica l’attivazione dell’offerta “Huawei Band 3E C.B Ric RID” e del corrispondente piano rateizzato in n. 30 soluzioni da € 0,50 al mese, inclusive dell’attivazione di n. 1 Huawei Band 3E. Siffatte PDA, tuttavia, non risultano assurgere a valido supporto probatorio della correttezza della condotta tenuta dall’operatore rispetto ai fatti oggetto di presente controversia in quanto non solo pongono tutte riferimento alla sola utenza mobile e non anche a quella fissa oggetto di doglianze, ma, come già evidenziato, difettano altresì del timbro e della firma da parte del rivenditore presso i cui locali commerciali l’istante si sarebbe direttamente rivolta, stando alle dichiarazioni a riguardo precisate dall’utente.

Del resto, la reiterata richiesta dell’istante di ottenere copia del contratto sottoscritto il 20/12/2019, formulata più e più volte per iscritto, come da documentazione in atti depositata, è stata totalmente disattesa da parte del gestore che, in merito, nulla ha dichiarato nelle proprie memorie.

Anche le Condizioni Generali allegate dal gestore, d’altro canto, non possono ritenersi utilmente spendibili a fini difensivi recando un riferimento temporale (2020) diverso da quello del contratto oggetto di controversia (2019).

A ben guardare, la tesi sostenuta dalla parte istante circa l’avvenuta attivazione del profilo “Tutto Facile Fisso + Mobile” risulta in concreto dimostrata dalle fatture dalla stessa allegate che, a partire da quella n. AM05344999 del 12/03/2020, indicano l’attivazione del profilo “Tutto Facile Fisso” sull’utenza XXX3080 dal 20/12/2019, includendo nel dettaglio della medesima numerazione anzidetta, anche i costi del profilo “Tutto Facile Mobile” che, dunque, è da ritenersi attivo anch’esso dal 20/12/2019. Orbene, la principale contestazione sollevata dall’istante è l’indebita fatturazione di costi per servizi non richiesti e per avvenuta modifica del profilo originariamente

pattuito, si da chiedere all'operatore di eseguire il rimborso di quanto pagato oltre il dovuto e di stornare quanto a tale titolo non saldato.

Come già anticipato, secondo la tesi dell'istante, nella sostanza non smentita dal gestore con le proprie memorie, l'offerta "Tutto Facile Fisso + Mobile" sottoscritta prevedeva un costo mensile di € 16,90 € per la linea fissa e di € 2,00 € per la linea mobile, con contributo iniziale di € 25,00 e un costo di attivazione di € 3,00 per i primi 24 mesi ma, a partire dalla fattura n. AN00931949 del 14.01.2021, i costi non sarebbero più corrisposti all'offerta per avvenuta attivazione di servizi non richiesti e per intervenuta modifica dell'offerta contrattuale.

In assenza di formale evidenza da parte del gestore dei costi pattuiti per il profilo più volte indicato, la tesi a riguardo sostenuta dalla parte istante è da ritenersi ex se confermata.

Nel caso di specie trovano, pertanto, applicazione le previsioni di cui all'art. 9 del vigente Regolamento Indennizzi che, al primo periodo del comma 2, stabilisce: "Nei casi di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti, l'indennizzo è applicato in misura pari a euro 2,50 per ogni giorno di attivazione", in combinato disposto con l'art. 13, comma 1, del medesimo Regolamento che prevede che il calcolo dell'indennizzo predetto sia effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente.

Per quanto precede, considerato che il primo reclamo sporto dall'istante al fine di contestare le fatture difformi risulta essere stato quello del 30/11/2021 effettuato tramite call center, mediante l'operatore 86148 e codice reclamo n. 515596780, e che, ai sensi dell'art. 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP, il riscontro al reclamo presentato da un utente deve essere fornito entro il termine indicato nel contratto e comunque non oltre 45 giorni dal ricevimento dello stesso, il dies a quo per l'individuazione dell'indennizzo richiesto dall'istante (7) a fronte dell'avvenuta attivazione di servizi accessori/profilo non richiesti decorre dal 14/01/2022 sino al giorno di disattivazione degli stessi o, in mancanza, sino al giorno del deposito dell'istanza di definizione de qua (in applicazione analogica di quanto a riguardo contemplato dalle Linee Guida Agcom dell'aprile 2013). In particolare, ai sensi dell'art. 9, c. 2, della Del 73/11/CONS e ss. mm. e ii., il gestore

dovrà corrispondere l'indennizzo complessivo di € 940,00 per l'attivazione non richiesta dei seguenti servizi/profili: a. € 95,00 per l'attivazione non richiesta di "Special Minuti 7 Giga" dal 14/01/2022 alla disattivazione avvenuta il 21.02.22 (€ 2,50 * 38 gg); b. € 280,00 per l'attivazione non richiesta di "Huawei Band" dal 14/01/2022 al 06/05/2022, data di presentazione del GU14 attesa la dichiarazione dell'istante di mancata disattivazione del servizio in parola ancora all'epoca di presentazione dell'istanza de qua (in tal senso le Linee Guida Agcom dell'aprile 2013); c. € 280,00 per l'attivazione non richiesta di "V-By-Vodafone Curve/Gold 1,99 UNICB Curve" dal 14/01/2022 al 06/05/2022, data di presentazione del GU14 attesa la dichiarazione dell'istante di mancata disattivazione del servizio in parola ancora all'epoca di presentazione dell'istanza de qua (in tal senso le Linee Guida Agcom dell'aprile 2013); d. € 95,00 per l'attivazione non richiesta di "Happy Black" dal 14/01/2022 alla disattivazione avvenuta il 21.02.22; e. € 95,00 per l'attivazione non richiesta di "Ping" dal 14/01/2022 alla disattivazione avvenuta il 21.02.22; f. € 95,00 per l'attivazione non richiesta di "Rete sicura" dal 14/01/2022 al 06/05/2022, data di presentazione del GU14 attesa la dichiarazione dell'istante di mancata disattivazione del servizio in parola ancora all'epoca di presentazione dell'istanza de qua (in tal senso le Linee Guida Agcom dell'aprile 2013). Meritevoli di accoglimento anche le richieste (1, 2 e 3) di disattivazione dei servizi/profili non richiesti sopra elencati, oltre che di storno dei relativi importi non saldati e di rimborso di quanto invece al medesimo titolo pagato, a far data dai costi fatturati dal 14/01/2022 sino ad avvenuta disattivazione dei singoli servizi/profili non richiesti.

Per quanto concerne la richiesta (4) di indennizzo per l'attivazione non richiesta dell'utenza mobile n. XXX7239, Vodafone nei propri atti difensivi nulla dichiara in merito e, dunque, anche in tal caso non può che farsi riferimento alla sola tesi dell'istante che sul punto allega reclamo scritto del 05/01/2022 e consequenziale riscontro fornito da Vodafone con nota del 21/02/2022.

Sullo specifico punto, l'operatore dichiara che non si tratta di numerazione nuova ma di numero facente parte del piano tariffario 'Tutto facile', senza, tuttavia, precisare altro.

Di fatto, dalla mera disamina della fatturazione allegata dall'istante, non si evidenziano costi specifici in ordine alla numerazione XXX7239 che viene citata solo a fine dettaglio, sotto la voce 'Promozioni attive'.

Per quanto precede, si ritiene a riguardo applicabile il primo periodo dell'art. 9, c. 2 del Regolamento Indennizzi in base al quale: "Nei casi di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti, l'indennizzo è applicato in misura pari a euro 2,50 per ogni giorno di attivazione.". Per l'attivazione non richiesta, quindi, del servizio accessorio relativo al n. XXX7239, a far data dalla data del reclamo (dies a quo) del 05/01/2022 alla data di deposito dell'istanza di definizione de qua (dies ad quem) avvenuta il 06/05/2022, per un totale di 121 giorni, il gestore dovrà corrispondere in favore dell'utente un indennizzo pari da € 302,50 (€ 2,50 * 121 gg).

Inoltre, vista la richiesta (i.) di disattivazione dell'utenza mobile non richiesta, il gestore è tenuto altresì a procedere alla cessazione in esenzione spese dell'utenza XXX7239.

Parte istante lamenta, inoltre, la sospensione totale del servizio telefonico ("sia in entrata che in uscita") relativo all'utenza fissa n. XXX3080 "... da metà dicembre, circa dal 10.12.21 fino al 20.01.22, ..., probabilmente per sospensione amministrativa illegittima effettuata da Vodafone, perché le fatture insolute erano state contestate per iscritto, oltre che con reclamo telefonico.

È stato sporto un reclamo telefonico il 20.12.21, e poi per iscritto il 05.01.22.

Successivamente, la linea telefonica fissa XXX3080 è stata caratterizzata da una irregolare e/o discontinua erogazione del servizio di linea telefonica fissa dal 20.01.22, segnalato più volte telefonicamente e tramite negozio Vodafone, ancora non risolto.". In ragione di quanto detto, l'istante chiede che gli venga riconosciuto sia l'indennizzo per sospensione del servizio a far data dal reclamo telefonico del 20.12.21 al 20.01.22 (4), sia l'indennizzo per irregolare e/o discontinua erogazione del servizio, dal 20.01.22 all'invio GU14 22.04.22 (5).

Nelle memorie difensive, il gestore nulla dichiara in merito alla predetta specifica doglianza, né si pronuncia a riguardo in occasione della nota di risposta scritta fornita all'utente in riscontro al reclamo inviato tramite pec in data 05/01/2022.

Dovendo, pertanto, ritenere necessariamente fondata la richiesta di indennizzo formulata nel senso anzidetto dall'utente, ai fini del calcolo dell'indennizzo richiesto ex art. 5 del Regolamento per la sospensione amministrativa del servizio occorsa dal 10.12.21 al 20.01.22, lo stesso decorrerà a partire dal reclamo scritto del 05/01/2022, data l'assenza di specifiche inerenti il reclamo telefonico del 20/12/2021 (sul codice segnalazione, ad esempio), tale per cui il periodo utilmente indennizzabile risulta pari a complessivi 15 giorni, vale a dire dal 05/01/2022 al 20/01/2022. In particolare, atteso che ai sensi dell'art. 5, c. 1, del Regolamento Indennizzi: "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", l'operatore dovrà corrispondere in favore dell'istante un indennizzo pari ad € 112,50.

Per quanto concerne la lamentata irregolare/discontinua erogazione del servizio telefonico fisso, invece, parte istante non indica elementi di riferimento delle relative segnalazioni fatte verbalmente tramite call center e presso negozio Vodafone (quali: date, codici segnalazioni, ecc.) e non risulta pertanto esaudibile la correlata richiesta di indennizzo.

Per la mancata risposta al reclamo (8) sporto via pec il 05.01.22, avuto specifico riguardo alla doglianza inerente la sospensione del servizio telefonico occorso dal 10/12/2021, rimasta del tutto inevasa, si ritiene dovuto in favore della parte istante l'indennizzo ex art. 12, c. 1 del Regolamento 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"), nella misura pari al massimo previsto di € 300,00.

Infine, parte istante formula richiesta di indennizzo per la subita sospensione amministrativa dei servizi riferiti all'utenza fissa 085/4713080 e a quella mobile XXX2320 in costanza di procedimento di definizione, tanto da costringerlo al deposito di n. 2 istanze GU5: la prima in data 24/06/2022 (n. 534380) e la seconda in data

10/07/2022 (n. 537582). Orbene, tenuto conto del fatto che, alla luce delle risultanze istruttorie, l'intervenuto ripristino dei servizi sospesi e lamentati con il primo GU5 è avvenuto solo in esito al secondo GU5, in data 14/07/2022, parte convenuta dovrà procedere all'erogazione dell'indennizzo per sospensione amministrativa – non contestata, in quanto tale, nel corso dei necessari procedimenti monitori predetti, né in fase di definizione della controversia de qua – per un periodo complessivo pari a 15 giorni. Pertanto, ai sensi del citato art. 5, c. 1, del Regolamento Indennizzi, Vodafone dovrà corrispondere un indennizzo pari ad € 300,00 per l'avvenuta sospensione amministrativa, senza preavviso, dell'utenza fissa e dell'utenza mobile per il periodo intercorso dal 24/06/2022 al 14/07/2022 (€ 7,50 * n. servizi principali * n. 15 gg). UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

1. Il Corecom Abruzzo accoglie 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, ai sensi dell'art. 9, c. 2, della Del. n. 73/11/CONS e ss. mm. e ii., l'indennizzo pari a complessivi € 940,00 per l'attivazione non richiesta dei servizi/profilari tariffari: Ricarica Automatica, Special Minuti 7 GB, Happy Black Limited Edition, Rete sicura, Blue 1,99 RIC CB P SMART 2019 a rate, Gold 0,5 watchcb Huawei band 3E a rate, Huawei Band 3E a rate, Gold 1,99 UNICB Curve a rate, Gold 1,99 UNICB Curve a rate, Servizi in abbonamento PING,.

3. La società Vodafone Italia SpA è tenuta a procedere alla disattivazione dei servizi/profilari non richiesti Ricarica Automatica, Special Minuti 7 GB, Happy Black Limited Edition, Rete sicura, Blue 1,99 RIC CB P SMART 2019 a rate, Gold 0,5 watchcb Huawei band 3E a rate, Huawei Band 3E a rate, Gold 1,99 UNICB Curve a

rate, Gold 1,99 UNICB Curve a rate, Servizi in abbonamento PING, oltre che alla regolarizzazione della posizione contabile dell'istante mediante storno dei relativi importi non saldati e rimborso di quanto invece al medesimo titolo pagato, a far data dai costi fatturati dal 14/01/2022 sino ad avvenuta disattivazione dei singoli servizi/profili non richiesti.

4. La società Vodafone Italia SpA è tenuta a corrispondere in favore dell'utente un indennizzo pari da € 302,50 ai sensi del secondo periodo dell'art. 9, c. 2 del Regolamento Indennizzi per l'attivazione non richiesta del servizio accessorio relativo alla numerazione mobile XXX7239, oltre che a procedere alla cessazione in esenzione spese della stessa.

5. La società Vodafone Italia SpA dovrà corrispondere in favore dell'istante, ai sensi dell'art. 5, c. 1 del Regolamento Indennizzi: i. la somma pari ad € 112,50 per la sospensione amministrativa del servizio telefonico relativo all'utenza fissa n. XXX3080 dal 05/01/2022 al 20/01/2022; ii. la somma pari ad € 300,00 per la sospensione amministrativa dei servizi relativi all'utenza fissa XXX3080 e all'utenza mobile XXX2320 dal 24/06/2022 al 14/07/2022.

6. La società Vodafone Italia SpA è tenuta a corrispondere, infine, l'indennizzo di € 300,00 ai sensi dell'art. 12, c. 1 del Regolamento ex Del 73/11/CONS e ss.mm. e ii. per la mancata risposta al reclamo del 05.01.22 avuto specifico riguardo alla doglianza inerente la sospensione del servizio telefonico dal 10/12/2021.

7. 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.

8. 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.

9. 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.