

DELIBERA 004/2024/CRL/UD del 26/01/2024
Dxxx Sxxx Dxxx D. Pxxx Dxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE -
TELETU)
(GU14/621093/2023)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 26/01/2024;

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 modificata 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. 353/19/CONS;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l'istanza di Dxxx Sxxx Dxxx Dxxx Pxxx Dxxx del 17/07/2023 acquisita con protocollo n. 0190368 del 17/07/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante assume di essere stato titolare con Vodafone di due utenze mobili di tipo business con numerazione 333.65xxx e 345.406xxxx. Tuttavia il Gestore, nonostante l'assenza di un dovuto preavviso, sospendeva entrambe le utenze con decorrenza dal 17.05.2023. A sostegno delle proprie deduzioni, la parte istante precisa che gli insoluti presenti a carico delle utenze venivano saldati il 31.05.2023, con contestale comunicazione alla Vodafone circa l'avvenuto pagamento. Inoltre, in data 23.06.2023 veniva depositato GU5 con richiesta di riattivazione delle numerazioni, tuttavia l'istanza veniva successivamente archiviata in quanto le numerazioni non erano tecnicamente riattivabili. Premesso quanto sopra richiedeva: i. riattivazione delle linee 3336xxx e 345406xxxx; ii. indennizzo per illegittima sospensione dal 17.05.2023 alla riattivazione; iii. Storno canoni addebitati durante la sospensione; iv. indennizzo per perdita delle numerazioni.

2. La posizione dell'operatore

In sede di costituzione, con memoria di parte datata 11.09.2023, la Vodafone eccepisce l'inammissibilità delle richieste avversarie in quanto nessuna anomalia nella gestione delle utenze era imputabile a carico dell'Operatore. Nel merito della contestata cessazione amministrativa delle utenze, Vodafone eccepiva come le stesse fossero state sospese per reiterata morosità di due fatture e che l'utente provvedeva con ingiustificato ritardo ad evadere gli insoluti solamente in data 31.05.2023, ovvero successivamente alla disattivazione dei servizi eseguita il 18.05.2023. Sul punto precisava altresì di aver inviato all'utente i relativi preavvisi di sospensione (che deposita), ivi compresa una comunicazione a mezzo pec, a mezzo delle quali invitava parte ricorrente ad eseguire i dovuti pagamenti. E ancora, l'Operatore rilevava l'inammissibilità delle richieste di indennizzo della parte avversaria, in quanto fattispecie non presente nella Delibera indennizzi e, comunque, contraria a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS. Inoltre, eccepiva che la domanda dell'utente doveva, comunque, essere rigettata poiché lo stesso non ha evitato, come avrebbe potuto usando l'ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato danno. In conclusione, insisteva per il rigetto della domanda avversaria, precisando che sotto il profilo amministrativo e contabile l'utente risulta allo stato con un insoluto residuo a carico pari ad euro 760,81.

3. Motivazione della decisione

Si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie, l'oggetto della pronuncia deve essere limitata al rimborso di somme risultate non dovute e al riconoscimento di eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Pertanto la domanda contenuta al punto i. diretta ad ottenere la riattivazione delle linee deve essere dichiarata inammissibile in quanto la fattispecie non è contemplata dal Regolamento indennizzi e risulta essere una mera reiterazione delle richieste formalizzate (e poi oggetto di archiviazione) in sede di istanza ex GU5. Di converso, per le restanti domande, di rimborso ed indennizzo contenute sub. ii., iii. e iv., l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento di procedura di cui alla Delibera 203/18/CONS, come da ultimo modificata dalla Delibera 353/19/CONS. Alla luce dell'istruttoria svolta le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi e nei limiti che seguono. Nel merito l'istante contesta la sospensione amministrativa delle utenze mobili 333.65xxx e 345.406xxx, con decorrenza dal 17.05.2023 in quanto, asserisce, non sia stata preceduta da alcun preavviso. In via preliminare appare utile ricordare che il contratto di telefonia si fonda sullo scambio di due ordini di prestazioni: da una parte vi è la prestazione del gestore del servizio, diretta alla somministrazione continuativa di quanto richiesto, dall'altra l'obbligazione dell'utente al pagamento delle utilità godute. Un rapporto, quindi, sinallagmatico tra le parti, la fornitura del servizio di comunicazione dietro il pagamento di un corrispettivo. Ciò posto, dalla documentazione in atti non risulta alcun tipo di contestazione in relazione alle fatture insolute, precedente la sospensione amministrativa, che giustifichi il mancato pagamento del servizio da parte dell'istante, il quale pertanto si intende regolarmente fruito. L'istante, quindi, non adempiendo al regolare pagamento delle fatture, venendo meno al proprio obbligo contrattuale era consapevole dell'eventualità della sospensione del servizio per morosità. Sul punto è altresì necessario rammentare che, pur in presenza di una morosità in capo all'utente e di clausole contrattuali quali, nello specifico, l'art. 6.3 delle condizioni generali di contratto (che contempla la facoltà dell'operatore, in caso di omesso pagamento, di sospendere il servizio in uscita entro 15 giorni dal termine indicato in fattura o entro 7 giorni laddove si tratti della prima fattura emessa), resta sempre fermo l'onere per il gestore di garantire all'utente un adeguato preavviso. Ciò è chiaramente sancito dall'art. 5, c. 1 del Regolamento ed altrettanto chiaramente viene ribadito dall'Autorità con costante, risalente e consolidato orientamento (v. ex multis delibere 7/10/CIR, 16/11/CIR e succ. conformi). All'esito dell'istruttoria è emerso che il Gestore avesse inviato tre comunicazioni e-mail di cui due rispettivamente il 3.05.2023 e il 15.05.2023 all'indirizzo di posta ordinaria dpserrande2015@gmail.com (sprovvista di prova di invio/ricezione) ed una PEC il 3.04.2023 (provvista della prova di accettazione, ma non di consegna in quanto dalla schermata del gestionale versata in atti da Vodafone risulta espressamente la dicitura "PEC non consegnata"). Per tali motivi, può essere ritenuta fondata, e quindi accolta, l'eccezione dell'istante circa il mancato dovuto avviso della sospensione del servizio, proprio in quanto per gli avvisi di pagamento inviati dall'operatore e versati in

atti, non risulta tracciata la consegna all'utente. Non può comunque non considerarsi che, a fronte della irregolare sospensione del servizio da parte del Gestore, il pagamento avvenisse tardivamente circa tre mesi dopo la scadenza delle fatture in parola, e come l'evasione dell'insoluto fosse comunque avvenuto due settimane dopo la cessazione delle utenze, (circostanza di ritardo immotivato che l'utente non giustifica in alcun modo nei propri scritti difensivi). In merito al concorso colposo dell'utente si rammenta come l'art. 1227 c.c. preveda espressamente 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, inoltre, l'ordinaria diligenza 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'Autorità, a sua volta, 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). L'operatore, nel caso di specie, sarà pertanto tenuto a corrispondere ai sensi dell'art. 5 comma 1, della delibera 347/18/CONS, un indennizzo che terrà conto di un periodo equitativamente ridotto che decorre dall'avvenuto pagamento del 31.05.2023 all'introduzione dell'istanza GU5 del 23.06.2023 (all'esito del quale il provvedimento veniva archiviato) calcolati moltiplicando euro 7.50, in misura unitaria su entrambe le utenze ex 13 commi 4 e 5 Del. Indennizzi (comma 5 "In caso di titolarità di più utenze, l'indennizzo è applicato in misura unitaria se, per la natura del disservizio subito, l'applicazione in misura proporzionale al numero di utenze risulta contraria al principio di equità" – comma 6 "In caso di utenza mobile, nonché nelle fattispecie di cui all'articolo 4, comma 2, il servizio di accesso alla rete è considerato unico ai fini del calcolo degli indennizzi") per 23 giorni di sospensione, così per € 172,50; tuttavia, stante l'utenza di tipo business, l'importo dovrà essere moltiplicato nella misura del doppio ai sensi di quanto previsto ex art. 13, comma 3, Del. 347/18/Cons ("Fatto salvo quanto stabilito dal comma 2, se l'utenza interessata dal disservizio è un'utenza affari, gli importi indicati a titolo di indennizzo e i limiti corrispondenti sono applicati in misura pari al doppio, nelle fattispecie di cui agli articoli da 4 a 7 (...)) per complessivi € 345,00. Parimenti, per le medesime considerazioni, devono considerarsi ammissibili le richieste sub. iii. di storno dell'insoluto per i canoni e servizi fatturati successivamente alla data di evasione del pagamento del 31.05.2023. Anche la domanda di indennizzo per la perdita

delle numerazioni sub. iv., in conseguenza delle motivazioni sopra espresse è ammissibile, ma entro i limiti di seguito specificati. Come meglio specificato precedentemente, nel caso di specie, bisogna fare riferimento al concorso del fatto colposo del creditore; in forza di tale principio, infatti, 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. Del resto, la liquidazione dell'indennizzo sarebbe comunque difficoltosa atteso che l'utente nulla dimostrava sul precedente utilizzo dei due numeri mobili (dalla fattura depositata risulta un'attivazione con Vodafone risalente a soli due anni prima la sospensione). Premesso quanto sopra, sarà possibile comunque applicare l'art. 9 Delibera indennizzi cit., a mente del quale: "L'utente, nel caso in cui perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato per fatto imputabile all'operatore, avrà diritto ad un indennizzo pari ad euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo, fino ad un massimo di euro 1.000,00" ma computato, in via equitativa per entrambe le utenze, nella misura forfettaria di € 300,00.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. il parziale accoglimento dell'istanza della ditta individuale DP Serrande Di Davide Palmieri nei confronti della società VODAFONE S.p.A., che pertanto è tenuta al pagamento dei seguenti indennizzi: a) € 345,00 (trecentoquarantacinque/00) ex art. 5, comma 1 e art. 13, commi 2, 5 e 6 All. A Del. 347/18/Cons., per la sospensione delle due SIM mobili; b) € 300,00 (trecento/00) ex art. 10, comma 1 All. A Del. 73/11/Cons., per la perdita delle due numerazioni mobili. Vodafone spa è tenuta, altresì, allo storno dei canoni per il periodo successivo alla data del 31.05.2023, fino a chiusura del ciclo di fatturazione ed in esenzione spese. Si compensano le spese di procedura.

2. 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.

3. 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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 26/01/2024

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini