

DELIBERA N. 167/2024/Corecom Toscana
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX / Vodafone Italia S.p.A.
(GU14 n. 487/2017)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 20 novembre 2024;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, *"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 *"Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo"*, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche" e successive modifiche e integrazioni;

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 *"Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni"*, in particolare l'art. 30, e il *"Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni"* (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: *"Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione"*;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la *"Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le comunicazioni tra L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana"* sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del Settore

“Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA la Delibera Agcom n. 179/03/CSP *“Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249”* e successive modifiche e integrazioni;

VISTA Delibera Agcom n. 274/07/CONS *“Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso”* e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA Delibera Agcom n. 41/09/CIR *“Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa”* e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori”*;

VISTA la Delibera Agcom n. 276/13/CONS *“Approvazione delle Linee Guida relative all’attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”*;

VISTA la Delibera Agcom n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante *“Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettroniche”* e successive modifiche;

VISTA l’istanza GU14 n. 487 del giorno 15 settembre 2017 con cui la società XXX chiedeva l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Vodafone Italia S.p.A. (di seguito, per brevità, Vodafone) ai sensi dell’art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il “Regolamento”);

RILEVATO che, nel caso di specie, trova applicazione, *ratione temporis*, il Regolamento sugli indennizzi vigente al momento della presentazione dell’istanza e, dunque, nella versione precedente alle modifiche introdotte con la Delibera Agcom n. 347/18/CONS;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La società istante, titolare di un contratto *business* con Vodafone Italia S.p.A. (di seguito, per brevità, Vodafone), lamenta il ritardato subentro delle utenze fisse di cui al codice cliente n. 7.197xxxx (*“id. 1602xxxx”*), il malfunzionamento parziale delle stesse, nonché il mancato subentro delle utenze mobili di cui ai codici n. 1602xxxx e n. 1615xxxx (codice cedente n. 5.1xxxx).

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l'istante ha dichiarato quanto di seguito richiamato.

- *“In data 17/05/2016 (...) richie[va] il trasferimento integrale del contratto n.° 5.Ixxxx dalla Ditta xxx alla ditta XXX.”*
- *Come risulta da “copiosa documentazione e-mail (...) la pratica per il trasferimento delle linee ha avuto parziale conclusione sono nel marzo 2017, con il trasferimento delle linee fisse ma non delle mobili. [Riceveva] contemporaneamente (...) una fattura di VODAFONE per un importo di € 239,13, riferita al periodo 06/06/2015 -31/03/2017 (sic)”.*
- *Riceveva in data 23 febbraio 2017 una e-mail dall'agente incaricato Vodafone, il quale riportava quanto comunicatogli dal reparto competente a chiarimento del mancato subentro delle linee mobili: “La società cessionaria nonostante abbia dichiarato inizio attività nel 2015 non ha depositato ad oggi alcun bilancio inoltre nasce da un trasferimento d'azienda xxx”. La richiesta è pertanto procedibile a fronte del versamento di un deposito a garanzia di euro 4.000.00 deposito da versare sulle seguenti coordinate (...)”.*
- *L'utente contestava la posizione dell'operatore evidenziando che:*
 - *“La conclusione solo parziale del processo di trasferimento delle linee è dovuta al fatto che VODAFONE si rifiuta di trasferire le linee mobili alla nuova società adducendo la motivazione, chiaramente capziosa, che la XXX è di recente costituzione e che nasce da un trasferimento d'azienda. Si dichiara però disposta a trasferire anche la rete mobile, a patto che venga versata una caparra di € 4000,00”.*
 - *“la XXX esiste dal 2015 e, fatto ancora più importante, rileva la Ditta xxx, attiva da molti anni, con un fatturato di rilievo, e che ha sempre fatto fronte ai propri pagamenti in favore di VODAFONE, di cui è cliente da anni, con fatture da migliaia di euro, tutte pagate”.*
- *“In data 16/05/2017 è stata aperta la segnalazione n.° TM00000813xxxx per malfunzionamento della rete fissa, disservizio per il quale l'azienda precedente (xxx) si è “fronteggiata” più anni con il Gestore”.*
- *Nell'ambito della procedura di conciliazione, presentava, in data 20 maggio 2017, istanza di adozione per il provvedimento temporaneo (GU5 n. 359/17), con la quale sollecitava la portabilità delle utenze, evidenziando il mancato subentro delle utenze mobili a nuova anagrafica.*
- *Con nota del 31 maggio 2017 precisava di aver nuovamente “reiterato la richiesta di trasferimento [subentro] del contratto in data 25/05/2017”*
- *“[i]n data 06/06/2017 [veniva] emesso un Provvedimento Temporaneo (n.° 359/17) che è stato completamente ignorato dalla controparte”.*

In data 23 giugno 2017 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Vodafone, tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *“gli indennizzi stabiliti dalla Delibera 73/11/CONS per i disagi subiti: € 2.250,00 per ritardo nell'attivazione del servizio, giacché la prima portabilità, della sola rete fissa, è avvenuta a marzo 2017”;*
- ii) *“€2.250,00 per mancata comunicazione dell'impedimento (in quasi un anno non sono riusciti mai a dare una spiegazione plausibile del ritardo”;*
- iii) *“€200,00 per omesso aggiornamento”.*

2. La posizione dell'operatore.

La società Vodafone, in data 17 ottobre 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato, nella quale ha precisato che, *“con istanza del 22 settembre 2017, depositata innanzi al Corecom Toscana, l'istante, attivava la procedura di definizione della controversia ex art. 14 della Delibera 173/07/CONS nei confronti di Vodafone S.p.a., per lamentare il trasferimento parziale delle linee dalla Ditta xxx (cedente) alla Ditta XXX (cessionario). Chiede quindi il subentro totale delle numerazioni”.*

L'operatore ha *“contesta[to] ogni responsabilità nella vicenda, rilevando l'improcedibilità e l'inammissibilità della domanda di controparte oltre l'infondatezza delle richieste”.*

Nell'evidenziare l'*“assenza di responsabilità”*, l'operatore Vodafone ha dedotto quanto segue:

- *“La contestazione riguarda una richiesta di subentro totale gestita solo parzialmente. Più precisamente, la richiesta di subentro doveva essere effettuata da xxx, Cedente, a XXX, cessionario, odierno istante. La documentazione relativa al subentro è datata maggio 2016”.*
- *“Dopo un primo ko per insoluti sul cedente a giugno 2016 la pratica veniva inoltrata nuovamente a dicembre 2016 ma scartata per documentazione incompleta”.*
- *“A gennaio 2017 veniva richiesto nuovamente il subentro totale e gestito a marzo 2017 ma per la sola parte di rete fissa. Per la parte mobile presente KO in fase di verifica del credito con richiesta di versamento di un deposito a garanzia euro 4000.00 per elementi di elevato rischio. Invero, la società cessionaria nonostante abbia dichiarato inizio attività nel 2015 non aveva depositato alcun bilancio. Inoltre la stessa nasceva da un trasferimento d'azienda "xxx", le cui quote sociali (detenute dai sig. xxx della soc. cedente) risultano sottoposte a sequestro preventivo al nucleo operativo Guardia di Finanza di xxx”.*

- “Sul codice del cedente 5.1xxxx, presente insoluto di 11.259,48”.
- “Il subentro di rete Fissa è stato già gestito, avete dato OK ACA sull'id. 1602xxxx, mentre invece la parte mobile (vecchi id. 1602xxxx e 1615xxxx) sono stati posti in KO ACA”.

La società Vodafone ha, inoltre, ritenuto opportuno richiamare, “[a]ppurata l'assenza di prova della contestazione e l'assenza di responsabilità in capo a Vodafone, in ordine agli indennizzi richiesti (...) la disciplina generale della Carta Servizi, conosciuta dall'istante al momento della sottoscrizione del contratto e delle relative condizioni generali per i contratti Vodafone”.

Sul punto l'operatore ha “rilevato che nella quantificazione dell'indennizzo richiesto, parte istante non tiene conto della limitazione convenzionale di responsabilità prevista dalla Carta Servizi Vodafone. Nella Carta Servizi infatti si precisa che vengono individuati limiti quantitativi al risarcimento del danno. Tale previsione costituisce clausola penale nella quale viene contenuto l'ammontare del risarcimento nell'ambito quantitativo previsto dalla convenzione contrattuale. E' una pattuizione accessoria intesa a rafforzare il vincolo contrattuale e non ha solo la funzione di attuare una liquidazione e forfetaria del danno ma anche di prevedere una limitazione convenzionale (Cass. 26 maggio 1980 n. 3443), può essere considerata come una predeterminazione consensuale alla quale è anche associata una funzione indennitaria. La penale, in altri termini, configura, infatti, una liquidazione preventiva ed onnicomprensiva dei danni da inadempimento (o da ritardo nell'adempimento) concordata dalle parti. Pertanto, nella denegata ipotesi con cui i reclami oggetto della presente istanza vengano accolti, si chiede di determinare gli indennizzi secondo le disposizioni contenute nella Carta servizi e nelle Condizioni generali di contratto”.

La società Vodafone ha concluso ribadendo che “[l]e pretese avanzate dall'istante risultano dunque del tutto infondate stante l'assenza di responsabilità di Vodafone nella vicenda de quo e la mancanza di qualsivoglia prova in ordine ai disagi patiti”.

In ultimo ha chiesto il rigetto di “tutte le domande proposte dall'istante perché improcedibili, inammissibili e del tutto infondate in fatto ed in diritto”.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

In primis, si rileva che la domanda *sub i)* volta ad ottenere l'indennizzo di euro 2.250,00 per il mancato ottenimento di una “spiegazione plausibile” del ritardato/omesso subentro non può essere accolta, in quanto esula dalle competenze del Corecom ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, atteso il carattere vincolato della pronuncia ad eventuali rimborsi/indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Va, inoltre, precisato sul punto che le “Condizioni di cessione del contratto” di Vodafone indicano che “la Cessione del contratto avrà efficacia tra le parti (...) ad insindacabile giudizio di

Vodafone” e, pertanto, non sussiste a carico dell’operatore alcun obbligo adempimentale in tal senso trattandosi di materia rimessa alla disponibilità negoziale *inter partes*.

Inoltre, sempre in via preliminare, con riferimento alla domanda *sub i)*, volta ad ottenere “*gli indennizzi stabiliti dalla Delibera 73/11/CONS per i disagi subiti: € 2.250,00 per ritardo nell’attivazione del servizio, giacché la prima portabilità, della sola rete fissa, è avvenuta a marzo 2017*” si osserva che, ai sensi delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Delibera n. 276/13/CONS dell’11 aprile 2013, anche le istanze inesatte o imprecise, in un’ottica di *favor utentis*, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare. In particolare, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell’azione, la suddetta richiesta può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell’operatore e del conseguente diritto all’indennizzo, a prescindere dal *nomen iuris* indicato dalla parte.

Ciò premesso, con riguardo alla *res controversa*, occorre precisare che la fattispecie dedotta dall’istante non attiene all’omessa attivazione della linea fissa né alla mancata portabilità delle numerazioni mobili, ma alla ritardata/mancata esecuzione del subentro.

Pertanto, in via interpretativa, in virtù del criterio del *favor utentis* sopra richiamato, la presente disamina s’incentra, oltre che sul malfunzionamento parziale del servizio di rete fissa, sul ritardato subentro delle numerazioni fisse e sull’omesso subentro delle utenze mobili.

Sull’erogazione discontinua del servizio

Parte istante ha lamentato la presenza di un malfunzionamento della rete fissa citando in istanza il tracciamento di una segnalazione del 16 maggio 2017. Di contro l’operatore nulla ha dedotto sul punto, avanzando una generale “*mancanza di qualsivoglia prova in ordine ai disagi patiti*”.

La doglianza dell’istante può essere accolta nei termini di seguito esposti.

In primis si precisa che, facendo riferimento alla descrizione dei fatti, si è ritenuto opportuno qualificare il malfunzionamento alla rete fissa come erogazione discontinua dello stesso, riportandolo al servizio di telefonia complessivamente inteso. Difatti l’istante parla di un “*disservizio per il quale l’azienda precedente (xxx) si è “fronteggiata” più anni con il Gestore*”. Quanto alle numerazioni, le stesse saranno considerate in maniera unitaria in relazione al codice cliente n. 7.197xxxx riportato in fattura, in assenza di alcuna specificazione in merito da parte dell’istante.

Con riferimento alla fattispecie in esame, è opportuno richiamare:

- il consolidato orientamento giurisprudenziale (*ex multis*, Cass. Civ. 9 febbraio 2004 n. 2387, e da ultimo Cass. Civ. sez. II 20 gennaio 2010 n. 936) in tema di prova dell’inadempimento di un’obbligazione secondo cui “*il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l’inadempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto,*

mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento". In mancanza di prova dell'esatto adempimento da parte del fornitore, si presume la responsabilità contrattuale di questi, a meno che lo stesso non provi, ex art. 1218 c.c., che *"l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile"*;

- l'obbligo degli operatori di garantire un'erogazione continua ed interrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, impegnandosi al ripristino entro termini congrui di cui all'Allegato A della Delibera Agcom n. 179/03/CSP.

Nel caso di specie la società istante ha rappresentato che, "[i]n data 16/05/2017, [veniva] aperta la segnalazione n.° TM00000813xxxx per malfunzionamento della rete fissa".

Al riguardo si rileva che, non avendo l'operatore convenuto prodotto alcuna giustificazione in ordine al disservizio dedotto in controversia, debitamente segnalato, in assenza di prova contraria, resta incontestata la rappresentazione delle doglianze dell'utente, così come formulata nell'istanza di definizione. Difatti l'operatore avrebbe dovuto produrre la documentazione idonea (tabulati del traffico) a riprova la regolarità nella somministrazione del servizio.

Pertanto l'operatore Vodafone è responsabile ai sensi dell'art. 1218 del codice civile in ordine all'erogazione discontinua del servizio alle utenze fisse di cui alle utenze collegate al codice cliente n. 7.197xxxx (*"id. 1602xxxx"*, come indicato da Vodafone in memoria). Ne consegue che dovrà essere riconosciuto alla società istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per la discontinua fornitura del servizio telefonico sulle utenze collegate al codice cliente n. 7.197xxxx (*"id. 1602xxxx"*), ai fini del calcolo dell'indennizzo, si richiama quanto previsto dal combinato disposto degli artt. 5, comma 2, e 12, comma 2, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, che prevede, *"nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento"*, da computarsi in misura del doppio, ossia euro 5,00, in quanto trattasi di utenza "affari".

Ciò posto, per quanto attiene al periodo rispetto al quale computare detto indennizzo s'individua il *dies a quo* nel 16 maggio 2017, data della segnalazione e il *dies ad quem*

nel 23 giugno 2017 (data dell'udienza di conciliazione, in assenza di una diversa comunicazione di risoluzione del disservizio e di ulteriori segnalazioni in atti).

Dunque, per il numero complessivo di 38 giorni di fornitura discontinua del servizio telefonico di rete fissa sulle utenze collegate al codice cliente n. 7.197xxxx ("id. 1602xxxx"), parte istante ha diritto ad un indennizzo pari ad euro 190,00 (cento novanta/00).

Sul ritardato/mancato subentro

Parte istante ha lamentato il mancato subentro delle utenze di rete mobili e il ritardato subentro delle linee fisse nonostante l'invio di debita documentazione.

Di contro l'operatore ha sostenuto la correttezza della gestione nel "*trasferimento (...) delle linee dalla Ditta xxx (cedente) alla Ditta XXX (cessionario)*", stante l'insorgere di impedimenti nell'esecuzione.

La domanda *sub i)* è meritevole di parziale accoglimento per le ragioni si seguito esposte.

In relazione alla *res controversa*, con riferimento al mancato subentro, giova preliminarmente osservare che non esiste una specifica normativa, né di legge, né regolamentare e, pertanto, ai fini della decisione, si terrà conto di quanto di seguito richiamato.

Dagli atti del procedimento risulta pacifico che, "*[i]n data 17/05/2016, (...) richie[va] il trasferimento integrale del contratto n.° 5.1xxxx dalla Ditta xxx alla ditta XXX.*". Per la parte fissa riceveva la fattura n. AH0580xxxx del 6 aprile 2017, che attestava l'avvenuto subentro delle linee fisse riferite al contratto.

Sul punto l'operatore ha confermato che "*[l]a documentazione relativa al subentro è datata maggio 2016*", specificando che:

- "*Dopo un primo ko per insoluti sul cedente a giugno 2016 la pratica veniva inoltrata nuovamente a dicembre 2016 ma scartata per documentazione incompleta*".
- "*A gennaio 2017 veniva richiesto nuovamente il subentro totale e gestito a marzo 2017 ma per la sola parte di rete fissa*".

Per quanto riguarda la mancata esecuzione del subentro per la parte mobile del contratto, l'operatore ha evidenziato in memoria che si era verificato un "*KO in fase di verifica del credito con richiesta di versamento di un deposito a garanzia euro 4.000.00 per elementi di elevato rischio. Invero, la società cessionaria nonostante abbia dichiarato inizio attività nel 2015 non aveva depositato alcun bilancio. Inoltre la stessa nasceva da un trasferimento d'azienda "xxx", le cui quote sociali (detenute dai sig. xxx della soc. cedente) risultano sottoposte a sequestro preventivo al nucleo operativo Guardia di Finanza di xxx*".

Tuttavia, nel caso di specie, va evidenziato che non risulta agli atti una comunicazione completa e formale resa direttamente dall'operatore all'utente circa gli

impedimenti che hanno comportato un ritardo nel subentro delle utenze di rete fissa e il mancato subentro di quelle di rete mobile. Difatti l'istante ha evidenziato di aver ricevuto una informativa a mezzo una e-mail del 23 febbraio 2017 dall'agente incaricato Vodafone che riportava alcune indicazioni ricevute dall'operatore, contestate dall'utente.

È da evidenziarsi che, avendo l'utente sollecitato l'esecuzione del subentro, anche nell'ambito della procedura conciliativa, si configura come illegittimo il comportamento dell'operatore che rimanga del tutto silente, salvo poi indicare in memoria le ragioni sopra citate.

Sul punto si richiamano i doveri di correttezza e trasparenza che devono permeare il rapporto contrattuale e che implicano il dovere del gestore di comunicare all'utente gli eventuali motivi ostativi alla richiesta subentro alla luce della delibera n.179/03/CSP, che all'art. 4 *“informazione degli utenti”* stabilisce che *“gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi”* e che a tal fine gli organismi di telecomunicazioni si impegnano ad *“informare gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse”*.

Orbene, facendo riferimento a quanto sopra esposto, si ritiene che la giustificazione della corresponsione dell'indennizzo risieda nel ritardo con il quale l'operatore ha eseguito la richiesta di subentro delle utenze fisse in assenza di comunicazione documentata degli impedimenti incontrati. È altresì evidente che la violazione degli obblighi informativi e la mancata trasparenza abbiano determinato l'ulteriore disservizio, certamente meritevole d'indennizzo, che ha comportato il diniego della richiesta dell'istante di subentro delle utenze mobili.

Non rinvenendosi nelle disposizioni contrattuali l'ipotesi specifica delle conseguenze in termini di indennizzi da riconoscersi all'utente in merito alla gestione della richiesta di subentro, per la liquidazione dell'indennizzo a favore dell'utente dovrà necessariamente farsi riferimento al criterio analogico di cui all'articolo 12, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi.

Pertanto, per quanto sopra esposto, in assenza agli atti di documentazione probatoria idonea ad escludere la responsabilità dell'operatore convenuto, si ritiene che sia da ascrivere a detto operatore, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, la responsabilità in ordine alla mancata/ritardata gestione dell'utente e che, pertanto, debba essere riconosciuto all'istante un indennizzo che si ritiene di determinare in applicazione del sopracitato criterio analogico di cui all'articolo 12, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*. Per le fattispecie d'inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento trovano, infatti, applicazione, ai fini della definizione delle controversie, le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi simili, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento. Sul punto, attesa la tipologia *business* delle utenze oggetto della controversia, viene altresì in rilievo il comma 2 del predetto articolo, il quale prevede che, *“nei casi indicati dagli articoli da 3 a 6 gli importi liquidati a titolo di indennizzo ed i limiti corrispondenti s[iano] computati in misura pari al doppio”*.

Ne consegue che l'operatore Vodafone dovrà corrispondere all'utente, in relazione alle utenze fisse n. 7.197xxxx ("id. 1602xxxx") e di cui al "codice del cedente 5.1xxxx", l'indennizzo di cui all'articolo 3, comma 3, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2 e 3, del predetto Regolamento, per un importo totale pari alla misura massima di euro 600,00 (seicento/00), tenuto conto che la richiesta di subentro, formulata il 17 maggio 2016, è stata soddisfatta solo a marzo 2017, senza che sia stata deposita debita documentazione attestante la tempestiva ottemperanza degli oneri informativi in capo al gestore.

Analogamente l'indennizzo per il mancato subentro delle utenze mobili di cui ai "vecchi id. 1602xxxx e 1615xxxx" e di cui al "codice del cedente 5.1xxxx", come indicati da Vodafone in memoria, sarà pari ad euro 600,00 (seicento/00), considerato che la richiesta di subentro, formulata il 17 maggio 2016, non è stata evasa, senza che sia stata deposita debita documentazione attestante la tempestiva ottemperanza degli oneri informativi in capo al gestore.

Con riferimento agli indennizzi di cui sopra trova applicazione l'art. 12, comma 1, del sopracitato Regolamento sugli indennizzi, in virtù del quale *"nel 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"*.

Viceversa non può trovare accoglimento la domanda *sub iii)* volta ad ottenere l'indennizzo pari "€200,00 per omesso aggiornamento" in quanto, al di là della formulazione generica, seppur applicando il principio del *favor utentis*, non si ravvisano fattispecie o disservizi indennizzabili, ulteriori a quelli corrisposti ai punti precedenti. Inoltre deve rilevarsi che la carenza di oneri informativi è già valutata ai fini del riconoscimento dell'indennizzo per il mancato subentro.

Infine si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura.

TUTTO ciò premesso;

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott.ssa Cinzia Guerrini, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza GU14 n. 487/2017 presentata da XXX nei confronti dell'operatore Vodafone Italia S.p.A che detto operatore provveda:

- 1) al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario di:

- a) euro 190,00 (cento novanta/00) a titolo d'indennizzo fornitura discontinua del servizio telefonico di rete fissa sulle utenze collegate al codice cliente n. 7.197xxxx;
- b) euro 600,00 (seicento/00) a titolo d'indennizzo per il mancato subentro delle utenze fisse n. 7.197xxxx (*"id. 1602xxxx"*) e di cui al *"codice del cedente 5.1xxxx"*;
- c) euro 600,00 (seicento/00) a titolo d'indennizzo per il mancato subentro delle utenze mobili di cui ai *"vecchi id. 1602xxxx e 1615xxxx"* e di cui e di cui al *"codice del cedente 5.1xxxx"*;

2) euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio 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 internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104 e successive modifiche ed integrazioni, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 20 novembre 2024

Il Presidente

Marco Meacci

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)