

	Presidente Componenti	Marco Mazzoni Nicoletti Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Claudio Giulio Rizzato

Deliberazione n. 60 del 1 settembre 2021

OGGETTO: Definizione della controversia F. M. / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE – TELETU) (GU14/356945/2020).

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo	X	
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli	X	

Preso atto altresì della presenza del dott. Claudio Giulio Rizzato, Dirigente Capo del Servizio Diritti della Persona del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 3 "*Funzioni del Presidente*";

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "*Verbale delle sedute*";

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Claudio Giulio Rizzato, Dirigente Capo del Servizio Diritti della Persona del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)*" ai sensi del quale "*Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999*" (comma 1) e, in particolare, la "*istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati*" (comma 2, lettera z);

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*" (di seguito denominato *Regolamento*), come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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 "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni", sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

Vista l'istanza di F. M. del 22/11/2020 acquisita con protocollo n. 0490925 del 22/11/2020;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

"I primi di marzo del corrente anno, intenzionato a cambiare, passando da Vodafone a terzi, gestore di telefonia mobile e fissa, contattavo la TIM e la Fastweb al fine di richiedere informazioni di natura commerciale e tecnica, sì da potermi determinare sul da farsi. Tuttavia, gli operatori contattati mi informavano dell'impossibilità, di natura tecnica, di porre in essere la migrazione della mia numerazione fissa, in quanto "virtuale" e, pertanto, non trasferibile. A tal riguardo, non posso non stigmatizzare la presenza del codice di migrazione sulle bollette di volta in volta emesse dalla Vodafone. Tale elemento, infatti, non poteva che trarmi in errore, inducendomi a credere che, qualora mi fossi a ciò determinato, avrei potuto esercitare il mio diritto alla portabilità, attribuitomi per legge. Tuttavia, con grande stupore, mi dovetti rendere conto che così non era. Ciò nonostante, pur se di fronte all'impossibilità di mantenere la mia numerazione fissa, non essendovi alternativa, decidevo di procedere con il cambio operatore. Pertanto, come da istruzioni ricevute dagli operatori - tanto della Vodafone che del gestore a cui sarei voluto passare -, provvedevo, prima, a formalizzare la disdetta dal contratto Vodafone, per sottoscriverne, subito dopo, uno con la Fastweb. Tale iter, così mi era stato detto dagli operatori Vodafone, avrebbe potuto tranquillamente essere completato senza il rischio di ritrovarmi privato dei servizi di rete fissa e internet, ben potendosi procedere all'attivazione della nuova linea senza dover attendere il concreto distacco della precedente, che sarebbe intervenuto nel trentesimo giorno dalla richiesta di disdetta. Ciò, sempre a detta degli operatori Vodafone, con l'unico inconveniente di dover corrispondere, per il periodo di sovrapposizione dei due contratti, entrambi i canoni. Stanco della situazione, pur se incredulo di fronte alla prospettata richiesta di pagamento per servizi che, a far data dalla nuova attivazione, non mi sarebbero stati, chiaramente, erogati, persistevo nella mia decisione, accettando tale eventualità. D'altronde, non vi erano soluzioni diverse per poter ottenere il risultato da me ricercato, ossia il cambio gestore con il mantenimento in continuità dei servizi a me necessari. Ma gli eventi non si svilupparono come descritto dagli operatori Vodafone. Infatti, il giorno 24 marzo u.s., data prevista per l'intervento del tecnico Fastweb, venivo dallo stesso informato che, a mente di una non meglio specificata delibera dell'AGCOM, non era possibile provvedere all'attivazione di una nuova linea, se non dopo l'effettivo distacco della precedente. In buona sostanza, non solo mi era negato l'esercizio del diritto alla portabilità, ma non mi veniva fornita alcuna soluzione per poter cambiare gestore senza rimanere sprovvisto, seppur temporaneamente, di una connessione a internet; e ciò, in un periodo come quello attuale, in cui un tale servizio rappresenta, indiscutibilmente, un bene essenziale. La portabilità che doveva essermi garantita, non era tecnicamente possibile per via del tipo di numerazione assegnatami da Vodafone e organizzare un intervento tecnico con un nuovo gestore, solo a disattivazione avvenuta, avrebbe comportato l'impossibilità di godere del servizio internet senza soluzione di continuità. Obbligato, in periodo di emergenza sanitaria, a esercitare la mia professione di avvocato da casa, seppur contro voglia, mi ritrovavo, pertanto, costretto ad annullare ogni nuova attivazione e a revocare la disdetta inoltrata a Vodafone, come in effetti facevo telefonicamente in data 24 marzo u.s.. Tale mia richiesta, è bene chiarirlo, veniva effettivamente segnalata dall'operatore col quale ebbi a parlare, e di ciò me ne veniva data ulteriore conferma nelle successive telefonate avute con altri operatori, sempre Vodafone, che mi riferivano la presenza della relativa annotazione. Pur se contrariato rispetto a quanto accaduto, decidevo di soppesare, ripromettendomi di rivalutare la mia situazione in futuro. Pur tuttavia, incredibilmente, il giorno 6 aprile u.s. mi veniva staccata la linea telefonica e, conseguentemente, il collegamento ad internet, con l'ulteriore, parimenti ingiustificata, perdita della mia numerazione fissa. La revoca della mia disdetta non era stata recepita dalla Vodafone. Mi attivavo, pertanto, al fine di trovare una pronta soluzione rispetto all'inaccettabile accaduto e, dopo un'infinita serie di contatti telefonici, mi veniva detto che sarei stato richiamato entro la mattinata seguente, il giorno 7 aprile u.s., lasciandomi intendere che le mie utenze sarebbero state prontamente riattivate. D'altronde, la disattivazione era dipesa interamente da una condotta inescusabile della Vodafone. Non ricevendo la tanto attesa telefonata, ricominciavo con una nuova

"odissea" di telefonate alla Vodafone riuscendo, solo in data 8 aprile, a essere messo in contatto con il reparto commerciale che, definitivamente chiarendomi che non era possibile riattivare, sic et simpliciter, la mia precedente linea, mi informava che avrei dovuto riattivarne una ex novo, con tutte le conseguenze del caso. Nel lamentarmi dell'enorme disagio – che, con le "peripezie" su descritte avevo tentato, in tutti i modi, di evitare – che avrei subito nell'accettare le tempistiche, evidentemente non immediate, di nuova attivazione, considerando, peraltro, la perdita della mia numerazione – questa volta non per mia decisione, ma per cause imputabili alla cattiva gestione della mia posizione da parte di Vodafone –, esprimevo la mia intenzione di riferirmi ad altro gestore. Venivo, però, indotto a non farlo. Infatti, in risposta alle mie obiezioni, venivo rassicurato che, trattandosi di una situazione, a loro dire, "particolare", mi avrebbero accordato un intervento maggiormente rapido rispetto a quello che mi avrebbe riservato un diverso gestore, garantendomi una tempistica massima di attivazione di 72 ore. Era il giorno 8 aprile, e la mia linea fissa, così come la rete internet, sono state (ri)attivate solo in data 05.06.2020. In buona sostanza, a causa dell'indebita disattivazione delle mie utenze, mi sono ritrovato per ben 61 giorni privato della linea fissa e della rete internet, vedendomi costretto a connettermi in modalità mobile e in modo, quindi, del tutto inadeguato a consentirmi di svolgere decentemente il mio lavoro, così come a permettere ai soggetti con me conviventi (convivo con la mia compagna e con nostro figlio) di poter fruire, oltre che della linea telefonica, anche del servizio internet che, come accennato, a maggior ragione in periodo di quarantena, è da considerarsi di vitale importanza. Oltre a quanto sin'ora descritto, in data 07.05.2020, ricevevo la fattura AM08661089 del 07 maggio 2020, riportante un costo abnorme per il piano mobile; infatti, qualora le tempistiche di (ri)attivazione garantitemi telefonicamente fossero state rispettate, a mente delle indicazioni ricevute sempre telefonicamente, avrei potuto richiedere la variazione del piano mobile dal piano Casa relax edition - ormai evidentemente fuori mercato - al nuovo Vodafone One Pro. Tale variazione, con conseguente maggior costo, non mi è stata possibile non per mia volontà, bensì per l'inadempimento di Vodafone. In tale fattura, inoltre, sono presenti anche ulteriori voci che, stante l'attribuibilità a Vodafone dell'ingiustificata chiusura della mia utenza, non reputo dovute e, nello specifico, quelle direttamente o indirettamente riconducibili ai costi di recesso/cessazione servizi. Faccio presente di non aver saldato gli importi di tale fattura, avendone contestato i contenuti attraverso il call center, in data 25.05.2020; resto ancora in attesa di essere richiamato, nonostante avessero dichiarato un tempo massimo di attesa di 7 giorni. Infine, mi auguro che la scontistica promessami nella telefonata del 08.04.2020, mi venga effettivamente accordata. Con memoria di replica depositata in data 04.02.21, l'utente precisa quanto segue: In via preliminare, deve ritenersi inammissibile, siccome generica e di mero stile, l'eccezione formulata da Vodafone Italia S.p.A. circa l'inammissibilità di qualsiasi richiesta dell'istante che non sia stata oggetto del preventivo obbligatorio tentativo di conciliazione. In ogni caso, pur se non si ravvedono, tra quelle svolte dallo scrivente, "domande eccedenti la richiesta trattata dinanzi al Corecom", ipotizzando che parte resistente abbia inteso riferirsi alla contestazione svolta avverso la quantificazione dei costi riportati nella fattura AM08661089 del 07 maggio 2020, e in quelle di successiva emissione, si reputa che la richiesta, come formulata dall'odierno istante, fosse sufficientemente specifica da ritenere tale domanda, per così dire "dinamica", già contemplata in sede di tentativo di conciliazione e, pertanto, integralmente procedibile. Si riporta, per completezza esplicativa, il relativo stralcio: "Nota di accredito per voci in fattura non dovute Nella Fatt. AM08661089 del 07 maggio 2020 sono riportati voci non dovute; chiedo, pertanto, che l'importo della stessa venga ricalcolato coerentemente con quanto da me contestato, così come chiedo vengano riconteggiati quelli relativi alle fatture successive. Ad ogni buon conto, si è certi che ogni domanda svolta nel presente procedimento trovi causa nelle medesime condotte, puntualmente contestate, della Vodafone Italia S.p.A., le cui conseguenze non si sono, come evidente, limitate al periodo precedente all'instaurazione del tentativo di conciliazione. Controparte tenta, pretestuosamente, di rappresentare asseriti vizi – sen non, addirittura, l'assoluta mancanza – di una manifestazione di revoca del recesso esercitato in data 13.03.2020. Tale circostanza è assolutamente infondata. Certamente, "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", tuttavia, l'interpretazione data dalla Vodafone Italia S.p.A. ai copiosi precedenti dalla stessa richiamati, emerge nella sua nitida strumentalità, dimostrando di non cogliere, o di non voler cogliere, i principi ivi espressi. Tutti i precedenti richiamati da parte resistente – compresi quelli dalla stessa testualmente riportati, che ci si esime dall'analizzare puntualmente per non tediare oltre l'intestato Organismo – esprimono un unico e granitico principio, che può essere declinato, in estrema sintesi, nel concetto che l'utente, per essere ritenuto meritevole di indennizzo, deve porre l'operatore telefonico in condizione di poter accertare l'"an", il "quomodo" ed il

“quantum” del verificarsi del malfunzionamento, per utilizzare le parole dell'ultima delibera citata. E questo, è quanto pacificamente accaduto nel caso di specie, in cui sono state svolte, e documentate mediante le plurime registrazioni audio prodotte, svariate telefonate all'assistenza clienti Vodafone, così come – circostanza stranamente dimenticata da controparte – inviate comunicazioni a mezzo pec, parimenti debitamente documentate nell'ambito dell'odierna vertenza. Ugualmente inconsistente, appare la lamentazione espressa da parte avversa in relazione al mancato rispetto Carta del Cliente Vodafone; d'altronde, anche l'ennesima delibera riproposta da controparte (Del. n. 143/15/CIR), null'altro aggiunge al principio come su sintetizzato, limitandosi ad affermare che: “Occorre premettere che i fatti oggetto di contestazione sono stati descritti genericamente operando un rinvio ai due reclami in atti, che l'istante avrebbe inviato all'operatore. Non è dato riscontrare, tuttavia, chi sia il destinatario dei suddetti reclami, la modalità di inoltrare e le ricevute di invio degli stessi.”. Anche tale delibera, pertanto, non potrà essere invocata a fondamento delle strumentali e pretestuose argomentazioni avversarie, avendo meramente ribadito che, sull'utente, incombe l'onere di segnalare il disservizio e di documentare, ai fini dell'ottenimento di indennizzi, i reclami svolti. Ad abundantiam, pur se certi di aver già compiutamente confutato le difese della Vodafone S.p.A., si ripropongono due schermate emblematiche, che non possono che fugare ogni dubbio sulla correttezza ed efficacia delle condotte poste in essere dallo scrivente al fine di segnalare i disservizi patiti, ponendo la Vodafone Italia S.p.A. in condizione di porvi rimedio. In tema di risarcimento del danno, come, peraltro, anticipato in sede di istanza di conciliazione, la relativa richiesta è stata dichiaratamente svolta al fine di evitare, in caso di successivo avvio di azione giudiziaria, di incorrere in eventuali carenze di condizioni di procedibilità; ciò, in considerazione dell'orientamento ondivago espresso sul punto dalla giurisprudenza, a fronte del quale lo scrivente ha ritenuto opportuno richiedere, come effettivamente ha richiesto, il risarcimento per i danni patiti. Con riguardo all'improvvido richiamo di parte avversa dell'art. 1227 c.c., certi di aver dimostrato, tanto in punto di fatto, con pertinenti produzioni documentali, che in punto di diritto, l'idoneità delle modalità di reclamo adottate dallo scrivente, nonché, più in generale, della sua condotta, non si vede come possa essere al predetto addebitata una qualsivoglia concorso di colpa del creditore. E invocarne la sussistenza non fa che porre ulteriore luce sulla pretestuosità delle difese avversarie l'utente chiede:

- i. L'indennizzo ex. art. 4 co. 2: ritardo attivazione rete fissa di 55 gg (ritardo rispetto alla tempistica massima di 72 ore, garantita telefonicamente in sede di attivazione); € 7,5*giorni 55= € 412,50;
- ii. l'indennizzo ex. art. 4 co. 2; art. 13 co. 2: ritardo attivazione servizio internet banda ultra-larga di 55 gg (ritardo rispetto alla tempistica massima di 72 ore, garantita telefonicamente in sede di attivazione); € 10*giorni 55= € 550,00=;
- iii. l'indennizzo ex. art. 4 co. 3; art. 13 co. 2: ritardo consegna e installazione modem di 55 gg (ritardo rispetto alla tempistica massima di 72 ore, garantita telefonicamente in sede di attivazione) - € 3,33*giorni 55= € 183,15;
- iv. l'indennizzo ex. art. 5 co. 1: cessazione/sospensione servizio rete fissa per 61 gg (data riattivazione/nuova attivazione 08.06.2020) € 7,5*giorni 61= € 457,50;
- v. l'indennizzo ex. art. 5 co. 1, art. 13 co. 2: cessazione/sospensione servizio internet banda ultra-larga per 61 gg (data riattivazione/nuova attivazione 08.06.2020); € 10*giorni 61= € 610,00;
- vi. l'Indennizzo ex. art. 5 co. 1, art. 13 co. 2: cessazione/sospensione Opzione Velocità fino a 100 Mega per 61 gg (data riattivazione/nuova attivazione 08.06.2020); € 3,33*giorni 61= € 203,13;
- vii. l'indennizzo ex. art. 10 co. 1: perdita della numerazione fissa in uso per 5 anni; € 100*anni 5= € 500,00;
- viii. l'indennizzo ex. art. 12 co. 1: mancata risposta ai reclami; € 2,5*giorni 12 (al 13.06.2020)= € 30,00;
- ix. emissione di una nota di accredito per voci in fattura AM08661089 del 07 maggio 2020 non dovute;

- x. riconteggio dei costi relativi alle fatture successive; xi. applicazione dello sconto di cui alla telefonata dell'08.04.2020;
- xi. risarcimento di ogni danno, patrimoniale e non, da quantificarsi in via equitativa; xiii. liquidazione spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

In via preliminare si eccepisce l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste, anche economiche, formulate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione. Invero, eventuali domande eccedenti la richiesta trattata dinanzi al Co.Re.Com., dovranno essere considerate necessariamente improcedibili poiché per le stesse non risulta assolto l'obbligo del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione. Si chiede, in ogni caso, all'Autorità di verificare la coincidenza tra quanto richiesto in questa sede da parte ricorrente e le pretese oggetto della conciliazione Vodafone pone in rilievo, in primis, 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 dell'utente. Nello specifico, difatti, l'odierna esponente rappresenta che, in merito al diritto di recesso esercitato in data 13.3.2020, non è stata rinvenuta una manifestazione della volontà dell'istante di revoca del medesimo esercitata in conformità alle condizioni generali di contratto. Non si ravvisano, pertanto, errori o anomalie nella gestione della problematica oggetto del presente procedimento di definizione. Per mero tuziorismo difensivo, inoltre, 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) La presenza di reclami è, altresì, dirimente ai fini della delimitazione del periodo da reputare eventualmente indennizzabile. Peraltro, eventuali reclami devono comunque soddisfare i requisiti stabiliti nella Carta del Cliente Vodafone nella quale viene testualmente specificato che: "Il Cliente che intende presentare reclamo formale a Vodafone per aspetti legati alla fornitura del servizio può inviare un reclamo scritto alla "Casella postale 190" - 10015 Ivrea (To), tramite il sito internet www.vodafone.it, nell'apposita area "Contattaci", App My Vodafone e Social Network (Facebook e Twitter)". Sul punto, inoltre, si è espresso di recente il Co.Re.Com. Emilia-Romagna il quale ha rigettato la richiesta di indennizzo per asserito mancato riscontro al reclamo sulla base del fatto che lo stesso non fosse stato inviato ai contatti previsti nella succitata Carta del Cliente ovvero nelle condizioni generali di contratto (Del. N. 26/2015). Anche l'Agcom, poi, si è espressa in tal senso rigettando la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo in quanto non erano presenti le ricevute comprovanti l'invio di reclami secondo le modalità previste dalla Carta del Cliente Vodafone (Del. N. 143/15/CIR). In virtù di quanto sopra esposto, pertanto, la domanda di indennizzo avanzata dovrà essere necessariamente rigettata. Nel merito, poi, si eccepisce che in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4, "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. 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. 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". 6 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) 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

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, per le seguenti motivazioni.

In primo luogo si respinge l'eccezione di inammissibilità sollevata da Vodafone nella propria memoria difensiva, in quanto si è riscontrata una precisa coincidenza tra quanto esposto e richiesto dall'utente con l'istanza di conciliazione (UG/291666/2020) e quanto esposto e richiesto con l'istanza di definizione, nel pieno rispetto, quindi, di quanto previsto dall'art. 14, comma 3 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (allegato A, delibera Agcom n. 353/19/CONS..

Per quanto riguarda la richiesta sub i) relativa all'indennizzo per il ritardo nell'attivazione delle rete fissa si precisa quanto segue: nel corso della telefonata del 06.04.20 intercorsa tra l'utente ed un'operatrice del call-center di Vodafone, la cui registrazione è stata prodotta in atti dall'utente e la cui autenticità e finanche validità probatoria non è stata contestata da Vodafone, viene chiaramente ammesso che, diversamente da quanto richiesto dal ricorrente, il Gestore non ha dato seguito alla revoca della disdetta, provvedendo invece, in quella stessa data, al distacco sia della linea voce che del servizio internet (fibra).

Si ritiene in proposito, però, che diversamente da quanto richiesto dal ricorrente, il caso de quo rientri nel novero della fattispecie di cui all'art. 6, comma 1 del Regolamento indennizzi (allegato A, delibera Agcom n. 347/18/CONS.) nella misura in cui, la mancata lavorazione della revoca della disdetta, può essere equiparata, ad ogni effetto, all'interruzione del servizio per motivi imputabili all'operatore.

Per quanto sopra precisato, quindi, l'utente ha diritto a vedersi riconosciuto l'indennizzo di cui al combinato disposto dell'art. 6, comma 1 e dell'art. 13, comma 3, per un importo pari a € 720,00= calcolati nella misura di € 6,00 al giorno (moltiplicati per 2 in quanto trattasi di utenza affari) per 60 giorni, a partire dal 06.04.2020 (data di disattivazione del servizio) al 05.06.2020 (data di riattivazione del servizio).

Per quanto riguarda la richiesta sub ii) relativa all'indennizzo per il ritardo nell'attivazione della fibra, si richiamano in toto le argomentazioni di cui al punto precedente, di tal che l'utente ha diritto a vedersi riconosciuto l'indennizzo di cui al combinato disposto dell'art. 6, comma 1 e dell'art. 13, commi 2 e 3, per un importo pari a € 960,00= calcolati nella misura di € 16,00 al giorno (€ 6,00 moltiplicati per 1/3 in quanto trattasi di servizio internet su banda larga, moltiplicati per 2 in quanto trattasi di utenza affari) per 60 giorni, a partire dal 06.04.2020 (data di disattivazione del servizio) al 05.06.2020 (data di riattivazione del servizio).

In relazione alla richiesta sub iii) relativa all'indennizzo per la ritardata consegna del modem, si ritiene che la stessa non possa essere accolta in quanto trattasi, da un lato, di fattispecie non espressamente contemplata dal regolamento sugli indennizzi e, dall'altro si ritiene comunque assorbita dall'indennizzo riconosciuto al punto sub ii).

Per quanto riguarda la richiesta sub iv) si ritiene che la stessa venga assorbita e pertanto sia da considerarsi soddisfatta, da quanto già riconosciuto al punto sub i).

Per quanto riguarda la richiesta sub v) si ritiene che la stessa venga assorbita e pertanto sia da considerarsi soddisfatta, da quanto già riconosciuto al punto sub ii).

Per quanto concerne la richiesta sub vi) si ritiene che la stessa venga assorbita da quanto precisato al punto sub ii).

Per quanto riguarda la richiesta sub vii) relativa all'indennizzo per la perdita della numerazione, si ritiene che la stessa non possa essere accolta nella misura in cui la linea (voce + internet) è stata riattivata in data 05.06.20, di talché non ricorrono i presupposti per il riconoscimento del predetto indennizzo, anche alla luce del fatto che l'utente non ha documentalmente dimostrato il possesso/uso della numerazione da cinque anni, come da lui evidenziato.

In relazione alla richiesta sub viii) relativa all'indennizzo per la mancata risposta al reclamo, giova precisare che l'utente non ha prodotto agli atti della presente procedura alcun reclamo e, conseguentemente, la richiesta di indennizzo non può essere accolta.

Per quanto riguarda la richiesta sub ix) si rileva quanto segue: è principio consolidato quello secondo il quale le fatture devono essere formalmente contestate entro un determinato termine dalla scadenza o ricezione della stessa.

Nel caso specifico, si rileva da un lato, che l'utente non solo non ha prodotto alcun reclamo scritto di contestazione della predetta fattura, bensì non ha nemmeno provato il contatto telefonico con il call center genericamente richiamato nella descrizione dei fatti (manca, a titolo meramente esemplificativo, l'indicazione della matricola dell'operatore contattato), e dall'altro, che lo stesso utente ha proposto direttamente il tentativo di conciliazione, con istanza depositata presso il Corecom Veneto in data 13.06.2020.

Ora, poiché la funzione economico sociale della procedura conciliativa è quella di creare un'occasione di confronto tra le posizioni dell'utente e dell'operatore, superando quindi gli strumenti contrattualmente previsti tendenti allo stesso scopo, la proposizione dell'istanza di conciliazione ancor prima della presentazione di un reclamo formale, implica un sorta di rinuncia ad avvalersi del presidio contrattuale a favore della procedura contenziosa che si esaurisce, per tale fase, nell'incontro delle parti all'udienza per l'esperimento del tentativo di conciliazione, snaturando, sostanzialmente, la naturale dialettica contrattuale tra le parti.

Per quanto sopra precisato, quindi, la richiesta non può essere accolta.

Per quanto riguarda la richiesta sub x) di riconteggio dei costi addebitati nelle fatture successive alla fattura n. AM08661089 del 07.05.2020, si ritiene che non possa essere accolta nella misura in cui tali fatture non sono state prodotte in atti dal ricorrente, rendendo, di fatto, impossibile qualsivoglia valutazione istruttoria circa l'effettiva correttezza delle stesse rispetto al profilo contrattuale in essere.

In relazione alla richiesta sub xi) di applicazione della scontistica di cui alla telefonata dell'08.04.2020 si ritiene che non possa essere accolta in quanto, come sopra precisato al punto sub x), l'utente non ha prodotto le fatture di riferimento, di talché non risulta possibile valutare l'effettiva applicazione della predetta scontistica.

Per quanto riguarda la richiesta sub xii) si rileva che ai sensi dell'art. 20, commi 4 e 5 del Regolamento (allegato A, delibera Agcom n. 353/19/CONS.), l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria essendo, viceversa, limitata agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle Carte dei Servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o dalle delibere dell'Autorità.

Resta, infatti, salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità giudiziaria ordinaria per il risarcimento del danno e quindi, la domanda di risarcimento è da considerarsi inammissibile.

Per quanto riguarda la richiesta sub xiii) appare equo riconoscere al ricorrente l'importo di € 100,00= a titolo di spese di procedura.

Considerato che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. L'accoglimento parziale dell'istanza di M. F. nei confronti di VODAFONE ITALIA S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

La società VODAFONE ITALIA S.p.A. è tenuta: a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 720,00= a titolo di indennizzo per l'interruzione della linea voce; a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 960,00= a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio Fibra; a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 100,00= a titolo di 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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Il Dirigente

Dott. Claudio Giulio Rizzato

Il Presidente

Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante

Arianna Barocco