

**DELIBERA 436/2022/CRL/UD del /12/2022**  
**F. Sxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)**  
**(GU14/348466/2020)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del /12/2022;

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 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 F. Sxxx del 03/11/2020 acquisita con protocollo n. 0457721 del 03/11/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

Con l'istanza di definizione l'istante lamentava: "Dal mese di novembre 2018 rilevavo una cessazione di funzionamento del mio smartphone, avente IMEI 353687/06/624xxx. Dopo aver tentato di capire il problema, venivo informato che il telefono in parola era stato bloccato in quanto Vodafone lo aveva inserito in una BlackList, per presunti crediti pendenti, solo in sede di conciliazione del procedimento avente n. 17-C-09296, in data 11/01/18. Tali crediti, infatti, erano stati oggetto di richiesta di conciliazione in quanto non riconosciuti e considerati immotivati. Si precisa che la presente richiesta afferente il blocco dell'IMEI non è stata fatta oggetto del procedimento di conciliazione descritto in quanto il fatto non era da me conosciuto. L'inserimento in BlackList è stato quindi arbitrario in quanto il motivo di tale inserimento era sottoposto a contestazione non ancora conclusa: tale motivazione appare ancora più irragionevole in luce del decreto n. 112/19/CS del 02/08/2019, con la quale si confermano le ragioni della vertenza da me avanzata, mediante l'annullamento del credito alla base del blocco dell'IMEI. Il telefono, ad oggi, risulta essere bloccato. - Richieste: Indennizzo di € 300 per il reclamo avanzato e mai evaso. Indennizzo di € 2100 ai sensi dell'art. 5, c. 1, del Regolamento Indennizzi, in rif. DEL./001/16/CRL/UD del 8 febbraio 2016. - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 2.400,00. - Disservizi segnalati: 1. 353687xxx Blocco IMEI per motivi amministrativi (Data riscontro blocco: 01/11/2017); 2. 35368xxx Mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo: 15/01/2018, Data riscontro: Non risolto). Successivamente, in data 03/05/2021, l'istante presentava memoria integrativa, con cui allegava i report forniti dalla Free International IMEI blacklist e da Samsung con cui riportano gli IMEI in black list. Deduceva inoltre che "Il 15/01/2018 inviavo un reclamo con il quale contestavo l'inserimento nella Black-list in quanto illegittimo, anche perché sembra che tale Black list abbia lo scopo di bloccare i terminali rubati. L'inserimento, come veniva reso noto in sede di conciliazione del procedimento n. 17-C-09296, era dovuto, invece, alla presenza di un importo a debito. Tale debito era oggetto di controversia in fase di definizione presso codesto Corecom e, pertanto, non poteva essere motivo di alcuna azione definitiva da parte del gestore. Il decreto 112/19 CS del 02/08/2019 di definizione della controversia tra l'istante e Vodafone, relativo al procedimento n. LAZIO/D/708/2016 (All. 4), accogliendo l'istanza formulata, tra l'altro, imponeva all'operatore di stornare il debito di cui sopra, in quanto non dovuto. In luce di ciò, l'inserimento nella Black-list, oltre che a costituire un'azione illegittima di per sé, era vietata in quanto intrapresa in assenza di motivazioni reali ed eseguita senza preavviso e/o alcuna comunicazione, e in presenza di un contenzioso ancora non concluso. Non sussisteva morosità e il debito contestato è stato riconosciuto come non dovuto;

l'apparecchiatura, altresì, non è stata oggetto di furto o smarrimento e nessuna denuncia in tal senso è stata prodotta. Tuttavia, lo smartphone in parola è, ad oggi, inutilizzabile. Con il blocco del terminale sono stati interdetti tutti i servizi e le funzionalità”.

## **2. La posizione dell'operatore**

Si costituiva Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), sostenendo l'infondatezza dell'istanza di definizione. Preliminarmente, “eccepisce l'inammissibilità e l'improcedibilità delle richieste, anche economiche, formulate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione, quale a titolo esemplificativo la presente richiesta afferente al blocco del codice IMEI”. Nel merito, “evidenzia l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore del Sig. Sessa. L'odierna esponente, invero, rileva che il codice IMEI indicato dall'istante non risulta essere tuttora bloccato, diversamente da quanto asserito dall'utente”. Proseguiva l'operatore sostenendo che: “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”. Infine, dopo aver rilevato che “Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e non risulta essere tuttora presente un insoluto”, concludeva chiedendo il rigetto delle avverse domande.

## **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Prima di entrare nel merito della questione si rileva anzitutto che, ai sensi dell'Art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti (L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità), l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria. Tuttavia, contrariamente a quanto sostenuto dall'operatore,

L'istante non presentava richieste risarcitorie. Quanto al merito della questione, la domanda è fondata e merita accoglimento, nei termini e per le ragioni che seguono. In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (CASS. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, CASS. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953 e, da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e più recentemente CASS. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex Art. 1218 Cod. Civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle Condizioni Generali di contratto o dalla Carta Servizi. Ma v'è di più. Per la risoluzione della fattispecie che ci occupa devono essere presi in debita considerazione anche i principi generali in materia di adempimento delle obbligazioni contrattuali, e, in particolare, quanto prescritto dagli Articoli 1175 e 1375 Cod. Civ. rispettivamente in materia di correttezza e buona fede nella esecuzione del contratto. Detti principi, vista la natura professionale del soggetto coinvolto, devono essere interpretati, in conformità a quanto previsto dall'Articolo 1176 Cod. Civ., con particolare rigore. L'articolo 1176, comma 2, Cod. Civ., infatti, graduando la violazione della diligenza sulla natura dell'attività esercitata, esige dall'operatore professionale un grado di perizia qualificata nell'adempimento delle obbligazioni. Dall'istruttoria della controversia è emerso che l'istante ha presentato reclamo in data 15/01/2018. Nel caso in esame risulta che fra le parti vigesse un contratto relativo alla fornitura di servizi di telefonia mobile, come affermato dall'Istante e non confutato dal Gestore. L'utente deduce che, a fronte di un servizio regolarmente utilizzato sin dall'acquisto del terminale, l'utenza in data nel novembre 2017, subiva un blocco di tutte le funzionalità. solo in sede di conciliazione del procedimento avente n. 17-C-09296, in data 11/01/2018, procedimento che verteva in materia di fatture emesse e contestate dall'utente. Si attivava perciò diligentemente con un infruttuoso reclamo in data 15/01/2018 all'indirizzo P.E.C. [vodafoneomnitel@pocert.vodafone.it](mailto:vodafoneomnitel@pocert.vodafone.it), rimasto inevaso, con cui l'istante chiedeva la riattivazione del terminale, in quanto la sanzione comminata era ritenuta illegittima in quanto il debito richiestogli era sottoposto a contestazione e non era ancora conclusa la relativa procedura, avvenuta poi con decreto 112/19 CS del 02/08/2019. Nessuna informazione circostanziata e concorde perveniva dal gestore, né per le vie brevi né per iscritto, tantomeno una corretta indicazione tecnica su come risolvere la problematica. Nessuna informazione dirimente la problematica è stata fornita né all'udienza di conciliazione, né con le difese in sede di definizione e neppure in udienza di discussione, limitandosi il gestore a dichiarare laconicamente che il terminale, alla data

del 10/06/2021, risultava sbloccato. A parte la violazione dei su menzionati obblighi di diligenza e correttezza nella gestione del rapporto contrattuale, dato che il gestore non ha fornito alcun supporto utile all'utente nella risoluzione del problema, Vodafone non ha fornito alcuna prova della causa esimente da responsabilità come richiesto dall'art. 1218 sopra richiamato. Si è limitato a delle affermazioni generiche non sufficienti a provare alcunché. Sotto altro e residuale profilo il gestore, quand'anche non autore del blocco come dallo stesso dichiarato, avrebbe dovuto preavvisare ai sensi dell'art. 5 del Regolamento il suo cliente o avvisarlo comunque in presenza di un terminale non più in grado di funzionare per tanti mesi. Ne consegue che va riconosciuto a carico dell'Operatore ed in favore dell'Utente un indennizzo per l'illegittima interruzione dei servizi dal 10/08/2019 (giorno in cui sono state eseguite le verifiche del blocco IMEI prodotte in atti, non essendo stata data prova certa del giorno in cui il blocco è iniziato) fino al 03/11/2020 (giorno in cui è stata depositata l'istanza di definizione della controversia) calcolato ai sensi dell'Art. 5, c. 1, del Regolamento Indennizzi per una somma pari ad Euro 3.382,50. Quanto all'indennizzo per mancata risposta al reclamo, l'art. 12 dell'Allegato A alla delibera Agcom n. 347/18/CONS prevede che 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 300,00. Si ritiene che, in ragione del tempo trascorso tra la scadenza del termine di risposta al reclamo e l'udienza di conciliazione (1019 giorni), possa essere liquidata la somma di Euro 300,00, proprio in quanto il calcolo pro die risulta superiore al citato tetto regolamentare. La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione". Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 100,00 a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

**1.** Di accogliere parzialmente l'istanza del signor F. Sxxx nei confronti di Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), che pertanto è tenuta, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, a pagare in favore dell'istante, la somma di Euro 100,00 (cento/00 ) a titolo di spese di procedura, la somma di Euro 3.382,50

(tremilatrecentoottantadue/50) a titolo di indennizzo ai sensi dell'Art. 5, c. 1, del Regolamento Indennizzi, come esposto in motivazione, oltre interessi legali dalla domanda al soddisfo nonché Euro 300,00 (trecento/00 ) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo ai sensi dell'Art. 12, del Regolamento Indennizzi, come esposto in motivazione, oltre interessi legali dalla domanda al soddisfo.

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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Roma, 02/12/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.TO