



DELIBERA N. 61/2022

TELETU)
(GU14/384116/2021)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 07/04/2022;

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*” e ss.nm.ii.;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 26/01/2021 acquisita con protocollo n. 0042319 del 26/01/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatore del Comitato avv. [REDACTED]

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, titolare all’ora della numerazione n. [REDACTED], ha lamentato dei disservizi nel formulario GU14 e nei confronti del gestore VODAFONE ITALIA SPA (di seguito per brevità “VODAFONE”) così descritti: “L’odierna Istante per l’utenza di cui è titolare, identificata dal nr. [REDACTED] e ubicata in [REDACTED] al [REDACTED]



██████████ ha aderito all'Offerta Vodafone Super Fibra Family fino a 100 Mega Plus, comprensiva dei servizi Internet Fibra illimitato e chiamate illimitate, al complessivo importo bimestrale in promozione di Euro 51,63. Ad un certo punto, la Convenuta compagnia ha cominciato a non inviare più le fatturazioni all'Utente, la quale, di volta in volta, si è, dunque, vista costretta a mettersi in comunicazione con gli uffici della Vodafone per ricevere il bollettino di pagamento al fine di procedere al pagamento. Tuttavia, in data 25.06.2020, l'odierna Istante ha riscontrato sulla riferita linea telefonica un'impossibilità totale di effettuare e ricevere telefonate (fonia) ma contattato il call center, per comprendere il motivo del lamentato disservizio, gli operatori preposti non sono riusciti a fornirne alcuna spiegazione. Sono seguite, dunque, nei giorni successivi ulteriori interlocuzioni con gli uffici della Convenuta compagnia senza che il disservizio sia stato, tuttavia, risolto. In data 06.07.2020, ad ogni buon conto, l'Utente, in aggiunta al richiamato disservizio alla fonia, ha riscontrato sulla propria linea telefonica anche l'interruzione totale del servizio internet e, pertanto, ha contattato nuovamente il call center della Vodafone al fine di segnalare anche il descritto problema e superare definitivamente il totale isolamento della propria utenza telefonica. Nel corso della summenzionata telefonata e, dunque, solo in data 06.07.2020, l'Istante ha, tuttavia, appreso dagli operatori del call center che la Vodafone, in assoluta assenza di preavviso, aveva proceduto a sospendere la propria linea telefonica per la sussistenza di fatture insolte le quali, benché non siano mai state ricevute dall'Utente, una volta conosciute, sono state immediatamente saldate da quest'ultima mediante sistema sisal pay, come da documentazione in atti. In ogni caso, nonostante il pagamento, il cui ritardo non è certamente imputabile all'Utente ma bensì all'Operatore che non ha trasmesso i relativi documenti contabili, gli impiegati del call center hanno comunicato all'Istante che il ripristino della riferita linea telefonica non è più possibile e che la numerazione, di cui l'Avv ██████████ risulta titolare da più di quattro anni, come da documentazione allegata, è andata irrimediabilmente persa". Sulla base di quanto assunto, chiedeva: 1) immediata riattivazione e ripristino della funzionalità della propria linea telefonica nr. ██████████; 2) Euro 7,50 per ogni giorno di immotivata sospensione/interruzione del servizio FONIA dal 25.06.2020 e sino al ripristino del servizio; 3) Euro 10,00 per ogni giorno di immotivata sospensione/interruzione del servizio INTERNET BANDA ULTRALARGA dal 06.07.2020 e sino al ripristino del servizio; 4) Euro 100,00 (x 4), in ipotesi di perdita di numerazione, per ogni anno di precedente utilizzo (2017-2020) del nr. ██████████; 5) Euro 2,50 per ogni giorno di ritardo/omessa risposta al reclamo del 06.07.2020; 6) Salvo maggior danno da richiedere dinanzi all'Autorità Giudiziaria. Si precisa che al momento della presentazione della presente istanza non risulta possibile quantificare economicamente il danno subito dall'utente in quanto è tutt'ora in itinere. Con una quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti pari ad Euro 1.000.000.00. L'istante, inoltre, presentava delle controdeduzioni alla memoria depositata dal gestore telefonico.

2. La posizione dell'operatore



Il gestore Vodafone, nella propria memoria difensiva, in merito al formulario GU14 in atti, rappresentava: - in primis ed in via preliminare, in merito alle domande avanzate dalla parte ricorrente, eccepiva che la richiesta di Euro 1.000.000,00 formulata dalla Sig.ra [REDACTED] si palesa come meramente risarcitoria e, quindi, esula dalle competenze dell'Autorità; - in via preliminare eccepiva 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; - in via principale, il gestore eccepiva che l'invio delle fatture era sempre stato regolare, e che la morosità dell'istante si è protratta per mesi e che la sospensione della linea telefonica sia stata puntualmente comunicata al cliente anche con la risposta al reclamo del 22.7.2020; - nel merito, relativamente alla richiesta di indennizzo e storno, il gestore eccepiva l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Chiedeva anche il rigetto della domanda di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, in quanto puntualmente riscontrata. Eccepiva la mancata allegazione di elementi utili per dimostrare gli anni di pregresso utilizzo della numerazione disattivata e, infine, che la domanda dell'utente doveva, comunque, essere rigettata poiché l'istante non aveva evitato, come avrebbe potuto usando l'ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato danno.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria svolta dall' Avv. [REDACTED] le richieste della parte istante possono essere parzialmente accolte nei limiti e come di seguito precisati. In via preliminare, si dichiara inammissibile le richieste sub 1) di riattivazione immediata dei servizi sospesi, per incompetenza dell'organo adito a disporre un obbligo di fare. Ai sensi degli articoli del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, "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", pertanto, l'oggetto della pronuncia esclude che questa autorità possa imporre un obbligo di fare al gestore. (EX multis Determinazione Dirigenziale n. 6/2020 Corecom Lombardia) Sempre in via preliminare, l'eccezione svolta dall'operatore in ordine alla natura risarcitoria delle domande dell'utente - stante la quantificazione di Euro 1.000.000,00 (un milione virgola zero zero) da considerarsi in ogni caso sproporzionata - con conseguente inammissibilità delle stesse, è da considerarsi infondata, dovendosi chiaramente ed espressamente richiesti dall'utente i soli indennizzi previsti dalla normativa vigente, in ordine ai quali competente a pronunciarsi è l'Autorità adita; Passando all'esame della questione occorre evidenziare che la fattispecie in esame, come si rileva dal contenuto dell'istanza di definizione e dal reclamo inviato dall'istante e dalle risultanze istruttorie, trae origine dal mancato o tardivo recapito delle fatture. In



merito a ciò, secondo l'orientamento Agcom, la mancata o ritardata ricezione della fattura non esonera l'utente dall'obbligo di attivarsi per l'adempimento, richiedendone un nuovo invio oppure consultandola sul sito internet indicato nella Carta servizi (ex multis Delibera n. 19/17 Corecom Emilia-Romagna e Determina n. 30/2019 Corecom Calabria). Il rapporto di utenza telefonica, così come correttamente evidenziato dall'operatore e anche dall'utente con la memoria di replica, 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 volta al pagamento delle utilità godute. Invero l'istante è venuto meno ai propri obblighi contrattuali atteso che, nonostante la regolare fruizione del servizio non ha dato prova di essersi attivato per il pagamento tempestivo dei corrispettivi dovuti per la prestazione ricevuta (ex multis DELIBERA N. 115/2021 CORECOM EMILIA ROMAGNA). Ciò in quanto non risultano agli atti segnalazioni o reclami in merito al mancato recapito delle fatture ovvero di contestazioni delle stesse sino all'invio del reclamo, a mezzo PEC del 06.07.2020, pertanto l'utente si è attivato solo dopo giorni dalla sospensione amministrativa del servizio voce eseguita dall'operatore per morosità. Invero, sebbene l'istante sostenga di aver effettuato dei reclami telefonici questi non appaiono circostanziati; difatti non fornisce né le date dei contatti intervenuti con l'operatore, né il codice identificativo degli stessi, che viene comunicato ai fini della tracciabilità. In merito all'eccezione di parte istante riguardante la mancata consegna delle fatture, la Delibera Agcom n. 86/12/CIR, in un caso simile, statuisce che "l'argomentazione mossa dall'istante secondo la quale il ritardo nel pagamento è ascrivibile al ritardato invio delle fatture da parte del gestore medesimo non può trovare accoglimento, in considerazione del fatto che l'istante ha contestato la mancata ricezione dei conti solo dopo l'intervenuta sospensione, laddove avrebbe dovuto comunque attivarsi nel richiedere informazioni all'operatore a fronte della regolare e continua fruizione del servizio". Appare opportuno precisare che l'istante era consapevole del proprio inadempimento assumendosi il conseguente rischio della sospensione dei servizi telefonici. Difatti, come risulta in atti, le fatture [redacted] (saldata il 30.06.2020), [redacted] (saldata il 28.04.2020), [redacted] (saldata il 06.07.2020) e [redacted] (saldata il 06.07.2020) sono tutte state pagate in ritardo, e cioè dopo la loro naturale scadenza, e senza che le stesse fossero oggetto di formale contestazione. L'art. 11, primo comma, delle Condizioni Generali di Contratto prevede che "Il cliente è tenuto al pagamento del corrispettivo dei servizi nonché degli eventuali importi richiesti a titolo di contributo di attivazione e relative imposte e tasse, secondo le condizioni del piano prescelto. Il pagamento sarà richiesto mediante invio, in esemplare unico, anche elettronico, del conto telefonico, che si intende ricevuto dopo 10 giorni dalla sua spedizione all'indirizzo di fatturazione indicato dal cliente, esonerando Vodafone da ogni conseguenza di abuso da parte di terzi". Pertanto, l'operatore, in assenza di segnalazioni per l'asserita mancata ricezione delle fatture – che alla data di sospensione del servizio voce, alcune erano pagate in ritardo ed altre scoperte – ha ritenuto che queste fossero state ricevute dall'utente e, a fronte del loro mancato pagamento, ha sospeso la fornitura dei servizi, secondo quanto previsto dalle disposizioni regolamentari vigenti che dalle condizioni generali di contratto. Le Condizioni Generali di Contratto, richiamate dall'operatore, all'art. 13 prevedono per il gestore la possibilità



di sospendere il servizio al cliente che non provveda al pagamento della fattura entro il termine pattuito. Detto articolo così recita: “dopo 15 giorni sospendere il servizio ad eccezione delle chiamate di emergenza; dopo 45 giorni sospendere integralmente i servizi; dopo 60 giorni risolvere di diritto il contratto ai sensi dell’art. 1456 c.c (con effetto dopo 10 giorni dal preavviso di risoluzione comunicato al cliente)”. A tal punto, in relazione all’eccezione formulata da parte istante circa l’inapplicabilità allo stesso degli articoli delle Condizioni Generali di Abbonamento, sollevata nelle controdeduzioni, non merita accoglimento. Difatti, l’accertamento di questa Autorità non può essere diretto a sindacare la legittimità o meno di una clausola contrattuale, bensì la conformità o meno della condotta dell’operatore alle disposizioni regolamentari. In altri termini l’Autorità, a seguito dell’accertamento del fatto obiettivo dell’inadempimento, può disporre a carico dell’operatore rimborsi, storni ed indennizzi ma non può dichiarare l’inapplicabilità di una singola clausola che, essendo contenuta all’interno delle condizioni generali di contratto, è destinata a produrre i propri effetti non solo nei confronti dell’istante uti singulus bensì nei confronti dell’intero bacino di utenza. Sembra, perciò, da escludersi una competenza dell’Autorità in ordine alla richiesta dell’istante, per cui è invece competente il Giudice (Agcom Delibera n. 102/11/CIR). In merito alle richieste sub 2) e sub 3), visto quanto detto finora, occorre rilevare che l’art. 5 della Delibera 173/07/CONS prevede l’obbligo di informare preventivamente l’utente della sospensione dell’utenza per il mancato pagamento del servizio e, nel caso di specie, non vi è prova del suddetto preavviso sino all’invio della PEC del 22.07.2020. Vero è che la VODAFONE, pur avendo dichiarato l’invio di solleciti di pagamento e di preavviso di risoluzione del contratto, alla prova dei fatti non ha dimostrato né l’una né l’altra cosa. Difatti, si limita ad allegare schermate tratte dalla propria piattaforma informatica che espongono l’indicazione delle operazioni effettuate e le relative date dalle quali, però, non emerge prova alcuna dell’invio né della ricezione da parte dell’utente di tali comunicazioni. Si ritiene tuttavia, per il computo e la liquidazione degli indennizzi, che rilevi anche la condotta dell’utente, ai fini dell’applicazione dell’art. 1227 c.c., per avere colposamente concorso a cagionare il danno ovvero di aver provveduto sia a pagare le fatture oltre la naturale scadenza sia ad essersi reso moroso e, in ogni caso, per non essersi tempestivamente attivato per ridurne o limitarne gli effetti, difatti l’unica segnalazione di disservizio con richiesta di riattivazione documentata agli atti risulta essere quella inviata a mezzo PEC del 06.07.2020 (mentre non risultano indicate date e numeri identificativi di asseriti precedenti reclami telefonici). Tanto premesso, anche in ossequio ai principi di ragionevolezza e proporzionalità rispetto al concreto pregiudizio subito dall’istante come stabilito dalla delibera n. 179/03/CSP e al principio di equità di cui all’art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, è necessario considerare la fattispecie nel suo complesso, dovendosi impedire che dall’accertamento dell’inadempimento discendano misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate, per entrambe le parti. La Delibera 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” fa espresso riferimento al concorso del fatto colposo del creditore: “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". Il Codice civile è infatti chiaro nel prevedere all'art. 1227, 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". Le Sezioni Unite della Corte di Cassazione nella sentenza 21 novembre 2011, n. 24406 hanno elaborato una massima che vale qui la pena richiamare: "In tema di risarcimento del danno, al fine di integrare la fattispecie di cui all'art. 1227, primo comma, c.c. – applicabile per l'espresso richiamo di cui all'art. 2056 c.c. anche alla responsabilità extracontrattuale – il comportamento omissivo del danneggiato rilevante non è solo quello tenuto in violazione di una norma di legge, ma anche più genericamente in violazione delle regole di diligenza e correttezza. Ciò comporta che, ai fini di un concorso del fatto colposo del danneggiato ex art. 1227, comma, c.c., sussiste il comportamento omissivo colposo del danneggiato ogni qual volta tale inerzia contraria a diligenza, a prescindere dalla violazione di un obbligo giuridico di attivarsi, abbia concorso produrre l'evento lesivo in suo danno". Ne consegue che le richieste di indennizzi per la sospensione del servizio può essere accolta nei termini seguenti: date le circostanze sopra descritte ed in applicazione del citato art. 1227 c.c. in tema di concorso colposo da parte del creditore, si ritiene equo liquidare l'indennizzo dovuto ai sensi del Regolamento sugli indennizzi nella misura del 50 % (ex multis Delibera DL/071/15/CRL/UD del 10 aprile 2015 CORECOM LAZIO, Delibera n. 61/2015 CORECOM PIEMONTE, Delibera n. 4/2014 CORECOM UMBRIA). Pertanto, la VODAFONE, visto quanto statuito dall'articolo 5, comma 1, dell'allegato A) della delibera n. 347/18/CONS, che stabilisce: "nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione", sarà tenuta a corrispondere un equo indennizzo per l'illegittima sospensione del servizio fonia pari ad Euro 202,50 (duecentodue,50) computato per il periodo intercorrente tra il 25.06.2020 (data di inizio della sospensione) ed il 22.07.2020 (data della missiva di Vodafone), così calcolato: Euro 7,50 x 27 giorni, che ridotto alla metà è pari ad euro 101,25. Parimenti, la VODAFONE sarà tenuta a corrispondere l'indennizzo per l'illegittima sospensione del servizio internet ai sensi dell'articolo 5, comma 1, dell'allegato A) della delibera n. 347/18/CONS pari ad Euro 120,00 (centoventi,00) computato per il periodo intercorrente tra il 06.07.2020 (data di inizio della sospensione) ed il 22.07.2020 (data della missiva di Vodafone), così calcolato: Euro 7,50 x 16 giorni, ridotto alla metà è pari ad Euro 60,00. Di contro si rigetta la richiesta formulata nelle memorie di replica di storno delle fatture emesse per il periodo successivo alla sospensione, in quanto non ha formato oggetto del tentativo di conciliazione e in ogni caso non sono stati allegati i documenti contabili a sostegno della stessa. Con riguardo alla perdita della numerazione richiesta sub 4), ferme restando le considerazioni di cui al punto precedente, si ritiene che la relativa richiesta di indennizzo deve altresì riconoscersi all'utente l'indennizzo previsto dall'art. 10 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, che prevede "nel caso in cui perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato, l'utente avrà diritto ad un indennizzo pari ad Euro



100,00 per ogni anno di precedente utilizzo, fino ad un massimo di Euro 1.500,00". Nel caso di specie l'istante ha affermato di essere titolare dell'utenza in questione nell'anno 2017, fornendo prova dell'effettiva disponibilità della numerazione tramite il deposito in atti di alcune fatture, circostanza del resto non contestata dall'operatore. Pertanto, si riconosce all'utente l'indennizzo di euro 400,00 (quattrocento,00), così calcolato: euro 100 x 4 anni di utilizzo precedente. In merito alla richiesta sub 5) di indennizzo per mancata risposta al reclamo del 06.07.2020, la richiesta non è accoglibile, in quanto risulta assorbita dal riconoscimento della domanda principale e per *facta concludentia* dell'Operatore;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'operatore Vodafone Italia S.p.A. è tenuto a corrispondere, per i motivi in premessa, l'indennizzo complessivo pari ad euro 561,25 (cinquecentosessantuno,25) entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto mediante assegno circolare/bonifico all'istante. Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per i motivi in premessa.

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 il termine di 60 giorni dalla data di notifica dello stesso atto.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

IL PRESIDENTE
Dott. Domenico Falco

IL DIRIGENTE AD INTERIM
Dott. Alfredo Aurilio