

**DELIBERA N. 328/2022/CRL/UD del 07/10/2022**  
**A. Cxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)**  
**(GU14/479808/2021)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 07/10/2022;

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 A. Cxxx del 01/12/2021 acquisita con protocollo n. 0468768 del 01/12/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante assume di essere titolare dell’utenza n.0771.609235 e di aver fruito dei servizi di fonia ed adsl con gestore Vodafone. Tuttavia, nel corso dell’anno 2019, l’Istante riscontrava malfunzionamento dei servizi fonia e Adsl; nello specifico, l’utente lamentava la parziale e discontinua erogazione dei servizi oggetto del contratto che veniva reclamata con ticket di guasto del 06/08/2019, 16/08/2019, 11/09/2019, 12/09/2019, 14/09/2019, 25/09/2019 e del 08/10/2019. Ciononostante, il disservizio non veniva risolto e l’utente si ritrovava costretto, in data 09/10/2019 a formalizzare richiesta di recesso. A seguito dell’emissione di fattura di chiusura conto, Vodafone fatturava onerosi costi di cessazione che venivano contestati con reclamo a mezzo raccomandata del 08.02.2020, rimasta priva di riscontro. Per tali motivi richiedeva: i. Indennizzo per malfunzionamento della linea per 65 giorni dal 6.08.2019 (data della prima segnalazione di guasto) al 9.10.2019 (data di recesso), ex art. 6 dell’Allegato A alla Del 347/18/CONS; ii. Storno dell’insoluto e dei costi di recesso; iii. Indennizzo per la mancata risposta ai reclami, ex art. 12 dell’Allegato A alla Del 347/18/CONS; iv. Rimborso per le spese di procedura ed assistenza quantificate in euro 106,00.

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

Si costituiva tempestivamente l’operatore Vodafone a mezzo memoria difensiva di parte, contestando in via preliminare in relazione alle doglianze ex adverso avanzate, che tutte le segnalazioni inviate dall’istante venivano prontamente gestite e risolte dal servizio clienti in conformità con le tempistiche previste dalla Carta dei Servizi. In merito alla contestazione avversaria sui costi di chiusura conto, la Vodafone eccepisce come l’utente avesse effettuato il recesso prima dei 24 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto. Per tale ragione – recesso anticipato rispetto al vincolo promozionale – l’importo quantificato nella fattura di chiusura conto oggetto di contestazione è stato richiesto per “compensare le offerte e le promozioni attivate a favore dell’utente e sostenibili dal gestore solo ed esclusivamente qualora lo stesso mantenga il rapporto contrattuale per almeno 24 mesi garantendo in tal modo un introito bimestrale in grado di coprire sul lungo periodo i costi sostenuti dal gestore per la fornitura del servizio in offerta o in promozione”. La disattivazione, quindi, stando alla ricostruzione difensiva del Gestore e considerati i benefici tariffari di cui l’istante godeva, è da ritenersi

anticipata e, pertanto, i relativi oneri di recesso sono dovuti conformemente alla disciplina vigente. In particolare, evidenzia la Vodafone, che il proprio operato risulterebbe conforme alla legge 40/2007, art. 1, in cui si chiarisce che è vietata la previsione di termini temporali fatti salvi, tuttavia, i vincoli di durata di eventuali offerte promozionali comportanti prezzi più favorevoli per il consumatore. Inoltre, la Vodafone eccepiva la mancata presenza di segnalazioni o reclami rimessi dall'utente e la cui presenza assume un peso determinante ai fini dell'accoglimento delle istanze e delle relative richieste indennitarie. Ed infatti, in virtù di quanto statuito dall'art. 14, comma 4, della Delibera 347/18/CONS: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte". In ultima analisi, eccepiva 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. Sotto il profilo amministrativo e contabile l'Operatore convenuto precisa che l'utente è ormai disattivo e che risulta presente un insoluto a suo carico per € 261,22. In sede di repliche: l'utente rilevava come il Gestore avesse colpevolmente omesso la prova della risoluzione dei guasti entro le tempistiche previste. Insisteva pertanto per tutte le proprie richieste, ivi incluse quelle di indennizzo per omesso riscontro al reclamo dell'8.02.2020 e di storno integrale dell'insoluto.

### **3. Motivazione della decisione**

All'esito dell'istruttoria e dalla disamina degli atti e dei documenti presenti nel procedimento è possibile accogliere parzialmente la domanda di parte ricorrente, in quanto fondata nei limiti di seguito riportati. i. La domanda di indennizzo per il malfunzionamento dell'utenza, ex art. 6 Del. 347/18/CONS, è fondata e può essere accolta nei limiti di quanto di seguito argomentato. Ed invero, dalle segnalazioni telefoniche (apertura ticket guasto) che l'utente deposita a conferma delle proprie contestazioni, si evince chiaramente che, almeno nell'arco temporale dal 6 agosto 2019 – data della prima segnalazione presente in istruttoria – e così fino alla risoluzione del rapporto del 9.10.2019, sulla linea di casa era difficoltoso navigare perché "la connessione è lenta, internet e linea telefonica sempre mal funzionanti" (cfr. raccomandata di recesso del 26.02.2019). Tuttavia il caso di specie rappresenta – diversamente da quanto prospettato dall'utente – non tanto un isolamento completo della linea, quanto di malfunzionamento di cui all' art. 6 comma 2 ex All. A Del. 347/18/Cons a mente del quale: "Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all'operatore, 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 a euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento". A fronte di ciò non offrono idonea confutazione le generiche allegazioni del Gestore il quale, peraltro omette di versare in atti la schermata di gestione dei ticket di guasto, anche a

fronte delle precise contestazioni dell'utente, così come non dimostra di aver posto in essere tutte le attività tecniche possibili alla risoluzione del problema. Ed invero, nel caso di specie è possibile richiamare l'orientamento dell'Autorità in forza del quale "Sussiste una responsabilità contrattuale per inadempimento in capo all'operatore, ai sensi dell'articolo 1218 c.c., qualora, a fronte della segnalazione del malfunzionamento da parte dell'utente, e nonostante gli interventi tecnici eseguiti, l'operatore non sia riuscito a risolvere il guasto" (Agcom Delibera n. 3/10/CIR); proprio in tale ottica: "Gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorché l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso e acquistato, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per tutti i giorni di disservizio, a meno che l'operatore non dimostri che l'inesatto adempimento ovvero l'inadempimento totale (quando il servizio non è affatto fornito) sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'articolo 1218 c.c. ovvero da specifiche cause di esclusione della responsabilità previste dalle condizioni contrattuali, salvo il caso in cui le relative clausole debbano essere prima facie considerate vessatorie ai sensi della disciplina sulla tutela dei consumatori". Per il calcolo dell'indennizzo, soccorre altresì il combinato disposto di cui al comma 3 del citato art.6 Del. indennizzi per il quale: "Se il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile all'operatore, nella riparazione del guasto, l'indennizzo è applicabile all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio", periodo che nel caso di specie va dalla prima segnalazione del 6.08.2019 al 9.10.2019 (richiesta di cessazione/migrazione), detratti 4 giorni lavorativi previsti dalla carta dei Servizi per la tempestiva risoluzione del guasto così per € 3,00 su 60 giorni (64-4) di disservizio per il servizio voce ed altrettanti per il servizio ADSL, così per una quantificazione complessiva di € 360,00. ii Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dall'istante di storno dell'intera posizione debitoria può essere accolta solo in parte, per le motivazioni di seguito precisate. Dal corredo istruttorio allegato agli atti emergerebbe che la parte istante, a seguito di richiesta di recesso espletata nel mese ottobre 2019 (non allegata), otteneva – con decorrenza dal successivo 4 novembre – migrazione dell'utenza verso TIM. Ciò premesso, il Gestore ha emesso fattura di chiusura conto n° AM00231401 del 9.01.2020 contenente costi per a) canoni e chiamate fino al 4.11.2019 per € 1,66; b) contributo attivazione Offerte Casa per € 127,10 c) costo recesso anticipato offerta per € 19,67 (voce stornata per intero nella stessa fattura); d) contributo per disattivazione linea per € 22,95. Come più volte evidenziato dall'Autorità, per recesso anticipato si intende la facoltà di chiedere la risoluzione del contratto in qualsiasi momento del rapporto contrattuale. La facoltà di recesso è stata regolamentata, da ultimo, con delibera n. 487/18/CONS, il cui all. A, Capoverso III, n. 9, stabilisce testualmente che "La facoltà di recesso dai contratti per adesione o di trasferimento delle utenze presso altro operatore è riconosciuta ai sensi dell'articolo 1, comma 3 del Decreto. Tale facoltà, essendo senza vincoli temporali, può essere esercitata in ogni momento, fatto salvo l'obbligo di preavviso di cui al punto successivo" (DL 31 gennaio 2007, n. 7 come modificato e integrato dalla Legge 4

agosto 2017, n. 124). Il successivo punto 10 dispone che “L’utenza deve poter recedere dal contratto o richiedere il trasferimento presso altro operatore di telecomunicazioni con un preavviso che non può essere superiore a 30 giorni” e infine il punto 11 prevede che “L’utenza deve poter conoscere anche il lasso temporale necessario per il compimento, da parte dell’operatore, di tutti gli adempimenti obbligatori per la compiuta lavorazione della richiesta di disattivazione o trasferimento così da poterne valutare l’opportunità. La durata massima di tale lasso temporale è di 30 giorni, coincidenti con il termine previsto per il preavviso”. La suddetta delibera al capoverso IV, n. 13 prevede, altresì, in conformità al decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, come modificato e integrato dalla legge 4 agosto 2017, n. 124, che le spese di recesso debbano essere “commisurate al valore del contratto e ai costi realmente sopportati dall’azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio”. Nel caso di specie, pertanto, l’utente ha esercitato il proprio diritto di recesso, a fronte del quale l’operatore ha dato seguito alla chiusura contrattuale nel tempo massimo previsto di 30 giorni. La citata delibera n. 487/18/CONS prevede che le spese di recesso possano riguardare i costi sostenuti dall’operatore per dismettere o trasferire l’utenza e che le stesse debbano essere commisurate al valore del contratto e ai costi reali sopportati dall’azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio. L’Autorità ritiene di definire il “valore del contratto” come il prezzo implicito che risulta dalla media dei canoni che l’operatore si aspetta di riscuotere mensilmente da un utente che non recede dal contratto: in altre parole si ritiene che l’operatore sia tenuto ad applicare quale corrispettivo per il recesso l’importo del canone mensile, pari, nel caso oggetto del presente contenzioso, ad € 19,53. Poste tali premesse, sarà possibile ricavare de plano la conformità dell’operato del Gestore, in quanto il corrispettivo per il recesso fatturato nel caso di specie è allineato al costo del canone. Tuttavia, atteso che l’utente si vedeva costretto a migrare verso altro operatore a causa dei molteplici segnalati disservizi, come visto non risolti entro le tempistiche previste, sarà possibile, in via equitativa, considerare come non dovuti almeno i costi più onerosi e relativi alla voce contributo attivazione Offerte Casa per € 127,10. Le ulteriori voci in fattura, ivi inclusa quella per canoni e telefonate pari ad € 1,66 (riconducibile al canone fatturato dal Gestore nel tempo necessario alla migrazione) ed il contributo per disattivazione linea per € 22,95 sono viceversa dovuti per intero, in quanto afferente costi realmente sopportati dall’azienda, ovvero costi sostenuti per dismettere la linea telefonica, così come indicati dalla delibera n. 487/18/CONS. Per motivi di completezza occorre altresì osservare, come l’utente risultasse in ogni caso già moroso dell’importo di € 73,70 per una fattura precedente a quella poi fatta oggetto dell’odierna contestazione (insoluto confermato dal Gestore) e che tale importo – precedente alla richiesta di migrazione – deve considerarsi dovuto in quanto afferente a servizi usufruiti, seppur in modo parziale, dall’utente prima della migrazione. iii. Relativamente alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, la domanda risulta fondata, atteso che Vodafone non ha prodotto la risposta al reclamo PEC dell’8.02.2020. Al riguardo, in via generale, anche nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l’evidente fine di dare all’utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le

posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato. Va dunque accolta la richiesta di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo, quantificabile nella misura edittale massima di € 300,00, prevista dall'art. 12 Del. indennizzi cit. Infine, per quanto riguarda la richiesta di riconoscimento delle spese di procedura, si precisa che la stessa non può essere accolta attesa la natura gratuita della procedura telematica del ConciliaWeb e l'assenza in atti di spese documentate e giustificate. Sul punto, giova rilevare che la fattura "pro forma" depositata dal legale di parte istante – peraltro del tutto sprovvista di data e/o di numero cronologico – si configura come documento del tutto privo di valore contabile, in quanto pur prescindendo dalle evidenziate carenze di forma, neppure risulta corredata della prova di pagamento da parte del soggetto rappresentato.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** TIM SPA è tenuta a corrispondere all'utente i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza ed entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento:

- i.** euro 360,00 (trecentosessanta/00) a titolo di indennizzo ex art. 6, comma 2, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS per il malfunzionamento del servizio voce e ADSL;
- ii.** Euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, ex art. 12 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS.
- iii.** E' tenuta, altresì, a stornare i costi per il recesso anticipato nella misura quantificata di € 127,10.

**2.** Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

**3.** È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 07/10/2022



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

Il Dirigente  
Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente  
Avv. Maria Cristina Cafini