

**DELIBERA N. 336/2022/CRL/UD del 07/10/2022**  
**A. Sxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)**  
**(GU14/479762/2021)**

**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. Sxxx del 01/12/2021 acquisita con protocollo n. 0468584 del 01/12/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante, cliente Vodafone per l’utenza mobile n. 349.7xxxxxxx, lamenta – con decorrenza dal mese di novembre del 2019 – il malfunzionamento del servizio mobile per le sole chiamate in uscita. In particolare, l’istante contesta di aver ricevuto diverse chiamate da parte di soggetti terzi sconosciuti, i quali a loro volta lamentavano di aver ricevuto chiamate dal numero dell’istante. L’istante ha sempre disconosciuto tali chiamate in uscita, lamentando il disservizio a mezzo del call center e a mezzo dei reclami, via pec, del 07.07.2020, 08.09.2020 e 01.12.2020. Poste tali premesse richiedeva: i) indennizzo per malfunzionamento, ai sensi dell’Art. 6 All. A Del. 347/18/Cons, nel periodo dal 7.07.2020 (data del primo reclamo) al 17.09.2021 (data di conciliazione); ii. indennizzo per mancata risposta ai reclami, ai sensi dell’Art. 6 All. A Del. 347/18/Cons; iii. storno eventuali insoluti; iv. rimborso spese di procedura.

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

Si costituiva regolarmente il Gestore Vodafone con memoria difensiva di parte a mezzo della quale eccepiva l’infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia era stata riscontrata nell’erogazione del servizio a favore dell’utente. La Vodafone, nel rilevare di aver gestito, con esito positivo ed entro le tempistiche previste dalla normativa di settore, tutte le segnalazioni inviate dall’istante depositava schermata di gestione tecnica delle segnalazioni aperte dal proprio cliente. Inoltre il Gestore eccepiva l’inammissibilità della domanda dell’utente poiché lo stesso con la sua condotta negligente non ha evitato, come avrebbe potuto usando l’ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato danno. Inoltre, la VODAFONE rileva l’assenza di segnalazioni o reclami per il contestato disservizio, rilevando che la detta grave omissione dell’utente assume un peso determinante ai fini dell’accoglimento delle istanze e delle relative richieste indennitarie. In conclusione, nel contestare le asserzioni della parte ricorrente, la Vodafone conferma di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata, avendo mantenuto la linea attiva e correttamente funzionante sui propri sistemi. Sotto il profilo amministrativo e contabile l’Operatore convenuto precisa che l’utente è ancora attivo e che non risulta alcun insoluto a suo carico. In sede di repliche: l’istante produceva memoria del 31.01.2022, a mezzo della quale nel contestare le deduzioni e le produzioni offerte dal Gestore,

insisteva per l'accoglimento delle proprie richieste tutte, come da istanza introduttiva del procedimento.

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

All'esito dell'istruttoria e dalla disamina degli atti e dei documenti presenti nel procedimento non è possibile accogliere la domanda di parte ricorrente, per le motivazioni di seguito riportate. Come si evince dalla ricostruzione rappresentata dall'utente e dai reclami versati in atti si evince che la parte istante riceveva – sin dalla prima attivazione del servizio – una serie di chiamate da terze utenze sconosciute con frequenza “quasi settimanale” (cfr. reclamo del 7.07.2020), i quali a loro volta asserivano di aver chiamato per essere stati contattati dal numero del Sig. Sxxx. E non solo. Dalla schermata di segnalazioni guasto depositata dalla VODAFONE, si evince che l'utente, contattato dal servizio Clienti dell'Operatore in data 19.09.2020, replicava di voler verificare la risoluzione del problema nell'arco di una settimana, riservandosi – se del caso – di effettuare una nuova segnalazione di guasto. Ed infatti, a seguito dell'intervento del Gestore, l'utente interveniva solo a distanza di due mesi e mezzo, lamentando come gli episodi si fossero verificati nuovamente (nel mese di novembre 2020) per “un paio di volte” (cfr. reclamo dell'1.12.2020). Orbene, per quanto sicuramente configurabile come episodio poco piacevole, si osserva come la tenuità del disservizio patito e la scarsa frequenza del suo verificarsi nel tempo non potrebbe neppure astrattamente qualificarsi come malfunzionamento ai sensi dell'art. 6 dell'All. A Del. 347/18/Cons, così come invocato dalla parte istante. Giova ricordare, sul punto, che il malfunzionamento di cui alla Delibera indennizzi implica l'impossibilità totale o parziale di poter usufruire del servizio voce o dati (lett. “completa interruzione” e “irregolare o discontinua erogazione del servizio” art. 6 comma 2 Del. cit.), non potendosi sussumere la ricezione di sporadiche (per quanto fastidiose) chiamate in entrata di soggetti terzi estranei in detta fattispecie. E non solo. Fermo quanto sopra, la doglianza dell'utente de qua non può ridondare in alcuna delle fattispecie ricomprese nell'ambito oggettivo della delibera 347/18/CONS; di conseguenza, non solo l'adito Corecom è incompetente ma, anche laddove volesse pronunciarsi sul caso in esame, non potrebbe liquidare alcunché non essendo le ipotesi sopra descritte indennizzabili ai sensi della delibera 347/18/CONS, perché non ricomprese nel numerus clausus delle ipotesi ivi elencate, né tantomeno appare possibile assimilarle in via analogica ad alcuna di esse. Conseguentemente, e per le medesime considerazioni, ne deriva che non potranno essere accolte le restanti richieste dell'istante in quanto strettamente collegate all'inammissibile fattispecie disservizio ex adverso invocata.

**DELIBERA**

**Articolo 1**

1. Il rigetto integrale dell'istanza.
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

Il Dirigente  
Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente  
Avv. Maria Cristina Cafini