

**DELIBERA N. 207/2022/CRL/UD del 08/09/2022**

**A. Mxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)  
(GU14/479961/2021)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del Il Corecom Lazio del 08/09/2022;

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. Mxxx del 01/12/2021 acquisita con protocollo n. 0469566 del 01/12/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

L’utente richiedeva in data 16.10.2020 attivazione di un contratto in abbonamento con la Vodafone per la linea fissa domestica 06.89xxxxxx con migrazione dall’Operatore WindTre, oltre all’attivazione in portabilità della numerazione mobile 328.31xxxxx, con provenienza da Fastweb; tuttavia si vedeva costretto sin dall’inizio a lamentare la non corretta informazione commerciale dell’Operatore Vodafone in fase di stipula circa i limiti della connettività e funzionalità del servizio di fibra offerto, in quanto la navigazione in avveniva ad una velocità pari alla metà di quella erogata dal precedente Gestore, a fronte di una rassicurazione tecnica ricevuta di un miglioramento della qualità del servizio. A supporto delle proprie doglianze, l’utente deposita una serie numerosa di richieste di assistenza tecnica, a mezzo portale Vodafone 190, rimaste in gran parte inevase. L’utente lamenta inoltre di non essere riuscito a registrare immediatamente la propria utenza mobile e di non aver fruito del servizio gratuito “My Vodafone” per la gestione della propria SIM. Lamenta inoltre che, una volta accertata la non conformità del servizio a quanto falsamente promesso in fase di proposta di attivazione, non fosse riuscito ad esercitare tempestivamente il proprio diritto di recesso/ripensamento a causa da un ritardo imputabile alla negligenza di un dipendente Vodafone. In ultimo, la parte istante contesta di non aver ricevuto l’adeguato seguito ed assistenza tecnica alle continue segnalazioni di disservizio inoltrate al Gestore. Premesso quanto sopra richiedeva: i) indennizzo per le false e/o fuorvianti informazioni commerciali fornite dall’Operatore in fase di attivazione del contratto; ii) un indennizzo per il ritardo di attivazione della linea 06.89026383 dal 27/10 al 04/11 pari a 7,5€ x 8 giorni = 60€; iii) indennizzo per ritardata attivazione del servizio “My Mobile” iv) Indennizzo di € 300,00 per la mancata risposta ai reclami; v) la risoluzione del contratto senza applicazione di penali; vi) un indennizzo per l’impossibilità di esercitare il proprio ripensamento; vii) un risarcimento pari a € 2.500,00 per il mancato rispetto delle condizioni generali di contratto, oltre ad € 2.500,00 per aver posto in essere una pubblicità ingannevole viii) Altre forme di risarcimento liberamente valutabili e quantificabili dall’Autorità.

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

in via preliminare, la Vodafone contesta che la richiesta di euro 5.449,45 formulata da controparte si palesa come meramente risarcitoria e, quindi, inammissibile

in quanto non rientrante nelle competenze della intestata Autorità, bensì di quella giudiziaria. Ancora in via preliminare, l'Operatore eccepisce, altresì, l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste, anche economiche, formulate nel formulario GU14 in quanto non coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione. Nel merito, Vodafone evidenzia l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore del Sig. Monceli, il quale – stando alla ricostruzione operata dal Gestore – rileva che non risultano presenti sui propri sistemi reclami scritti o segnalazioni circa eventuali disservizi subiti dall'utente. Relativamente al profilo amministrativo e contabile, la Vodafone precisa che l'utente è attualmente attivo e che non risulta alcun insoluto pendente a suo carico.

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

All'esito dell'istruttoria svolta sulla base della documentazione in atti, si ritiene che l'istanza possa trovare parziale accoglimento. In via preliminare, non possono essere accolte le eccezioni sollevate dal gestore convenuto in relazione alla inammissibilità di richieste avanzate dall'istante in sede di definizione non coincidenti con quelle oggetto del tentativo di conciliazione in quanto Vodafone non ha specificato quali sono le singole richieste di cui chiede lo stralcio e, in ogni caso, le stesse non sono state documentalmente confutate con la produzione del formulario UG. Risulta invece meritevole di accoglimento l'eccezione di inammissibilità delle richieste risarcitorie, come di seguito verrà compiutamente specificato. Passando al merito della controversia, in relazione alla richiesta di cui al punto i (false informazioni commerciali in fase di stipula), si ritiene che la stessa possa trovare accoglimento nei limiti di seguito riportati. E' infatti pacifico che le parti di uno stipulando (e, poi, stipulato) contratto sono tenute a comportarsi, ai sensi degli articoli 1175, 1337 e 1375 c.c., secondo buona fede e correttezza sia nella fase precontrattuale che nella fase dell'esecuzione del contratto. Il principio di buona fede contrattuale costituisce oggetto di un vero e proprio obbligo giuridico, che si considera violato dalla parte contrattuale che, anche non dolosamente, ometta di tenere un comportamento improntato alla diligente correttezza. Esso, peraltro, si impone con maggior forza nei contratti di adesione, qual è il contratto in oggetto, in cui è una sola delle parti a predisporre unilateralmente il contenuto dell'accordo, senza possibilità per l'altra di disporre o modificare le clausole inserite. Inoltre, si deve evidenziare che l'operatore di comunicazioni elettroniche risponde, ai sensi dell'articolo 1228 c.c. e ad ogni effetto di legge, dell'operato di coloro i quali agiscono in nome e per conto dello stesso operatore. E ancora. Poiché nell'ambito delle telecomunicazioni, la delibera Agcom n. 417/01/CONS, allegato A, detta le linee guida relative alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni che gli operatori devono rispettare, e la delibera Agcom n. 179/03/CSP, allegato A, all'articolo 4 sancisce che "gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa" è possibile affermare che qualora l'operatore del call center del gestore, fornisca informazioni poi rivelatesi non rispondenti al vero o che sono comunque idonee ad indurre (e di fatto inducono) in errore il consumatore riguardo all'esistenza o natura del

prodotto o alle sue caratteristiche principali, emerge un comportamento commerciale non trasparente e corretto, che fonda perciò il diritto dell'utente al riconoscimento di un equo indennizzo. Sul punto, l'utente ha contestato di aver ricevuto fuorvianti informazioni sul servizio offerto da Vodafone ed in particolare sulla qualità e velocità della connessione in Fibra la quale – in fase di proposta - veniva promessa come più efficiente di quella offerta dal Gestore di provenienza. Circostanza non rilevata vera dopo l'attivazione, dovendo l'utente constatare suo malgrado una diminuzione sostanziale (pari alla metà della velocità precedentemente fruita) del servizio internet. Tali fatti sono stati tutti comprovati dalle molteplici segnalazioni e richieste di assistenza inserite nel portale 190 e che l'istante deposita in atti. Di converso, qualora il gestore non sia in grado di dimostrare che l'operatrice di call center abbia fornito informazioni commerciali complete e corrette all'utente, quest'ultimo ha diritto ad ottenere gli indennizzi richiesti. Nel caso di specie la Vodafone non solo non confutava espressamente le doglianze del Sig. MONCELSI, ma neppure depositava alcuna registrazione vocale comprovante la correttezza del compito assolto dall'operatrice del Call Center in fase di stipula. Per tali motivi, atteso quanto previsto dall'art. 13 comma 7 ex All. A Delibera Indennizzi: “Per le fattispecie d'inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento (...) se non è possibile ricorrere all'applicazione in via analogica degli indennizzi previsti, l'indennizzo è computato secondo equità”, si ritiene congruo liquidare per il disservizio subito dall'utente un indennizzo pari ad € 500,00. ii. Sulla ritardata attivazione della linea la domanda non può essere accolta. In particolare l'utente lamenta un ritardo di giorni 8 attivazione della linea 06.89026383, avvenuta con decorrenza 4 novembre 2020; tuttavia anche volendo correttamente computare il dies a quo dalla prima richiesta di attivazione del 16.10.2020, il Gestore Vodafone avrebbe comunque rispettato i termini minimi per l'attivazione del servizio fibra, prevista dalla Carta dei Servizi, che vanno da un minimo di giorni 20 ad un massimo di giorni 60. Per tali motivi la richiesta deve considerarsi rigettata. iii. Relativamente alla richiesta di indennizzo per la ritardata attivazione Servizio mobile “My Vodafone” la domanda è ammissibile in quanto l'utente in sede istruttoria ha dimostrato l'impossibilità tecnica alla registrazione del proprio numero sul portale Vodafone. Sul punto, l'Operatore non ha fornito la prova contraria che la detta impossibilità non fosse a lei imputabile. Per tali motivi, in forza dell'art. 4 comma 3. A mente del quale “se il ritardo riguarda esclusivamente servizi gratuiti si applica l'importo di euro 1 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 100 per ciascun servizio” sarà possibile indennizzare 24 giorni di ritardo. Ed infatti, come confermato dallo stesso utente ed emerso nel corso dell'istruttoria: “Il giorno 28.11.2020 un operatore del supporto tecnico è riuscito a risolvere il problema di registrazione all'area utente di Vodafone, il disservizio si è protratto continuativamente per 24 giorni” e conseguentemente, attesa la regolare contestazione dell'utente, l'indennizzo dovuto sarà pari ad € 24,00. La richiesta di indennizzo sub iv) sulla mancata risposta ai reclami, è meritevole di accoglimento; ed infatti, in sede di istruttoria è emersa la patente difficoltà per l'utente ad interloquire in modo corretto e paritario con il Gestore. Le molteplici richieste presenti sul portale 190 e depositate in atti – solo in parte riscontrate dall'Operatore – palesano che le richieste di chiarimenti nonché di assistenza tecnica si

sono avverate parzialmente ed in modo non completo. Per tali motivi, ai sensi di quanto previsto dalla art. 11 comma 1 Delibera indennizzi cit., si ritiene congruo liquidare un indennizzo pari ad € 150.00. v. la richiesta di risoluzione contrattuale senza applicazione delle penali non è ammissibile in questa sede in quanto non rientrante nei poteri dell'Autorità quello di ordinare la risoluzione contrattuale del rapporto alle condizioni richieste dall'utente. Si ricorda che come previsto espressamente dall'articolo 20, comma 4, Delibera 353/2019/CONS, la scrivente è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, potendo: "ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia" ordinare all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente nonché "di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti (...)". Tuttavia, poiché l'utente lamenta una non adeguata fornitura del servizio di navigazione da parte di Vodafone, si rammenta che in base a quanto previsto dall'articolo 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CONS, qualora l'utente riscontri valori peggiorativi rispetto a quelli garantiti, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura (utilizzando l'apposito software messo a disposizione dall'Autorità, cd. Ne.me.sys.) può presentare un reclamo circostanziato all'operatore; in caso di mancato ripristino dei livelli di qualità del servizio nei 30 giorni successivi alla presentazione del reclamo, l'utente può recedere dal contratto senza sostenere penali di recesso per la parte relativa al servizio di accesso a internet da postazione fissa: in altre parole, l'utente, a fronte della produzione di circostanziate prove oggettive, ha facoltà di passare ad altro operatore senza costi. Pertanto, rispettando le suddette procedure regolamentari l'utente potrà sempre vedersi riconosciuto – in presenza delle condizioni sopra riportate – il proprio diritto di recesso senza applicazione di penali. vi. Neppure è ammissibile la richiesta di indennizzo per la lamentata impossibilità di esercitare il diritto di ripensamento, asseritamente causata dalla negligenza di un dipendente Vodafone. Sul punto si ricorda che il consumatore per esercitare il proprio diritto di recesso/ripensamento deve in ogni caso inviare comunicazione scritta entro 14 giorni dall'attivazione effettiva del servizio, ai sensi dell'art. 52 Codice del Consumo, essendo del tutto in conferente la circostanza che un dipendente/rappresentante dell'Operatore avrebbe ritardato l'attivazione o considerato irricevibile e tardiva la richiesta. Le stesse condizioni contrattuali Vodafone prevedono, infatti, all'art. 16. che: "In caso di Contratto stipulato fuori dai locali commerciali o a distanza, il Cliente potrà recedere senza alcuna penalità inviando una Raccomandata con avviso di ricevimento al Servizio Clienti Vodafone c/o Casella Postale 190 – 10015 IVREA o alla Casella Postale 109 – 14100 Asti, o una PEC all'indirizzo [vodafoneomnitel@pocert.vodafone.it](mailto:vodafoneomnitel@pocert.vodafone.it)"; il termine è quello previsto dalla citata legge, ovvero entro 14 (quattordici) giorni dall'attivazione del servizio o dalla consegna del bene, restando in capo al consumatore l'onere di inviare comunque la detta comunicazione entro i termini di decadenza. Nel caso di specie, l'utente ha rinunciato a sua discrezione all'invio del recesso – ritenendolo erroneamente tardivo, ovvero imputabile a fatto o colpa del Gestore – e decadendo irrimediabilmente dal diritto di sciogliere il vincolo. In ultimo, le domande di cui sub vii e viii, di natura espressamente risarcitoria sono inammissibili e non possono essere accolte nell'odierna sede

amministrativa. Ed invero, come visto, in forza della Delibera 353/2019/CONS, la scrivente è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto espressamente dall'articolo 20, comma 4, della citata delibera laddove viene specificato che: "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", restando salva la possibilità per l'utente di richiedere il maggior danno subito dinanzi l'Autorità Giudiziaria. Anche le ulteriori richieste di rimborso non possono essere accolte, in quanto non fatte oggetto – prima della presente procedura di definizione – di reclami, di specifiche preventive richieste o di istanze di conciliazione.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

- 1.** Si accoglie parzialmente l'istanza del Sig. A. Mxxx nei confronti della società Vodafone S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.
- 2.** La società VODAFONE S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario 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 500,00 (cinquecento/00) a titolo di indennizzo ai sensi di quanto previsto dall'art. 13 comma 7 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS per non aver fornito le dovute corrette informazioni all'utente in fase di stipula;
  - ii.** Euro 24,00 (Ventiquattroeuro/00) in forza dell'art. 4 comma 3 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, per il ritardo nell'attivazione di un servizio gratuito;
  - iii.** Euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, ex art. 12 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. Si dispone altresì lo storno dell'insoluto presente a carico dell'utente, in quanto afferente a servizio non fruito dall'utente.
- 3.** VODAFONE Spa è tenuta ad ottemperare alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima
- 4.** 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.



5. 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, 08/09/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to