

**DELIBERA 392/2023/CRL/UD del 08/09/2023**  
**G. Rxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)**  
**(GU14/404159/2021)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 08/09/2023;

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 **G. Rxxx** del 11/03/2021 acquisita con protocollo n. 0122949 del 11/03/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante ha lamentato: “L’utente era attivo con Vodafone dal 6.9.2017 con numero 0690XXX, con un’offerta a canone concordato di € 29,90 al mese. Le fatture hanno riportato però sempre importi maggiori. Con diversi reclami scritti (del 18.5.2018, 3.7.2018 e 30.4.2018) l’utente ha inutilmente reclamato contro questi addebiti, richiedendo anche l’invio del proprio vocal order. Non ebbe risposta. Inoltre, dal 30.4.2018 la linea cessò di funzionare. Il problema fu segnalato al call center in pari data e, per iscritto, in data 18.5.2018. Il problema non è mai stato risolto e pertanto l’utente fu costretto a cambiare operatore in data 9.1.2019 con addebito di penali da parte di Vodafone”. Sulla scorta di tali premesse, l’istante chiede a Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu) “ 1. Indennizzo per disservizio sulla propria linea dal 18.5.2018 al 9.1.2019 € 5.208 2. Storno di penale addebitata 3. Rimborso canoni eccedenti il canone concordato di € 29,90 Con memoria difensiva del 08/09/2021 gli Avv.ti V. e G.: “L’operatore non dimostra in alcuna maniera di avere ripristinato la linea a seguito dei reclami presentati dall’istante e non si premura, fra l’altro, di allegare le fatture, asseritamente insolute e che si contestano. Sul punto, 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 da ultimo 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. Si insiste, pertanto, nelle richieste formulate in GU14.”

## 2. La posizione dell'operatore

Il gestore Vodafone Italia S.p.a.-TeleTu si è costituito replicando che: "(...) In via preliminare si eccepisce 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. Invero, eventuali domande eccedenti la richiesta trattata dinanzi al Co.Re.Com., dovranno essere considerate necessariamente improcedibili poiché per le stesse non risulta assolto l'obbligo del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione. (...) -2.2 Vodafone 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. Ratari. L'odierna esponente, difatti, pone in rilievo che sui sistemi risulta presente unicamente una segnalazione da parte istante con annessa risoluzione positiva della medesima entro le tempistiche previste dalla normativa di settore (cfr. all. 1). Non si ravvisano, quindi, errori nella fornitura dei servizi. Per mero tuziorismo difensivo, inoltre, si pone in rilievo che la presenza di reclami o segnalazioni circa eventuali disservizi o altro assume un peso determinante ai fini dell'accoglimento delle istanze e delle relative richieste indennitarie. Si richiama, a tal riguardo, l'approfondita raccolta di provvedimenti emanati dall'Agcom che confermano l'orientamento, ormai consolidato, secondo il quale gli indennizzi, nei casi in cui sia stata accertata l'effettiva responsabilità del gestore, devono essere riconosciuti a far data dalla prima segnalazione provata agli atti dalla parte istante (Delibere n. 38/12/CIR, n. 22/13/CIR, n. 89/15/CIR, n. 65/15/CIR, n. 22/16/CIR). È d'uopo, oltre a ciò, citare la Delibera n. 59/18/CIR con la quale l'Agcom, rigettando una domanda di indennizzo per disservizi (...) 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. In ultima analisi si eccepisce 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. L'art. 1227 c.c., difatti, statuisce 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". Secondo l'orientamento costante della

giurisprudenza di legittimità, invero, l'ordinaria diligenza sopra citata si specifica nell'attivarsi positivamente secondo le regole della correttezza e della buona fede, ex art. 1175 c.c., con il limite delle attività che non siano gravose oltre misura (Cass. Civ. Sez. I, 12439/91). In relazione, poi, al grado di colpa in cui si attua la negligenza del creditore, deve essere rilevato che le Sezioni Unite della Cassazione affermano come un comportamento omissivo caratterizzato dalla colpa generica sia sufficiente a fondare il concorso di colpa del creditore/danneggiato. L'Agcom, quindi, ha recepito il summenzionato principio, così stabilendo in una recente Delibera: "deve richiamarsi, al riguardo, il principio espresso dalle Linee guida di cui alla delibera n.276/13/CONS secondo cui "per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, come, per esempio, quello di cui all'art. 1227 cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, 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" (Del. N. 23/17/CIR). Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 265,50.

### **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. Nel merito, l'istanza può essere parzialmente accolta, nei termini seguenti. Dal reclamo dell'istante del 18.5.2018 emerge che l'originario numero attivato veniva sostituito/sovrapposto ad altra numerazione intestata ad altro utente e che tale sovrapposizione avrebbe reso la linea inefficace. La mancata risoluzione del disservizio avrebbe costretto l'istante, in data 09/01/2019, a cambiare operatore e conseguentemente numero telefonico. La difesa del gestore in merito non soddisfa in quanto non prova di avere risolto il disservizio né, tantomeno, di avere interloquito con l'istante in merito. A detta problematica si ritiene di applicare l'indennizzo a norma dell'art. 6 e 13 comma 3 Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS per la sola numerazione fissa dal momento che dall'unica fattura versata in atti si evince che la linea internet si riferisce ad un link diverso dalla numerazione fissa. Spetta, pertanto, a tale titolo la complessiva somma di € 2832,00. Spetta, altresì, l'ulteriore indennizzo a norma dell'art.12 Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS per mancata o ritardata risposta ai reclami, in quanto l'operatore non ha dato alcun riscontro alla segnalazione del 18/05/2018 né a quella successiva del 3.4.2019. Quanto alla fatturazione ad un canone diverso da quello pattuito, la mancata produzione delle fatture impedisce ogni valutazione in merito. Si ritiene, poi, di non accogliere il rimborso delle fatture già pagate, per carenza di documentazione che possa essere posta a base della richiesta. Merita, invece, di essere stornata la fattura AL00545936 del 15 gennaio 2019 della somma di € 122,95 + iva dal momento che il recesso anticipato è conseguenza dell'inadempimento del gestore e che il Decreto Bersani e la legge 2 aprile 2007 stabiliscono che ogni utente può scegliere di recedere dal contratto in qualsiasi momento

(prima della scadenza del contratto) e senza spese non giustificate da costi dell'operatore.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

**1.** Accogliere parzialmente l'istanza del signor **G. Rxxx** nei confronti della società Vodafone Italia S.p.a.-TeleTu, che pertanto è tenuta a norma degli artt. 6, comma 1, e 13 comma 3, Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, a corrispondere l'importo di € 2832,00 nonché a norma dell'art.12, Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, a corrispondere l'importo di € 300,00 a titolo di indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami, applicando il tetto regolamentare, in quanto il calcolo pro die risulta superiore al predetto tetto. Vodafone spa è, altresì, tenuta a stornare la fattura AL00545936 del 15 gennaio 2019 della somma di € 122,95 + iva.

**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, 08/09/2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to