

**DELIBERA 397/2023/CRL/UD del 08/09/2023**  
**G. Txxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)**  
**(GU14/412299/2021)**

**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. Txxx** del 07/04/2021 acquisita con protocollo n. 0166438 del 07/04/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante ha lamentato nei confronti dell’operatore Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile – Teletu), di seguito per brevità “Vodafone” o “operatore”, la errata lavorazione del recesso per esercizio del diritto di ripensamento. In particolare, nella istanza introduttiva del procedimento e, successivamente, con la replica alle deduzioni dell’operatore e la documentazione prodotta, l’istante ha dichiarato di aver sottoscritto una proposta di abbonamento in data 19 gennaio 2021 e di aver esercitato il diritto di ripensamento con PEC del 21 gennaio 2021, reiterata con raccomandata A.R. del 22 gennaio 2021 (ricevuta in data 27 gennaio 2021) e PEC del 27 gennaio 2021; l’istante ha lamentato che, a partire dal 4 febbraio 2021 (disservizio ancora presente alla data di deposito della istanza di definizione) la linea telefonica risulta isolata e non vi è connessione dati. Pertanto, ha richiesto un indennizzo quantificato in euro 5.000,00.

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

Con memoria depositata in data 28 luglio 2021, l’operatore ha eccepito in via preliminare l’inammissibilità ai sensi dell’articolo 20, comma 4, Delibera 353/2019/CONS, di ogni richiesta risarcitoria del danno (qualificando come tale la richiesta di euro 5.000,00 formulata dall’utente), in quanto esula dalle competenze dell’Autorità la quale, in sede di definizione delle controversie, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell’inadempimento; sempre in via preliminare, l’operatore ha eccepito l’inammissibilità e l’improcedibilità di eventuali richieste, anche economiche, di cui al formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle avanzate nell’istanza di conciliazione, in quanto per le stesse non risulta assolto l’obbligo del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione ed ha richiesto all’Autorità di verificare la coincidenza tra quanto domandato in questa sede da parte ricorrente e le pretese oggetto della conciliazione. L’operatore ha infine eccepito l’inammissibilità delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso anche per difetto di qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. Nel merito l’operatore ha confermato la correttezza della erogazione del servizio ed ha eccepito che, in ogni caso, l’istante (alla data di presentazione della memoria già disattivo e a carico del quale risultava un insoluto pari ad euro 22,69), non ha prodotto

prove a sostegno della propria tesi che possano comportare una dichiarazione di responsabilità a carico di Vodafone. Ha inoltre precisato di aver regolarmente preso in carico la richiesta dell'utente con annessa disattivazione dell'utenza de qua espletata in data 17 febbraio 2021, e di aver gestito la segnalazione inviata dall'istante e relativa alla presenza di un asserito malfunzionamento la quale, tuttavia, è stata chiusa stante la procedura di cessazione dell'utenza avviata su richiesta dell'utente. L'Operatore ha quindi richiesto il rigetto della domanda di indennizzo, rimarcando che la presenza di reclami o segnalazioni circa disservizi o altro assume un peso determinante ai fini dell'accoglimento delle istanze e delle relative richieste indennitarie ivi inclusa la delimitazione del periodo da reputare eventualmente indennizzabile. L'operatore ha infine eccepito che la domanda dell'utente deve, comunque, essere rigettata ex art. 1227 c.c. poiché lo stesso non ha evitato, come avrebbe potuto usando l'ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato danno non essendosi attivato 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). Ha inoltre richiamato le Sezioni Unite della Cassazione che, in relazione al grado di colpa in cui si attua la negligenza del creditore, hanno affermato come un comportamento omissivo caratterizzato dalla colpa generica sia sufficiente a fondare il concorso di colpa del creditore/danneggiato; principio recepito anche dall'AGCOM (Del. n. 23/17/CIR). Pertanto, ha concluso chiedendo l'integrale rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti.

### **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. Infatti, non si richiede che l'istanza di conciliazione e quella di definizione della controversia siano identiche, bensì che la questione in discussione sia la medesima; tale indagine deve essere condotta applicando peraltro anche un criterio di ragionevolezza, per mitigare eccessivi rigorismi formali e limitare il ricorso alle pronunce di inammissibilità. Nel caso di specie, si tratta di questioni originate da un unico fatto e, per quanto asserito dall'istante, perduranti alla data di deposito della istanza di definizione di cui si tratta. Ugualmente privo di pregio, in quanto clausola di stile, il rilevato difetto di imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM. Rispetto alla eccezione sollevata dall'operatore sulla inammissibilità della richiesta di risarcimento del danno, è ben vero che l'art. 20, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione elettroniche ed utenti, esclude ogni richiesta risarcitoria, limitandosi agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Pertanto, la domanda, a prescindere dalla qualificazione operata dalle parti e dall'importo richiesto, deve essere ragionevolmente interpretata come richiesta di liquidazione dei previsti titoli di indennizzo, quale conseguenza dell'eventuale accertamento di inadempimenti, in un'ottica di economia procedimentale nonché in ragione del carattere vincolato della

presente pronuncia che demanda all’Autorità adita l’individuazione delle fattispecie indennizzabili. Nel merito, alla luce delle allegazioni e dei documenti prodotti in atti, le richieste formulate dall’istante possono essere parzialmente accolte per le motivazioni che seguono. La controversia ha ad oggetto l’errata gestione del diritto di ripensamento pur tempestivamente esercitato dall’istante. Vodafone, infatti, avrebbe dovuto interrompere la procedura di passaggio, o al più, qualora non avesse ricevuto la raccomandata dell’istante (contenente l’espressa dichiarazione di esercizio del diritto di ripensamento e della volontà di rimanere con il proprio operatore) con l’anticipo previsto dalla regolazione di settore rispetto alla data prevista per il passaggio, avrebbe dovuto collaborare diligentemente con operatore donating e Gestore della rete al fine di ripristinare, con il minimo disservizio, la configurazione iniziale dell’istante. Invece, da quanto riportato nella stessa memoria depositata dall’operatore e in difetto di specifiche più dettagliate, risulta che sia stata posta in essere una cessazione dell’utenza tout court tanto che, successivamente, è stato chiuso il ticket aperto dall’istante il quale (pur difettando in atti un reclamo in merito) appare pacifico avesse segnalato che la linea telefonica risultava isolata e che non c’era nemmeno la connessione dati (nella memoria depositata dalla Vodafone si legge infatti che la stessa aveva gestito “la segnalazione inviata dall’istante [...] relativa alla presenza di un asserito malfunzionamento la quale, tuttavia, è stata chiusa stante la procedura di cessazione dell’utenza avviata su richiesta dell’utente”). Destituito di ogni fondamento appare di conseguenza il richiamo all’art. 1227 c.c., operato da Vodafone. Pertanto, dagli evidenziati elementi appare sussistere la responsabilità dell’operatore, in quanto l’ingiustificata sospensione del servizio in pendenza di procedura di rientro è in palese contrasto con il precipuo obbligo dell’operatore di garantire il servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni e, pertanto, appare fondato il conseguente diritto dell’istante allo storno dell’importo di euro 22,69 (oltre eventuali maggiorazioni per spese di sollecito e interessi di mora) a qualsiasi titolo richiesto (o, al rimborso della predetta somma e eventuali maggiorazioni qualora fosse stata pagata), e alla corresponsione di un indennizzo calcolato ai sensi dell’art. 13, comma 7, dell’Allegato A alla Delibera AGCOM 347/18/CONS, prendendo come parametro quello di cui all’art. 5 della medesima delibera, i.e., euro 7,50 al giorno per il servizio voce e euro 7,50 al giorno per quello dati per il periodo dallo 8 febbraio 2021 (data di apertura del ticket come risultante dalla schermata depositata dall’operatore) al 7 aprile 2021 (data di deposito della istanza di definizione), i.e., 59 giorni, per un importo complessivo di euro 885,00 (euro 7,50 x 59 x 2).

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. Il parziale accoglimento dell'istanza presentata dal Sig. **G. Txxx** nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile-Teletu) e, pertanto, la società Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile-Teletu) è tenuta al rimborso/storno in favore dell'istante dell'importo di euro 22,69 (o della maggior somma determinata dall'addebito di spese di sollecito e/o interessi di mora), con conseguente regolarizzazione della posizione contabile/amministrativa riferita all'istante, oltre all'accredito di euro 885,00 da corrispondere a titolo di indennizzo oltre interessi dalla domanda al soddisfo.

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