

**DELIBERA 401/2023/CRL/UD del 08/09/2023**  
**L. Cxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)**  
**(GU14/424687/2021)**

**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 L. Cxxx del 14/05/2021 acquisita con protocollo n. 0226229 del 14/05/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

L’utente deduce di essere titolare della linea telefonica n. 063381926 gestita da Vodafone Italia Spa – Marchio Teletu che in data 07.11.2019 smise di funzionare. Dopo aver contattato inutilmente il servizio clienti, l’utente depositò istanza di conciliazione innanzi al Corecom Lazio in data 21.1.2020, corredata da richiesta di provvedimento d’urgenza. In conseguenza di ciò, la linea fu riattivata nelle more della procedura conciliativa e precisamente in data 31.3.2020. Tuttavia, in data 30.9.2020 il problema si ripresentò. L’utente, quindi, con l’aiuto del figlio, contattò, ma senza esito il call center, e depositò un nuova istanza GU5 innanzi al Corecom Lazio (ancorato al precedente UG non ancora discusso in udienza) al fine di ottenere l’emissione del provvedimento di urgenza ai sensi dell’art 5 dell’allegato A della delibera AGCOM 203/18/CONS, così da ottenere la riattivazione della propria linea. In data 28.10.2020 sul portale Conciliaweb, l’operatore dichiarò “Spett.le Corecom, con la presente si comunica che risulta aperto un ticket tecnico il quale è tuttora in lavorazione. Seguiranno aggiornamenti. Cordiali saluti” Il Corecom, in data 5.11.2020, emise il provvedimento con il quale dispose “ai sensi dell’art. 5 del Regolamento che l’OPERATORE Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu) provveda a riattivare la linea relativa all'utenza n. 063381926 entro il giorno 11/11/2020, avendo cura di comunicare entro le successive 48 ore l’avvenuta ottemperanza alla parte istante e a questo Ufficio tramite accesso al sistema telematico ConciliaWeb” In data 16.11.2020 l’operatore dichiarò “si è provveduto ad inviare un sollecito al competente reparto tecnico al fine di un riscontro.” In data 24.11.2020, sempre l’operatore dichiarò “con la presente si comunica che, a seguito di verifiche effettuate, è emerso che la cliente necessita di un cambio di porta dell'apparato presso la centrale. Prima di procedere in tal senso, è necessario effettuare ulteriori operazioni tecniche ai fini del buon esito del summenzionato intervento. La problematica è in gestione con la massima priorità. Seguiranno aggiornamenti.” Poiché il problema non veniva risolto, con ricorso d'urgenza rivolto al Tribunale di Roma venne presentata domanda cautelare per la riattivazione della linea, che, nei fatti, fu riattivata in data 11.1.2021, con conseguente abbandono dell’azione cautelare intrapresa, che infatti si estinse. Alla luce di tali premesse l’utente richiede: - indennizzo per interruzione della linea 063381926 dal 7.11.2019 al 31.3.2020 e dal 30.9.2020 al 11.1.2021 per un totale di 248 giorni, pari ad euro 1488,00; - storno fatture per il periodo di mancata erogazione del servizio.

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

Nella propria memoria difensiva, l'operatore eccepisce, in via preliminare, l'inammissibilità della domanda per plurime ragioni. In primo luogo l'operatore rappresenta che con il formulario UG/231892/2020, depositato in data 21.1.2020, l'istante lamentava l'interruzione del servizio a decorrere dal 7.11.2019. Per stessa ammissione dell'istante tale problematica fu risolta in data 31.3.2020. Il guasto successivo verificatosi in data 30.9.2020, è, nella prospettazione dell'operatore, un malfunzionamento successivo che configura un fatto nuovo che non può considerarsi ricompreso in quello precedente. Rispetto a questo secondo disservizio, evidenzia l'operatore, risulta depositata una richiesta di provvedimento temporaneo, ma non risulta depositato alcun formulario UG al fine di introdurre il relativo e obbligatorio tentativo di conciliazione: la domanda avanzata dall'utente, quindi, è, in parte, qua improcedibile. Invero, eventuali domande eccedenti la richiesta trattata dinanzi al CORECOM, dovranno essere considerate necessariamente improcedibili poiché per le stesse non risulta assolto l'obbligo del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione. Si chiede, in ogni caso, all'Autorità di verificare la coincidenza tra quanto richiesto in questa sede da parte ricorrente e le pretese oggetto della conciliazione. La domanda, inoltre, osserva l'operatore, è improcedibile ai sensi dell'art. 14, comma 2 del regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera n. 173/07/CONS che prevede testualmente che "Il deferimento della soluzione della controversia all'Autorità non può essere promosso ove siano decorsi più di tre mesi dalla data di conclusione del primo tentativo di conciliazione, ovvero qualora per il medesimo oggetto e tra le stesse parti sia stata già adita l'Autorità giudiziaria". A tale riguardo, l'operatore osserva che l'utente ha già promosso ricorso d'urgenza al Tribunale Civile di Roma (iscritto con R.G. n. 61881/2020 – Dott. D'Alessandro). La domanda, dunque, è improcedibile. La domanda, infine, è ulteriormente improcedibile, sempre nella prospettazione dell'operatore, in quanto, come risulta dall'atto transattivo che si allega, tra le parti è già intervenuto accordo in ragione del quale la Sig.ra Carnevali si è riservata, in via esclusiva, l'azione risarcitoria.

## **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente, occorre osservare se l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento alla luce delle specifiche eccezioni di improcedibilità opposte dall'operatore. Il primo dei motivi di improcedibilità dedotti è infondato, atteso che, considerato l'oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione promosso dall'utente in data 21.01.2020 (procedimento n. UG/231892/2020), è evidente, se si fa riferimento alla causa petendi e al petitum della presente controversia, che tra i due procedimenti vi è perfetta identità, nel senso che si controverte in merito ad un medesimo disservizio, vale a dire l'interruzione, per motivi tecnici, del servizio erogato, concernente una stessa linea telefonica, cioè quella contraddistinta dal n. 0633819262, che si è riproposto anche dopo l'intervento



riparatore dell'operatore, effettuato in pendenza della procedura conciliativa, il quale, quindi, solo temporaneamente ha posto termine al disservizio lamentato dall'utente, di fatto, non risolvendolo, tanto è vero che, come detto, si è riproposto nelle more del procedimento conciliativo. Ora, la circostanza che il disservizio in esame si sia riproposto temporalmente in due momenti diversi (dal 07.11.2019 al 31.03.2020 e, poi, dal 30.09.2020 all'11.01.2021), per di più in pendenza del medesimo procedimento conciliativo, esclude la necessità di presentare una nuova istanza di conciliazione per l'interruzione verificatasi successivamente, cioè per quella manifestatasi dal 30.09.2020 all'11.01.2021, e ciò in quanto tale ultimo evento si è situato nell'ambito di una medesima vicenda per così dire in fieri, avente, tra l'altro, secondo quanto riferito dall'operatore, una medesima causa (v. dichiarazione dell'operatore del 24.11.2020) la quale, dunque, per evidenti ragioni di economia, appare opportuno che sia trattata nell'ambito del presente procedimento. Tanto più che l'oggetto della controversia si è ampliato a seguito della presentazione della nuova istanza di provvedimento temporaneo (quella datata 22.10.2020, avente n. GU5/342792/2020) con il quale l'utente comunicava la nuova interruzione del servizio, ampliando così facendo il thema decidendum. La circostanza, poi, che l'utente si sia rivolto all'autorità giudiziaria, presentando d'urgenza una domanda cautelare per il ripristino del servizio, e questo dopo che era rimasto disatteso l'ordine disposto in tal senso dal CORECOM con il provvedimento temporaneo del 05.11.2020, non preclude la possibilità che in questa sede si possa trattare delle ulteriori richieste già avanzate dall'utente in sede di conciliazione, in quanto con il giudizio cautelare intrapreso, per di più non coltivato, non si è trattato il merito della vicenda, e in senso contrario alcuna rilevanza assume il fatto che l'utente nell'accordo transattivo intervenuto con l'operatore si sia riservato di intraprendere azioni di merito per il risarcimento dei danni lamentati, atteso che, come previsto espressamente dall'art. 20, co. 5, dal Regolamento di procedura, è sempre fatta salva la possibilità per le parti di agire in giudizio per il riconoscimento del danno maggiore. In altri termini, l'utente, riservandosi di agire per il risarcimento dei danni subiti in conseguenza del disservizio dell'operatore, non si è precluso in alcun modo la possibilità di richiedere gli indennizzi in sede di definizione della controversia ex art. 14 del Regolamento della procedura. Sul malfunzionamento del servizio La domanda va accolta nei limiti di cui di seguito. Il malfunzionamento del servizio è uno dei disservizi presi in esame dal Regolamento degli indennizzi all'art. 6 – rubricato “Indennizzo per malfunzionamento del servizio” – in cui sono espressamente contemplate due distinte ipotesi indennizzabili: quella dell'interruzione completa del servizio “per motivi tecnici” e quella dell'erogazione “irregolare o discontinua” del servizio, in ordine alle quali sono previsti indennizzi diversi sotto il profilo del quantum. Perché siano applicabili detti indennizzi, in forza della generale previsione contenuta all'art. 14. co. 4 del regolamento citato, è richiesto - quale conditio sine qua non - che l'utente abbia “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.”. L'art. 13, al comma 1, ha cura di precisare poi che nelle fattispecie di disservizio di cui trattasi il calcolo dell'indennizzo “è effettuato tenuto conto della data di presentazione del

reclamo da parte dell'utente". Ora, nel caso in esame, l'utente si limita a dedurre di aver presentato nell'imminenza del disservizio diverse segnalazioni, di cui però non fornisce prova alcuna, per cui, al fine del calcolo dell'indennizzo dovuto deve assumersi quale dies a quo la data del 21.01.2020, ossia la data di presentazione dell'istanza di cui all'art. 5 del Regolamento della procedura, essendo questo il momento in cui di certo l'operatore è venuto a conoscenza del disservizio sofferto dall'utente. Tenuto poi conto che non è in contestazione la natura del malfunzionamento, trattandosi di interruzione completa del servizio, (per cui l'indennizzo è dovuto nella misura di 6 euro per ogni giorno di disservizio), e detratti i 4 giorni che in base alla carta dei servi l'operatore si riserva per risolvere i guasti tecnici, l'indennizzo va liquidato in complessivi euro 1014,00 (169 giorni x 6 euro). Sullo storno degli addebiti in fattura. La domanda va accolta. In conseguenza di quanto esposto nel punto che precede, deve essere riconosciuto all'utente il diritto allo storno di tutti gli addebiti eventualmente fatturati nei periodi di interruzione del servizio, atteso che, data la natura corrispettiva del rapporto contrattuale che si instaura tra utente ed operatore, detti addebiti, ove applicati, sarebbero indebiti, in ragione della mancata fornitura del servizio, ossia della controprestazione contrattualmente dovuta.

Per tutto quanto sopra esposto,

#### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

#### **DELIBERA Articolo 1**

1. Di accogliere parzialmente l'istanza della Sig.ra Cxxx L. nei confronti della società Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile-Teletu), disponendo per l'effetto che l'operatore: - è tenuto a pagare in favore dell'istante la somma di euro 1014,00 a titolo di indennizzo ex art. 6, co. 1, delibera n. 347/18/CONS; - è tenuto a stornare tutti gli importi eventualmente addebitati in fattura all'istante nel periodo di interruzione completa del servizio, ossia dal 07.11.2019 al 31.03.2020 e dal 30.09. all'11.01.2021.

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