

DELIBERA 405/2023/CRL/UD del 08/09/2023
Fxxx&HxxxCxxx SRL / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/524080/2022)

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 Fxxx&HxxxCxxx SRL del 12/05/2022 acquisita con protocollo n. 0153956 del 12/05/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, cliente della Vodafone Italia S.p.a., in persona del legale rappresentante pro tempore, Sig. B. S., esponeva di aver sempre avuto contatti difficoltosi con l'operatore, tanto che inizialmente, veniva stipulato un contratto a nome dello stesso Sig. S. B. e, successivamente, veniva richiesto il subentro contrattuale per la stessa linea telefonica e con la medesima ubicazione in Via A. di E. n.8, Roma, dell'azienda Food & Health Consulting S.r.l.. Già in data 12.5.21, l'utente scriveva a mezzo pec all'operatore al fine di sollecitare il subentro della suddetta società che, a distanza di oltre un mese, non era ancora stato posto in essere. Alla pec de quo, ne seguivano altre, in data 19.5.21, in data 26.5.21 con allegata la documentazione (già precedentemente inviata) necessaria per l'effettuazione ad opera di Vodafone del subentro, in data 18.6.21 ed in data 5.10.21, con cui l'utente reclamava l'addebito per Tv Box, servizio mai richiesto né tanto meno sottoscritto ed infatti, restituito dall'utente come da indicazioni del call center. In occasione della stipula, inoltre, veniva garantita all'utente una potenza Wifi adeguata alle sue necessità, cosa che non sarebbe mai avvenuta, dal momento che, nel corso dell'ultimo anno, si sarebbero verificate numerose interruzioni del servizio che avrebbero interessato sia la Wifi, che la rete fissa. Stante siffatto stato di cose, l'utente si vedeva costretto a inoltrare numerose segnalazioni, inizialmente presso il call center Vodafone, poi a mezzo pec, in data 10.11.21 ed in data 7.12.21, alle quali l'operatore non forniva risposta alcuna. A dire dell'odierno istante, l'operatore era ben a conoscenza delle problematiche denunciate, giustificate dallo stesso con la lontananza della cabina principale dall'impianto facente capo all'utente (800 metri) e per detto stesso motivo, sarebbero anche stati potenziati a cura dell'operatore, senza ulteriore aggravio di costi, i Giga del cellulare dell'utente. L'istante denunciava altresì che a causa di dette disfunzioni, la Società Food & Health Consulting S.r.l. avrebbe riportato gravi danni economici, la perdita di giornate lavorative e problematiche nei contatti con i clienti, danni che in fase di conciliazione, venivano indicati dall'utente in complessivi Euro 3.000,00. Pertanto, con pec del 17.12.21, l'utente afferma di essersi visto costretto a comunicare la disdetta del contratto per la linea Wifi e la rete fissa; detta disdetta non sarebbe stata altro che la conseguenza di quanto denunciato, vale a dire dei continui disservizi imputabili esclusivamente alla condotta colposa dell'operatore, tanto che nella pec de quo, l'utente dichiarava altresì la non accettazione di qualsivoglia eventuale addebito ad opera della Vodafone. Seguivano ulteriori pec, in data 20.12.21 ed in data

27.12.21 e soltanto a quest'ultima, veniva finalmente fornita risposta. All'udienza del 10.5.22, le parti dichiaravano che, alla luce di quanto emerso, nessun accordo risultava possibile. L'utente riduceva, in fase di conciliazione, la propria richiesta risarcitoria in Euro 1000,00, insistendo per la domanda di cancellazione della richiesta di pagamento da parte di Vodafone di Euro 155,06.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore eccepiva l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente, in quanto nessuna anomalia sarebbe stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'utente ed in particolare: "...Corre l'obbligo, oltre a ciò, porre nella massima attenzione la circostanza afferente alla carenza di prove a sostegno delle date effettive relative all'inizio ed alla fine dell'asserito periodo di disservizio subito dall'istante. Invero controparte si limita, meramente, ad indicare un arco temporale nel quale si sarebbero verificate varie tipologie di disservizi che, semplicemente, elenca in via del tutto generica ed approssimativa. Vodafone, pertanto, contesta fermamente le asserzioni della parte istante poiché 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. Né, tanto meno, l'utente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. Va ricordato, poi, che per giurisprudenza costante, sussiste la responsabilità dell'operatore qualora questi, a fronte di un disservizio lamentato dall'utente, non provi di aver gestito il disservizio nelle tempistiche previste dal contratto (art. 1218 c.c.). 4 Dall'altro canto, invece, incombe sull'utente l'onere probatorio. Nel caso di specie, quindi, tale onere non è stato assolto mancando, come detto, apposita documentazione a supporto di quanto affermato. È, quindi, palese il mancato adempimento da parte ricorrente all'onere probatorio ed all'onere di allegazione sullo stesso gravanti con conseguente violazione del diritto di difesa del gestore. -2.3 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, stabilisce che: "viceversa, non si ritiene di accogliere le richieste sub iii. e iv. in quanto al fascicolo non vi è prova che la società XXX, titolare del rapporto contrattuale con Telecom Italia S.p.A., abbia tempestivamente, ovvero in costanza di disservizio, segnalato la problematica all'operatore. In particolare, non è dimostrato l'invio del reclamo datato 4 aprile 2016, pertanto valgono le considerazioni costantemente espresse dall'Autorità secondo cui, in assenza di segnalazione/reclamo il gestore non può venire a conoscenza del disservizio

o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente; pertanto, l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorché venga segnalato il disservizio. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incombe l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi". La presenza di reclami è, altresì, dirimente ai fini della delimitazione del periodo da reputare eventualmente indennizzabile. In una recentissima pronuncia, difatti, l'Agcom, pur accogliendo in modo parziale le richieste di indennizzo dell'utente, le ha circoscritte proprio sulla base della presenza dei reclami: "tuttavia, benché l'istante lamenti la sospensione dei servizi a far data dal 10 dicembre 2016, il primo reclamo in atti è datato 7 marzo 2017, solo il 16 marzo seguente il Sig. XXX ha provveduto al pagamento parziale dell'insoluto e il 20 marzo 2017 ha depositato presso il CORECOM competente l'istanza per l'adozione di un provvedimento urgente di riattivazione della linea su rete Tiscali Italia S.r.l. Ciò stante, sebbene si ritenga Vodafone Italia S.p.A. responsabile della sospensione della linea in assenza di preavviso, l'individuazione del dies a quo ai fini del calcolo del relativo indennizzo non può coincidere con la data del 10 dicembre 2016 in quanto la rilevata inerzia dell'istante, a fronte del disservizio di cui si duole, contraddice la sussistenza di un interesse concreto all'ottenimento puntuale della prestazione. Pertanto, nonostante Vodafone Italia S.p.A. non abbia dimostrato il regolare funzionamento dei servizi nel periodo compreso dal dicembre 2016 al luglio 2017, si osserva che la documentazione depositata dall'istante non prova il contrario, ma anzi l'inoperosità dell'utente antecedentemente al mese di marzo 2017 rileva sotto il profilo del principio giuridico del concorso del fatto colposo del creditore di cui all'articolo 1227 del codice civile, espressamente richiamato anche nelle Linee Guida di cui sopra. Nel caso di specie, infatti, premesso che al fascicolo non risultano reclami aventi a oggetto contestazioni delle fatture insolute, può ritenersi che l'istante, creditore dell'indennizzo da inadempimento, non ha usato l'ordinaria diligenza per evitare la causazione del disservizio di cui si duole in quanto ha provveduto al pagamento parziale dell'insoluto solo nel mese di marzo 2017. Analoghe considerazioni 6 valgono in merito all'individuazione del dies ad quem. Infatti, nonostante l'utente adduca che sino al mese di luglio 2017 la linea non era stata riattivata, si rileva che dopo l'adozione del provvedimento temporaneo adottato dal CORECOM Campania, in data 28 marzo 2017, non risultano ulteriori reclami di disservizio; pertanto, nulla testimonia il persistere dello stesso". In virtù di quanto sopra esposto, pertanto, la domanda di indennizzo dovrà essere necessariamente rigettata. -2.4 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. Vodafone, infine, rileva l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente. Pertanto, in virtù di quanto statuito dall'art. 14, comma 4, della Delibera 347/18/CONS: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha 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." 7 -2.5 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)". L'operatore concludeva precisando che "Sotto il profilo amministrativo e contabile...l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 155,06".

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel merito, l'istanza può essere parzialmente accolta, nei termini seguenti. L'utente denuncia il ritardo da parte dell'operatore Vodafone, nella lavorazione della pratica di subentro della Società Food & Health Consulting S.r.l. al contratto già intestato al Sig. B. S.. Nonostante quanto assunto dall'operatore, secondo il quale l'utente non avrebbe fornito prova alcuna a sostegno della propria tesi, è possibile rinvenire in atti le numerose pec inviate dall'utente a Vodafone, proprio al fine di sollecitare il perfezionamento del

subentro della società nella titolarità del contratto in essere, non ancora effettuato dopo oltre un mese dall'inoltro della richiesta: pec del 12.5.21, del 19.5.21, del 26.5.21 (di questa l'utente indicava anche il numero di segnalazione ID399105439) e del 18.6.21. A tale proposito, Agcom con la Delibera n.136/10/CIR stabilisce che: "Qualora risulti provato, come nel caso di specie, che l'operatore non abbia rispettato i termini contrattualmente previsti per la lavorazione della domanda di subentro, deve riconoscersi il diritto dell'utente ad un indennizzo per il ritardo". Dello stesso tenore la Delibera del Corecom Lazio n.2/12,7 secondo la quale: "Il subentro consiste, notoriamente, in una variazione amministrativa del contratto, in base alla quale ad un utente (cedente) ne subentra un altro (cessionario o subentrante), debitamente autorizzato dal primo; ciò che cambia è l'intestazione del rapporto, che resta invariato nei suoi aspetti sostanziali (profilo contrattuale; ubicazione dell'utenza). Non esiste una specifica normativa, né di legge, né regolamentare, al riguardo, sicché dovrà farsi riferimento alla richiesta di subentro ed al contratto (nonché alle condizioni generali di contratto ed alla carta dei servizi specificatamente approvati) sottoscritto tra le parti, in particolare per valutare la fondatezza della doglianza relativa alla ritardata lavorazione della richiesta di subentro. Nel caso di specie, le condizioni generali di contratto prevedono un termine di 30 giorni per effettuare la variazione. Risulta provato che l'operatore non ha rispettato tale termine, perciò l'utente ha diritto al riconoscimento di un indennizzo. Con riferimento alla quantificazione dell'indennizzo, occorre considerare che il subentro si sostanzia, come detto, in una variazione amministrativa del contratto (modificazione dell'intestazione del rapporto), permanendo invariate le caratteristiche sostanziali del rapporto, con conseguente ridotto disagio dell'utente, rispetto alle fattispecie principali di disservizio per cui è previsto l'indennizzo (interruzione linea, mancata attivazione, malfunzionamento, etc.), perciò si ritiene di dover liquidare l'indennizzo per il ritardato subentro in via equitativa". Per l'effetto, per quanto riguarda la quantificazione dell'indennizzo, trova applicazione quanto prescritto dall'art.13 dell'Allegato A alla Delibera 347/18/CONS, che, al comma 7, stabilisce espressamente che: "Per le fattispecie d'inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento trovano applicazione, ai fini della definizione delle controversie, le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi simili, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento. Se non è possibile ricorrere all'applicazione in via analogica degli indennizzi previsti, l'indennizzo è computato secondo equità". Ciò considerato, si ritiene che l'indennizzo che Vodafone dovrà liquidare in favore dell'utente per il ritardo nella lavorazione della pratica di subentro della Food & Health Consulting S.r.l. al Sig. Silvio Borrello, possa essere determinato in via equitativa nella misura di complessive € 250,00. All'utente veniva inoltre addebitata una fattura per il servizio Tv Box, dalla medesima espressamente contestata a mezzo pec del 5.10.21, non avendone mai fatto espressa richiesta, né presso il call center Vodafone, né con la sottoscrizione di abbonamento alcuno, tanto da provvedere alla sua immediata restituzione come da indicazioni del call center stesso. Agcom, nella Delibera n.68/10/CIR, stabilisce che "qualora l'utente disconosca il contratto di attivazione di un'utenza, e l'operatore non sia in grado di esibire la prova dell'avvenuta sottoscrizione, deve disporsi lo storno delle fatture illegittimamente emesse. Devono infatti trovare attuazione le misure disposte

dall'articolo 7, comma 5, della direttiva di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, in forza del quale “fatti salvi i casi di inadempimento da parte degli utenti, gli organismi di telecomunicazioni non pretendono da questi alcuna prestazione corrispettiva in caso di attivazioni o disattivazioni di linee o contratti o di forniture di beni o servizi da essi non richiesti e provvedono, a loro cura e spese, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali pre-esistenti o al ritiro di detti beni. Tutti i costi, tra i quali quelli derivanti dal ripristino della precedente configurazione, sono a carico dell'operatore che ha disposto l'attivazione o la disattivazione della prestazione non richiesta dall'utente”. Conformi a detta Delibera: Agcom Delibera n.84/10/CIR Agcom Delibera n.12/11/CIR Agcom Delibera n.125/11/CIR Agcom Delibera n.155/11/CIR Agcom Delibera n.31/12/CIR. A tale proposito, l'Allegato A alla Delibera n.347/18/CONS, all'art.9 riconosce espressamente che “Nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti di non pagare alcun corrispettivo per tali servizi o di ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari a euro 5 per ogni giorno di attivazione”. Ciò nonostante, l'utente, pur avendo indicato la pec del 10.11.21 (di cui però non vi è traccia in atti) quale reclamo all'indebita attivazione del servizio non richiesto Tv Box da parte di Vodafone, non indica né il periodo di attivazione di detto servizio, né gli importi eventualmente addebitati, non si ritiene pertanto di poter procedere alla quantificazione dell'indennizzo in questione. La ricostruzione della vicenda fa emergere che l'utente lamenta, inoltre, che, in occasione della stipula del contratto con Vodafone, veniva garantita una potenza Wifi adeguata alle sue necessità, cosa che non sarebbe mai avvenuta dal momento che, nel corso dell'ultimo anno, si sarebbero verificate numerose interruzioni del servizio che avrebbero interessato sia la Wifi, che la rete fissa. Stante siffatto stato di cose, l'utente si vedeva costretto a inoltrare numerose segnalazioni, inizialmente presso il call center Vodafone, poi a mezzo pec, in data 10.11.21 (sia pec che call center) ed in data 7.12.21, alle quali l'operatore non forniva risposta alcuna. A dire dell'odierno istante, l'operatore era ben a conoscenza delle problematiche denunciate, giustificate dallo stesso con la lontananza della cabina principale dall'impianto facente capo all'utente e per detto stesso motivo, sarebbero anche stati potenziati a cura dell'operatore, senza ulteriore aggravio di costi, i Giga del cellulare dell'utente. Proprio in conseguenza di detto stato di cose l'utente, con la pec del 17.12.21, dava formale disdetta al contratto e poi, con le successive pec del 20.12.21 e del 27.12.21, ribadiva quanto in precedenza denunciato. L'operatore dal canto suo, rispondeva per la prima volta, soltanto alla pec del 27.12.21, (dalla pec consumerrec.o@pecvodafone.it) ammettendo l'avvenuto ricevimento in data 9.12.21 delle precedenti segnalazioni, nonché evidenziando quanto segue: “da attente verifiche effettuate sui nostri sistemi informatici è emerso che le infrastrutture di distribuzione nella sua zona presentano dei picchi di saturazione, di conseguenza nell'area relativa alla linea associata al numero fisso non è possibile garantire una performance migliore”, così confermando espressamente l'incapacità di Vodafone ad assicurare un servizio migliore di quello offerto. Ulteriore conferma dei disservizi lamentati dall'utente può essere fornita dalle registrazioni delle conversazioni che Vodafone fa con i propri clienti al momento dell'inoltro dei reclami e dei messaggi inviati dall'operatore sul cellulare dell'utente (349 82xxx, all'epoca appunto Vodafone).

Nel corso del presente contenzioso, l'utente ha anche autorizzato l'Agcom ad effettuare l'accesso ai messaggi, alle registrazioni ed alle pec intercorse, proprio al fine di consentirne l'accertamento della veridicità e del contenuto, non risultando possibile per il medesimo, il reperimento di detta documentazione in quanto eliminata dall'operatore al momento del passaggio ad altro operatore (trattasi anche dei messaggi con cui Vodafone assegnava i MBIT per la navigazione gratuita al fine di sopperire alla mancanza di Wifi della rete fissa). Pertanto, tutto quanto sopra esposto e considerato si ritiene che, contrariamente a quanto ex adverso assunto, l'utente abbia fornito le prove a sostegno di quanto denunciato, prove innanzi alle quali l'operatore si è semplicemente limitato ad eccepire la carenza probatoria, senza a sua volta, fornire documentazione alcuna a supporto delle sue controdeduzioni. Anzi, l'operatore nei propri atti, fa espresso richiamo alla Delibera n.59/18/CIR di Agcom, che però, non si ritiene possa trovare applicazione alla fattispecie in oggetto, riferendosi ad un caso ben diverso da quello per cui oggi è contenzioso, vale a dire, l'omessa prova del reclamo da parte di un cliente in costanza di disservizio con cui abbia tempestivamente segnalato la problematica. In tema di mal funzionamento, l'allegato A alla delibera n.347/18/CONS, all'art.6, comma 2, stabilisce che: "Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all'operatore, che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad Euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento". A quanto sopra, si ritiene di applicare anche il comma 3 dell'art.13 dell'Allegato A alla Delibera n.347/18/CONS, secondo cui: "Fatto salvo quanto stabilito dal comma 2, se l'utenza interessata dal disservizio è un'utenza affari, gli importi indicati a titolo di indennizzo e i limiti corrispondenti sono applicati in misura pari al doppio...". Il combinato disposto degli artt. 13 e 14, comma 4 della Delibera n.347/18/CONS precisa, inoltre, che "Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente" e, che il reclamo deve essere necessariamente caratterizzato, ai fini della liquidazione, da continenza, in termini di tempo rispetto al disservizio lamentato. Pertanto, nella fattispecie in oggetto, considerato che il primo reclamo che denuncia il disservizio è del 10.11.21 e la prima risposta dell'operatore è del 27.12.21, nelle more della rescissione del contratto richiesta dall'utente con pec del 17.12.21, si ritiene congruo l'indennizzo a favore dell'utente del complessivo importo di Euro 294,00 (Euro 6,00 per 49 giorni di disservizio). E' evidente pertanto, che la decisione da parte dell'utente di disdire il contratto stipulato con la Vodafone, formalizzata con la pec del 17.12.21 e poi ribadita con le pec del 20.12.21 e del 27.12.21, sia stata la diretta conseguenza della condotta inerte dell'operatore che, non solo non risolveva le problematiche più volte lamentate dall'utente, ma non si preoccupava neanche di rispondere ai reclami, con l'unica eccezione del reclamo del 27.12.21. Privo di fondamento alcuno sono pertanto le eccezioni sollevate dall'operatore che si limita ad invocare l'applicazione al caso de quo dell'art.1227 C.c. secondo cui: "...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". Si ritiene semmai più conferente alla fattispecie in oggetto, il riferimento alla Delibera Agcom n.155/11/CIR, che considera "illegittime le fatture emesse dall'operatore il quale, a fronte delle contestazioni sul malfunzionamento del servizio, nulla abbia provato, né in relazione alla corretta erogazione né in relazione alla correttezza degli addebiti fatturati". Conformi: Agcom Delibera n.15/12/CIR, Agcom Delibera n.49/12/CIR, Agcom Delibera n.77/12/CIR, Agcom Delibera n.88/12/CIR, Agcom Delibera n.117/12/CIR. A completamento di quanto sopra esposto, interviene la Delibera Agcom n.76/12/CIR, che sancisce che "devono essere considerate illegittime le fatture emesse dall'operatore successivamente alla disdetta contrattuale, e quindi in assenza di una fornitura del servizio da parte dell'operatore". Per l'effetto, l'utente non dovrà corrispondere a Vodafone l'importo richiesto di Euro 155,06. L'operatore dovrà infine rispondere all'utente del mancato riscontro ai numerosi reclami al medesimo inviati sia a mezzo call center che a mezzo pec. Come più volte sopra evidenziato, in atti non risulta alcun documento in grado di provare l'avvenuta risposta che, in base a quanto prescritto anche dall'art.8, comma 4 della delibera n°179 del 2003 CSP, deve essere in forma scritta, adeguatamente motivata e comprensiva degli accertamenti compiuti: "La risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta. La mancata o ritardata risposta al reclamo inviato, da cui è derivata per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle previsioni di cui all'art.11, comma 2, della delibera 179/03/CSP per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato". Le delibere Agcom sono chiare sul punto, evidenziando che "meritano l'accoglimento le istanze relative alla liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami" (Agcom nn.9/10/CIR, 13/10/CIR, 32/12/CIR, 58/12/CIR). L'utente ha pertanto diritto al pagamento di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo, per la cui determinazione, ci si riporta all'art.12 dell'allegato A alla Delibera n.347/18/CONS, che stabilisce espressamente che "L'operatore che non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere delle Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad Euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, sino ad un massimo di Euro 300,00". Si applica il tetto regolamentare in quanto il calcolo pro die risulta superiore a tale tetto. In relazione alle spese della procedura, considerato il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese, nonché il valore della controversia, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 50,00 a titolo di rimborso delle spese.

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 Fxxx & Hxxx Cxxx S.r.l. nei confronti della società Vodafone Italia S.p.a., che pertanto è tenuta a corrispondere l'importo complessivo di € 844,00, come descritto in motivazione, a annullare la fatturazione indebita pari ad € 155,06, nonché a corrispondere l'importo di € 50,00 a titolo di rimborso delle spese della procedura.

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), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, **08/09/2023**

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

f.to

Avv. Maria Cristina Cafini