

DELIBERA n°_56_

**XXXXXXXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/369698/2020)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 12/05/2021;

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 modificato 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;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il " Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (CORECOM);

VISTO il decreto del Presidente della Regione Siciliana n. 315 del 28 giugno 2017, istitutivo del Corecom attualmente in carica, integrato con successivi decreti del Presidente della Regione Siciliana n. 437 del 31 agosto 2017 e n. 457 del 11 luglio 2019;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome, prorogato fino al 31 dicembre 2021;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM. SICILIA, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, prorogata fino al 31 dicembre 2021, con la quale l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

VISTA l'istanza di XXXXXXXX del 22/12/2020 acquisita con protocollo n. 0543256 del 22/12/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito di numerose richieste di cessazione dell'utenza XXXXXXXX, da parte dell'istante sig. XXXXXXXX, Vodafone, in data 21.2.2020 ha invece cessato la linea XXXXXXXX (XXXXXXX il numero di sim associata) che non era oggetto della richiesta di recesso. Nonostante i diversi reclami la linea non è mai stata riattivata. Vodafone, nonostante l'errore, continuava a fatturare per l'utenza XXXXXXXX. Ciò ha causato evidenti problemi all'attività lavorativa e di studio dei componenti familiari. Per quanto descritto vengono quindi avanzate dall'istante le seguenti richieste: 1) Indennizzo per illegittima sospensione voce e dati dal 21.2.2020 al 28.5.2020 per un totale di € 1455; 2) Storno e rimborso delle fatture addebitate sulla linea sospesa durante la sospensione; 3) Storno e rimborso delle fatture emesse su linea XXXXXXXX dopo la disdetta; 4) Indennizzo per omessa risposta a reclami € 300.

2. La posizione dell'operatore

Il gestore Vodafone nel corso delle memorie depositate evidenzia, in primo luogo, che la numerazione XXXXXXXX era attestata su rete TeleTu. L'istante, tuttavia, nella richiesta di recesso della suddetta utenza, ha inviato apposita pec all'indirizzo Vodafone. Successivamente all'avvenuta disattivazione, il servizio clienti ha comunque gestito le richieste dell'istante comunicando che, al fine di riattivare la risorsa XXXXXXXX, era necessario eseguire una nuova attivazione per sovrascrivere il numero. Tuttavia, nessuna attivazione è stata posta in essere a tal fine da parte ricorrente. In data 21.5.2020, poi, il Sig. XXXXXXXX ha, in ogni caso, comunicato la volontà di disattivare l'utenza XXXXXXXX (cfr. all. 1). Nel merito, poi, si eccepisce che in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4, e cioè 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". 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, prosegue la memoria del gestore, 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. 1175c.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). Per tutto quanto esposto, Vodafone Italia S.p.a. reitera le eccezioni più sopra indicate, contestando, altresì, le affermazioni dell'utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e rimborso con conseguenziale, integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa.

3. Motivazione della decisione

A fronte di quanto lamentato dall'istante, la tesi difensiva del gestore non sembra per niente condivisibile. Innanzitutto la stessa affermazione di dover distinguere gli operatori che, al tempo dei fatti narrati, gestivano il servizio, tra la compagnia TeleTu e

la Vodafone, non ha ragione di essere, in quanto proprio quest'ultima acquisiva la gestione diretta dell'altra in tempi antecedenti ai fatti descritti e comunque ne regolava da sempre la gestione tecnica. Risulta altresì non condivisibile l'affermazione del gestore a riguardo la mancata volontà dell'istante di evitare gli accadimenti occorsi in ragione di una omessa ordinaria diligenza. E' chiaro che l'errore di disattivare una linea telefonica (per come richiesto) anziché un'altra, non può essere imputato all'istante che ha subito proprio questo comportamento, inaspettato, dal gestore. Tra l'altro la diligenza della parte istante è inequivocabilmente testimoniata dai reclami inoltrati allo stesso gestore per porre fine al disagio causato e per limitarne la durata. Cosa che la Vodafone non ha perseguito in maniera non giustificabile. Non si comprende inoltre quale siano le specifiche imputazioni mancanti nelle richieste di indennizzo, relativamente al contratto o alla carta dei servizi della clientela, a cui sempre il gestore fa appello per il rigetto delle pretese esposte dall'istante. Le stesse pretese dell'istante sono ben circostanziate da non essere confuse con l'ipotesi di risarcimento del danno così come inteso sempre dal gestore. Nella confutazione degli accadimenti, tra l'altro, il gestore non contesta nè il periodo di erroneo distacco della linea, nè la regolare emissione delle fatture, così come lamentato dall'istante, anche durante il periodo di assenza del servizio. Per quanto sopra esposto, si ritengono legittime le aspettative risarcitorie avanzate dall'istante senza alcuna eccezione. Pertanto: 1) viene accolta la richiesta di indennizzo per la sospensione illegittima dei servizi voce e fonia per il periodo 21 febbraio / 28 maggio 2020. In virtù di ciò, in applicazione del vigente Regolamento e del contestuale allegato A della Delibera 347/18/Cons - Art 5 comma 1 - per un importo di euro 1455,00; 2) viene accolta la richiesta di mancata risposta al reclamo da parte del gestore in applicazione dell'art. 12 sempre di quanto previsto dal predetto regolamento e contestuale allegato, nella misura massima applicabile pari a 300,00 euro, proprio perchè il gestore non ha fornito alcuna prova di aver risposto al reclamo inviato dall'istante ed allegato in piattaforma; 3) viene inoltre accolta la richiesta di storno delle fatture addebitate dal gestore all'istante sulla linea sospesa, per tutto il periodo di mancata fornitura dei servizi, nonchè di quelle addebitate successivamente alla disdetta. Nel caso in cui, tale somme fossero state già pagate da parte dell'istante sarà obbligo del gestore restituirle, in aggiunta agli indennizzi ad oggi accordati e pari complessivamente ad euro 1755,00.

DELIBERA

1. pagare all'istante XXXXXXXX la somma di euro 1755,00 quali indennizzi per le motivazioni espresse nel corso del presente provvedimento. Lo stesso gestore dovrà provvedere allo storno delle fatture addebitate dal gestore all'istante sulla linea sospesa, per tutto il periodo di mancata fornitura dei servizi, nonchè di quelle addebitate successivamente alla disdetta. Nel caso in cui, tale somme fossero state già pagate da parte dell'istante sarà obbligo del gestore restituirle, in aggiunta agli indennizzi ad oggi accordati e pari complessivamente ad euro 1755,00. Il pagamento de quo, dovrà essere

effettuato entro il termine massimo di 60 gg dalla pubblicazione del presente atto, mediante bonifico bancario sulle coordinate dell'istante : - Iban XXXXXXXXX -

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.

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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Palermo 12/05/2021

IL PRESIDENTE

