



DELIBERA N. 126/2022

[REDACTED] / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE -
TELETU)
(GU14/537843/2022)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 13/12/2022;

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;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 11/07/2022 acquisita con protocollo n. 0214856 del 11/07/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

in data 11 luglio 2022 l’istante, [REDACTED], in qualità di titolare dell’utenza [REDACTED] oggetto di contestazione, ha attivato la procedura di definizione della controversia ai sensi dell’art. 14 Allegato A alla Delibera n. 353/19/CONS, cui è stato attribuito il numero di procedura GU14/537843/2022. Nell’istanza di definizione parte

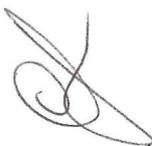


istante ha dichiarato: “Vodafone, senza che ve ne fossero i presupposti, e senza preavviso, ha sospeso i servizi di telefonia ed internet all’utenza telefonica (██████████) la sospensione è durata per 509 giorni consecutivi. Tale condotta ha anche determinato la perdita della titolarità del numero telefonico assegnato 13 anni prima. Vodafone, inoltre, non ha dato risposta ai reclami. I fatti sono meglio illustrati, e documentati, nell’allegata memoria, ove è ricordata anche l’assenza di precedenti tentativi di conciliazione per richiesta di indennizzi”. Quanto sopra esposto parte istante ha effettuato, nel formulario, la seguente richiesta: “La richiesta è di 9.235 €, con accredito sul conto corrente a lei intestato identificato da IBAN ██████████, specificando, nella memoria allegata in atti al formulario, che l’indennizzo è stato richiesto: a) per sospensione di due servizi telefonici (linea voce ed Internet); b) per perdita della numerazione; c) per mancata risposta ai reclami.

2. La posizione dell’operatore



L’operatore Vodafone Italia S.p.A. si è costituito nella procedura di definizione producendo, a suo favore, memoria difensiva ed un unico allegato nel termine previsto dall’art. 16 comma 2 del Regolamento Allegato A alla delibera n. 353/19/CONS e formulando, in via preliminare, eccezione di inammissibilità/improcedibilità della presente definizione: “... in quanto la problematica indicata dall’utente è stata già oggetto del procedimento di definizione GU14/399144/2021, avviato in data 24.2.2021 (cfr. all. 1)”. Nel merito ha, poi, formulato le seguenti conclusioni: “...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. In via subordinata, infine, Vodafone richiede che nella denegata e sin da ora contestata ipotesi di accertamento di responsabilità, con conseguente condanna al pagamento di eventuale indennizzo, la somma oggetto di delibera venga stornata dall’importo totale insoluto, ad oggi pari all’importo di euro 1.006,07”. Parte istante in data 8 ottobre 2022 ha depositato ulteriori scritti difensivi e, segnatamente, memoria di replica alla memoria di costituzione della società Vodafone Italia S.p.A., contenente ulteriore documentazione.



3. Motivazione della decisione

Considerato, pertanto, che l’intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. Va premesso che nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell’onere della prova fra le parti previste dal codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che, trattandosi nella maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all’art. 1218 cod. civ.. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, tipicamente l’utente, dovrà limitarsi a dedurre l’esistenza del contratto tra le parti ed il



suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. Premesso ciò, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. 1. Preliminarmente, in rito, l'eccezione di inammissibilità/improcedibilità della presente definizione sollevata dall'operatore Vodafone va disattesa. Già in sede conciliativa (procedimento UG/531819/2022 prodromico alla presente definizione) l'operatore, in data 24.06.2022, aveva formulato la medesima eccezione: "si richiede la pratica inammissibile in quanto il clt presenta istanza per la stessa materia del contendere del GU14/399144 conclusasi con mancato accordo". Su tale eccezione si era pronunciato il Corecom in data 30.06.2022 con il rifiuto dell'inammissibilità/improcedibilità atteso che: "L'eccezione di inammissibilità fa riferimento ad un GU14 e non ad un UG, inoltre il pure esistente UG/249731/2020 (prodromico alla definizione recante il numero GU14/399144/2021) fa riferimento ad una situazione differente". Pur essendovi connessione soggettiva tra le due procedure (quella recante il numero GU14/399144/2021 e quella presente recante il numero GU14/537843/2022) nonché parzialmente oggettiva, atteso che entrambe fanno riferimento alla medesima problematica, non può non evidenziarsi che nella prima definizione parte istante ha formulato la seguente richiesta: "Come riconoscimento del danno chiedo l'importo simbolico di 5.000 €. Chiedo inoltre che Vodafone sospenda l'emissione di fatture a me intestate per l'utenza telefonica [redacted] e provveda a stornare quelle già emesse per servizi non resi successivi al 24 febbraio 2020". Nella presente definizione, invece, parte istante ha richiesto il riconoscimento di un indennizzo per: a) sospensione di due servizi telefonici (linea voce ed Internet); b) perdita della numerazione; c) mancata risposta ai reclami. Vi è di più! La procedura di definizione recante il numero GU14/399144/2021 si è conclusa con provvedimento di archiviazione del Corecom del 25.01.2022 perché, tra l'altro: "... richieste eccedenti la domanda trattata dinanzi al Co.Re.Com. (ossia richieste di indennizzo) devono essere, invero, considerate improcedibili in quanto per le stesse non risulta assolto l'obbligo del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione ... Inoltre è inammissibile la richiesta di risarcimento del danno in questa sede". Provvedimento adottato, peraltro, recependo le eccezioni preliminari sollevate in tal senso proprio dall'operatore Vodafone nella memoria difensiva datata 06.10.2021 prodotta in atti in quella procedura. 2. Fatta questa premessa, la richiesta di indennizzo per la sospensione di due servizi telefonici (linea voce ed Internet) può trovare accoglimento entro i limiti e con le motivazioni che seguono. Come si evince dalla documentazione prodotta in atti dall'istante la linea voce e la linea dati (Internet) riconducibili all'utenza telefonica [redacted] contrattualizzata con Vodafone Italia S.p.A. sono state inopinatamente e colpevolmente interrotte dall'operatore - come puntualizzato dall'istante a pag. 5 della propria memoria di replica - a far data dal 24 febbraio 2020 [come da segnalazione n. 12655188 di pari data richiamata nella PEC di reclamo del 26 febbraio 2020 (prodotta unitamente alla ricevuta di consegna)] e non sono state più riattivate fino a conclusione del ciclo di fatturazione di cui alla fattura AN [redacted] 07 del 22.07.2021 con scadenza all'11.08.2021. Vane sono risultate le sollecitazioni rivolte in tal senso (ossia alla riattivazione dei servizi)



dall'istante all'operatore che non ha ottemperato neppure ai due provvedimenti temporanei emessi all'uopo dal Corecom [il primo in data 3 marzo 2020 (Fascicolo n. GU5/249734/2020) ed il secondo in data 20 aprile 2020 (Fascicolo n. GU5/265980/2020)]. Del pari priva di esito è risultata la diffida inoltrata dall'istante all'operatore con PEC del 15.04.2020 (prodotta unitamente alla ricevuta di consegna) in cui l'istante, dopo avere richiamato oltre al provvedimento temporaneo del Corecom del 03.03.2020 (rimasto inesitato) anche una ulteriore diffida ad adempiere del 17.03.2020 (non prodotta, però, in atti) ha diffidato espressamente la Vodafone ad astenersi dall'emettere la fattura relativa al bimestre in cui i servizi sono stati sospesi (rectius: interrotti). Perdurando, quindi, l'inadempimento da parte dell'operatore Vodafone nella riattivazione dei servizi, parte istante, in data 25 aprile 2020 ha sottoscritto un nuovo contratto di utenza telefonica con l'operatore WindTre per la cui attivazione, tuttavia, ha dovuto utilizzare una nuova linea telefonica con perdita della precedente numerazione (ossia del numero [REDACTED]). A fronte delle documentate contestazioni rivoltegli dall'istante l'operatore Vodafone nulla ha prodotto a sua discolpa essendosi limitato a sostenere (in carenza di documentazione a supporto dei propri assunti): "... di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata avendo mantenuto la linea attiva e correttamente funzionante sui propri sistemi" (pag. 2 della propria memoria difensiva), nonché : "...l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente" (pag. 5 della propria memoria difensiva). Non soltanto entrambi gli assunti sono smentiti dalla documentazione versata in atti dall'istante quanto poi il primo assunto è smentito, altresì, dalla circostanza di cui alla nota del 29.10.2021 allegata alla memoria di replica dell'istante ove leggesi: "... a far data dal 25 aprile 2020 Vodafone non dispone più nemmeno del doppino telefonico di collegamento all'utenza telefonica, indispensabile per garantire i servizi che ha illegittimamente sospeso ... A decorrere dal 25 aprile 2020, infatti, quel doppino è utilizzato da Wind per una diversa utenza telefonica, sempre intestata alla scrivente [REDACTED]". Nota cui l'operatore non ha replicato. La disciplina di settore impone di valutare la correttezza della condotta degli operatori di comunicazioni elettroniche nei confronti degli utenti, e tale condotta rileva sia in fase di esecuzione del contratto, sia in fase di trattative precontrattuali. Gli utenti hanno diritto ad un'informazione chiara ed esauriente circa le offerte commerciali e le condizioni economiche e tecniche dei servizi offerti; l'applicazione delle condizioni contrattuali deve avvenire secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e lealtà valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli (art. 4 allegato A alla delibera Agcom n. 179/03/CSP). Sul punto va, altresì, sottolineato come, sempre in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni di cui alla Delibera Agcom 179/03/CSP, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Sul punto giova, altresì, rammentare il costante orientamento Agcom e dei Corecom regionali, secondo il quale, nell'ipotesi di disservizi, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze o problematiche tecniche o difficoltà ad esso non imputabili e in questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nella



risoluzione del disservizio e, altresì, di essersi diligentemente attivato per rimuovere eventuali ostacoli amministrativi e/o tecnici incontrati, in adempimento ai propri oneri informativi onde non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo 'formale' ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c. e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore. Stante, quindi, l'acclarato inadempimento da parte dell'operatore Vodafone nella riattivazione dei servizi di telefonia (linea voce ed Internet) pur regolarmente contrattualizzati consegue che spetta all'istante lo storno integrale delle fatture emesse da Vodafone Italia S.p.A. e non pagate dall'istante a far data dalla fattura n. AM [REDACTED] 8 con scadenza all'11 maggio 2020 dell'importo di €. 103,97 e fino alla chiusura del ciclo di fatturazione portato dalla fattura AN [REDACTED] 7 del 22.07.2021 con scadenza all'11.08.2021 dell'importo di €. 174,31. Con ritiro, altresì, da parte dell'operatore Vodafone, a proprie cure e spese, della pratica di recupero del credito asseritamente vantato nei confronti dell'istante per insolvenza di quest'ultima. In ordine, poi, alla quantificazione dell'indennizzo, diversamente da quanto richiesto dall'istante, non trova applicazione, nel caso di specie, il disposto dell'art. 5, comma 1, Regolamento in materia di indennizzi (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS) che disciplina l'indennizzo per la sospensione o cessazione amministrativa del servizio. Come indicato dalla stessa istante nella PEC di reclamo del 26 febbraio 2020, ove si fa riferimento ad un "guasto", e successivamente precisato sempre dall'istante a pag. 5 della propria memoria di replica ove sub lettera a) è scritto: "... Vodafone Italia S.p.A. ha sospeso, anzi interrotto, i servizi di telefonia ed Internet all'utenza telefonica [REDACTED]", trova, invece, applicazione, nella fattispecie de qua il disposto dell'art. 6, comma 1, Regolamento in materia di indennizzi (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS) che disciplina l'ipotesi "di completa interruzione del servizio" [nel caso di specie di due servizi telefonici non accessori (linea voce ed Internet)]. Ed ancora, sempre diversamente da quanto richiesto dall'istante detto indennizzo può essere riconosciuto per il solo periodo intercorrente tra la data del 26 febbraio 2020 (ossia la data del primo reclamo scritto) ed il 25 aprile 2020, data di sottoscrizione del nuovo contratto di telefonia (linea voce ed Internet) con l'operatore WindTre, ossia per 58 giorni. Ciò in quanto: a) - l'indennizzo per l'interruzione dei servizi a far data dal 25 aprile 2020 e fino a cessazione del ciclo di fatturazione (luglio 2021) è assorbito dallo storno integrale della posizione debitoria (ossia delle fatture non pagate) già riconosciuto all'istante; b) - il disservizio, in termini di mancata utilizzabilità di una linea telefonica (linea voce ed Internet) da parte dell'istante è cessato, per l'appunto, con la sottoscrizione del nuovo contratto di telefonia in data 25 aprile 2020; c) - per ammissione della stessa istante: "... a far data dal 25 aprile 2020 Vodafone non ha più avuto la disponibilità del doppino telefonico di collegamento all'utenza telefonica, indispensabile per garantire i servizi che ha illegittimamente sospeso ... A decorrere dal 25 aprile 2020, infatti, quel doppino è utilizzato da Wind per una diversa utenza telefonica, sempre intestata alla scrivente



Giuseppina Ferrara". Trattandosi di due servizi non accessori (linea voce ed Internet) spetterebbe, pertanto, all'istante un indennizzo complessivo di €. 696,00 (€. 6,00 al giorno x 58 gg. x 2 servizi). L'uso del condizionale è d'obbligo atteso che, nella fattispecie in esame, ai fini della quantificazione di detto indennizzo da questo importo deve essere detratto l'importo di €. 103,97 portato dalla fattura n. AM [REDACTED] 8 con scadenza all'11 maggio 2020 anch'essa non pagata dall'istante ed oggetto di storno. L'operatore Vodafone Italia S.p.A. è perciò tenuto a corrispondere alla parte istante l'importo complessivo di €. 592,03 ai sensi dell'art. 6, comma 1, Regolamento in materia di indennizzi (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS). 3. La richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami non può trovare accoglimento. E' orientamento costante di questo Corecom - condiviso da AGCOM - sull'applicazione dell'art.12, Allegato A alla delibera n.347/2018/CONS, di non riconoscere l'indennizzo per mancata o tardiva risposta al reclamo nel caso di riconoscimento dell'indennizzo principale in quanto tale richiesta risulta assorbita dall'indennizzo stesso. Analogamente è a dirsi per i reclami successivi a quello del 26 febbraio 2020. 4. La richiesta di indennizzo per perdita della numerazione può essere, invece, parzialmente accolta. Stante il perdurare dell'inadempimento da parte dell'operatore Vodafone Italia S.p.A. nella riattivazione dei servizi telefonici (linea voce ed Internet) dallo stesso colpevolmente interrotti, parte istante in data 25 aprile 2020 ha sottoscritto un nuovo contratto di utenza telefonica con l'operatore WindTre per la cui attivazione, tuttavia, ha dovuto utilizzare una nuova linea telefonica con perdita della precedente numerazione (ossia del numero [REDACTED]). Detta perdita, disciplinata dall'art. 10, comma 1, del Regolamento in materia di indennizzi (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS), nel caso di specie è indennizzabile a far data dall'anno 2014 (il primo per il quale parte istante ha prodotto prova scritta della titolarità del numero [REDACTED] ossia la fattura Vodafone n. AE [REDACTED] 29 del 20.12.2014) fino all'anno 2020 (data di cessazione dell'utilizzo del predetto numero) ossia per 7 anni di titolarità. Spetta perciò all'istante, ai sensi del citato articolo 10 comma 1 del Regolamento in materia di indennizzi di cui all'allegato A della Delibera Agcom n. 347/18/cons. , l'indennizzo complessivo di €. 700,00 (settecento,00);

DELIBERA

Articolo 1

1. La società Vodafone Italia S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza dell'11/07/2022, è tenuta a: A) procedere allo storno integrale delle fatture emesse nei confronti dell'istante, a far data dalla fattura n. AM [REDACTED] 8 con scadenza all'11 maggio 2020 e fino alla chiusura del ciclo di fatturazione portato dalla fattura AN [REDACTED] 7 del 22.07.2021, con scadenza all'11.08.2021 e con ritiro da parte dell'operatore Vodafone, a proprie cure e spese, della pratica di recupero del credito vantato nei confronti dell'istante per insolvenza di quest'ultima; B) corrispondere all'istante per i motivi di cui in premessa l'indennizzo omnicomprensivo di €. 1.292,03 (Euro milleduecentonovantadue/03), oltre agli interessi legali dalla data di presentazione



dell'istanza di definizione e sino al saldo effettivo, entro il termine di 60 giorni dalla data di notifica del presente atto, mediante bonifico bancario/assegno circolare all'istante. Ogni ulteriore richiesta di indennizzo è rigettata per i motivi di cui in premessa. L'operatore VODAFONE è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto.

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

La Relatrice del Comitato
Avv. Carolina Persico

La PRESIDENTE
Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente
Dott. Alfredo Aurilio

