



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. ^{32/2022}

(GU14/401401/2021)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 17/03/2022;

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 02/03/2021 acquisita con protocollo n. 0107691 del 02/03/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante dichiara che “1. Il Sig. [REDACTED] è titolare da circa 15 anni dell’utenza telefonica contraddistinta con il nr. [REDACTED] con gestore Vodafone negli ultimi anni (offerta Special 1000 per ricaricabile). 2. In data 8.3.2019 il deducente, Sig. [REDACTED] aderiva, presso il negozio Vodafone sito in [REDACTED], ad una promozione Vodafone per l’acquisto di un telefono LG K9 pagabile in rate mensili con vincolo fino alla data dell’8.3.2021 e da utilizzare con la pregressa, e già in corso, offerta Special 1000 per ricaricabile. 3. Con racc. del 22.5.2020, pervenuta a Vodafone il giorno



27.5.2020, il deducente richiedeva, come contrattualmente previsto, il recesso anticipato dalla suddetta promozione con contestuale richiesta di pagamento in unica soluzione delle rate residue relative al menzionato telefono LG K9. 4. In data 22.6.2020, Vodafone, senza fornire alcun riscontro alla citata raccomandata, e diversamente dalla richiesta ivi contenuta, provvedeva, inopinatamente ed illegittimamente, in aperta violazione della normativa vigente in materia, alla totale cessazione e chiusura della linea telefonica suddetta, cagionando gravissimo disagio e danno, posto che l'utenza veniva utilizzata anche per lo svolgimento dell'attività di giornalista professionista da parte del Sig. [REDACTED]. Dal 22.6.2020 veniva, infatti, negata al riferito utente la possibilità di utilizzare il suo storico numero di rete mobile. 5. Per effetto di detta illegittima condotta, il Sig. [REDACTED] rimasto privo (senza alcun preavviso) della propria utenza telefonica mobile, era costretto a rivolgersi, al fine di limitare i danni, ad altro operatore (nella specie Iliad) per avere la disponibilità di una nuova linea telefonica; in detta occasione veniva richiesta, ovviamente, anche la portabilità del numero già in uso ([REDACTED]). 6. Con enorme sorpresa, però, si apprendeva dal nuovo gestore che non era stato possibile effettuare la richiesta portabilità in quanto negata da Vodafone dal momento che quest'ultima – senza che l'utente avesse mai richiesto la cessazione e chiusura della sim [REDACTED] - aveva cessato e disattivato il numero [REDACTED] costringendo, per l'effetto, il deducente a cambiare il proprio numero di telefono storico. 7. A riscontro della gravità della condotta di Vodafone, va inoltre rilevato che l'illegittima riferita disattivazione avveniva nonostante il sempre puntuale rispetto da parte del [REDACTED] ai propri obblighi di pagamento ed addirittura dopo pochi giorni dal pagamento da parte di quest'ultimo di euro 20,00 (avvenuto il 17.6.2020) per il rinnovo dell'offerta Special 1000; circostanza questa che dimostra, altresì, il fatto che l'utente non aveva mai richiesto la cessazione del numero di telefono per cui è causa. 8. In data 6.7.2020, il Sig. [REDACTED] inoltrava a Vodafone rituale reclamo per i fatti qui esposti senza, tuttavia, ottenere alcun riscontro. 9. In data 13.11.2020 veniva depositata da parte del deducente rituale istanza di conciliazione presso il Corecom Campania, attraverso la piattaforma "conciliaweb". 10. In data 18.2.2021 si celebrava l'udienza, dinanzi al Conciliatore [REDACTED], che si concludeva con verbale negativo. Tanto premesso, il Sig. [REDACTED] rappresentato e difeso dall'Avv. [REDACTED] - considerato che la numerazione è andata persa per evidente responsabilità dell'operatore Vodafone che con condotta illegittima, senza alcuna richiesta dell'utente di cessazione della linea telefonica e senza alcun preavviso, ha fatto perdere al Sig. [REDACTED] la titolarità del suo numero telefonico storico, cagionando con ciò notevole danno" e chiede l'indennizzo di euro 1800,00 per: 1) indennizzo di legge previsto dall'art. 10 di cui all'allegato A Delibera nr. 347/18/Cons pari, nella fattispecie, ad euro 1.500,00, posto che detto numero era in uso da oltre 15 anni; 2) indennizzo di legge dovuto per la mancata risposta al reclamo di cui sopra ai sensi dell'art. 12 cit. Delibera, pari ad euro 300; 3) costi e le spese per il presente procedimento e con riserva di agire nei modi e forme di legge per il risarcimento di ogni ulteriore danno subito e subendo per effetto della perdita del numero di cellulare storico. Ed allega la seguente documentazione: 1) istanza di conciliazione del 13.11.20; 2) note a sostegno della istanza di conciliazione; 3) Raccomandata A/R del 22.05.20; 4) ricarica Vodafone del 17.06.20; 5) reclamo del 6.7.20; 6) verbale di mancato accordo conciliazione; 7)



fattura per utenza [REDACTED] del bimestre giugno-agosto 2013; 8) memoria illustrativa del 2.03.2021; 9) mandato difensivo.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, in data 12.10.2021, ha prodotto una memoria difensiva esponendo quanto segue:” -2.1 In via preliminare si eccepisce l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste, anche economiche, formulate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione. Invero, eventuali domande eccedenti la richiesta trattata dinanzi al Co.Re.Com., dovranno essere considerate necessariamente improcedibili poiché per le stesse non risulta assolto l'obbligo del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione. 2 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. -2.2 Vodafone evidenzia, nel merito, l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore del Sig. [REDACTED]. L'odierna convenuta, difatti, rileva che nel mese di maggio 2020 è stata ricevuta apposita missiva da parte dell'utente con la quale quest'ultimo ha espressamente richiesto il “recesso anticipato del contratto con pagamento dell'importo residuo in un'unica soluzione” per il dispositivo LG K9, associato alla sim [REDACTED]. Non essendo presente, quindi, alcuna indicazione esplicita sulla volontà di migrare e/o mantenere il numero de quo, la summenzionata richiesta è stata interpretata come richiesta di disattivazione della sim [REDACTED]. Per mero tuziorismo difensivo, inoltre, si precisa che per la sim [REDACTED] è presente una unica richiesta di migrazione in data 24.6.2020 la quale, invero, è stata in realtà rifiutata per incongruenza ICCD / MSISDN (cfr. all. 2). In virtù di quanto sopra esposto, pertanto, la domanda di indennizzo avanzata dovrà essere rigettata. -2.3 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”. 3 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. Né, tanto meno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. -2.4 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 4 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). -2.5 Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto." ed ha allegato la seguente documentazione: 1- recesso; 2- schermata migrazione REPLICHE Con memoria tempestivamente depositata l'utente ha articolato le seguenti repliche: "Il Sig. [REDACTED] come in atti rappresentato e difeso, in replica a quanto dedotto da Vodafone Italia SpA con relativa memoria del 12.10.2021, che qui si impugna e contesta integralmente siccome infondata in fatto e diritto, con il presente atto controdeduce e replica quanto segue: 1. Del tutto infondata è l'avversa dilatoria eccezione di stile di inammissibilità ed improcedibilità delle domande proposte nell'ambito del presente procedimento dal Sig. [REDACTED] 1.1 Invero, contrariamente a quanto eccepito da Vodafone Italia SpA, le domande e richieste che il Sig. [REDACTED] ha proposto nell'ambito del presente procedimento sono esattamente le stesse formulate da quest'ultimo nel precedente e prodromico procedimento di conciliazione UG/353195/2020 di cui alla relativa istanza del 13.11.2020. 1.2 Il dato è facilmente riscontrabile dalla documentazione agli atti (cfr Ali.ti 1-2) da dove emerge la coincidenza sia delle causali e titoli posti a base della presente domanda sia delle relative richieste: A) pagamento indennizzo per perdita di numerazione; B) pagamento indennizzo per mancato riscontro al reclamo del 6.7.2020; precisando, su tale ultima richiesta, che alla data di deposito dell'istanza di conciliazione, detto indennizzo ammontava ad euro 192,50, mentre, alla data di deposito dell'istanza di definizione (2.3.2021) detto importo raggiungeva la soglia massima di euro 300,00, come previsto dall'art. 12 Delibera nr. 347/18/Cons. 2. Nel merito, si evidenzia, in limine, che Vodafone riconosce di avere chiuso e disattivato la sim del Sig. Primicerio relativa al suo numero storico [REDACTED] sostenendo, però, di avere correttamente interpretato la comunicazione di recesso del 22.5.2020 inviata da quest'ultimo e quindi di avere correttamente operato, disattivando la suddetta sim. 2.1 L'assunto è manifestamente infondato dal momento che, come si evince dal chiaro tenore letterale del contenuto della citata missiva, il Sig. [REDACTED] con la riferita nota del 22.5.2020, ha inteso disattivare la sola promozione che era in corso relativa all'acquisto del telefono LG K9, tanto ciò è vero che: a. Detta promozione viene richiamata esplicitamente



nell'oggetto della raccomandanda ("telefono n. [redacted] promozione 2019 telefono LGK9 - richiesta di recesso anticipato"); b. Nella premessa della raccomandanda si fa poi nuovamente riferimento a detta promozione, specificandone ogni dato ed indicando, testualmente, che "in data 8.3.2019 ho firmato - presso negozio Vodafone in [redacted] codice rivenditore 27031.08231 - contratto relativo alla promozione Vodafone di un telefono cellulare LG K9 ... "con scadenza in data 08.03.2021 c. Il Sig. [redacted] richiedeva, quindi, di utilizzare la formula del recesso anticipato del suddetto contratto con pagamento dell'importo residuo in un'unica soluzione. d. A riscontro del fatto che non vi è mai stata richiesta di disattivazione della citata sim soccorre, poi, l'ulteriore significativa circostanza rappresentata dalla ricarica di euro 20,00 - ed accettata da Vodafone - che il Sig. [redacted] ha effettuato sulla riferita sim in data 17.6.2020 (All.4). E' evidente che se - come sostiene Vodafone - il Sig. [redacted] con la raccomandanda del 22.5.2020, avesse richiesto la cessazione a chiusura del suo numero, mai avrebbe successivamente effettuato una ricarica. 2.2 E', dunque, da escludere nella maniera più assoluta che il Sig. [redacted] con la suddetta raccomandanda del 22.5.2020 abbia richiesto la disattivazione della sim e del suo storico numero di cellulare [redacted] avendo quest'ultimo semplicemente richiesto di far cessare la promozione in corso con pagamento del residuo prezzo del telefono LGK9. 2.3 Alcuni rilievi riveste inoltre la circostanza dedotta da Vodafone secondo cui la richiesta di migrazione sarebbe stata rifiutata per incongruenza iccd/msisdn in quanto Vodafone, avendo, come visto, disattivato la sim, ne ha impedito in ogni caso la migrazione; tale pretesa incongruenza sarebbe stata infatti facilmente emendabile laddove Vodafone non avesse disattivato la sim. 3. Infondata è l'ulteriore avversa eccezione, sempre di stile, di inammissibilità di pretese richieste risarcitorie. 3.1 Come facilmente rilevabile, il Sig. [redacted] non ha proposto alcuna istanza di risarcimento danni (riservandosi ogni relativa azione in separata sede), avendo domandato soltanto il riconoscimento degli indennizzi previsti dalle disposizioni normative e dalle delibere dell'Autorità, esattamente in ossequio all'art. 20 della Delibera 353/2019/Cons richiamata da Vodafone ed erroneamente invocata da quest'ultima a riscontro delle proprie tesi. 4. Parimenti infondata è, infine, anche l'ulteriore avversa generica eccezione secondo cui l'utente nulla avrebbe fatto al fine di evitare il verificarsi dell'evento. 4.1 Sul punto riesce difficile concepire come il Sig. [redacted] avrebbe potuto evitare che Vodafone facesse cessare la sua linea telefonica, dal momento che tale cessazione è avvenuta arbitrariamente e, cosa ancor più grave, senza alcun preavviso da parte di Vodafone. 4.2 Il Sig. [redacted] anzi, con condotta diligente, non appena si è reso conto che il suo storico numero di telefono non era più attivo, ha subito attivato altra sim, presso altro operatore, al fine di limitare i danni arrecati da Vodafone e richiedendo altresì la migrazione del riferito numero, negata però da Vodafone come dalla stessa pure riconosciuto. 5. Mette conto rilevare, infine, che Vodafone nulla eccepisce in merito alla contestata mancata risposta al reclamo del 6.7.2020; confermando, così, che detto reclamo non ha mai avuto alcun riscontro. 6. Devono, pertanto, ritenersi sussistenti e provati i fatti costitutivi posti a base della presente domanda: a) Perdita numero storico; b) Mancato riscontro al reclamo. Tutto quanto sopra rilevato,



e nel riportarsi per tutto quant'altro all'istanza introduttiva, alla memoria illustrativa del 2.3.2021 nonché alla documentazione agli atti versata, il Sig. [REDACTED] come in atti rappresentato e difeso, CHIEDE che codesto On.le Corecom, rigettata ogni avversa richiesta, ordini a Vodafone Italia Spa il pagamento in favore del deducente Sig. [REDACTED] A) dell'indennizzo di legge, dovuto per la perdita del numero storico per cui è causa, previsto dall'art. 10 di cui all'allegato A Delibera nr. 347/18/Cons pari, nella fattispecie, ad euro 1.500,00, posto che detto numero era in uso da oltre 15 anni; B) dell'indennizzo di legge dovuto per la mancata risposta al reclamo di cui sopra ai sensi dell'art. 12 cit. Delibera, pari ad euro 300. Il tutto oltre ai costi e le spese per il presente procedimento e con riserva di agire nei modi e forme di legge per il risarcimento di ogni ulteriore danno subito e subendo per effetto della perdita del numero di cellulare storico.”

3. Motivazione della decisione

Sulla base di quanto dedotto e documentato in atti da parte dell'istante ed alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte per i motivi di seguito precisati. L'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento Allegato A alla Delibera n. 353/19/CONS ed è pertanto proponibile ed ammissibile. L'Autorità ha convocato udienza per esperire ulteriore tentativo di conciliazione, conclusasi con esito negativo. La richiesta sub. 1) è meritevole di accoglimento. Invero, l'istante con la allegazione della raccomandata A/R del 22.05.2020 ha effettivamente provato che con tale missiva ebbe a chiedere il “recesso anticipato” del contratto relativo alla promozione Vodafone ad oggetto il telefono cellulare LG-K9, associato alla sim [REDACTED] con relativo obbligo ad utilizzare la rete Vodafone con l'offerta Special 1000. E', pertanto, evidente che l'istante facesse riferimento al contratto di cui alla premessa della medesima missiva (id est, “ contratto relative alla promozione Vodafone di un telefono cellulare LG-K9 ...con relativo obbligo ad utilizzare rete Vodafone con l'offerta Special 1000”) e non formalizzava alcuna richiesta di disattivazione della sim [REDACTED]. Pertanto, alla luce di quanto innanzi esposto, l'Autorità ritiene che la domanda è fondata e debba essere riconosciuto l'indennizzo di cui all'art. 10 del. 347/18/CONS. In ordine alla determinazione dell'ammontare dell'indennizzo si precisa quanto segue: l'istante nel formulario alla base della presente procedura di definizione ha rappresentato, anche ai fini della determinazione dell'importo dell'indennizzo, che il denunciato disservizio determinava la perdita della numerazione telefonica ad egli in uso da oltre 15 anni. Se è vero che il periodo di utilizzo della numerazione Telefonica (15 anni) è stato in parte provato dall'istante, a mezzo della produzione al fascicolo documentale della fattura relative al bimestre giugno-agosto 2013, è altrettanto vero che su questo specifico punto alcuna contestazione è stata formalizzata dalla parte convenuta. Pertanto, all'istante deve essere riconosciuto l'indennizzo massimo di euro 1500,00 (MILLECINQUECENTO/00) ai sensi dell'art. 10 del.347/18/CONS La richiesta sub 2) non è meritevole di accoglimento poichè assorbita dal riconoscimento dell'indennizzo principale. Parimenti non meritevole di accoglimento è la richiesta sub.3). Sul tale specifico punto, la adita



Autorità rileva che l'istante non ha fornito i documenti giustificativi relativi alle spese necessarie per la procedura in esame, ai sensi dell'art. 20 co.6 del Reg. All.A alla Delibera n. 353/19/CONS, peraltro, la procedura è totalmente gratuita e la nomina del legale è soltanto facoltativa;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'operatore VODAFONE ITALIA SPA, in parziale accoglimento dell'istanza, è tenuto a corrispondere all'istante per i motivi in premessa l'indennizzo massimo previsto di euro 1500,00 (MILLECINQUECENTO/00) ai sensi dell'art. 10 del.347/18/CONS mediante bonifico/assegno circolare all'istante nel termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto. Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per i motivi in premessa.

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.

IL PRESIDENTE
Dott. Domenico Falco

IL DIRIGENTE AD INTERIM
Dott. Alfredo Aurilio