

**DELIBERA n°\_119\_**

**XXXX XXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)  
(GU14/427226/2021)**

**IL CORECOM SICILIA**

NELLA seduta del 17/11/2021;

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 XXXX XXXX del 24/05/2021 acquisita con protocollo n. 0237573 del 24/05/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

Il 20.04.2020, l'istante XXXX XXXX, lamentava a Vodafone, tramite pec, che dal novembre 2019 subiva malfunzionamenti alla linea voce e adsl sul n. XXXX XXXX. In particolare, avendo richiesto un provvedimento d'urgenza (GU5/221000/2019), chiedeva che gli fossero riattivati i servizi voce e adsl. Tale reclamo non trovava soluzione. Tuttavia, Vodafone fatturava i servizi come se questi fossero attivi e funzionanti. Con altra pec, inviata il 11.06.2020, veniva reiterato quanto detto ma, purtroppo, nessuna soluzione ai guasti veniva prontamente eseguita da Vodafone. Seguiva un altro reclamo con pec del 09.07.2020 soprattutto per l'urgenza di collegarmi alla rete con la scuola dei figli, visto il momento emergenziale in cui si trovava l'intera Nazione ed al contempo veniva contestata la fattura n. AM11853540, periodo aprile-giugno 2020 di €. 93,98, ritenendola illogica ed ingiustificata, proprio per la mancanza dei servizi come sopra lamentati. Nessun riscontro positivo veniva dato dal gestore. Considerato che Vodafone non si determinava ad attivare e riparare la linea, non avendo più la possibilità dei collegamenti ad internet, la stessa istante, chiedeva il passaggio della numerazione XXXX XXXX a TIM S.p.A., in data 10.07.2020. Per un non meglio precisato motivo Vodafone poneva una condotta ostruzionistica alla migrazione, e non liberava la linea. Con reclamo pec del 24.09.2020 veniva quindi intimato a Vodafone la liberazione della linea, atteso che il 10.07.2020 era stata già inoltrata la di migrazione a TIM. Anche in questo caso non si aveva riscontro positivo. Rimanendo senza servizi essenziali, soprattutto nel periodo emergenziale, l'istante afferma che veniva inviata la disdetta a Vodafone, e ciò in data 30.09.2020. Nonostante la disdetta, e nonostante il pagamento delle le fatture per i periodi interessati dai disservizi, ancora oggi, la Vodafone, evidenzia sempre l'istante, ha fatturato costi successivi alla disdetta, ( fattura n. AM19906102, del 21.10.2020 di €. 10,00 e n. AM23904380, del 19.10.2020, €. 10,00, quali costi fissi del periodo 16 agosto-15 ottobre e 16 ottobre-15dicembre). Per quanto esposto viene quindi richiesto, dalla proponente il contenzioso : 1)Storno insoluti; 2) indennizzo di €. 3.240,00 per malfunzionamento voce e adsl e per mancata ottemperanza al GU5, dal 20.04.2020 al 29.01.2021 (270 giorni); 3) indennizzo di €. 2.280,00 per

mancata migrazione numero XXXX XXXX, dal 10.07.2020 al 28.01.2021 (190 giorni); 4) indennizzo di €. 300,00 per mancata/inadeguata risposta ai 4 reclami scritti; 5) ritiro della pratica recupero crediti; 6) rimborso di €. 300,00 spese procedura. In totale ammontano 6120,00 euro.

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

In via preliminare, la Vodafone, in qualità di gestore chiamato in causa, eccipisce 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. 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. Proseguendo, Vodafone, evidenzia l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore della Sig.ra XXXX XXXX, difatti, pone in rilievo di aver correttamente gestito, con esito positivo, tutte le segnalazioni e le aperture di ticket tecnici inoltrate dall'istante. A detta del gestore quindi, non si ravvisano, quindi, errori nella fornitura dei servizi di quibus. Viene inoltre precisato, come emerge anche dal procedimento ex art. 5 del Regolamento Agcom, che la problematica lamentata era afferente solo al servizio voce e, quindi, era necessario eseguire da remoto un reset della Vodafone Station. Peraltro, parte istante, oltre a confermare di aver risolto la criticità, affermava in tale occasione di non voler sostituire il dispositivo, come suggerito, poiché in fase di migrazione verso altro gestore. Quanto sopra, poi, è stato altresì comunicato all'utente mediante apposito riscontro al reclamo. In forza di ciò, quindi viene chiesto il rigetto integrale della richiesta di indennizzo di euro 3.240,00 avanzata dalla Sig.ra XXXX XXXX per l'asserita e non provata presenza di disservizi dal 20.04.2020 al 29.01.2021. Le memorie della Vodafone proseguono ritenendo priva di rilievo giuridico, altresì la richiesta di indennizzo di euro 2.280,00 per la lamentata mancata migrazione del numero XXXX XXXX, dal 10.7.2020 al 28.1.2021, eccependo innanzitutto che la summenzionata problematica rientra, in ogni caso, nella competenza esclusiva dell'Agcom, tenendo comunque a precisare che come si evince dal prospetto di migrazione allegato alla presente memoria difensiva, per entrambe le richieste di migrazione inserite nei sistemi condivisi tra gli operatori ha correttamente adempiuto alle notifiche di fase 2, unico obbligo ricadente in capo all'operatore donating. Nessuna responsabilità, quindi, può essere ravvisata nell'operato di Vodafone in virtù di quanto documentato. Peraltro, come previsto normativamente, gli oneri afferenti alla migrazione ricadono principalmente in capo al gestore recipient, ovvero Tim. Per mero tuziorismo difensivo, inoltre, viene posto 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. 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 virtù di quanto sopra esposto, pertanto, la domanda di indennizzo avanzata dovrà, a parere della Vodafone, essere necessariamente rigettata. 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. 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. In ultima analisi viene eccepito 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 per come previsto dall'art. 1227 c.c., che statuisce: "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). Sotto il profilo amministrativo e contabile Vodafone precisa che l'utente è attualmente attivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 636,73.

Per tutto quanto sin qui 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. 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 636,73.

### **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente, viene respinta, l'eccezione, posta dal gestore, circa la mancata rispondenza delle richieste avanzate nel primo e nel secondo grado del tentativo di conciliazione, in quanto da verifica effettuata, le stesse richieste sono giudicate coincidenti.

Per quanto ancora attiene l'eccezione posta dal gestore, circa la titolarità di questo Corecom, a trattare la materia riguardante la mancata migrazione della linea, si ritiene legittima e pertanto, così come annunciato alle parti, nel corso dell'ultima udienza di discussione, la materia viene stralciata dalla trattazione e per la stessa, non verrà posto in essere alcun giudizio.

L'analisi dei fatti prosegue quindi in relazione ai restanti fatti evidenziati dalle parti contrapposte. Circa la segnalazione, evidenziata dall'odierna proponente, dei disservizi occorsi fin dal 2019, si rileva come risulti fondata la memoria difensiva del gestore, il quale anche tramite allegati in piattaforma dà prova di avere gestito correttamente le segnalazioni inoltrate dalla cliente. In archivio Corecom, lo stesso GU5 - provvedimento di urgenza - a suo tempo inoltrato, risulta ottemperato, senza ulteriori contestazioni da parte istante.

Gli stessi reclami allegati dalla proponente il giudizio, invero, riguardano anche la mancata disdetta, nonché le fatturazioni non dovute sia per il termine del contratto sia per la mancanza dei servizi fruiti. A tali lamentele non viene fornita risposta da parte del gestore e pertanto si ritiene che la relativa richiesta di indennizzo per mancato riscontro ai reclami sia fondata, ai sensi dell'art. 12 comma 1 dell'allegato A alla delibera 347/18/Cons, nella misura massima di euro 300,00. Per quanto attiene le richieste di indennizzo/storno/rimborso avanzate dall'istante circa la disdetta del contratto non operata, della fatturazione non dovuta per cessazione del contratto, si ritiene che sia accoglibile, nella misura di ordinare al gestore lo storno di tutto l'insoluto esistente, nonché il ritiro della pratica di recupero crediti, senza oneri per l'istante. Si evidenzia infatti che, non è previsto, ad esempio, alcun indennizzo nell'attuale Regolamento di valutazione, per la mancata o ritardata disdetta del contratto telefonico, piuttosto è contemplato il rimborso o lo storno delle somme pretese dal gestore per quanto fornito. Vengono inoltre respinte le richieste avanzate per il rimborso delle spese di procedura in quanto non motivate e non supportate da lacuna documentazione probatoria e fiscale, rammentando sempre la gratuità dell'attivazione stessa del procedimento ed il suo svolgimento attraverso la piattaforma telematica.

## DELIBERA

1. la Vodafone Italia spa, in ragione della controversia con la signora XXXX XXXX, per quanto sopra evidenziato, storerà tutto l'insoluto esistente, così come riportato dal gestore nel corso della sua memoria difensiva per un importo pari a 636,73 euro , relativo alla numerazione oggetto di odierna trattazione, nonché, provvederà al ritiro della pratica di recupero crediti, senza oneri per l'istante. Lo stesso gestore Vodafone Italia spa, dovrà provvedere a pagare un indennizzo di euro 300,00 in favore dell'istante XXXX XXXX ai sensi dell'art 12 comma 1 e 2 dell'allegato A alla Delibera 347/18/Cons, per la ritardata/mancata omessa risposta ai reclami inoltrati dalla controparte. Il pagamento di tale somma, dovrà avvenire entro 60 gg dalla pubblicazione del presente provvedimento, mediante bonifico bancario sull'Iban comunicato dall'istante n. ITXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX .

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 17/11/2021*

IL PRESIDENTE

