

DELIBERA N. 148/2022

**[REDACTED] / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE -
TELETU)
(GU14/421497/2021)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 20/09/2022;

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 legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.”*;

VISTO l’accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato Accordo Quadro 2018, nuovamente prorogato con delibera n. 374/21/CONS, recante *“Proroga dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni”*;

VISTA la convenzione per il conferimento e l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 19/12/2017;

VISTA la delibera n. 6/2021 del Co.Re.Com. Basilicata avente ad oggetto: *“Accettazione proroga al 31 dicembre 2022 della convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, Consiglio regionale della Basilicata e Comitato Regionale per le Comunicazioni della Basilicata”*;

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”, di seguito denominato Regolamento, come, da ultimo, modificata dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 05/05/2021 acquisita con protocollo n. 0211052 del 05/05/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Il sig. [REDACTED] quale titolare di un contratto di linea mobile avente N. [REDACTED] con Vodafone S.p.A, mediante formulario UG 405923 del 2021 si rivolgeva al Co.re.com. di Basilicata lamentando il blocco indebito della propria promozione, con particolare riguardo all’utilizzo del traffico dati dal 14 febbraio 2021 sino al 15 marzo 2021, così importando per quest’ultimo un evidente pregiudizio legato anche al mancato utilizzo della linea per fini lavorativi.

L’utente, inoltre, precisava che tale blocco volontario compiuto dall’operatore fosse dovuto ad un uso illecito della promozione.

Per quanto dedotto, l’istante chiedeva quindi il rimborso dall’Operatore di quanto indebitamente patito sia a titolo di calo di fatturato, che per il danno morale complessivamente individuato in euro 3.000,00.

All’udienza di conciliazione svoltasi il 5.05.2021, dinanzi al funzionario Co.re.com. responsabile del procedimento, veniva redatto un verbale di mancato accordo.

Pertanto, in data 5.05.2021 l’utente depositava un’istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. di Basilicata.

Nella predetta istanza, il sig. [REDACTED], riportandosi al formulario UG, chiedeva:

i) Il rimborso-indennizzo di tutti i danni subiti individuati in complessivi euro 3.000,00.

2. La posizione dell'operatore

L'Operatore Vodafone Italia S.p.A. faceva pervenire la memoria difensiva, datata 24.06.2021, nella quale rappresentava precipuamente l'inammissibilità/illegittimità delle richieste risarcitorie dell'utente, esulando dalla competenza dell'autorità adita.

Evidenziava, inoltre, nel merito che lo stesso non avesse rispettato le condizioni di uso lecito e corretto previste dal contratto, all'uopo versando l'accordo contrattuale, pur ritenendo la doglianza tardiva essendo decorsi oltre trenta giorni dall'avviso fatto.

Precisava, che la velocità prevista dal piano tariffario di riferimento fosse stata comunque ripristinata in data 14.4.2021.

Infine, si duoleva dell'assenza di reclami formali indirizzati ai recapiti indicati in contratto e precisamente alla casella postale 190 -10015 Ivrea (TO), o sul sito www.vodafone.it o ancora nell'apposita "area contattaci", risultando così precluso ogni indennizzo economico in favore dell'utente in quanto legato alla prima segnalazione effettivamente compiuta nei confronti dell'Operatore.

Di conseguenza, la Vodafone Italia S.p.a. in tale memoria insisteva per il rigetto delle odierne richieste, poiché inammissibili ed illegittime ed in ogni caso infondate in fatto ed in diritto.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento, ed è, pertanto, validamente proponibile.

L'utente si duole dell'inutilizzabilità del traffico Dati sulla Sim avente n. [REDACTED] dal 14 febbraio 2021 al 15 marzo 2021, a seguito di una sospensione amministrativa per assunte violazioni contrattuali.

Sul punto, quindi, occorrerebbe preliminarmente valutare il contratto stipulato, le condizioni indicate nell'offerta accettata dall'utente, nonché verificare le comunicazioni effettuate all'Utente.

Tuttavia, agli atti dell'odierna controversia risultano prodotte dall'operatore le sole condizioni generali dei servizi, senza il piano tariffario prescelto e senza il dettaglio traffico della Sim con i quali confortare la versione offerta dal sig. [REDACTED]

Inoltre, dalla disamina della memoria di costituzione è proprio la Vodafone S.p.a. a riconoscere candidamente la sospensione del servizio per una non meglio specificata violazione contrattuale, ovvero utilizzo illegittimo della Sim.

Ad ogni buon conto deve considerarsi che, anche, al fine di instaurare un dialogo con l'utente, come più volte sottolineato dall'Autorità, che per sua natura non nasce paritario, l'operatore ha l'onere di fornire all'utente una spiegazione analitica in risposta alle sue domande ed ai reclami, e nel caso di specie, emerge incontrovertibilmente tale omissione da parte dell'Operatore, sebbene quest'ultimo apoditticamente asserisca di aver effettuato tali comunicazioni.

Per quanto dedotto la preliminare eccezione di inammissibilità non può trovare accoglimento.

Infatti, sempre in via preliminare, circa la richiesta di risarcimento danni, occorre rilevare che sia la quantificazione, che la liquidazione del danno, esulano dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie "ove riscontri la fondatezza dell'istanza, ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a fare 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 dalle delibere dell'Autorità". Resta salva la possibilità delle parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno (art. 20, commi 4 e 5 dell'Allegato A alla delibera n. 353/19/CONS).

In merito, giova richiamare l'orientamento formatasi sul punto, secondo il quale "Se nell'istanza è formulata una richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo dal parte dell'operatore e del conseguente indennizzo a prescindere dal nomen iuris indicato dalla parte" (Delibera n. 529/09/CONS e Delibera Agcom 173/11/CONS).

In tal senso, anche diversi Corecom, "Qualora le richieste risultino formulate in maniera non del tutto rispondente a ciò che possa ritenersi rientrante nell'oggetto di valutazione del Corecom, potranno essere reinterpretate ogni qual volta sia possibile, secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare"ad ogni buon conto, come da giurisprudenza costante, sia di questo Corecom, che dell'Agcom, ogni richiesta esorbitante, deve essere ricondotta nell'alveo degli indennizzi previsti dalla Carta dei Servizi e del contratto".

Il principio di tutela del contraente più debole deve comunque condurre alla rettifica delle istanze inesatte, con la conseguenza che le domande di risarcimento danni devono essere quantificate come domande di indennizzo contrattuale (Delibera Corecom Emilia-Romagna n. 63/2017).

Alla luce di quanto sopra, nel caso di specie, l'istanza formulata, pur palesandosi quale richiesta di risarcimento danni, in applicazione del richiamato criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore (cfr. Delibera Corecom Emilia-Romagna 23/12).

Giungendo così al merito della questione prospettata deve rilevarsi che la descrizione dei fatti fornita dall'utente quanto all'assenza di linea Dati relativamente al periodo individuato dal 14 febbraio 2021 al 15 marzo 2021 non viene confutata dalla documentazione prodotta dal gestore, pertanto, quest'ultimo avrà diritto ad indennizzo pari ad euro 6,00 per ciascun giorno di assenza di linea, ossia per complessivi 29 giorni e così per euro 174,00 (centosettantaquattro,00) ex art.6, comma I, del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera n. 347/18/CONS.

Per quanto detto l'unica domanda proposta dell'utente può essere solo parzialmente accolta limitatamente all'importo innanzi individuato, restando la salva la possibilità di adire l'Autorità giudiziaria competente per il risarcimento del danno.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e della documentazione prodotta dalle parti, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED] si propone, in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 5.5.2021 dal sig. [REDACTED], che l'Operatore provveda:

- a corrispondere, a mezzo bonifico ovvero assegno circolare non trasferibile, all'utente la somma di euro 174,00 (centosettantaquattro,00) per assenza di linea Dati relativamente al periodo individuato dal 14 febbraio 2021 al 15 marzo 2021 ex art.lo 6, comma 1, del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera n. 347/18/CONS.

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.

Potenza, 20/09/2022

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra

