

DELIBERA N. 47/2024

**XXXXXXXXXXXXXXXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/443992/2021)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 7/5/2024;

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 la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “*Corecom Puglia*” al Dott. Giuseppe Musicco; VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di XXXXXXXX XXXXXXXX del 20/07/2021 acquisita con protocollo n. 0314409 del 20/07/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

PRESO ATTO dell'attività istruttoria della funzionaria Arianna Abbruzzese;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo affari per servizi di telefonia fissa e linea dati, rappresenta: «Con PEC del 20.11.20 si richiedeva la tempestiva riattivazione delle linee 08xxxxxx85 (voce), 08xxxxxx52 (FAX) e dei servizi di accesso ad internet da postazione fissa (link. n. 3436210), inaspettatamente inibiti anche al traffico entrante con effetto dal giorno 17.11.20. In argomento, in pari data si prendevano contatti con il n. 800227755 (op. 45630) per palesare un presunto guasto di linea, ricevendo in risposta che il servizio era stato sospeso in ragione di una fattura insoluta. E così, come da indicazioni ricevute, si contattava il n. 800011810, il quale confermava la versione precedentemente ricevuta ed apriva una segnalazione di ricontatto mediante la quale si avrebbe avuto contezza delle fatture insolute, posto che risultavano scoperti 16 conti telefonici, di cui l'ultimo in scadenza al 26 novembre p.v., ignaro l'utente. In proposito, l'operatore rammentava l'esistenza di due PEC di preavviso, datate rispettivamente 13 e 17 novembre 2020, che non erano evidentemente state ancora visualizzate, avendo il mio assistito consuetudine di verificare la mail certificata ogni decade del mese, atteso che a norma della costituzione in mora, qualsiasi fornitore osserva il canonico termine di 15 giorni prima di avviare riscossioni coattive. Del pari, sembra appena il caso di accennare che in ossequio alle condizioni generali di contratto, non aveva luogo la preventiva sospensione del servizio in uscita, circostanza confermata anche dal reparto del credito, limitazione che lo avrebbe altrimenti allertato in ordine ad una esposizione che ignorava. Ciò detto, si rappresenta pure che da una disamina della PEC (allegato 1 formulario UG), non risultava inviato alcun precedente preavviso, perlomeno nel periodo compreso tra il 2018 ed il 2020, rilevazione che farebbe pensare ad un bug di sistema in qualche modo correlato ad una precedente protezione amministrativa della linea. Si potrebbe difatti rimemorare che con nota del 29.06.17 (allegato 2 formulario UG), depositata nell'ambito del procedimento AGCOM avviato con istanza prot. 20170043017 del 21.06.17, Vodafone provvedeva a riattivare le linee ed a bloccare future sospensioni, fintantoché non fossero tacitate le reciproche pretese. Orbene, con riguardo alle intese predette, convenute con verbale d'udienza del 10.10.17 (allegato 3 formulario UG), si era raggiunto non già un accordo sul pregresso, bensì delineato il prosieguo del rapporto, che prevedeva la sospensione dei pagamenti in favore della compagnia, perlomeno sino a compensazione delle somme concordate. E così, in data 11.10.17 veniva richiesto lo storno della disposizione SEPA della fattura scaduta il 10.10.17 (allegato 4 formulario UG), essendo stato concordato l'annullamento della debitoria ex ante in essere, nonché il riaccredito di €200,00 sulle fatture in successiva emissione. Effettivamente, il concordato riaccredito aveva luogo sulle fatture del 15.11.17 e del 10.01.18, ancorché la fattura emessa il 07.03.18, palesando un rialzo

dei canoni di abbonamento, obbligava l'istante a notificare una PEC in data 05.04.18 (allegato 5 formulario UG). Orbene, con nota del 19.04.18, Vodafone comunicava la non fondatezza del reclamo e conseguentemente la correttezza della fatturazione, malgrado non accludesse al riscontro alcun supporto documentale che riprovasse l'assunto. Stando così le cose, il 20.04.18 si inviava una richiesta di estrazione dell'informativa economica contrattuale (allegato 6 formulario UG), affinché si potesse avere contezza di quanto enunciato con la citata nota di riscontro. In tutta risposta, il 04.05.18 la compagnia inviava una copia della "Proposta di Abbonamento Offerta Vodafone Partita IVA", che si sostanziava di n. 7 pagine PDF evidentemente prive di qualsivoglia allegato che rimandasse alle condizioni commerciali convenute, alla quale facevano seguito una comunicazione PEC ed una ordinaria del 24.05.18 identiche alla prima, ovverosia corredate unicamente dal predetto PDF. Nel contempo, si rappresenta che le fatture intanto emesse il 07.03.18 ed il 08.05.18, quest'ultima parimenti afflitta dal citato rincaro, pur rimanendo insolute non innescavano alcuna attività di sollecito di Vodafone. Invero, una parvenza di normalizzazione degli attributi commerciali sembrò palesarsi con la fattura del 06.07.18, posto che il canone di abbonamento "Vodafone ADSL Relax" era stato rideterminato in €74,91 bimestrale, in luogo del precedente corrispettivo di €103,80, a riprova che le contestazioni mosse a tal proposito fossero motivate. Ed effettivamente sembrerebbe che di apparenza si trattasse, atteso che le successive tre fatture, datate 06.09.18, 07.11.18 ed 08.01.19, si posizionavano a metà strada tra la citata presunta normalizzazione ed i corrispettivi ex ante in essere. Sul punto, giova ribadire con forza che per tutto il 2019 e per tutto il 2020, fatta eccezione per il conto telefonico del 08.01.19, Vodafone interrompeva l'emissione dei conti telefonici, come risulta per tabulas dal programma di fatturazione elettronica in uso al ricorrente (allegato 7 formulario UG). Parimenti, nel medesimo prolungato lasso temporale, presumibilmente in ragione della protezione amministrativa azionata nell'ambito del succitato procedimento AGCOM, ovvero in ragione di altre disposizioni cautelative avviate in risposta alle doglianze mosse dall'utente, nessuna attività di recupero del credito veniva azionata dalla compagnia. Difatti, escludendo le due recenti notificazioni PEC (allegato 1 formulario UG), certamente inosservanti del congruo preavviso se rapportate all'interruzione del servizio occorso a distanza di appena 4 giorni, si rappresenta che nelle more non era stato notificato alcun ulteriore preavviso, né telefonico, né tantomeno formale. Di talché potevano essere in corso controlli amministrativi finalizzati a normalizzare l'attributo contrattuale, ovvero è plausibile che Vodafone sia incorsa in un incaglio informatico di sistema, poi celermente rimosso senza darne contezza e senza formulare proposte di adempimento che fossero conformi al dispositivo in materia di periodicità della fatturazione. A norma dell'art. 4 della deliberazione n. 418/07/CONS, si ritiene infatti doveroso rammentare che l'operatore avrebbe dovuto indicare il motivo per il quale la fatturazione era avvenuta in ritardo, inviare il dettaglio dei corrispettivi oggetto di ritardato addebito, nonché concedere facoltà di ottemperare in modalità rateizzata per un periodo di durata almeno pari al ritardo dell'invio. Ne discende che la temeraria sospensione del servizio, anche al traffico entrante, fosse quantomeno eccessiva, posto che in assenza di fatture, in assenza di solleciti di pagamento ed in contesto di reclami pendenti, Vodafone avrebbe dovuto perlomeno osservare maggior accuratezza. A

riguardo, come comunicato dal reparto del credito, sembrerebbe che la convenuta avesse inviato alcuni preavvisi all'indirizzo <g.xxxxxxx@vodafone.it>, ancorché l'accesso a tale account fosse già interrotto per ignote ragioni, malgrado le rimostranze consegnate con PEC il 05.11.18 e del 19.11.18 (allegati 8 e 9 del formulario UG), il cui mancato riscontro faceva effettivamente supporre che l'operatore si stesse prodigando per operare un ripristino di conformità del malfermo rapporto di cui trattasi. Di contro, si evidenzia invece che alla data del 20.11.20 le utenze fossero isolate e che l'istante fosse in attesa del ricontatto telefonico del reparto del credito, che avrebbe dovuto avere luogo entro 48 ore dalla segnalazione del 17 u.s. in apice richiamata, anche al fine di tenere copia delle fatture insolute, atteso che di tali 16 documenti fiscali, dieci non erano stati recapitati. Stando così le cose, il 17.12.20 l'utente richiedeva la portabilità delle utenze dedotte in contratto, che al postutto veniva finalizzata il 21.01.21, ovvero a distanza di oltre 2 mesi dalla totale inibizione delle stesse». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste : I) indennizzo per la sospensione amministrativa dell'utenza, computata al parametro di €15,00 pro die per ogni servizio non accessorio, ovvero voce (08xxxxx85), FAX (08xxxxx52) ed accesso ad internet da postazione fissa (link n. 3436210), così per €45,00 pro die calcolati dal 17.11.20 sino al 21.01.21 (data ripristino delle utenze con altro operatore), poiché sospese ingiustificatamente in assenza di congruo preavviso (4 giorni data PEC). II) indennizzo per omesso riscontro ai reclami del 05.04.18, del 20.04.18, del 05.11.18 e del 19.11.18 e del 20.11.2020. III) indennizzo per la mancata fruizione del servizio "Vodafone mail", assimilabile alla fattispecie della perdita della numerazione, si richiede la liquidazione di €400,00 per il 2019 ed €400,00 per il 2020, per complessivi €800,00; IV) indennizzo per profilo tariffario non richiesto, da calcolarsi dal 06.01.18 (periodo di riferimento della fattura del 07.03.18) sino al 21.01.21, al parametro di €2,50 pro die, per giorni 1112, per complessivi €2780,00.

2. La posizione dell'operatore

Nelle proprie memorie, il convenuto gestore rappresenta: «Vodafone evidenzia, in primis, la palese 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 del Sig. Xxxxxxx e nella relativa fatturazione. È, difatti, opportuno porre in rilievo che, diversamente da quanto ex adverso dedotto, nessun accordo tra le parti è stato raggiunto sul prosieguo del rapporto con annessa 2 sospensione dei pagamenti in favore della compagnia fino alla compensazione delle somme concordate. Difatti, come ictu oculi manifesto, il verbale di accordo del 10.10.2017 ha previsto, unicamente, lo storno delle somme insolute alla data della sottoscrizione nonché un indennizzo di euro 200,00 (cfr. all. 1). Nessuna pattuizione, quindi, è stata concordata tra le parti per la prosecuzione del rapporto contrattuale. 2.2 Si precisa, ad ogni buon conto, che la decisione assunta dal Sig. Xxxxxxx di interrompere del tutto il pagamento delle fatture emesse nel triennio 2018 - 2021, per un importo totale insoluto di euro 2.038,82, è assolutamente illegittima ed arbitraria, essendo del tutto evidente che l'avvenuta contestazione di alcune voci non poteva comunque giustificare l'integrale omesso pagamento dei documenti contabili

emessi dal gestore, nei quali erano comprese voci non contestate ed in cui era registrato ingente traffico telefonico. Quanto sopra è affermato dalla delibera AGCOM 664/06/CONS, laddove esplicitamente si assume che “[...] L’utente che ha presentato formale reclamo all’operatore in merito all’addebito di un singolo bene o servizio, anche supplementare, può sospendere il pagamento fino alla definizione della procedura di reclamo. L’utente è comunque tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione.”. Tale principio, inoltre, come noto, è stato più volte ribadito anche dalla recente giurisprudenza. In particolare, la recentissima sentenza n. 2436/17 - resa dal Tribunale di Roma in analogo giudizio incardinato da un altro utente nei confronti di Vodafone - ha affermato il principio per cui “Il rifiuto [di pagare le fatture] non poteva, tuttavia essere giustificato, come lo stesso XXXX assume, a compensazione dei disagi fino a quel momento sopportati, per i quali pure si accingeva a reclamare l’indennizzo nel procedimento amministrativo ed i maggiori danni davanti all’Autorità Giudiziaria. Invero, la mera riduzione di funzionalità della linea telefonica avrebbe giustificato esclusivamente una iniziativa giudiziaria per il proporzionale accertamento della minore utilizzabilità della linea telefonica e eventualmente del conseguente pregiudizio, ma non lo autorizzava a procedere in via di autotutela al rifiuto di pagare l’intero corrispettivo della somministrazione, eccezionalmente ammesso solo in caso di totale inadempimento, a mente dell’art. 1460 c.c., pure in presenza di contratto che lo obbligava al pagamento delle fatturazioni senza riserve”. A fronte quindi del manifesto inadempimento del cliente al pagamento delle fatture, la sospensione del servizio telefonico sarebbe comunque stata legittimamente effettuata dall’operatore conformemente anche a quanto previsto nelle condizioni generali di contratto il cui art. 6.3 "Mancato pagamento delle fatture" prevede espressamente che "In caso di omesso pagamento entro 15 giorni dal termine indicato in fattura Vodafone avrà la facoltà di sospendere parzialmente il Servizio (impedendo le chiamate in uscita con eccezione delle chiamate di emergenza di cui all’art. 5.2 secondo e terzo paragrafo, nonché il roaming internazionale e il roaming satellitare). In caso di omesso pagamento entro 30 giorni dal termine indicato in fattura, Vodafone potrà sospendere il servizio integralmente. In caso di omesso pagamento entro 45 (quarantacinque) giorni dal medesimo termine, Vodafone potrà risolvere unilateralmente e di diritto, il Contratto ai sensi dell’art.1456 del c.c....” (cfr. all. 2). Vodafone, inoltre, rileva di aver altresì inviato i relativi preavvisi di sospensione, in ossequio alla normativa di settore (cfr. all. 3).

-2.3 A ciò si aggiunga che, in virtù di quanto previsto dalle suddette condizioni, le singole fatture emesse possono essere comunque contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione. In assenza di contestazioni, quindi, la fattura si intende accettata da parte dell’utente, come confermato dalle suddette condizioni. A sostegno di tale ultima eccezione, va richiamata una recentissima pronuncia del Co.Re.Com. Puglia (Del. N. 22 del 17/04/2017) in cui viene statuito, quale motivazione del rigetto dell’istanza di definizione della controversia, che: “la richiesta di storno della fattura debitoria non può essere accolta poiché agli atti non emergono contestazioni in ordine agli importi addebitati: si rammenta che è onere dell’utente sporgere reclamo onde consentire all’Operatore di eseguire le attività necessarie per la verifica e la rettifica delle somme contabilizzate”. Ancora, deve evidenziarsi l’infondatezza della domanda nel caso di reclami tardivi. In tal caso, difatti, non è possibile produrre i dettagli del traffico

telefonico e dati che possono giustificare la legittimità degli addebiti in fattura e dimostrare l'effettuazione di traffico, concretandosi in tal modo una lesione del diritto di difesa del gestore. Infatti, per motivi legati alla tutela della riservatezza dei dati, gli stessi possono essere conservati per un periodo di tempo non superiore ai sei mesi. Agcom, del resto, si è espressa recentemente in tal senso, con la determina n. 49/15/DIT la quale ha statuito, in aderenza a quanto disposto dall'art. 123 del codice della Privacy, che: "gli operatori telefonici, in presenza di una contestazione scritta possono conservare il traffico relativo all'ultimo semestre, e pertanto, dovendo consentire agli stessi l'esercizio pieno del proprio diritto di difesa, le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo". Fondamentale, quindi, si rivela essere il reclamo il quale ha la funzione, allo stesso tempo, di contestazione per l'utente e di avvertimento verso il Gestore al fine di permettergli le verifiche del caso e, se dovuti, gli eventuali rimborsi o storni. Parimenti rilevante è il diritto di difesa dell'operatore, costituzionalmente garantito come per ogni soggetto il quale non deve essere in nessun caso leso. Per permettere, quindi, al Gestore un esercizio pieno del proprio diritto di difesa, l'AGCOM ha inteso limitare le uniche fatture che possono essere prese in considerazione per eventuali controlli e/o verifiche a quelle emesse negli ultimi 6 mesi dalla data di presentazione del reclamo scritto. Per completezza, inoltre, sempre in tema di reclamo, è opportuno ribadire che, in forza di quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto di Vodafone, l'utente ha in ogni caso l'onere di presentare reclamo per addebiti non riconosciuti entro 45 giorni dal ricevimento della fattura, al fine di permettere all'operatore gli opportuni controlli. In tal senso, invero, si sono, altresì, espressi il Tribunale di Milano ed il Tribunale di Roma, rispettivamente, con le sentenze n. 12054/12 e n. 9292/12, considerando come accettate le fatture non contestate. Per mera completezza difensiva, si riafferma che la presenza di reclami e segnalazioni su disservizi o altro assume, infatti, un peso dirimente ai fini dell'accoglimento delle istanze. Ci si riporta sul punto all'esauritiva raccolta di pronunce dell'Agcom che corroborano l'orientamento ormai consolidato secondo cui gli indennizzi – laddove accertata la responsabilità del gestore – vanno riconosciuti a partire dalla prima segnalazione provata agli atti dalla parte istante (Delibere n. 38/12/CIR, n. 22/13/CIR, n. 89/15/CIR, n.65/15/CIR, n. 22/16/CIR). Va menzionata la Del. 165/15/CIR, in cui viene rilevato che "non avendo l'utente mai inviato alcun reclamo all'operatore, nemmeno dopo aver ricevuto le prime fatture che sono a tutt'oggi ancora insolute, alcuna responsabilità può rinvenirsi in capo alla società telefonica che, ignara dell'esistenza di eventuali problemi, ha continuato ad emettere le fatture fino alla disdetta del contratto intervenuta dopo circa sei mesi dall'attivazione" e la Delibera DL/081/17CRL/UD del 5.6.2017 del Corecom Lazio con la quale è stato statuito che: "Tuttavia all'accoglimento della domanda osta quanto prescritto in tema di obbligo di conservazione e detenzione dei dati personali da parte del responsabile del trattamento (nel caso di specie l'operatore) dal D. Lgs. n. 196/2003. In particolare, l'art 123, comma 1 di tale Decreto prevede che "I dati relativi al traffico riguardanti abbonati ed utenti trattati dal fornitore di una rete pubblica di comunicazione sono cancellati o resi anonimi quando non sono più necessari ai fini della trasmissione della comunicazione elettronica, fatte salve le disposizioni dei commi 2, 3 e 5". Il comma 2 dispone inoltre che "Il trattamento dei dati relativi al traffico

strettamente necessari ai fini di fatturazione per l'abbonato, ovvero di pagamenti in caso di interconnessione, è consentito al fornitore, a fini di documentazione in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento per un periodo non superiore a sei mesi, salva l'ulteriore specifica conservazione necessaria per effetto di una contestazione anche in sede giudiziale". Dalla lettura del citato articolo ne consegue che gli operatori telefonici, in presenza di una contestazione, possono conservare il traffico relativo all'ultimo semestre dalla proposizione della stessa e, pertanto, dovendo consentire agli stessi il pieno diritto di difesa, le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo." In virtù di quanto sopra esposto, pertanto, la domanda avanzata dovrà essere necessariamente rigettata. -2.4 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. 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. -2.5 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 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). -2.6 Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta

essere tuttora presente un insoluto di euro 2.038,82. * * * * * 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 2.038,82.

3. Motivazione della decisione

Alla luce delle risultanze istruttorie, le richieste formulate da parte istante possono trovare parziale accoglimento, per le motivazioni e nei termini di seguito riportati. La richiesta sub I), di indennizzo per illegittima sospensione, può trovare accoglimento parziale, per le ragioni che seguono. Nelle proprie memorie e allegazioni, l'operatore non fornisce prova di aver congruamente preavvisato l'utente della sospensione amministrativa dovuta a una cospicua morosità. L'utente stesso, nella propria ricostruzione dei fatti, ci riferisce di due pec di preavviso datate 13 e 17 novembre 2020. Considerato che, dalle risultanze istruttorie, la sospensione è stata posta in essere in data 17 novembre 2020, ovvero a soli quattro giorni dalla comunicazione, quest'ultima non può essere considerata alla stregua di un "congruo" preavviso, requisito di legittimità della sospensione ai sensi dell'art. 5 della delibera n. 173/07/CONS (cfr. Corecom Lazio DELIBERA 426/2022/CRL/UD). All'utente spetterà pertanto indennizzo ex art. 5 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche. Deve tuttavia condividersi l'argomentazione avanzata dalla parte convenuta circa il concorso di colpa del danneggiato nel disagio patito. Dall'istruttoria è infatti emerso che l'utente non ha provveduto ai pagamenti anche delle somme non in contestazione, pur usufruendo del servizio, per lungo tempo, fino ad accumulare una posizione debitoria di 2.038,82 euro. La tesi di parte istante secondo cui l'esenzione dai canoni pro futuro sarebbe stata oggetto dell'accordo del 10.10.2017 e priva di fondamento e non trova riscontro nel tenore letterale del verbale. L'art. 1227 c.c. 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". Tale disposizione è richiamata dal Par.III.5.3 delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche (Approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013), che prevede: "In ogni caso, 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”. In considerazione delle particolarità del caso di specie e della disciplina testé richiamata, appare proporzionato decurtare dei 2/3 l’indennizzo calcolato sulla base dei parametri del Regolamento indennizzi, in modo tale da riconoscerlo in maniera unitaria a fronte delle tre utenze coinvolte. L’arco temporale indennizzabile (dal 17.11.2020 sino al 21.01.2021, data del ripristino delle utenze con altro operatore) è di 65 giorni. Applicando il parametro di 15,00 euro pro die dato dal combinato disposto tra gli art. 5 e 13 del Regolamento indennizzi, in ragione della tipologia “affari” dell’utenza, l’importo dell’indennizzo spettante per illegittima sospensione del servizio ammonterà a 975,00 euro. La domanda sub II), di indennizzo per omesso riscontro ai reclami, deve essere accolta. L’utente deposita in atti numerosi reclami, lamentandone l’omesso o la non adeguata risposta. L’operatore non ha prodotto in atti alcun documento di riscontro, né ha argomentato alcunché sul punto nelle proprie memorie. Va pertanto riconosciuto indennizzo per omesso riscontro al reclamo, computato in maniera unitaria ai sensi dell’art. 12. Co. 2, nella misura massima prevista di 300,00 euro, trattandosi non di ritardi ma di omissioni. La domanda sub III), di “indennizzo per la mancata fruizione del servizio Vodafone mail, assimilabile alla fattispecie della perdita della numerazione” non può trovare accoglimento, non riversandosi in nessuna delle fattispecie previste dal regolamento indennizzi e riguardando una prestazione affatto diversa da quella della disponibilità del numero telefonico (peraltro la spettanza della casella mail non è comprovata da alcuna documentazione contrattuale). La domanda sub IV), di “indennizzo per profilo tariffario non richiesto”, infine, non può trovare accoglimento in ragione della sua eccessiva genericità. L’utente, infatti, non individua né i profili tariffari che si assumono come non richiesti né i relativi addebiti. Con riferimento all’onere probatorio gravante sull’istante, si rammenta che l’Autorità ha più volte chiarito la necessità che la domanda sia chiara, circostanziata e documentata, precisando che: «qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante, non è possibile accogliere la domanda» (Del. 3/11/CIR). È infatti onere dell’utente specificare, in relazione all’inadempimento dedotto, ogni elemento utile per consentirne la valutazione, quale, ad esempio, l’arco temporale di riferimento, al fine di delimitare l’oggetto della richiesta. In difetto di tali indicazioni, le richieste non possono essere accolte.

DELIBERA

Articolo 1

1. In parziale accoglimento dell’istanza, Vodafone Italia Spa (Ho.Mobile - Teletu) è tenuta a corrispondere all’utente, mediante compensazione della posizione debitoria, e, per l’eventuale residuo, mediante assegno di trattenuta, l’importo di 1.275,00 (milleeduecentosettantacinque/00) euro, di cui 975,00 euro a titolo di indennizzo per illegittima sospensione del servizio e 300,00 euro a titolo di indennizzo per omesso

riscontro al reclamo. Le somme andranno maggiorate degli interessi legali calcolati a decorrere dalla proposizione dell'istanza di definizione e fino ad effettivo soddisfo.

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.

Bari, 7 maggio 2024

Il Dirigente ad interim del Servizio
"Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv"
Dott. Vito Lagona

La Presidente
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco