AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

**DELIBERA N. 83/2021**

[redacted]

**Il Corecom Campania**

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 25/11/2021;

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 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 21/01/2021 acquisita con protocollo n. 0033323 del 21/01/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell'istante**

L'istante dichiara quanto segue: "Il giorno 06.11.2019 veniva effettuato il passaggio a Vodafone con contratto di portabilità del numero [redacted] che veniva regolarmente mantenuto. Tuttavia, nel mese di febbraio 2020, precisamente il giorno 5, veniva improvvisamente cambiato numero di telefono senza che ne facessi richiesta. Così contattavo la Vodafone per ottenere il ripristino del mio numero di telefono fisso, di cui

ero intestataria dal lontano 1986, ma l'operatore telefonico mi comunicava che non riusciva a riattivarmelo." e chiede l'indennizzo complessivo di Euro 12.500,00.

**2. La posizione dell'operatore**

L'operatore Vodafone Italia SpA ha presentato memoria difensiva precisando quanto segue: "È d'uopo eccepire, in primis ed in via preliminare, in merito alle domande avanzate dalla parte ricorrente, che la richiesta di euro 12.500,00 formulata dal Sig. specificato che: "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". Quanto sopra, peraltro, è stato ribadito in numerose ulteriori Delibere delle quali, a mero titolo esemplificativo, se ne riportano solo alcune, tralasciando ovviamente le singole Delibere emesse da ogni Corecom nazionale e consultabili sul sito internet dell'Agcom: Agcom Delibera n. 136/10/CIR, Agcom Delibera n. 138/10/CIR, Agcom Delibera n. 1/11/CIR, Agcom Delibera n. 11/11/CIR, Agcom Delibera n. 12/11/CIR, Agcom Delibera n. 14/11/CIR. Si chiede, pertanto, in forza di quanto sopra espresso, il rigetto integrale delle richieste avanzate dalla parte ricorrente essendo le stesse, meramente, una richiesta di risarcimento del danno e quindi non di competenza del Corecom. In via preliminare si eccepisce, altresì, 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. Orbene l'odierna esponente evidenzia, in riferimento alle contestazioni avanzate dall'utente, che il numero 0823435984 era in passato attivo in Vodafone sotto l'anagrafica del Sig. [redacted] codice cliente [redacted] dal 2016 al 6.02.2019 ovvero sino all'esportazione verso altro gestore (cfr. all. 1). Successivamente, poi, in data 27.12.2019 è stato chiesto il rientro in Vodafone del suddetto numero con intestazione a favore della Sig.ra Grava Michela ed espletamento del 7.1.2020, come visibile dalle schermate accluse alla presente memoria difensiva. Non si ravvisano, quindi, errori o anomalie in merito alla problematica oggetto del presente procedimento. Vodafone, inoltre, rileva l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente. Pertanto, in virtù di quanto statuito dall'art. 14, comma 4, della Delibera 347/18/CONS: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte." Peraltro, eventuali reclami devono comunque soddisfare i requisiti stabiliti nella Carta del Cliente Vodafone nella quale viene testualmente specificato che: "Il Cliente che intende

presentare reclamo formale a Vodafone per aspetti legati alla fornitura del servizio può inviare un reclamo scritto alla "Casella postale 190" - 10015 Ivrea (To), tramite il sito internet www.vodafone.it, nell'apposita area "Contattaci", App My Vodafone e Social Network (Facebook e Twitter)". Sul punto, inoltre, si è espresso di recente il Co.Re.Com. Emilia-Romagna il quale ha rigettato la richiesta di indennizzo per asserito mancato riscontro al reclamo sulla base del fatto che lo stesso non fosse stato inviato ai contatti previsti nella succitata Carta del Cliente ovvero nelle condizioni generali di contratto (Del. N. 26/2015). Anche l'Agcom, poi, si è espressa in tal senso rigettando la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo in quanto non erano presenti le ricevute comprovanti l'invio di reclami secondo le modalità previste dalla Carta del Cliente Vodafone (Del. N. 143/15/CIR). Per mero tuziorismo difensivo, inoltre, si pone 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. Si richiama, a tal riguardo, l'approfondita raccolta di provvedimenti emanati dall'Agcom che confermano l'orientamento, ormai consolidato, secondo il quale gli indennizzi, nei casi in cui sia stata accertata l'effettiva responsabilità del gestore, devono essere riconosciuti a far data 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). È d'uopo, oltre a ciò, citare la Delibera n. 59/18/CIR con la quale l'Agcom, rigettando una domanda di indennizzo per disservizi, stabilisce che: "viceversa, non si ritiene di accogliere le richieste sub iii. e iv. in quanto al fascicolo non vi è prova che la società XXX, titolare del rapporto contrattuale con Telecom Italia S.p.A., abbia tempestivamente, ovvero in costanza di disservizio, segnalato la problematica all'operatore. In particolare, non è dimostrato l'invio del reclamo datato 4 aprile 2016, pertanto valgono le considerazioni costantemente espresse dall'Autorità secondo cui, in assenza di segnalazione/reclamo il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. 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 una recentissima pronuncia, difatti, l'Agcom, pur accogliendo in modo parziale le richieste di indennizzo dell'utente, le ha circoscritte proprio sulla base della presenza dei reclami: " tuttavia, benché l'istante lamenti la sospensione dei servizi a far data dal 10 dicembre 2016, il primo reclamo in atti è datato 7 marzo 2017, solo il 16 marzo seguente il Sig. XXX ha provveduto al pagamento parziale dell'insoluto e il 20 marzo 2017 ha depositato presso il CORECOM competente l'istanza per l'adozione di un provvedimento urgente di riattivazione della linea su rete Tiscali Italia S.r.l. Ciò stante, sebbene si ritenga Vodafone Italia S.p.A. responsabile della sospensione della linea in assenza di preavviso, l'individuazione del dies a quo ai fini del calcolo del relativo indennizzo non può coincidere con la data del 10 dicembre 2016 in quanto la rilevata inerzia dell'istante, a fronte del disservizio di cui si duole, contraddice la sussistenza di un interesse concreto all'ottenimento puntuale della prestazione.

Pertanto, nonostante Vodafone Italia S.p.A. non abbia dimostrato il regolare funzionamento dei servizi nel periodo compreso dal dicembre 2016 al luglio 2017, si osserva che la documentazione depositata dall'istante non prova il contrario, ma anzi l'inoperosità dell'utente antecedentemente al mese di marzo 2017 rileva sotto il profilo del principio giuridico del concorso del fatto colposo del creditore di cui all'articolo 1227 del codice civile, espressamente richiamato anche nelle Linee Guida di cui sopra. Nel caso di specie, infatti, premesso che al fascicolo non risultano reclami aventi a oggetto contestazioni delle fatture insolute, può ritenersi che l'istante, creditore dell'indennizzo da inadempimento, non ha usato l'ordinaria diligenza per evitare la causazione del disservizio di cui si duole in quanto ha provveduto al pagamento parziale dell'insoluto solo nel mese di marzo 2017. Analoghe considerazioni valgono in merito all'individuazione del dies ad quem. Infatti, nonostante l'utente adduca che sino al mese di luglio 2017 la linea non era stata riattivata, si rileva che dopo l'adozione del provvedimento temporaneo adottato dal CORECOM Campania, in data 28 marzo 2017, non risultano ulteriori reclami di disservizio, pertanto nulla testimonia il persistere dello stesso". In virtù di quanto sopra esposto, pertanto, la domanda avanzata dovrà 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 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). Vodafone, infine, per mero tuziorismo difensivo, nella denegata e sin da ora contestata ipotesi di accertamento di una eventuale responsabilità della scrivente società, rileva che ai sensi dell'art. 10 dell'allegato A della Delibera 347/2018/CONS: "Nel caso in cui perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato, l'utente ha diritto a un indennizzo, da parte dell'operatore responsabile del disservizio, pari a euro 100 per ogni anno di precedente utilizzo, fino a un massimo di euro 1.500,00". Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto. 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 consequenziale, integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa. Si allega: 1- schermate migrazione.".

### 3. Motivazione della decisione

Sulla base dell'istruttoria svolta dall'avv. Romilde Attingenti e di quanto dedotto e documentato in atti da parte dell'istante e dell'operatore e alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante può essere parzialmente accolta per i motivi di seguito precisati. Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento Allegato A alla Delibera 353/19/CONS ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Dall'esame della documentazione depositata risulta che l'istante è stato titolare dell'utenza n. 0823435984 per oltre diciotto anni (allegato n. 14). Dall'esame della memoria dell'operatore Vodafone Italia SpA risulta altresì che il numero 0823435984 era in passato attivo in Vodafone sotto l'anagrafica del Sig. [redacted] (attuale istante), codice cliente [redacted] in particolare dal 2016 al 6.02.2019 ovvero sino all'esportazione verso [redacted]; successivamente, in data 27.12.2019 l'istante chiedeva il rientro in Vodafone del suddetto numero con intestazione a favore della Sig.ra [redacted], coniuge dell'istante stesso: tale richiesta veniva espletata dall'operatore Vodafone Italia SpA in data 7.1.2020 (allegato n. 7). Secondo quanto dichiarato dall'istante e non contestato dall'operatore Vodafone Italia SpA il 5 febbraio 2020 il numero veniva cambiato senza che il coniuge dell'istante o l'istante stesso ne facessero richiesta. In data 22/4/2020 il coniuge dell'istante inviava all'operatore un reclamo mediante PEC (allegati n. 12 e 13) per chiedere il ripristino dell'utenza n. [redacted] ma non riceveva dall'operatore alcun riscontro neanche per facta concludentia. Attualmente l'istante ed il suo coniuge non possono più disporre dell'utenza telefonica n. 0823435984 e l'operatore non ha fornito spiegazioni fondate sulla giusta causa di perdita della disponibilità e della titolarità della

suddetta numerazione. Di conseguenza, ai sensi dell'art. 13, comma 7 dell'Allegato A della Delibera AGCOM 347/18/CONS, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento è applicabile, in via analogica, l'art. 10 dell'Allegato A della stessa Delibera AGCOM 347/18/CONS e, quindi, si riconosce all'istante l'indennizzo totale di Euro 1.500,00 (millecinquecento/00) per la perdita della disponibilità e della titolarità dell'utenza n. [redacted]

**DELIBERA**

**Articolo 1**

**1.** L'operatore Vodafone Italia SpA ,in parziale accoglimento dell'istanza del 21/01/2021, è tenuto a corrispondere per tutti i motivi in premessa in favore dell'istante entro il termine di 120 gg. dalla notifica del presente atto l'importo complessivo di **Euro 1.500,00 (millecinquecento/00) -** a titolo di indennizzo - per la perdita della disponibilità e della titolarità dell'utenza telefonica descritta. Il suddetto importo deve essere corrisposto dall'operatore Vodafone Italia SpA mediante bonifico sul conto corrente dell'istante indicato nel fascicolo documentale.

**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