

**DELIBERA 54/2023/CRL/UD del 27/01/2023**  
**MXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)**  
**(GU14/372095/2020)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 27/01/2023;

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;

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, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, di seguito *“Regolamento Indennizzi”*;

VISTA l'istanza di MXXX del 30/12/2020 acquisita con protocollo n. 0551958 del 30/12/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante, con codice cliente n. 7.22xxx, titolare del contratto di servizio di Telefonia fissa + mobile di tipo affari, sottoscritto 27.07.2018, afferma di aver iniziato a subire continue sospensioni e disservizi sulla linea dal gennaio 2019, segnalate al gestore mezzo mail e PEC. In data 29.04 2020 comunica il recesso dal contratto a mezzo PEC. La fattura di chiusura contiene costi non dovuti e penali. Il contratto sottoscritto prevedeva un costo totale di € 54,00 che non sono mai stati rispettati nelle fatture. I reclami inviati dall'istante non hanno mai ricevuto alcun tipo di riscontro. Richiede: indennizzo per mancata risposta ai reclami; indennizzo per sospensione del servizio; indennizzo per fatturazione non conforme; storno totale dell'insoluto; rimborso degli importi pagati.

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

Nella propria memoria difensiva, il gestore contesta le richieste dell'utente con i seguenti motivi: -mancanza di prove circa il periodo in cui si sarebbero manifestati i disservizi, tra l'altro indicati in modo del tutto generico; - dai sistemi sono stati riscontrati unicamente due ticket tecnici, risolti positivamente entro le tempistiche previste dalla normativa; -gli indennizzi vanno riconosciuti solo nei casi in cui sia stata accertata l'effettiva responsabilità del gestore, e 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). -la richiesta risarcitoria del danno sarebbe comunque preclusa dall'art.20 comma 4 della Delibera n.203/18/CONS che limita le richieste dell'utente ai casi di indennizzi previsti dai contratti e dalle carte dei servizi. Nell'istanza infatti non viene indicata alcuna norma del Contratto, Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM presuntivamente violate; - la richiesta deve comunque essere rigettata poiché l'utente 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" che si manifesta 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).

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria si ritiene che le richieste formulate dalla parte istante possano trovare parziale in riferimento alla richiesta di storno delle fatture e all'indennizzo per mancata risposta al reclamo. A fronte della contestazione dell'utente circa gli importi fatturati a titolo di "costi per recesso anticipato", l'operatore è tenuto a dimostrare l'equivalenza tra gli importi fatturati e i costi effettivamente sostenuti per la gestione del recesso, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007. Pertanto, in mancanza di tale prova, l'utente ha diritto al rimborso o allo storno di quanto indebitamente fatturato (Agcom Delibera n. 87/10/CIR.). Inoltre dal confronto della fattura finale del 02.07.2020 di euro 444.75 e l'offerta contrattuale n.20xxx risulta una difformità degli importi a favore dell'utente. Va pure accolta la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, in quanto, mentre è provato l'invio del reclamo in data 08.07.2020, in cui l'utente contesta gli importi fatturati non esiste agli atti la risposta del gestore. L'importo dell'indennizzo viene determinato nel tetto regolamentare, pari ad € 300.00, superiore al calcolo pro die. Non può essere invece accolta la richiesta di indennizzo per i disservizi, in quanto risulta la presa in carico del reclamo del 29.04.2020 da parte del gestore ed esiste il rapporto di chiusura positivo dell'avvenuto intervento. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

#### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

#### **DELIBERA**

##### **Articolo 1**

1. Di accogliere parzialmente l'istanza della sig.ra A. TXXX nei confronti della società Vodafone Italia SpA, che pertanto è tenuta allo storno della fattura insoluta di € 444,75 ed alla corresponsione dell'indennizzo di € 300,00 quale mancata risposta al reclamo, come previsto dall'art.12 allegato A delibera n.348/17/CONS. Spese di procedura compensate.

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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 27 – 01 - 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to