

**DELIBERA 62/2023/CRL/UD del 27/01/2023**  
**P. VXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)**  
**(GU14/301879/2020)**

**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 P.VXXX del 07/07/2020 acquisita con protocollo n. 0290640 del 07/07/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'Istante (nel prosieguo anche "utente"), ha lamentato nei confronti dell'Operatore Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile – Teletu), nel prosieguo "Vodafone" o "operatore", la mancata attivazione del servizio di linea dati come da contratto concluso, tramite registrazione telefonica, in data 7 giugno 2019. In particolare, nell'Istanza introduttiva del procedimento e nella memoria di replica, l'utente ha dichiarato che, nonostante in data 18 giugno 2019 avesse ricevuto due modem, il servizio non veniva attivato e che sono rimaste senza esito le diverse chiamate effettuate in merito al call center dell'operatore, tanto che solo in data 5 settembre 2019, ha ricevuto un messaggio con il quale gli confermavano che la gestione della segnalazione era in corso (numero assegnato 2112xxxx), ma che tuttavia la linea non veniva attivata. L'utente ha inoltre dichiarato che, nelle more (e precisamente, in data 13 agosto 2019), ha inoltrato reclamo tramite lettera raccomandata. L'istante precisa di aver presentato in data 18 settembre 2019, istanza di conciliazione presso il Corecom Lazio richiedendo contestualmente un Provvedimento Temporaneo che veniva emesso dal Corecom Lazio in data 30 settembre 2019, disponendo che l'operatore doveva provvedere ad attivare la linea entro il 2 ottobre 2019, avendo cura di comunicare entro le successive 48 ore l'avvenuta ottemperanza. L'istante ha dichiarato che avendo ricevuto in data 10 ottobre 2019, comunicazione con la quale l'operatore precisava che a causa di impedimenti tecnici non imputabili a Vodafone non era possibile procedere all'attivazione della linea, inviava lettera raccomandata per "recedere" dal contratto causa l'inadempimento dell'operatore. Sulla base di tali premesse l'Istante ha richiesto: i. l'attivazione della linea dati; ii. l'indennizzo per la mancata attivazione, quantificato in euro 1.500,00; iii. l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo (richiesta formulata, per la precisione, nella memoria di replica), quantificato in euro 300,00.

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

Con memoria depositata in data 5 maggio 2021, l'operatore ha dichiarato di aver gestito correttamente la problematica e di non aver potuto procedere con la richiesta attivazione a causa di impedimenti tecnici ad esso non imputabili, come già comunicato in sede di memoria del 10 ottobre 2019 ex art. 5 Delibera 353/2019/CONS, ed ha confermato la correttezza del proprio operato nonché l'adempimento ai propri oneri informativi. In merito ai richiesti indennizzi, ha sottolineato che il loro riconoscimento è subordinato al previo accertamento della effettiva responsabilità del gestore a far data dalla prima segnalazione provata agli atti dall'Istante, che rileva anche ai fini della determinazione del periodo da reputare eventualmente indennizzabile. L'operatore,

inoltre, ha eccepito che comunque la domanda dell'Istante deve essere rigettata ex art. 1227 c.c. in quanto lo stesso non ha evitato il verificarsi del lamentato danno come avrebbe potuto usando l'ordinaria diligenza. L'operatore ha infine eccepito l'inammissibilità ai sensi dell'articolo 20, comma 4, Delibera 353/2019/CONS, di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa AGCOM e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso, anche per difetto di qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera Pertanto, ha concluso chiedendo l'integrale rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa.

### **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 proponibile. Rispetto alla eccezione sollevata dall'operatore sulla inammissibilità della richiesta di risarcimento del danno, va rilevato che la stessa risulta infondata atteso che l'istante non ha avanzato alcuna richiesta risarcitoria a tale titolo. Ugualmente privo di pregio in quanto clausola di stile, il rilevato difetto di imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, peraltro indicate dall'istante. Nel merito, occorre precisare che le parti non hanno prodotto in atti idonea documentazione a supporto delle rispettive allegazioni. Pertanto, la decisione di parziale accoglimento delle richieste formulate dall'istante ha come base gli elementi certi e probanti risultanti dalle suddette allegazioni, come di seguito precisato. In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (a partire da Cass. SS.UU. n. 13533, del 30 ottobre 2001), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi. Nel merito si osserva che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni (Delibera AGCOM n. 179/03/CSP), e secondo il consolidato orientamento dell'AGCOM, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Spetta dunque all'operatore provare di aver posto in essere tutte le attività necessarie per dare seguito a quanto contrattualmente pattuito e nei tempi contrattualmente convenuti. Peraltro l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare non solo

che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da propria colpa, ma anche di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e che l'utente è stato tempestivamente messo in grado di comprendere quanto accaduto, ferma restando la facoltà dell'utente, adeguatamente informato in proposito, di poter recedere dal contratto. Al di fuori di tali evenienze, l'utente ha diritto al riconoscimento di un equo indennizzo (vedi, ex multis, Corecom Lombardia Determina n. 3/12). Nel caso di specie, si ritiene che l'operatore non abbia assolto l'onere probatorio su di lui gravante, non avendo fornito alcuna evidenza degli addotti impedimenti tecnici ad esso non imputabili che non hanno permesso l'attivazione del servizio. Non solo, l'operatore non risulta aver nemmeno assolto gli obblighi informativi, cui è tenuto, nei confronti dell'utente e pertanto, la mancata attivazione dei servizi richiesti dall'utente e l'assenza di idonee comunicazioni da parte dell'operatore circa la pretesa impossibilità di attivazione, configurano inadempimento contrattuale e conseguente relativa responsabilità di Vodafone. Infondata e non provata risulta anche l'eccezione formulata dall'operatore in merito al concorso del fatto colposo del creditore ex art. 1227 c.c.. Infatti, sebbene nel caso di specie l'istante non abbia depositato in atti il reclamo con annessa documentazione, che ne attestasse l'invio e la ricezione da parte dell'operatore, è anche vero che l'operatore non ha specificamente contestato le allegazioni dell'istante in merito alla apertura di diverse segnalazioni con il call center o all'invio del reclamo; ciò che attesta che l'istante non è rimasto inerte, ma si è attivato con il servizio a ciò preposto dell'operatore per segnalare e auspicabilmente risolvere la problematica. Sta in fatto che solo successivamente alla notifica del Provvedimento Temporaneo emesso dal Corecom Lazio su istanza dell'utente, ma ben oltre (i.e., il 10 ottobre 2019) il termine assegnato (48 ore successive al 2 ottobre 2019, data fissata per ottemperare), l'operatore ha dichiarato – come reiterato nella memoria presentata in questa sede – di non aver potuto procedere con la richiesta attivazione a causa di non meglio specificati impedimenti tecnici ad esso non imputabili. Ne consegue che fino a quando l'utente non è stato messo a conoscenza delle problematiche tecniche riscontrate, lo stesso ha subito un ingiustificato ritardo nell'attivazione del servizio (sfociato nella mancata attivazione), che deve essere indennizzato, come da Allegato A alla Delibera 347/18/CONS “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, come anche in applicazione di un generale principio di equità al quale devono ispirarsi le deliberazioni che qui occupano. In mancanza di una indicazione relativa ai tempi di attivazione del servizio, e sussistendo quindi il dubbio in merito all'individuazione del dies a quo stabilito per l'esecuzione del contratto, si può convenire di individuarlo nella data di consegna del modem, e cioè il 18 giugno 2019. Il dies ad quem, invece, è costituito dal 10 ottobre 2019, data in cui l'operatore ha comunicato di non aver potuto procedere con la richiesta attivazione a causa di non meglio specificati impedimenti tecnici ad esso non imputabili (e l'istante, conseguentemente, ha inviato comunicazione di recesso dal contratto). Pertanto, ex articolo 4, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera 347/18/CONS, cit., all'istante deve essere riconosciuto l'indennizzo di euro 7,50 pro die, per il periodo dal 18 giugno 2019

al 10 ottobre 2019 (i.e., per 114 giorni), pari ad un importo complessivo di euro 855,00. Quanto all'indennizzo per mancata risposta al reclamo, alla luce di quanto emerso in istruttoria e in ossequio al principio di equità, in difetto di precisa documentazione, il dies a quo può essere individuato nel 5 settembre 2019, data in cui l'istante ha ricevuto il messaggio con il quale l'operatore gli confermava che la gestione della segnalazione (numero assegnato 2112xxx) era in corso (circostanza che attesta che l'operatore era stato messo a conoscenza dall'istante della problematica di cui si discute, ma che certo non può definirsi una risposta esauriente alla doglianza dell'utente), mentre il dies ad quem deve individuarsi nella data in cui l'operatore ha comunicato di non aver potuto procedere con la richiesta attivazione a causa di non meglio specificati impedimenti tecnici ad esso non imputabili. Pertanto, ex art. 12, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera 347/18/CONS, cit., all'istante deve essere riconosciuto un indennizzo pari ad euro 87,5 (euro 2,50 al giorno per 35 giorni). Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. Il parziale accoglimento dell'istanza presentata dal sig. P. VXXX nei confronti della Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile-Teletu), che pertanto è tenuta a versare in favore dell'istante i seguenti importi, oltre interessi legali maturati a decorrere dalla data di presentazione dell'Istanza:

- € 855,00 (euro ottocentocinquantacinque), a titolo di indennizzo ex articolo 4, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera 347/18/CONS;

- € 87,5 (euro ottantasette e cinquanta centesimi), a titolo di indennizzo ex articolo 12, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera 347/18/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