

**DELIBERA N. 75/2021
XXX / VODAFONE XXX (GU14/387141/2021)**

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia- Romagna del 17/06/2021;

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 modificato 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 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 la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.);

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

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, prorogato con delibera n. 683/20/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 l'istanza di XXX del 31/01/2021 acquisita con protocollo n. 0051993 del 31/01/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 17/06/2021;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di Vodafone XXX (di seguito Vodafone), dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 31/01/2021; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 16/11/2020), quanto segue.

Contesta a Vodafone l'interruzione continua ed integrale del servizio voce erogato sulla linea telefonica fissa n. 051XXXX303, associata al contratto di abbonamento business "VOCE Senza Pensieri". Il disservizio de quo si protraeva ininterrottamente da metà dicembre 2018 a fine marzo 2019, non consentendo né l'effettuazione di chiamate in uscita, né la ricezione di quelle in entrata (il telefono squillava a vuoto). Unica eccezione alla sospensione del servizio di fonìa era rappresentata da un intervento tecnico compiuto nel mese di gennaio 2019, a seguito del quale la fonìa veniva ripristinata per soli tre giorni. A causa della citata interruzione, non solo era obbligato a rimuovere dal proprio sito internet l'indicazione dell'utenza telefonica fissa (da sempre utilizzata per la propria attività ristorativa), poiché non più utilizzabile, ma era altresì costretto a subire gravissimi danni in termini di lesione all'immagine, stante l'irreperibilità nei confronti della clientela e dei fornitori, e di mancato guadagno.

L'istante stima, difatti, per il periodo in questione, una perdita minima di fatturato di € 5.000,00 circa. Sporgeva numerosi reclami al Customer care Vodafone - Teletu, sia verbalmente che a mezzo lettere raccomandate a.r., le quali venivano inviate rispettivamente il 12/01/2019, il 20/02/2019 e l'11/03/2019. Alle lettere citate l'operatore non forniva alcun riscontro, né formale né tacito, stante il perdurante disservizio sulla linea telefonica e l'emissione di "regolare" fatturazione. Tale condotta l'induceva a rivolgersi, in seconda battuta, al CODACONS EMILIA- ROMAGNA, tramite cui avanzava ulteriore contestazione a mezzo posta elettronica certificata in data 14/01/2020, finalizzata a formulare richiesta di risoluzione contrattuale per inadempimento di parte con effetto retroattivo dall'interruzione del servizio voce, storno della fatturazione non dovuta e riconoscimento del danno patito. Anche quest'ultima lettera rimaneva inevasa.

Ciò premesso, l'istante richiede:

1) risoluzione contrattuale ex art. 1453 c.c. con effetto retroattivo dall'interruzione del servizio;



- 2) storno integrale della fatturazione riferita al periodo di sospensione del servizio, nonché dell'eventuale insoluto maturato sino alla chiusura del ciclo di fatturazione;
- 3) corresponsione dell'indennizzo ex art. 12 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/ CONS nella somma massima prevista, pari ad € 300,00;
- 4) corresponsione dell'indennizzo ex art. 6 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, in combinato disposto con l'art. 13, comma 3, della stessa delibera (misura doppia), pari ad € 1.272,00 (€ 12,00 per giorni 106, ossia dal 15/12/2018 al 31/03/2019);
- 5) liquidazione della somma forfettaria di € 5.000,00 a titolo di ristoro del danno patito. Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 6.752.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone, con memoria in data 20/03/2021, in relazione alla vicenda in esame, evidenzia quanto segue.

Eccepisce, in primis ed in via preliminare, in merito alle domande avanzate dalla parte ricorrente, che la richiesta di euro 5.000,00 formulata si palesa come meramente risarcitoria e, quindi, esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla Delibera 353/2019/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto espressamente dall'articolo 20, comma 4, della citata delibera. 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.

Evidenzia poi, nel merito, l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'utente. Nello specifico, difatti, TeleTu rileva di avere correttamente gestito le uniche due segnalazioni pervenute sui propri sistemi con annessa risoluzione positiva delle medesime (allegato). Inoltre, conferma di aver riscontrato i reclami dell'utente con apposita missiva del 22.1.2020 (allegato). In virtù di quanto sopra esposto, pertanto, conferma la correttezza del proprio operato gestionale e, conseguentemente, chiede che la domanda di indennizzo avanzata sia rigettata. Evidenzia che 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.

Eccepisce altresì 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. Richiama l'art. 1227 c.c. che, difatti, statuisce: "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". Richiama altresì l'orientamento costante della giurisprudenza di legittimità, secondo il quale, 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). Rileva inoltre che, in relazione al grado di colpa in cui si attua la negligenza



del creditore, 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. Richiama una recente Delibera di Agcom che, avendo recepito il summenzionato principio, così stabilisce: “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).

Sotto il profilo amministrativo e contabile, precisa infine che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 417,98.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

La richiesta di cui al punto 1), alla luce di quanto affermato da Vodafone in memoria, risulta in realtà essere già stata soddisfatta dall'operatore, l'istante risultando infatti attualmente disattivo, sia pure con un insoluto tuttora presente a suo carico (pari ad euro 417,98, secondo quanto indicato nella stessa memoria).

La richiesta di cui al punto 2) può essere accolta. Risulta agli atti: - primo reclamo in data 12/01/2019, inoltrato a mezzo raccomandata AR (allegata prova di invio) ed avente ad oggetto il lamentato disservizio sulla linea 051XXXX303; - secondo reclamo in data 20/02/2019, inoltrato a mezzo raccomandata AR (allegata prova di invio) ed avente ad oggetto il riverificarsi dello stesso disservizio; in esso si dà atto del ripristino temporaneo della linea da parte di tecnico Vodafone a seguito di inoltro del precedente reclamo; - comunicazione di disdetta contrattuale in data 11/03/2019, inoltrata a mezzo raccomandata AR (allegata prova di invio) e giustificata da persistente disservizio; - terzo reclamo (Codacons E-R) in data 14/01/2020, inoltrato a mezzo pec (allegata ricevuta di avvenuta consegna e ricevuta di accettazione), in cui si ribadisce quanto già segnalato in precedenza; - riscontro in data 22/01/2020 al reclamo di Codacons da ultimo richiamato, riprodotto da Vodafone in memoria (di cui, dunque, non risulta provato l'effettivo invio), ove è, tra l'altro, precisato dall'operatore che alle raccomandate inoltrate dall'istante è stato fornito riscontro (che, tuttavia, non risulta allegato agli atti) e che la linea è stata disattivata in ragione di fatture non saldate (peraltro, in ragione di disservizio prontamente segnalato e tuttavia non correttamente gestito dall'operatore). Ebbene, dalla documentazione riportata risulta dunque che: - a seguito del primo reclamo inoltrato, Vodafone, pur non fornendo alcun riscontro scritto ad esso, cionondimeno si attivava ripristinando effettivamente il servizio; - al contrario, a partire dal secondo, vertente sullo stesso disservizio, nuovamente verificatosi, l'istante non riceveva più alcun riscontro, nè alcun intervento tecnico, finalizzato al ripristino della linea, veniva realizzato dall'operatore. Poiché dunque Vodafone, gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, non risulta, in realtà, avere al riguardo dimostrato alcunché, in ragione di ciò è tenuto a stornare le fatture emesse successivamente all'inoltro del secondo reclamo, rimasto, come detto, inevaso: si tratta, in particolare, delle fatture, allegate dall'istante, n.



237XXXXX636 emessa il 23/03/2019, n. 237XXXXX938 emessa il 23/05/2019, n. 237XXXXX052 emessa il 23/07/2019, n. 23753153247 emessa il 23/09/2019, nonché di tutte le successive, eventualmente emesse, fino a chiusura contabile.

La richiesta di cui al punto 3) può essere accolta; ciò in ragione delle considerazioni svolte al precedente punto 2). Essa, pur limitatamente al secondo reclamo inoltrato (in ossequio al principio di computo in misura unitaria di cui all'art. 12, comma 2, della delibera n. 347/18/CONS, i successivi reclami vertendo tutti, infatti, sulla stessa problematica già segnalata, ovvero il disservizio occorso sulla linea fissa n. 051XXXXX303), è, in particolare, accolta a partire dal giorno 13/04/2019 (data di ricezione del reclamo da parte dell'operatore, aggiunti i 45 giorni entro i quali lo stesso gestore deve fornire riscontro ai sensi dell'art. 2, comma 3, della delibera n. 347/18/CONS) fino al giorno 16/11/2020 (data di svolgimento dell'udienza di conciliazione). Pertanto, in considerazione dell'arco di tempo indennizzabile (gg. 582), l'utente ha diritto ad un indennizzo pari alla somma di euro 300,00 (trecento/00), a norma dell'art. 12, comma 1, della delibera n. 347/18/CONS (euro 2,50 pro die x 582 gg. di disservizio = euro 300, tetto massimo previsto).

La richiesta di cui al punto 4) può essere parzialmente accolta (ovvero rimodulata nel quantum debeatur) per le stesse considerazioni già svolte al precedente punto 2), in esito alle quali, come detto, il lamentato disservizio resta confermato. La richiesta è peraltro accolta, non già a partire dal 15/12/2018, come richiesto dall'istante, tale primo periodo di asserito disservizio, segnalato con reclamo in data 12/01/2019, risultando in effetti essere stato correttamente gestito e risolto da parte di Vodafone, bensì a partire dal 20/02/2019, data del secondo reclamo, rimasto inevaso, fino all'11/03/2019, data di avvenuta disdetta scritta da parte dell'istante (allegata). Pertanto, in considerazione dell'arco di tempo indennizzabile (gg. 20), l'utente ha diritto ad un indennizzo pari alla somma di euro 240,00 (duecentoquaranta/00), a norma dell'art. 6, comma 1, in combinato disposto (trattandosi di utenza affari) con l'art. 13, comma 3, della delibera n. 347/18/CONS (euro 6 pro die x 2 utenza affari x 20 gg. di disservizio = euro 240). La richiesta di cui al punto 5) non può essere accolta. Secondo un consolidato orientamento, se nell'istanza è formulata una richiesta di risarcimento danni (come nella fattispecie in esame), non accoglibile, non avendo questo Corecom poteri di cognizione in tal senso, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione (favor utentis), tale richiesta può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte. Ciò premesso, la richiesta avanzata dall'istante, alla luce della documentazione agli atti, può in effetti essere accolta qualora interpretata quale richiesta d'indennizzo, a titolo sia di mancato riscontro al reclamo sia di malfunzionamento del servizio. Tali indennizzi risultano, peraltro, essere già stati riconosciuti in sede di trattazione delle richieste di cui ai punti 3) e 4), cui pertanto si rimanda. Non appaiono rinvenibili ulteriori voci di indennizzo accordabili all'istante.

Per questi motivi, il Corecom all'unanimità

DELIBERA



1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Vodafone XXX per le motivazioni di cui in premessa. 2

2. Vodafone XXX è tenuto a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorandoli degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

I. euro 300,00 (trecento/00), a norma dell'art. 12, comma 1, della delibera n. 347/18/CONS;

II. euro 240,00 (duecentoquaranta/00), a norma dell'art. 6, comma 1, in combinato disposto con l'art. 13, comma 3, della delibera n. 347/18/CONS;

3. Vodafone XXX è tenuto a stornare le fatture emesse successivamente all'inoltro in data 20/02/2019 del secondo reclamo da parte dell'istante, fino a chiusura contabile.

4. Vodafone XXX è tenuto a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. 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.

6. 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.

Bologna, 17/06/2021

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi

