

**DELIBERA N. 48/2023**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX / VODAFONE XXX**

**(GU14/585558/2023)**

**Il Corecom Emilia-Romagna**

NELLA riunione del 10/07/2023;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/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. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTO il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 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;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 febbraio 2023;

VISTA l'istanza di XXX del 08/02/2023 acquisita con protocollo n. 00XXX7 del 08/02/2023;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 10/07/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

A seguito della procedura di conciliazione, conclusasi con verbale di mancato accordo del 16/11/2022, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 08/02/2023 nei confronti di Vodafone XXX, d'ora in poi Vodafone.

In particolare, nell'istanza introduttiva e nel corso del procedimento stesso, l'istante ha dichiarato quanto segue.

Nel mese di agosto 2021, chiede il trasloco della propria linea fissa (voce e dati) da via XXXXXX a via XXXXXX a XXXXXX per chiusura della sede.

In un primo tempo Vodafone pare dar corso alla richiesta, salvo comunicare in data 19 ottobre 2021 l'impossibilità dell'operazione e la risoluzione del contratto senza alcuna spiegazione.

Alla suddetta comunicazione, tuttavia, Vodafone non dà corso perché, invece di chiudere la posizione contrattuale, continua a fatturare il servizio come se il contratto fosse ancora in essere.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:

a) Storno di tutti gli importi fatturati da Vodafone in quanto non dovuti;

b)  $7,50 \times 2 = 15$  euro  $\times 270$  gg = euro 4.050, a titolo di indennizzo per ritardo nel trasloco.

## 2. La posizione dell'operatore

Costituitosi con memoria del 16/03/2023, l'operatore evidenzia l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio e nella relativa fatturazione.

Vodafone, difatti, pone in rilievo di aver gestito correttamente la richiesta di trasloco formulata dall'istante con annesso avvio della relativa procedura.

A tal riguardo, tuttavia, precisa che in fase di esecuzione della suddetta operazione tecnica è stata riscontrata una eccessiva distanza dalla centrale e, pertanto, la pratica in oggetto è stata annullata.

Quanto sopra, ad ogni modo, come peraltro confermato dall'utente, è stato comunicato, con conseguente adempimento ai propri oneri informativi.

A tal riguardo, rappresenta, altresì, che in virtù di quanto previsto dall'art. 4.1 delle Condizioni generali di contratto: "L'attivazione dei servizi è subordinata all'accettazione del relativo ordine di abilitazione della linea da parte di Telecom Italia ed eventualmente da parte di altri operatori".

Nessuna responsabilità, pertanto, come previsto contrattualmente, può in ogni caso essere imputata a Vodafone in relazione all'odierna contestazione.

A ciò si aggiunga, inoltre, che in caso di impossibilità ad effettuare il trasloco dell'utenza, è responsabilità del cliente richiedere la disattivazione o la migrazione della linea che, in caso contrario, rimarrà attiva e produrrà correttamente i costi per i canoni.

Priva di rilievo giuridico, pertanto, appare la domanda di indennizzo, di storno e di rimborso delle fatture avanzata dall'istante.

In ultima analisi, 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).

Sotto il profilo amministrativo e contabile, precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 1.024,34.

### **3. La replica dell'istante**

In data 22/03/2023, l'istante ha replicato alla memoria dell'operatore, formulando le seguenti osservazioni.

In primo luogo, rileva che altri provider sono riusciti, nelle stesse identiche condizioni, ad attivare una linea perfettamente funzionante laddove Vodafone dichiara ancora oggi di non essere stata in grado di farlo.

Dal ch  ne discende come il mancato trasloco non sia dipeso da fattori tecnici impeditivi, ma da una decisione od incapacit  unilaterale di Vodafone di attivare la linea.

Peraltro, non si rinviene nelle condizioni di contratto prodotte da controparte alcun riferimento all'attivit  di trasloco di una linea, n  alcuna clausola dalla quale emerga che ricade sull'utente ogni conseguenza della sua mancata effettuazione.

In secondo luogo, evidenzia che   proprio Vodafone che gli comunica in data 19 ottobre, via mail, l'avvenuta risoluzione del contratto, e proprio questa cessazione

unilaterale inattesa ed improvvisa del contratto da parte di Vodafone risulta evento davvero anomalo e scatenante la presente richiesta presso il Corecom.

Avrebbe infatti voluto tranquillamente continuare ad utilizzare la linea dati a mezzo della chiavetta 4G installata sulla Vodafone Station in suo possesso.

Proprio perché Vodafone non era riuscita, per sua colpa, e non certo per ragioni tecniche oggettive, ad eseguire l'operazione di trasloco, a maggior ragione avrebbe quantomeno dovuto mantenere attiva la Vodafone Station e il collegamento internet a mezzo di linea 4G, in modo da non lasciarlo totalmente privo di linea dati e del numero di telefono.

Quindi, la comunicazione di scioglimento del contratto da parte di Vodafone ha reso necessaria da parte sua una attività extra ed urgente per garantirsi l'utilizzo di internet nei giorni immediatamente successivi.

L'iniziativa di cessare unilateralmente il contratto ha inoltre messo a grave rischio anche la conservazione del suo numero di telefono (numero che gli appartiene da 20 anni, sin dalla sua costituzione).

Si è visto quindi costretto ad attivarsi con una serie di iniziative tese a garantirgli, da un lato, la connettività Internet quotidiana, strategica per la sua attività di rassegna stampa giornaliera, dall'altro, l'attività di conservazione e mantenimento del proprio numero telefonico per scongiurare la perdita.

Per poter avere la linea internet, ha dovuto attivare un professionista ed acquistare materiale che gli consentisse comunque di lavorare fino a che non avesse avuto una nuova connessione stabile con altro provider; quanto al numero, sempre tramite un professionista, ha attivato immediatamente la portabilità verso un provider virtuale (Irideos) con notevole aggravio di costi.

Non comprende, da ultimo, quale colpa dell'utente ravvisi la controparte, né quale concorso di colpa possa esservi nella vicenda in questione.

Sull'insoluto, evidenzia che gli importi richiesti successivamente al 19 ottobre, giorno in cui la stessa Vodafone comunicava l'avvenuto scioglimento del contratto, non possono certamente essere richiesti.

A proposito delle fatturazioni non dovute da parte di Vodafone, osserva ulteriormente il fatto che, a far data dal 1 novembre, il suo numero telefonico risultava attivo presso l'operatore virtuale Irideos, e questa portabilità cagiona la ovvia immediata cessazione del contratto con Vodafone, a prescindere dalla mail del 19 ottobre.

#### **4. Motivazione della decisione**

La presente disamina s'incentra su un mancato trasloco di linea e sulle relative richieste di storno e indennizzo, che vengono trattate congiuntamente e accolte parzialmente per i motivi che seguono.

L'istante, che pur allega le comunicazioni dell'operatore sull'andamento della procedura richiesta, non produce agli atti alcun reclamo scritto formalmente inoltrato a Vodafone.

Nemmeno la segnalazione asseritamente effettuata in data 20/09/2021 (indicata nella scheda di dettaglio del procedimento su Conciliaweb) risulta supportata da documentazione che rechi il relativo codice identificativo idoneo a consentirne la tracciabilità e che ciascun operatore rilascia in occasione del contatto da parte del cliente.

Pertanto, ai sensi del comma 4 dell'art. 14 dell'allegato A alla 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"), la richiesta sub b) di indennizzo per ritardo nel trasloco non può essere accolta.

Meritevole di accoglimento, invece, risulta la richiesta sub a) di storno dell'insoluto, non avendo Vodafone dimostrato la debenza di quanto fatturato a partire dal 19 ottobre 2021, per come nel seguito argomentato.

L'istante produce un sollecito di pagamento, datato 19 luglio 2022, su fatture emesse sino al 16 giugno 2022, per un totale di euro 1.024,34 (oltre ad euro 133,54 per spese e interessi).

Nel dettaglio, le fatture insolute sono le seguenti:

- AN1XXXX052 del 18/10/2021, sul periodo 24 luglio-23 settembre 2021 (in atti);
- AN2XXXX061 del 17/12/2021, sul periodo 24 settembre-23 novembre 2021 (in atti);
- AO0XXXX456 del 16/02/2022, sul periodo 24 novembre 2021-23 gennaio 2022 (in atti);
- AO0XXXX920 del 19/04/2022;
- AO0XXXX971 del 16/06/2022.

Sempre dalla documentazione di parte istante, risulta che, nonostante alla data del 14 settembre 2021 Vodafone comunicasse che la pratica 166XXX962 era in gestione e stava avanzando correttamente, il successivo 19 ottobre l'operatore informava il cliente che "... non è stato possibile dare seguito alla Sua richiesta di attivazione del servizio di

rete fissa Business. La informiamo quindi che il contratto da Lei sottoscritto si intende risolto e che la SIM della Vodafone Station inclusa nell'offerta sarà disattivata ...”.

A fronte del mancato trasloco e della successiva comunicazione di recesso dell'operatore, l'istante avrà dunque diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile mediante lo storno di quanto fatturato da Vodafone in riferimento ai servizi successivi al 19 ottobre 2021.

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. Vodafone XXX è tenuta allo storno di quanto fatturato in riferimento ai servizi successivi al 19 ottobre 2021.

3. Vodafone XXX è tenuta, inoltre, ad ottemperare alla presente delibera, dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio, entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato B alla delibera n. 358/22/CONS.

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.

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, 10/07/2023

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi