



APPROVATA

DELIBERA N. ... 104

[REDACTED]
(GU14/245678/2020)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del II Corecom Campania del 04/08/2022;

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*” e ss.mm.;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 18/02/2020 acquisita con protocollo n. 0073339 del 18/02/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

- Relatrice del Comitato avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante lamenta nei confronti della società la Vodafone Italia S.p.A. (di seguito Vodafone) quanto segue: “La sottoscritta [REDACTED] genitrice di una ragazza disabile, titolare dell’utenza numero [REDACTED] asservita ad assicurare la necessaria assistenza alla propria figlia, denuncia che la predetta utenza telefonica è completamente disservita dal 22/7/2019, sia per i servizi fonia che per i dati. A nulla sono valse le



numerose segnalazioni telefoniche, né i reclami fatti tramite l'associazione Assorimborsi IL 25/7/2019 E 10/10/2019 (a tutt'oggi rimaste prive di riscontro). Finanche l'Art. 5 del 31/7/2019 (GU5/155067/2019) è rimasto privo di riscontro da parte della società convenuta. Si reitera l'immediata riattivazione dei servizi ed il ristoro degli indennizzi come da Delibera 347/18/Cons.- Richieste: INDENNIZZO DISSERVIZIO FONIA E DATI DAL 22/07/2019 AD OGGI NON ANCORA RISOLTO. IMMEDIATA RIATTIVAZIONE DEI SERVIZI. INDENNIZZO MANCATO RISCONTRO AL RECLAMO. - Quantificava quindi la richiesta di rimborso o indennizzo in euro 5000.00 Al deposito delle memorie del gestore poi così replicava: "In relazione al procedimento di cui all'oggetto, ci si riporta alle brevi conclusioni di seguito esposte. In merito alla descrizione della vicenda, innanzitutto si sottolinea la perfetta corrispondenza contenutistica tra quanto descritto e richiesto nell'istanza UG depositata presso il Corecom Campania e nel GU14 depositato in data 18/02/2020. In entrambe le istanze, infatti, vengono descritte le medesime circostanze nonché reiterate le medesime richieste d'indennizzo. Si precisa infatti, che sia nell'istanza UG che GU14, sono stati riportati gli stessi fatti, e avanzate le medesime richieste di indennizzo, con la sola differenza che all'epoca della presentazione della prima istanza, l'utente non conosceva i tempi di risoluzione dei disservizi, poi in seguito, al momento del deposito della seconda istanza, considerando il perdurare dei disservizi la richiesta economica è aumentata nella misura in cui si è prolungato il periodo di disservizio totale. Infatti, come già riportato nella descrizione dei fatti di cui al fascicolo GU14 del 18/02/2020, l'istante titolare dell'utenza numero [REDACTED] per i servizi fonia e dati, lamentava il totale disservizio ad entrambi i servizi dal 22/07 /2019, il predetto disservizio, nonostante la presentazione di un provvedimento d'urgenza (al quale Vodafone non ha mai dato riscontro) non si è mai risolto, a tutt'oggi infatti tale situazione ancora persiste nel totale silenzio dell'operatore, al quale si rammenta l'obbligo degli oneri informativi che nel caso di specie risultano mai essere stati assortiti. Nel merito ed in relazione ai disservizi: Si fa rilevare che, in merito alle segnalazioni dei disservizi proprio le schermate relative al retro-cartellino depositato da Vodafone, evidenziano che dal 22/07 /2019 in poi (ovvero periodo afferente il disservizio oggetto della controversia), sono presenti numerosi ticket, i quali comprovano una problematica tecnica dell'impianto che sicuramente doveva essere risolta dall'operatore Vodafone. Tale circostanza non solo va a sottolineare che l'utente ha più volte segnalato i disservizi, non da ultimo anche l'ottenimento del Provvedimento di riattivazione GUS datato 6/08/2019 e rimasto privo di riscontro, in più va a comprovare la richiesta di indennizzo avanzata dall'utente. Pertanto, le richieste di indennizzo dell'utente sono assolutamente fondate. Inoltre, come già precisato nell'istanza GU14, l'istante è genitore di una ragazza disabile, che ovviamente vive in casa con lei, e che necessita di assistenza quotidiana, e pertanto sicuramente il disservizio provocato da Vodafone ed ad oggi ANCORA NON RISOLTO, ha arrecato senz' altro grave pregiudizio all'istante, la quale ad oggi ha anche perso il proprio numero storico. L'utente infatti, oltre ad inoltrare numerose segnalazioni all'operatore sia scritte a mezzo pec che telefoniche, depositava presso il Conciliaweb un provvedimento GU5, al fine di ottenere l'immediata riattivazione dei servizi, ma il predetto provvedimento non veniva mai riscontrato da Vodafone, la quale ha disatteso sotto ogni profilo le direttive dell' Autorità



che le imponevano di porre in essere tutte le misure possibili per la riattivazione dell'impianto, pertanto ci si riserva altresì di segnalare tale condotta direttamente all'Agcom, per i provvedimenti che quest'ultima vorrà adottare nel caso di specie. Infatti, non solo l'impianto non veniva mai ripristinato, quanto in più l'istante perdeva il proprio numero storico che ad oggi chiamando risulta non attivo. Pertanto, si contesta quanto asserito da Vodafone nella propria memoria difensiva al punto 2.6 della stessa. in quanto il numero [REDACTED] RISULTA "NON ATTIVO" sui sistemi per cui ne consegue la numerazione è andata persa. Si fa rilevare, dunque, che la responsabilità per i disservizi patiti dall'utente è integralmente ascrivibile a Vodafone e pertanto la stessa dovrà provvedere al pagamento delle richieste di indennizzo. In relazione al riscontro al reclamo scritto: Come si evince dai reclami depositati agli atti e datati 25/07 /2019 e 10/10/2019, corredati dalle ricevute di invio e ricezione a mezzo Pec, nessun riscontro è mai pervenuto da parte dell'operatore. Si sottolinea che la Delibera 347 /18/Con statuisce all'art. 12 l'indennizzo per la mancata o ritardata risposta ai reclami. Nulla indica che le segnalazioni telefoniche di reclamo fatte nel tempo dal cliente (e omissivamente dimenticate nella memoria) non siano meritevoli di un riscontro, né che l'aver azionato una istanza di conciliazione consenta all'Operatore telefonico di contravvenire alla propria Carta dei Servizi, che nello specifico "obbliga" Vodafone a riscontrare i reclami entro gg. 45. Pertanto, è assolutamente legittima la richiesta degli indennizzi per i disservizi all'impianto, l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo scritto, nonché i rimborsi di quanto pagato illegittimamente. Alla luce di tutto quanto sopra esposto, si insiste nelle richieste già formulate nel formulario GU14 che si intendono qui per ripetute e trascritte, ai fini della quantificazione l'importo di euro 5.000,00 risulta congruo, in quanto dal 22/07 /2019, data inizio disservizio, ad oggi sono trascorsi circa 575 giorni ad euro 6,00 pro die a servizio come da Delibera 347 /18/CONS.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, regolarmente convocato ha presenziato all'udienza per la seguente definizione, producendo memorie e documenti a suo favore nel termine previsto dall'art. 16, comma 2, Allegato A alla delibera 353/19/CONS. contestando la assoluta infondatezza di ogni lamentela, rappresentando invece che "la Sig.ra [REDACTED] con istanza prot. 73339 del 18.2.2020, ha chiesto l'avvio del procedimento per la definizione della controversia nei confronti di Vodafone Italia S.p.a. la cui richiesta, in estrema sintesi, troverebbe fondamento nel comportamento anti-giuridico serbato dal gestore in merito al contratto avente codice cliente 1.6511922. Precisando che sotto il profilo amministrativo e contabile "l'utente è attualmente attivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 381,09", 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 laddove viene 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". 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. 2.2 In via preliminare si eccepisce, altresì, l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste 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. Anche le richieste formulate in sede dei due procedimenti, poi, sono diverse. Nel formulario UG, difatti, l'istante ha richiesto euro 1.500,00 la richiesta di euro 5.000,00, quindi, risulta formulata per la prima volta in sede di istanza di definizione e, come tale, appare nuova e non ammissibile nel presente procedimento. 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. -2.3 Parte istante, a ben vedere, contesta la presenza di un disservizio dal 22.7.2019, sia per i servizi di fonia che dati. Orbene Vodafone rappresenta, a tal riguardo, di aver correttamente gestito le segnalazioni inoltrate dall'utente con annessa apertura dei relativi ticket tecnici e chiusura positiva dei medesimi (cfr. allegato 1). A ciò si aggiunga, poi, che la scrivente società ha, altresì, attivato uno sconto del 100% per 4 mesi a favore dell'istante in attesa di una eventuale migrazione verso altro gestore. In forza di ciò, pertanto, Vodafone conferma la correttezza del proprio operato. -2.4 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. -2.5 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 (Cassazione Civile 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 menzionato 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). 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 conseguenziale, 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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte, come di seguito precisato. Nel caso in esame è incontestabile che l'istante abbia segnalato la presenza di un disservizio dal 22.7.2019 con diversi reclami. Anche l'Art. 5 del 31/7/2019 (GU5/155067/2019 del 6.8.2019) sarebbe rimasto inevaso. La domanda, pertanto, si ritiene possa essere accolta nei limiti e nei termini di seguito specificati con il conseguente riconoscimento di indennizzo, a carico della Vodafone spa, da versare all'istante per la somma complessiva di €.900,00 a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio - ex art. 6, comma 2 del citato Regolamento Indennizzi - per un totale di n. 300 giorni con maggiorazione degli interessi legali. Ogni ulteriore richiesta di indennizzo non risulta accoglibile, in quanto è assorbita dal riconoscimento della domanda principale;

DELIBERA

Articolo 1

1. l'istanza di definizione in esame nei confronti dell'operatore Vodafone S.p.A. è parzialmente accolta per i motivi di cui in premessa; l'operatore Vodafone S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza, è tenuto a corrispondere all'istante, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica della presente delibera, mediante bonifico/ assegno circolare all'istante, l'indennizzo complessivo pari ad euro 900,00 (novecento/00), maggiorato



degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della istanza di Definizione e sino al saldo effettivo. Ogni ulteriore richiesta di indennizzo è rigettata per i motivi di cui in premessa.

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 atto.

La presente delibera è notificata alle parti ed è pubblicata nel sito *web* del Corecom Campania e dell'Autorità.

La Relatrice del Comitato
Avv. Carolina Persico

La PRESIDENTE
Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente
Dott. Alfredo Aurilio