



DETERMINA Fascicolo n. GU14/162352/2019

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Vodafone
Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)**

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 13/08/2019 acquisita con protocollo n. 0355741 del 13/08/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante ha dichiarato : " La presente controversia riguarda il rifiuto opposto da Vodafone all'ordine dell'Autorità di riattivare la linea telefonica sospesa, e la conseguente perdita definitiva della numerazione e dei servizi connessi. Il procedimento GU5 (Istanza di provvedimento temporaneo) è autonomo e distinto rispetto al sottostante procedimento UG (Istanza conciliazione). Per quanto riguarda l'istanza di conciliazione UG 7473 presentata il 23/05/2016, depositata dalla controparte il 12/03/2021 come all.+1.pdf, confermo quanto esposto nella memoria Vodafone, la procedura si è conclusa con accordo transattivo in sede Co.Re.Com. Campania in data 24/10/2016, in base al quale ho ottenuto da Vodafone un accredito di euro 400,00 e l'annullamento di qualsiasi pretesa. Segnalo che la memoria Vodafone fa riferimento all'istanza di conciliazione come "formulario UG, prot. 8222 del 3.6.2016"; tale numero protocollo forse è relativo a procedure interne all'Autorità, nelle comunicazioni inviatemi il procedimento è indicato come "Fascicolo UG n. 7473/2016", l'istanza è stata presentata non il 3.6.2016 ma il 23/05/2016, e tale data è presente anche nell'allegato "all +1.pdf" citato. Per quanto riguarda l'istanza GU5 presentata subito dopo l'istanza UG 7473 e in pari data 23/05/2016, procedimento GU5 7586/2016, in base alle email inviatemi per conoscenza dal responsabile del procedimento: - il 30/05/2016 l'Autorità invia a Vodafone l'ordine di riattivazione linea - il 16/06/2016 Vodafone rifiuta adducendo una mia presunta morosità (dettagli al successivo punto 2) - il 17/06/2016

L'Autorità invia a Vodafone richiesta di OTTEMPERANZA. Non ho ricevuto altre comunicazioni relative alla mia istanza GU5, la situazione è rimasta per me indefinita, ferma ad una richiesta di OTTEMPERANZA emessa dall'Autorità e ignorata da Vodafone a tempo indeterminato. Il rifiuto di Vodafone verso l'ordine e la richiesta di OTTEMPERANZA dell'Autorità è successivo alla presentazione dell'istanza di conciliazione del 23/05/2016, è un evento nuovo ed inatteso rispetto al contenuto dell'istanza stessa e al relativo accordo transattivo, riguarda un procedimento autonomo e distinto mai chiuso ufficialmente e sospeso ad una richiesta di OTTEMPERANZA ignorata da Vodafone. Ne consegue che l'eccezione preliminare esposta al punto 2.1 della memoria difensiva non ha alcun fondamento logico e giuridico. --- NOTA TECNICA --- Gli originali delle email sintetizzate sopra, e inviatemi per conoscenza dal responsabile del procedimento GU5, sono già in possesso dell'Autorità e di Vodafone; se il responsabile del presente procedimento non riesce ad entrarne in possesso, posso provare a trascrivere in PDF il contenuto delle email. Faccio presente che la struttura del formato email è molto diversa da quella del formato PDF, la trascrizione delle email in PDF genera spesso in chi legge una sensazione di confusione e disorientamento, soprattutto per email articolate (presenza di allegati, repliche ad altre email precedenti, etc.); comunque se richiesto cercherò di trascrivere in PDF nel modo più comprensibile possibile. Per ottenere una riproduzione esatta delle email occorrerebbe usare i formati .eml o .msg, che sono ammessi nell'ambito del Processo Civile Telematico, ma non sono accettati come allegati dal software ConciliaWeb; il mancato supporto a questi formati costituisce una limitazione grave, che crea difficoltà di comunicazione e comprensione degli eventi relativi ai procedimenti. Per completezza segnalo un espediente molto semplice che potrebbe forse aggirare la limitazione, che potrei provare su richiesta del responsabile del procedimento e con l'assenso dei tecnici ConciliaWeb. Appresso descrivo l'espediente in modo sintetico ma sicuramente comprensibile per i tecnici ConciliaWeb. Potrei rinominare un messaggio di posta ad esempio come "messaggio1.msg.pdf" e provare a depositarlo tramite ConciliaWeb, se viene accettato il funzionario dovrebbe rinominare il file come "messaggio1.msg" e leggerlo con un client di posta adeguato, otterrebbe una riproduzione esatta (bit per bit) del messaggio originale, molto più affidabile e comprensibile di una trascrizione in PDF.

2. False comunicazioni di Vodafone all'Autorità relative ad una mia presunta morosità Come descritto sopra, il 30/05/2016 l'Autorità ha inviato a Vodafone l'ordine di riattivazione linea. Il 16/06/2016 Vodafone ha risposto (tramite avvocati incaricati) rifiutando l'ordine; la risposta è stata depositata in questo procedimento assieme alla memoria Vodafone il 12/03/2021 come "all.3.pdf"; riporto la parte saliente: "In riferimento alla richiesta di provvedimento in oggetto, si precisa che la linea, sospesa precedentemente a causa del protratto mancato pagamento delle fatture, è stata definitivamente disattivata e, pertanto, non è tecnicamente riattivabile." La memoria presentata il 12/03/2021 fa un ulteriore passo avanti, prospetta come verità rivelata la tesi della mia morosità, cito testualmente: "In primis la richiesta di indennizzo per l'asserita perdita della numerazione storica, quantificata nell'importo di euro 1.500,00, appare infondata in fatto oltre che in diritto stante la disattivazione della stessa avvenuta per morosità, come sopra descritto, ..." Faccio notare che in precedenza Vodafone non aveva mai usato espressamente il termine "morosità", si era limitata ad usare espressioni più vaghe e ambigue, più avanti cercherò di chiarire questo punto. La tesi di una mia morosità è in palese contraddizione con l'esito della sottostante istanza GU 7473 citata sopra (all+1.pdf) e relativo accordo transattivo, in base al quale Vodafone mi ha versato 400 euro; se fosse reale la condizione di morosità, certamente Vodafone non avrebbe versato tale somma. I dettagli della vicenda economica sottostante l'istanza GU5 di riattivazione linea sono esposti nell'istanza GU 7473 citata (all+1.pdf). Visto che la vicenda è stata già oggetto della procedura di conciliazione citata, in cui ho depositato anche documenti relativi ai pagamenti, ritengo non utile per l'economia di questo procedimento depositare di nuovo tali documenti; comunque posso depositarli se il responsabile del procedimento lo ritiene utile, conservo tutta la documentazione del caso. La vicenda economica in oggetto presenta tratti comuni a milioni di utenti di servizi TLC in Italia, in sintesi: - dopo qualche mese dall'avvio del contratto, Vodafone ha attivato sulla mia linea un servizio non previsto nel contratto e non richiesto, e ha iniziato ad addebitare in fattura i relativi importi - per oltre un anno Vodafone ha ignorato i reclami da me inviati con vari mezzi (telefono, email ordinaria, PEC), in cui contestavo gli importi non dovuti - dopo innumerevoli reclami senza risposta ho dovuto presentare all'Autorità istanza di conciliazione, al cui termine Vodafone mi ha versato i citati 400 euro. Per tutta la durata del rapporto ho sempre pagato regolarmente gli importi previsti dal contratto. Per oltre un anno ho pagato anche gli importi che Vodafone ha richiesto senza averne titolo, pensando si trattasse di un errore contabile che si sarebbe sistemato in breve tempo. Dopo oltre un anno, all'avvio della fase contenziosa, ho iniziato a pagare tramite bonifico bancario e successivo messaggio PEC solo l'importo previsto contrattualmente, e ho rifiutato di pagare gli importi pretesi da Vodafone senza averne titolo; nel linguaggio ordinario, per ragioni di economia linguistica questo rifiuto viene definito "rifiuto di pagare il pizzo". La frase usata da Vodafone (dagli avvocati) relativa al "mancato

pagamento delle fatture" rappresenta in realtà il mancato pagamento del pizzo, visto che gli importi previsti contrattualmente sono sempre stati pagati regolarmente; però la frase è furbescamente ambigua, e tende a trasmettere la falsa convinzione che le fatture siano state del tutto insolte. La sospensione della mia linea è avvenuta a fronte di un importo contestato molto esiguo, di circa venti euro, e senza alcun preavviso; l'unica spiegazione plausibile che ho potuto trovare è che Vodafone ha punito il mio rifiuto di pagare il pizzo. Il rifiuto di pagare importi pretesi da Vodafone senza averne titolo è legittimo e non costituisce morosità; il concetto è del tutto ovvio, ma è stato anche precisato espressamente dall'Autorità nel "Regolamento Controversie" vigente all'epoca dei fatti, Delibera n. 173/07/CONS, allegato 19-04-2007 1, art. 5, il cui testo ho già trascritto nel documento allegato all'avvio della presente istanza di definizione. Come riportato sopra, nella recente memoria del 12/03/2012 viene affermata come verità rivelata la tesi della mia morosità; ho già chiarito che il rifiuto di pagare il pizzo non costituisce morosità; mi rendo conto che l'estensore della memoria è nuovo della vicenda ed è stato tratto in inganno dalla frase equivoca non sua sul "mancato pagamento delle fatture", ritengo però necessario per la chiarezza di questo procedimento querelare l'estensore della memoria, e segnalare la querela all'Ordine degli Avvocati di appartenenza; concedo all'estensore dieci giorni per ritrattare in questa stessa sede in modo netto e inequivocabile quanto affermato nella memoria, nel qual caso potrei forse rinunciare alla querela. Mi permetto di segnalare all'Autorità l'applicabilità nei confronti di Vodafone delle sanzioni previste della legge 14 novembre 1995, n. 481, art. 2, comma 20, lettera c. 3. Replica al punto 2.4, lamentata assenza di un reclamo scritto Non è chiaro a cosa possa riferirsi la lamentela nella memoria Vodafone; il reclamo e relativa risposta sono da tempo disponibili agli atti; la risposta al reclamo è stata depositata anche insieme alla memoria Vodafone il 12/03/2021 come allegato all.+4.pdf, che costituisce quindi un duplicato; la risposta fa espressamente riferimento al precedente reclamo, che quindi è stato esaminato da Vodafone. Il 06/08/2018 ho inviato a Vodafone reclamo tramite messaggio PEC (Posta Elettronica Certificata). Gli estremi identificati del messaggio PEC sono citati nel formulario di apertura della successiva istanza di conciliazione UG/62033/2018, e in quello della presente istanza di definizione: Identificativo messaggio: 004644FE.00058C04.0EFA595F.E989A0A1.postacertificata@legalmail.it Il contenuto del messaggio PEC è presente nel fascicolo relativo all'istanza di conciliazione UG/62033/2018 preliminare alla presente istanza di definizione: Reclamo del 06/08/2018 Creato da: XXX Protocollato il: 27/12/2018 00:00 Numero di protocollo: 0241912 Il 20/09/18 Vodafone ancora tramite PEC ha risposto al reclamo, tale risposta è presente nel fascicolo relativo all'istanza di conciliazione preliminare UG/62033/2018 già citata: Risposta Vodafone del 20/09/2018 Creato da: XXX Protocollato il: 27/12/2018 00:00 Numero di protocollo: 0241914 Tale risposta al reclamo è stata depositata anche dalla controparte il 12/03/2021 come all.+4.pdf. 4. Conferma richiesta indennizzi . Per quanto sopra confermo la richiesta di indennizzi già formulata nel documento presentato all'avvio della presente istanza di definizione; sottolineo che l'importo richiesto deriva non da una generica richiesta di risarcimento danni, per la quale l'Autorità non ha competenza né poteri d'indagine, ma dall'applicazione dei parametri previsti nel "Regolamento indennizzi" vigente, Delibera 347/18/CONS e allegati. Descrizione, cronistoria, richieste Creato da: XXX Protocollato il: 13/08/2019 Numero di protocollo: 0355777 5. Responsabilità civilistica dell'Autorità e dei funzionari coinvolti Visto che basta una bugia puerile da parte di Vodafone per eludere una richiesta di OTTEMPERANZA dell'Autorità, questo segnala un notevole deficit di efficacia nella funzione istituzionale dell'Autorità di contrastare gli inevitabili soprusi da parte dell'oligopolio che gestisce le telecomunicazioni in Italia. Dall'esterno è impossibile definire i motivi di tale deficit; cause comuni sono l'eccessivo carico di lavoro dovuto ai continui soprusi da parte dell'oligopolio TLC, o l'assenza di strumenti operativi o normativi adeguati, ma non si possono escludere episodi di complicità o corruzione purtroppo frequenti nella Pubblica Amministrazione italiana. Certamente per quanto mi riguarda se si rendesse necessaria un'azione giudiziaria di risarcimento danni nei confronti di Vodafone coinvolgerei anche l'Autorità e i funzionari responsabili che hanno consentito a Vodafone di eludere l'ordine di riattivazione linea e la richiesta di OTTEMPERANZA; e valuterei gli aspetti di rilevanza penale presenti in questa vicenda per decidere se rivolgermi anche alla magistratura penale".

La Vodafone Italia S.p.a. ha dichiarato quanto segue : " La Sig.ra XXX, con istanza depositata al Corecom Campania, ha chiesto l'avvio del procedimento per la definizione della controversia nei confronti di Vodafone Italia S.p.a. (di seguito Vodafone). -1.2 Tale richiesta, in estrema sintesi, troverebbe fondamento nel comportamento antigiusdittico serbato dal gestore in merito al contratto residenziale avente codice cliente XXX54. 2.1 Vodafone eccepisce, in via preliminare, l'inammissibilità e l'improcedibilità del presente procedimento di definizione poiché le contestazioni ivi indicate sono già presenti nel formulario UG, prot.

8222 del 3.6.2016, per il quale è stato raggiunto apposito accordo transattivo in sede Corecom Campania in data 24.10.2016 (cfr. all. 1 e 2). Si chiede, pertanto, che l'On.le Corecom adito dichiari l'inammissibilità / improcedibilità della definizione GU14/162352/2019. -2.2 Vodafone evidenzia, inoltre, nel merito, pur ritenendo assolutamente assorbente la suddetta eccezione preliminare, quanto segue. L'odierna esponente, in primis, rileva l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nella gestione delle problematiche oggetto del presente procedimento. Nello specifico, difatti, la scrivente società conferma di aver provveduto ad eseguire la sospensione dei servizi unicamente a causa della presenza di insoluti, come peraltro indicato nella missiva del 16.6.2016 nell'ambito del procedimento ex art. 5 del Regolamento Agcom (cfr. all. 3). Non solo. Vodafone con la summenzionata comunicazione ha, altresì, comunicato alla Sig.ra XXX l'avvenuta disattivazione della numerazione XXX adempiendo, inoltre, ai propri oneri informativi circa le modalità per ottenere una eventuale riassegnazione dell'utenza de qua. Non si ravvisano, perciò, errori imputabili all'odierna convenuta. Ad ogni modo tale problematica, come già eceptito, è stata già oggetto di apposito accordo transattivo in sede Corecom Campania in data 24.10.2016 a seguito del quale, stante il riaccredito di euro 400,00 e lo storno delle somme allora insolute, è stato possibile riattivare la linea fissa XXX sui sistemi al fine di permettere alla Sig.ra XXX di esportare suddetta utenza verso altro operatore, oltre ad avere la possibilità di attivare un nuovo contratto, come da riscontro Vodafone del 20.9.2018 (cfr. all. 4). Per mero tuziorismo difensivo, poi, si pone in rilievo che la presenza di reclami o segnalazioni circa eventuali disservizi o altro assume un peso determinante ai fini dell'accoglimento delle istanze e delle relative richieste indennitarie. 3 Si richiama, a tal riguardo, l'approfondita raccolta di provvedimenti emanati dall'Agcom che confermano l'orientamento, ormai consolidato, secondo il quale gli indennizzi, nei casi in cui sia stata accertata l'effettiva responsabilità del gestore, devono essere riconosciuti 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). È d'uopo, oltre a ciò, citare la Delibera n. 59/18/CIR con la quale l'Agcom, rigettando una domanda di indennizzo per disservizi, stabilisce che: "viceversa, non si ritiene di accogliere le richieste sub iii. e iv. in quanto al fascicolo non vi è prova che la società XXX, titolare del rapporto contrattuale con Telecom Italia S.p.A., abbia tempestivamente, ovvero in costanza di disservizio, segnalato la problematica all'operatore. In particolare, non è dimostrato l'invio del reclamo datato 4 aprile 2016, pertanto valgono le considerazioni costantemente espresse dall'Autorità secondo cui, in assenza di segnalazione/reclamo il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incombe l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi". La presenza di reclami è, altresì, dirimente ai fini della delimitazione del periodo da reputare eventualmente indennizzabile. In una recentissima pronuncia, difatti, l'Agcom, pur accogliendo in modo parziale le richieste di indennizzo dell'utente, le ha circoscritte proprio sulla base della presenza dei reclami: "tuttavia, benché l'istante lamenti la sospensione dei servizi a far data dal 10 dicembre 2016, il primo reclamo in atti è datato 7 marzo 2017, solo il 16 marzo seguente il Sig. XXX ha provveduto al pagamento parziale dell'insoluto e il 20 marzo 2017 ha depositato presso il CORECOM competente l'istanza per l'adozione di un provvedimento urgente di riattivazione della linea su rete Tiscali Italia S.r.l. Ciò stante, sebbene si ritenga Vodafone Italia S.p.A. responsabile della sospensione della linea in assenza di preavviso, l'individuazione del dies a quo ai fini del calcolo del relativo indennizzo non può coincidere con la data del 10 dicembre 2016 in quanto la rilevata inerzia dell'istante, a fronte del disservizio di cui si duole, contraddice la sussistenza di un interesse concreto all'ottenimento puntuale della prestazione. Pertanto, nonostante Vodafone Italia S.p.A. non abbia dimostrato il regolare funzionamento dei servizi nel periodo compreso dal dicembre 2016 al luglio 2017, si osserva che la documentazione depositata dall'istante non prova il contrario, ma anzi l'inoperosità dell'utente antecedentemente al mese di marzo 2017 rileva sotto il profilo del principio giuridico del concorso del fatto colposo del creditore di cui all'articolo 1227 del codice civile, espressamente richiamato anche nelle Linee Guida di cui sopra. Nel caso di specie, infatti, premesso che al fascicolo non risultano reclami aventi a oggetto contestazioni delle fatture insolute, può ritenersi che l'istante, creditore dell'indennizzo da inadempimento, non ha usato l'ordinaria diligenza per evitare la causazione del disservizio di cui si duole in quanto ha provveduto al pagamento parziale dell'insoluto solo nel mese di marzo 2017. Analoghe considerazioni valgono in merito all'individuazione del dies ad quem. Infatti, nonostante l'utente adduca che sino al mese di luglio 2017 la linea non era stata riattivata, si rileva che dopo l'adozione del provvedimento temporaneo adottato dal CORECOM Campania, in data 28 marzo 2017, non risultano ulteriori reclami di disservizio, pertanto nulla testimonia il persistere dello stesso". In virtù

di quanto sopra esposto, pertanto, la domanda di indennizzo avanzata dovrà essere necessariamente rigettata.

-2.3 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. 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. Nello specifico delle richieste di indennizzo avanzate dall’istante, poi, si precisa quanto segue. In primis la richiesta di indennizzo per l’asserita perdita della numerazione storica, quantificata nell’importo di euro 1.500,00, appare infondata in fatto oltre che in diritto stante la disattivazione della stessa avvenuta per morosità, come sopra descritto, nonché le attività poste in essere da Vodafone per permettere all’istante il recupero dell’utenza de qua. Parimenti infondate, poi, appaiono le richieste di indennizzo avanzate dalla parte ricorrente per l’asserita sospensione della linea XXX, voce e dati, dal 17.5.2016 al 6.8.2018, per un importo complessivo di euro 12.165,00. Come *ictu oculi* palese, difatti, la richiesta di indennizzo per la lamentata sospensione del servizio dal 17.5.2016 è già presente nel formulario UG, prot. 8222 del 3.6.2016, per il quale è stato raggiunto apposito accordo transattivo in sede Corecom Campania in data 24.10.2016. Non solo. Vodafone, invero, come sopra evidenziato, ha comunicato in data 16.6.2016, in sede di provvedimento ex art. 5 del Regolamento Agcom, che la numerazione XXX era stata disattivata. Si contesta, pertanto, la richiesta di indennizzo avanzata dall’utente in merito all’asserita sospensione poiché afferente ad una utenza disattivata e per la quale è, altresì, presente apposita comunicazione circa l’avvenuta cessazione della stessa. In buona sostanza, quindi, parte istante, con la presente definizione, richiede la corresponsione di un indennizzo per una lamentata sospensione in merito ad una numerazione già disattiva e per la quale vi è adeguata informativa sull’avvenuta disattivazione. In forza di ciò, quindi, la richiesta ex adverso avanzata dovrà essere rigettata.

-2.4 Vodafone, inoltre, rileva l’assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente. Pertanto, in virtù di quanto statuito dall’art. 14, comma 4, della 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.” Peraltro, eventuali reclami devono comunque soddisfare i requisiti stabiliti nella Carta del Cliente Vodafone nella quale viene testualmente specificato che: “Il Cliente che intende presentare reclamo formale a Vodafone per aspetti legati alla fornitura del servizio può inviare un reclamo scritto alla “Casella postale 190” - 10015 Ivrea (To), tramite il sito internet www.vodafone.it, nell’apposita area “Contattaci”, App My Vodafone e Social Network (Facebook e Twitter)”. Sul punto, inoltre, si è espresso di recente il Co.Re.Com. Emilia-Romagna il quale ha rigettato la richiesta di indennizzo per asserito mancato riscontro al reclamo sulla base del fatto che lo stesso non fosse stato inviato ai contatti previsti nella succitata Carta del Cliente ovvero nelle condizioni generali di contratto (Del. N. 26/2015). Anche l’Agcom, poi, si è espressa in tal senso rigettando la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo in quanto non erano presenti le ricevute comprovanti l’invio di reclami secondo le modalità previste dalla Carta del Cliente Vodafone (Del. N. 143/15/CIR). A ciò sia aggiunta, inoltre, che tra la data del reclamo e la proposizione dell’istanza di conciliazione presso il Co.Re.Com. devono trascorrere, almeno, i tempi contrattuali di risposta ovvero 45 giorni. In caso contrario, difatti, l’utente decade dal diritto ad ottenere la risposta al reclamo secondo la disciplina contrattuale. Sul punto si riporta un recente provvedimento dell’Agcom (Del. n. 212/18/CIR), in cui l’Autorità ha rigettato la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo poiché la domanda di conciliazione risultava presentata nella pendenza dei termini per la risposta. L’Agcom, ad ogni buon conto, ha motivato tale decisione stabilendo che: “per poter acclarare la mancata gestione del reclamo, infatti, è necessario che tra la data del reclamo e quella di deposito dell’istanza di conciliazione intercorrano almeno 45 giorni di tempo, cioè il lasso di tempo entro cui la Società è tenuta a gestire la segnalazione e a fornire riscontro all’utente in base alla Carta dei servizi. Diversamente, la procedura di conciliazione e, nel suo ambito, l’udienza di discussione, rappresentano l’occasione di confronto tra le parti e l’opportunità di composizione delle rispettive posizioni in luogo del reclamo: l’utente, in altre parole, rinuncia allo strumento del reclamo per servirsi della procedura contenziosa e, alla luce di ciò, la mancata risposta dell’operatore in pendenza di procedura amministrativa non risulta sanzionabile”.

-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 (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). -2.6 Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto. -2.7 Vodafone, infine, a sua tutela, si riserva ogni valutazione ed iniziativa in relazione alle gravi affermazioni presenti negli scritti difensivi dell'utente. * * * * 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. Si allega: 1- formulario UG, prot. 8222 del 3.6.2016; 2- accordo Corecom Campania del 24.10.2016; 3- missiva Vodafone 16.6.2016; 4- missiva Vodafone 20.9.2018. "

MOTIVAZIONE: In primo luogo va rigettata sicuramente l'eccezione di inammissibilità della Vodafone in quanto come giustamente sottolineato dall'istante, in vero nel 2016 in sede Agcom si raggiungeva un accordo per l'insoluto e la Vodafone veniva condannata alla riattivazione della linea all'istante, che esista un'identità soggettiva ed oggettiva nella successiva domanda presentata con UG. 62033 DEL 27\12\2018 rispetto all'istanza precedente non c'è dubbio, ma la Vodafone non ha comunque provveduto al provvedimento del GU5. Tuttavia la domanda di parte istante va comunque rigettata nel rispetto della Cons. 276\2013e delle sue linee guida. L'utente non ha mostrato un reale e concreto ed attuale interesse, non si è reso parte diligente in ottemperanza ad un principio generale d'impulso della domanda, la sua istanza di conciliazione UG. 62033 è stata formulata e depositata il 27\12\2018 dopo circa due anni dal provvedimento dell'AGCOM, e dai lamentati disservizi, risultando assolutamente tardiva. Stesso dicasi per i reclami depositati in piattaforma, assolutamente tardivi il primo risalente al 2018 sempre dopo due anni dopo i disservizi. L'istante dal 2016 al 2018 non ha più svolto alcuna attività; per quanto concerne poi la lamentata perdita della numerazione la Vodafone dapprima ha comunicato all'istante, a seguito della domanda GU5, di rivolgersi al gestore proprietario originario della numerazione per procedere alla riassegnazione della numerazione; poi successivamente come da allegato 4 dell'operatore del presente procedimento la Vodafone ha comunicato per iscritto all'utente il codice di migrazione per procedere con la stessa numerazione ad altro gestore, sicché nessun indennizzo è dovuto per la perdita della numerazione che non è riconducibile alla Vodafone. In tal caso di rigetto il valore del decisum è da ritenersi pari a zero.

DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 13/08/2019, per i motivi di cui in premessa.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
ALFREDO AURILIO