

DELIBERA N. 8/1022

(GU14/384116/2021)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 26/05/2022;

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.nm.ii.;

VISTA la delibera Corecom Campania n. 61 del 7 Aprile 2022 in ordine all’istanza di NUNZIA DELLA CORTE del 26/01/2021, acquisita con protocollo n. 0042319 del 26/01/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

Viste le Controdeduzioni dell’Avv. delegato [redacted] in data 7 aprile 2022;

Ritenuto doveroso procedere alla revisione della stessa Delibera n.61/2022, essendosi riscontrati elementi rilevanti per la modifica in autotutela della citata Delibera, a seguito del supplemento istruttorio affidato al funzionario, titolare di posizione organizzativa al Corecom Campania, dott.ssa Annamaria Fragna;

Relatore del Comitato avv. Pietro Marzano;



CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare all'ora della numerazione n. [REDACTED] ha lamentato dei disservizi nel formulario GU14 e nei confronti del gestore VODAFONE ITALIA SPA (di seguito per brevità "VODAFONE") così descritti: "L'odierna Istante per l'utenza di cui è titolare, identificata dal nr. [REDACTED] e ubicata in [REDACTED] ha aderito all'Offerta Vodafone Super Fibra Family fino a 100 Mega Plus, comprensiva dei servizi Internet Fibra illimitato e chiamate illimitate, al complessivo importo bimestrale in promozione di Euro 51,63. Ad un certo punto, la Convenuta compagnia ha cominciato a non inviare più le fatturazioni all'Utente, la quale, di volta in volta, si è, dunque, vista costretta a mettersi in comunicazione con gli uffici della Vodafone per ricevere il bollettino di pagamento al fine di procedere al pagamento. Tuttavia, in data 25.06.2020, l'odierna Istante ha riscontrato sulla riferita linea telefonica un'impossibilità totale di effettuare e ricevere telefonate (fonia) ma contattato il call center, per comprendere il motivo del lamentato disservizio, gli operatori preposti non sono riusciti a fornirne alcuna spiegazione. Sono seguite, dunque, nei giorni successivi ulteriori interlocuzioni con gli uffici della Convenuta compagnia senza che il disservizio sia stato, tuttavia, risolto. In data 06.07.2020, ad ogni buon conto, l'Utente, in aggiunta al richiamato disservizio alla fonia, ha riscontrato sulla propria linea telefonica anche l'interruzione totale del servizio internet e, pertanto, ha contattato nuovamente il call center della Vodafone al fine di segnalare anche il descritto problema e superare definitivamente il totale isolamento della propria utenza telefonica. Nel corso della summenzionata telefonata e, dunque, solo in data 06.07.2020, l'Istante ha, tuttavia, appreso dagli operatori del call center che la Vodafone, in assoluta assenza di preavviso, aveva proceduto a sospendere la propria linea telefonica per la sussistenza di fatture insolute le quali, benché non siano mai state ricevute dall'Utente, una volta conosciute, sono state immediatamente saldate da quest'ultima mediante sistema sisal pay, come da documentazione in atti. In ogni caso, nonostante il pagamento, il cui ritardo non è certamente imputabile all'Utente ma bensì all'Operatore che non ha trasmesso i relativi documenti contabili, gli impiegati del call center hanno comunicato all'Istante che il ripristino della riferita linea telefonica non è più possibile e che la numerazione, di cui l'Avv. [REDACTED] risulta titolare da più di quattro anni, come da documentazione allegata, è andata irrimediabilmente persa". Sulla base di quanto assunto, chiedeva: 1) immediata riattivazione e ripristino della funzionalità della propria linea telefonica nr. [REDACTED]; 2) Euro 7,50 per ogni giorno di immotivata sospensione/interruzione del servizio FONIA dal 25.06.2020 e sino al ripristino del servizio; 3) Euro 10,00 per ogni giorno di immotivata sospensione/interruzione del servizio INTERNET BANDA ULTRALARGA dal 06.07.2020 e sino al ripristino del servizio; 4) Euro 100,00 (x 4), in ipotesi di perdita di numerazione, per ogni anno di precedente utilizzo (2017-2020) del nr. [REDACTED]; 5) Euro 2,50 per ogni giorno di ritardo/omessa risposta al reclamo del 06.07.2020; 6) Salvo maggior danno da richiedere dinanzi all'Autorità Giudiziaria. Si precisa che al momento della presentazione della presente istanza non risulta possibile



quantificare economicamente il danno subito dall'utente in quanto è tutt'ora in itinere. Con una quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti pari ad Euro 1.000.000.00. L'istante, inoltre, presentava delle controdeduzioni alla memoria depositata dal gestore telefonico.

2. La posizione dell'operatore

Il gestore Vodafone, nella propria memoria difensiva, in merito al formulario GU14 in atti, rappresentava: - in primis ed in via preliminare, in merito alle domande avanzate dalla parte ricorrente, eccepiva che la richiesta di Euro 1.000.000.00 formulata dalla Sig.ra [REDACTED] si palesa come meramente risarcitoria e, quindi, esula dalle competenze dell'Autorità; - in via preliminare eccepiva l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste, anche economiche, formulate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione; - in via principale, il gestore eccepiva che l'invio delle fatture era sempre stato regolare, e che la morosità dell'istante si è protratta per mesi e che la sospensione della linea telefonica sia stata puntualmente comunicata al cliente anche con la risposta al reclamo del 22.7.2020; - nel merito, relativamente alla richiesta di indennizzo e storno, il gestore eccepiva l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Chiedeva anche il rigetto della domanda di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, in quanto puntualmente riscontrata. Eccepiva la mancata allegazioni di elementi utili per dimostrare gli anni di pregresso utilizzo della numerazione disattivata e, infine, che la domanda dell'utente doveva, comunque, essere rigettata poiché l'istante non aveva evitato, come avrebbe potuto usando l'ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato danno.

3. Motivazione della decisione

ALLA LUCE DI QUANTO EMERSO NEL CORSO DELL'ISTRUTTORIA SVOLTA DALL' AVV. [REDACTED] del supplemento istruttorio affidato al funzionario del Corecom Campania - Dott.ssa Annamaria Fragna -le richieste della parte istante possono essere parzialmente accolte nei limiti e come di seguito precisati.

In via preliminare, si dichiara inammissibile le richieste sub 1) di riattivazione immediata dei servizi sospesi, per incompetenza dell'organo adito a disporre un obbligo di facere. Ai sensi degli articoli del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, "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", pertanto, l'oggetto della pronuncia esclude che questa autorità possa imporre un obbligo di facere al gestore. (EX multis Determinazione Dirigenziale n. 6/2020 Corecom Lombardia) Sempre in via



preliminare, l'eccezione svolta dall'operatore in ordine alla natura risarcitoria delle domande dell'utente - stante la quantificazione di Euro 1.000.000,00 (un milione virgola zero, zero) da considerarsi in ogni caso sproporzionata - con conseguente inammissibilità delle stesse, è da considerarsi infondata, dovendosi, come chiaramente ed espressamente richiesti dall'utente, i soli indennizzi previsti dalla normativa vigente, in ordine ai quali competente a pronunciarsi è l'Autorità adita.

Passando all'esame della questione occorre evidenziare che la fattispecie in esame, come si rileva dal contenuto dell'istanza di definizione e dal reclamo inviato dall'istante e dalle risultanze istruttorie, trae origine dalla sospensione e dalla successiva cessazione dell'utenza n. [REDACTED], a seguito di morosità generatasi, a detta dell'istante, a seguito del mancato o tardivo recapito delle fatture. In merito a ciò, secondo l'orientamento Agcom, la mancata o ritardata ricezione della fattura non esonera l'utente dall'obbligo di attivarsi per l'adempimento, richiedendone un nuovo invio oppure consultandola sul sito internet indicato nella Carta servizi. Questo, però, non esonera l'operatore dall'obbligo di preavviso. Nel merito è utile, ai fini della decisione, sistematizzare le date.

Le fatture inevase citate e prodotte dalla Vodafone in allegato alle memorie sono

- a) n. [REDACTED] del 13.02.2020 dell'importo di euro 80,40 (scadenza 04.03.2020);
- c) n. [REDACTED] del 15.04.2020 dell'importo di euro 82,01 (scadenza il 05.05.2020);
- d) n. [REDACTED] del 12.06.2020 dell'importo di euro 80,40 (scadenza 02.07.2020).

La sospensione della linea in uscita è avvenuta in data 25 giugno 2020.

La cessazione dell'utenza è avvenuta in data 6 luglio 2020.

L'istante si è attivato dopo pochi giorni dalla sospensione del servizio voce saldando la fattura n. [REDACTED] con scadenza 5 maggio 2020, in data 30 giugno 2020, ed è ragionevole supporre che, se avesse ricevuto la fattura con scadenza 4 marzo 2020 avrebbe provveduto a saldarla, evitando così la condizione di avere, in data 30 giugno 2020, due fatture successive insolute, condizione che, ai sensi delle normative Ag.Com dà al gestore la possibilità di sospendere e, successivamente cessare l'utenza. [REDACTED] Inoltre, l'istante, nella stessa giornata di quella che riteneva la sospensione del servizio, il 6 luglio 2020, a seguito di colloquio con il servizio clienti, provvedeva al pagamento delle fatture n. [REDACTED] (scadenza 04.03.2020) e n. [REDACTED] del 12.06.2020 (scadenza 02.07.2020). A sostegno del ragionamento di cui sopra vi è la circostanza, rilevata e depositata dal convenuto, che in data 22 aprile, e quindi successivamente alla scadenza di marzo, in sede di un accordo conciliativo riferito alla stessa utenza, che esula completamente dalla presente procedura, non vi è alcun accenno alla presenza di insoluti, come d'abitudine in sede conciliativa. Inoltre, se è pur vero che in merito all'eccezione di parte istante, riguardante la mancata consegna delle fatture, la Delibera Agcom n. 86/12/CIR, in un caso simile, statuisce che "l'argomentazione mossa dall'istante secondo la quale il ritardo nel pagamento è ascrivibile al ritardato invio delle fatture da parte del gestore medesimo non può trovare accoglimento, in considerazione del fatto che l'istante ha contestato la mancata ricezione dei conti solo dopo l'intervenuta sospensione, laddove avrebbe dovuto comunque attivarsi nel richiedere informazioni all'operatore a fronte della regolare e continua fruizione del servizio" va rilevato che l'istante asserisce di aver

avuto numerosi contatti col call center, pur senza fornire né le date dei contatti intervenuti, né il codice identificativo degli stessi, che viene comunicato ai fini della tracciabilità. L'operatore avrebbe ben potuto depositare il c.d. "retro-cartellino", ove vengono registrate tutte le chiamate inoltrate dagli utenti al servizio clienti, a riprova del fatto che tali contatti non sono mai avvenuti.

In merito alle richieste sub 2) e sub 3), visto quanto detto finora, occorre rilevare che l'art. 5 della Delibera 173/07/CONS prevede l'obbligo di informare preventivamente l'utente della sospensione dell'utenza per il mancato pagamento del servizio e, nel caso di specie, non vi è prova del suddetto preavviso sino all'invio della PEC del 22.07.2020. Ad aggravio va sottolineata l'inottemperanza all'ordine di ripristino emanato con provvedimento temporaneo - GU5 n. 305289/2020 del 20 luglio 2020.

La VODAFONE, pur avendo dichiarato l'invio di solleciti di pagamento e di preavviso di risoluzione del contratto, alla prova dei fatti non ha dimostrato né l'una, né l'altra circostanza. Difatti, si limita ad allegare le schermate tratte dalla propria piattaforma informatica che espongono l'indicazione delle operazioni effettuate e le relative date, dalle quali, però, non emerge alcuna prova dell'invio, né la ricezione da parte dell'utente di tali comunicazioni. Tanto premesso, anche in ossequio ai principi di ragionevolezza e proporzionalità rispetto al concreto pregiudizio subito dall'istante come stabilito dalla delibera n. 179/03/CSP e al principio di equità di cui all'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, è necessario considerare la fattispecie nel suo complesso, dovendosi impedire che dall'accertamento dell'inadempimento discendano misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate, per entrambe le parti. La Delibera 276/13/CONS, "Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche" fa espresso riferimento al concorso del fatto colposo del creditore: "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". Il Codice Civile è infatti chiaro nel prevedere all'art. 1227, 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".

Nel caso in specie, dall'analisi delle date di fatturazione e delle date di liquidazione delle fatture, non appare provato che il creditore non abbia usato l'ordinaria diligenza. Quindi, visto quanto statuito dall'articolo 5, comma 1, dell'allegato A) della delibera n. 347/18/CONS, che stabilisce: "nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione", sarà tenuta a corrispondere un equo indennizzo per l'illegittima sospensione del servizio fonia pari ad Euro 202,50 (duecentodue,50), computato per il periodo intercorrente tra il 25.06.2020 (data di inizio della sospensione) ed il 22.07.2020 (data della missiva di Vodafone), così calcolato: Euro 7,50 x 27 giorni, Parimenti, la VODAFONE sarà tenuta a corrispondere

l'indennizzo per l'illegittima sospensione del servizio internet ai sensi dell'articolo 5, comma 1, dell'allegato A) della delibera n. 347/18/CONS pari ad Euro 160,00 (centosessanta,00) computato per il periodo intercorrente tra il 06.07.2020 (data di inizio della sospensione) ed il 22.07.2020 (data della missiva di Vodafone), così calcolato: Euro 7,50 x 16 giorni, aumentato di un terzo, in quanto in fibra.

Di contro si rigetta la richiesta formulata nelle memorie di replica di storno delle fatture emesse per il periodo successivo alla sospensione, in quanto non ha formato oggetto del tentativo di conciliazione e in ogni caso non sono stati allegati i documenti contabili a sostegno della stessa. Con riguardo alla perdita della numerazione richiesta sub 4), ferme restando le considerazioni di cui al punto precedente, si ritiene che per la relativa richiesta di indennizzo deve, altresì, riconoscersi all'utente l'indennizzo previsto dall'art. 10 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, che prevede "nel caso in cui perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato, l'utente avrà diritto ad un indennizzo pari ad Euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo, fino ad un massimo di Euro 1.500,00". Nel caso di specie l'istante ha affermato di essere titolare dell'utenza in questione nell'anno 2017, fornendo prova dell'effettiva disponibilità della numerazione tramite il deposito in atti di alcune fatture, circostanza del resto non contestata dall'operatore. Pertanto, si riconosce all'utente l'indennizzo di euro 400,00 (quattrocento,00), così calcolato: euro 100 x 4 anni di utilizzo precedente. In merito alla richiesta sub 5) di indennizzo per mancata risposta al reclamo del 06.07.2020, la richiesta non è accoglibile, in quanto risulta assorbita dal riconoscimento della domanda principale;

DELIBERA

Articolo 1

1. per tutti i motivi in premessa, la revisione in autotutela della Delibera del Corecom Campania n.61/2022, relativa all'istante [REDACTED] nei confronti dell'operatore Vodafone Italia S.p.A., sulla base del supplemento d'istruttoria affidato alla funzionaria Corecom - Dott.ssa Fragna Annamaria, ritenuto rilevante.
2. Pertanto, per i motivi in premessa che qui si intendono confermati, l'operatore Vodafone Italia S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza, è tenuta a corrispondere all'istante entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica della presente delibera, mediante assegno/bonifico bancario all'istante l'indennizzo complessivo pari ad euro 765,00 (settecentosessantacinque/00), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.
3. Ogni ulteriore richiesta di indennizzo è rigettata per i motivi in premessa.
4. 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.
5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.





AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio nel termine di 60 giorni dalla data di notifica dello stesso atto.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

PRESIDENTE
Dott. Domenico Falco

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Dirigente ad interim
Dott. Alfredo Aurilio