

**DELIBERA N. 15 - 2024**

**XXX/ VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)  
(GU14/472588/2021)**

**Corecom Piemonte**

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 15/04/2024;

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*” e s.m.i.;

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 “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”; di seguito denominato *Regolamento*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 353/19/CONS e dalla delibera 390/21/CONS;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, “*Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*” e s.m.i.;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

VISTA la “*Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 10 marzo 2023, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA l'istanza di XXX del 08/11/2021 acquisita con protocollo n. del ;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **La posizione dell'istante**

Disservizio segnalato più volte sia telefonicamente che in forma scritta a partire dalla data del 05 maggio 2021 data di primo reclamo scritto: si fa presente che il problema di disservizio si era già presentato più volte con più interventi senza esito da parte degli incaricati Telecom (inviati da Vodafone). I tecnici hanno più volte specificano al cliente che la causa del disservizio era dovuta a doppino marcio che non riusciva a trasmettere il segnale, doppino che era da sostituire. Il cliente ha sporto segnalazioni e reclami tramite pec con richiesta urgente di ripristino del servizio , tutte senza esito e senza ricevere alcuna risposta scritta dal gestore. Dal Call Center Vodafone - dopo decine di minuti di attesa senza esito continuano a temporeggiare e come unica comunicazione dicono al cliente che aprono un reclamo. L'utente ha inviato ben 5 pec di reclamo alle date del 05/05, del 08/05, 25/05, 07/06 e del 17/06 Vodafone non ha mai risposto. L'utente precisa di avere saldato tutte le bollette a Vodafone nonostante il disservizio. A seguito di ulteriori solleciti e prima istanza di conciliazione del 05/07/2021 non si è addivenuta ad alcun accordo in quanto era ancora in lavorazione la pratica di attivazione del numero. L'utente ha dovuto obtrorto collo pagarsi costi di esecuzione interventi in loco in quanto Tim tardava ad intervenire nonostante i solleciti del gestore. La linea è stata finalmente ripristinata in data 12 ottobre 2021 dopo oltre cinque mesi di disservizio totale subito dal cliente. Richieste: L'utente ha ottenuto dopo oltre 5 mesi il ripristino del servizio con servizio che non è ancora attivo in fibra (ma soltanto in rame) nonostante gli avessero garantito la tipologia di servizio Fibra. dai soli costi vivi che l'utente ha dovuto sostenere si arriva all'importo euro 1.000 (mille) dimostrabili. 1) Si richiede un rimborso onnicomprensivo di euro 1.500,00 (millecinquecento). 2) Si precisa che Vodafone ha emesso un assegno di euro 209,69 cifra che non arriva a compensare nemmeno le fatture Vodafone pagate dal cliente in toto per un periodo di completato disservizio (fatture che sono da rimborsare integralmente).

### **La posizione dell'operatore**

Orbene l'odierna esponente evidenzia l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto tutte le segnalazioni inoltrate dall'utente sono state risolte entro le tempistiche previste dalla normativa di settore. Corre l'obbligo, oltre a ciò, porre nella massima attenzione la circostanza afferente alla carenza di prove a sostegno delle date effettive relative all'inizio ed alla fine dell'asserito periodo di disservizio subito dall'istante. Invero controparte si limita, meramente, ad indicare un arco temporale nel quale si sarebbero verificate varie tipologie di disservizi che, semplicemente, elenca in via del tutto generica ed approssimativa. Vodafone, pertanto, contesta fermamente le asserzioni della parte istante poiché conferma di aver compiuto quanto di spettanza in



relazione alla erogazione dei servizi domandata avendo mantenuto la linea attiva e correttamente funzionante sui propri sistemi. Né, tanto meno, l'utente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. E', quindi, palese il mancato adempimento da parte ricorrente all'onere probatorio ed all'onere di allegazione sullo stesso gravanti con conseguente violazione del diritto di difesa del gestore. Per mero tuziorismo difensivo, inoltre, 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. 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 dovrà essere necessariamente rigettata. 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. Vodafone, infine, 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." 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). Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente attivo e non risulta essere tuttora presente alcun un insoluto. 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 consequenziale, integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa.

### **Motivazione della decisione**

#### **Nel rito.**

Preliminarmente, quanto all'eccezione sollevata dal gestore convenuto in merito alla richiesta di risarcimento del danno, si richiamano in proposito gli indirizzi consolidati formati sul punto dall'Agcom, secondo i quali "se nell'istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa 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" (cfr. delibera Agcom n. 529/09/CONS). Secondo tale orientamento quindi il Corecom dispone di un margine di interpretazione delle singole richieste avanzate dall'utente nell'istanza di definizione della controversia, limitato alla logicità e pertinenza rispetto alla questione da esaminare. In tal senso dunque, qualora le richieste risultino formulate in maniera non del tutto rispondente a ciò che possa ritenersi rientrante nell'oggetto di valutazione del Corecom, potranno essere reinterprete, ogni qual volta sia possibile, secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare.

#### **Nel merito.**

Entrando nel merito della questione si osserva quanto di seguito. L'istante lamenta un malfunzionamento della linea a far data dal 05/05/2021 al 12/10/2021 e richiede un rimborso onnicomprensivo di euro 1.500,00. La suddetta richiesta, come sopra precisato, dovrà quindi essere interpretata come richiesta di indennizzo ai sensi dell'art. 6, comma 1 del Regolamento. L'istante dichiara di aver segnalato al gestore sia telefonicamente che per iscritto a far data dal 05/05/2021, il malfunzionamento e successivamente la totale interruzione del servizio. Da analisi istruttoria condotta non risulta però documentato l'invio delle segnalazioni scritte allegate a fascicolo e, di conseguenza, non è stata fornita prova che il gestore fosse informato del disservizio occorso al cliente. Si ricorda, a proposito, il costante orientamento dell'Autorità secondo cui, così come l'onere probatorio di risoluzione della problematica ricade sull'operatore, è altrettanto incontrovertibile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema. Nel caso di specie non si hanno dunque prove che il gestore fosse a conoscenza del disservizio

occorso al cliente, almeno fino alla presentazione da parte di quest'ultimo, in data 15/07/2021, contestualmente all'istanza di conciliazione, della procedura d'urgenza. Con riferimento al suddetto procedimento instaurato, si è evinto che il convenuto non ha prodotto memorie entro la tempistica prevista dal Corecom e ha riscontrato il provvedimento temporaneo emesso del 23/07/2021 soltanto in data 29/07/2021, promettendo aggiornamenti mai comunque comunicati. Non può quindi ritenersi che l'operatore abbia provato che l'interruzione del servizio sia stata determinata da cause a lui non imputabili. Stante quanto dichiarato dall'istante, peraltro non contestato da controparte, il servizio è stato definitivamente ripristinato solo il 12/10/2021. Pertanto, per il ragionamento sin qui condotto, si ritiene corretto indennizzare l'istante ai sensi dell'art. 6, comma 1 del Regolamento, corrispondendogli la somma omnia di euro 534,00, così calcolata: € 6,00/die per 89 giorni (dal 15/07/2021, data di presentazione del GU5 fino al 12/10/21, giorno in cui l'istante comunica il ripristino del servizio). Con riferimento alla richiesta sub 2) di rimborso delle fatture emesse in costanza di interruzione del servizio, si ritiene, stante il puntuale e pacifico pagamento delle suddette, di doverla solo parzialmente accogliere per i motivi che seguono. Non risulta possibile il rimborso delle fatture emesse nel periodo precedente il GU5, in quanto non si ha prova certa che il gestore fosse informato del disservizio, viceversa non si ritiene corretto che gravino sull'istante gli addebiti dei canoni nel periodo che intercorre dalla presentazione del GU5, quando dunque il gestore è stato informato del disservizio e fino all'avvenuto ripristino del servizio. Conseguentemente l'operatore dovrà rimborsare i canoni addebitati sulle fatture emesse dal 15/07/21 al 12/10/2021, al netto di eventuali somme già corrisposte.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

### **DELIBERA**

La società Vodafone Italia S.p.a., in persona del legale rappresentante pro tempore, in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXX, è tenuta a:

- erogare, tramite assegno o bonifico bancario, l'indennizzo di € 534,00 per interruzione del servizio dal 15/07/2021 al 12/10/2021, maggiorato degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;
- rimborsare i canoni addebitati sulle fatture emesse dal 15/07/21 al 12/10/2021, al netto di eventuali somme già corrisposte.

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.



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

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.

Torino, 10 aprile 2024

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli