

**DETERMINA 11 Fascicolo n. GU14/598566/2023**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Navella XX**  
**XXX- Vodafone Italia XXX (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 la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom” e succ. modif. e int.;

VISTA la "Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitato regionali per le comunicazioni tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Calabria" sottoscritta dalle parti in data 14 febbraio 2023;

VISTA la Delibera n. 358/22/CONS del 12 ottobre 2022, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi”, articolo 20 (Decisione della controversia), comma 7: “La definizione delle controversie di modesta entità, che hanno a oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 euro alla data di presentazione della domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese, è delegata al Responsabile della struttura(...);

VISTA l’istanza dell’utente Navella XXX XXX, del 03/04/2023 acquisita con protocollo n. 0091640 del 03/04/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante rappresenta: “Navella XXX (NVLLMN79T15HXXX) intestatario del contratto con numero telefonico 0964.413XX (oltre ad altre linee mobili) Codice cliente: 1.35616XXX. In data 10/02/2023, facendo

presente che oggi meteorologicamente parlando ci troviamo in grave allerta meteo, scopro quanto di seguito: alle ore 5.30 A.M. circa guardando il cellulare per conoscere l'ora mi accorgo che lo stesso segnale la completa assenza di campo di rete che di solito avviene con assenza di "linee rete" ma rimanendo sempre l'indicazione dell'operatore VODAFONE, come praticamente se la linea più che assente fosse stata disattivata. Connettendomi alla rete WI-FI sempre VODAFONE anche qui mi segnalava assenza di rete e guardando bene mi accorgevo che ogni segno di connessione era sparito intorno alle 23.30 P.M. del giorno precedente 09/02/2023. Premetto che il mio numero personale di cellulare 340.3512XXX ed il numero di casa non fanno parte di un unico contratto, come anche il n°3299882XXX (in uso a mia moglie) ed il n°3296279XXX (in uso a mia suocera, donna vedova e sola) anche se a me intestata, sono delle ricaricabili con addebito su carta di credito. Procedo a verificare che anche sul numero 3299882XXX (in uso a mia moglie) e mio malgrado la situazione è identica come anche più tardi scoprirò sul numero 3296279XXX (in uso a mia suocera, donna vedova e sola). Trovandoci nel giorno di allerta meteo con pioggia/neve e vento fino a 80 KM orari penso che trattasi di qualche guasto generale alla VODAFONE, così intorno alle ore 10.00 AM vedendo che non cambiava nulla e trovandomi in casa con mia moglie in stato interessante del 7° mese ed un bimbo piccolo di tre anni, decido di uscire a fare un giro per verifica della situazione e capire che stesse succedendo, sottolineo che il tutto lasciando mia moglie incinta con un bimbo piccolo di tre anni in un'abitazione villetta completamente isolata. Purtroppo anche allontanandomi da casa di circa 10 KM il telefono rimaneva in stato di assenza segnale ". Tanto argomentato, ha domandato: "Recesso immediato con disconoscimento di qualsiasi importo dovuto e indennizzo euro 10.000 per pratica illegale avendo sospeso i numeri IMEI degli apparati comprati a rate".

La resistente evidenza in primo luogo l'infondatezza delle richieste avanzate dalla parte ricorrente, non essendo stata riscontrata nessuna anomalia nell'erogazione del servizio a favore dell'utente. Nel merito, rileva che "la preavvisata restrizione amministrativa dei servizi è avvenuta in data 10.2.2023, in conformità alle condizioni generali di contratto, in virtù del mancato pagamento della fattura AO20826626 di € 349,93. A tal riguardo, ad ogni modo, come peraltro comunicato in fase di negoziazione, si precisa che i servizi de quibus sono comunque stati riattivati nello stesso giorno stante l'avvenuto pagamento della suddetta fattura da parte dell'utente". Evidenza, pertanto, di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata, e sottolinea di contro il mancato adempimento da parte dell'istante dell'onere probatorio e di allegazione sullo stesso gravanti non avendo prodotto alcuna prova a sostegno delle proprie ragioni, con conseguente violazione del diritto di difesa del gestore. Eccepisce inoltre l'inammissibilità delle richieste avanzate a titolo di risarcimento del danno ai sensi dell'articolo 20, comma 4, della Delibera 358/2022/CONS. Da ultimo rileva la sussistenza di un concorso di colpa dell'istante 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". Richiama a tale proposito l'orientamento costante della giurisprudenza di legittimità, secondo cui 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) e sottolinea l'applicazione del principio del concorso del fatto colposo dell'istante da parte dell'Autorità nella Delibera N. 23/17/CIR. Precisa infine che sotto il profilo amministrativo e contabile l'utente è attualmente attivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 368,55. Per tali motivi ha concluso domandando il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perché infondate sia in fatto sia in diritto, ovvero in subordine, nella denegata ipotesi di accertamento di responsabilità, con conseguente condanna al pagamento di eventuale indennizzo, lo storno della somma riconosciuta a titolo di indennizzo dall'importo totale insoluto, ad oggi pari ad euro 368,55. Successivamente, l'istante ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del nuovo Regolamento di procedura, delibera n. 203/18/CONS e successive modifiche ed integrazioni, una nota con cui, oltre ad insistere nelle richieste già formulate, ha contestato -ex adverso- le argomentazioni sopra illustrate. In occasione dell'udienza di discussione, tenutasi davanti a questo Co.re.com. il 25 settembre 2023, le parti hanno esposto e precisato le rispettive posizioni. Il gestore ha formulato una proposta conciliativa della controversia, che non è stata accettata dall'istante. Il Responsabile del procedimento, comunque, ha acquisito elementi utili ai fini della decisione.

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande della parte istante possono essere accolte parzialmente nei limiti di seguito indicati. In via preliminare, si dichiara inammissibile la richiesta

di liquidazione di indennizzo per pratica illegale, in quanto tale fattispecie non è prevista dal Regolamento indennizzi. Tuttavia si richiama a tale proposito il principio espresso dalle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, in base al quale in un'ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare. Pertanto la domanda di indennizzo deve ritenersi riferita al disservizio lamentato dall'istante. Al riguardo occorre evidenziare che l'odierna procedura ha ad oggetto l'illegittima sospensione di 4 utenze telefoniche intestate all'istante, confermata dalla società resistente. Questa, secondo quanto affermato dall'operatore stesso, è intervenuta in seguito al mancato pagamento della fattura AO20826XXX e pertanto la società resistente, ha sospeso il 9 febbraio 2023 le utenze, salvo riattivarle il giorno dopo in seguito all'avvenuto pagamento dell'insoluto. La suddetta azione amministrativa, poiché posta in essere senza alcun preavviso, sono da considerarsi illegittime, in violazione sia delle disposizioni regolamentari vigenti, sia delle condizioni generali di contratto. L'art. 22 delle C.G.A. dell'operatore, nonché l'art. 5 della Delibera 203/18/CONS e succ. m.i., prevedono l'obbligo di informare preventivamente l'utente della sospensione dell'utenza per il mancato pagamento del servizio. Nel caso di specie, però, non vi è prova alcuna del suddetto preavviso, ovvero che l'utente sia stato informato degli insoluti esistenti. Inoltre l'art. 5 prevede che l'operatore, salvi i casi di frode e di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, possa disporre la sospensione del solo servizio interessato dal mancato pagamento. Per tali motivi la società è tenuta a corrispondere al ricorrente un equo indennizzo per l'illegittima sospensione dell'utenza fissa, 0964.413210, servizio voce e dati, ai sensi dell'articolo 5, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 347/18/CONS, pari ad € 30,00 (trenta/00), computato per i periodi come sopra indicati, così calcolato: euro 7,50 x 2 giorni x 2 servizi. Parimenti deve essergli riconosciuto un equo indennizzo per l'illegittima sospensione di tre utenze mobili (n. 340.3512060, n. 3299882679 e n. 3296279580) ai sensi del combinato disposto di cui agli articoli 5, comma 1, e art. 13, comma 6, dell'allegato A) alla delibera n. 347/18/CONS, pari ad € 45,00 (quarantacinque/00), computato per i medesimi periodi così calcolato: euro 7,50 x 2 giorni x 3 utenze. In merito alla richiesta di recesso immediato occorre evidenziare che la facoltà di recesso è stata regolamentata, da ultimo, con delibera n. 487/18/CONS, il cui all. A, Capoverso III, n. 9, stabilisce testualmente che "La facoltà di recesso dai contratti per adesione o di trasferimento delle utenze presso altro operatore è riconosciuta ai sensi dell'articolo 1, comma 3 del Decreto (DL 31 gennaio 2007, n. 7 come modificato e integrato dalla Legge 4 agosto 2017, n. 124). Tale facoltà, essendo senza vincoli temporali, può essere esercitata in ogni momento, fatto salvo l'obbligo di preavviso di cui al punto successivo". Il successivo punto 10 dispone che "L'utenza deve poter recedere dal contratto o richiedere il trasferimento presso altro operatore di telecomunicazioni con un preavviso che non può essere superiore a 30 giorni". Nel settore delle comunicazioni elettroniche, gli utenti possono pertanto liberamente recedere dai contratti in anticipo rispetto alla naturale scadenza degli stessi, dandone comunicazione all'operatore secondo le modalità indicate nel contratto e nelle Carte dei servizi. In particolare le C.G.A. dell'operatore, che l'istante ha accettato al momento della sottoscrizione del contratto e che regolano il rapporto contrattuale, consultabili online, prevedono che la richiesta di recesso debba essere inviata tramite raccomandata A/R, PEC, compilando modulo online ovvero tramite registrazione vocale al servizio clienti. Nel caso di specie l'istante non ha fornito prova di aver inviato richiesta di recesso all'operatore secondo le modalità previste dalle C.G.A. Egli infatti ha formulato richiesta di recesso nell'istanza con cui ha avviato la procedura per l'esperimento del tentativo di conciliazione, genericamente, senza indicare le utenze di cui chiede la cessazione e pertanto la sua richiesta non può essere accolta. In merito alla richiesta di "disconoscimento di qualsiasi importo dovuto", l'istante ha prodotto in atti un'unica fattura relativa al periodo dal 17 gennaio al 16 marzo 2023 che può essere stornata parzialmente, in proporzione alla durata della sospensione eseguita a carico delle utenze telefoniche di cui è intestatario ovvero solo in relazione ai due giorni di interruzione del servizio che l'utente ha subito, durante i quali non ha usufruito dei servizi. Non possono essere accolte ulteriori richieste di storno di importi non dovuti atteso che l'istante, contravvenendo all'onere probatorio gravante a suo carico, non ha prodotto i documenti contabili contestati, né ha specificato nel dettaglio gli importi non dovuti.

#### DETERMINA

- Vodafone Italia XXX (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 03/04/2023, è tenuta a liquidare al Sig. Navella XX XXX mediante assegno o bonifico bancario, la somma € 75,00 (settantacinque/00) a titolo di indennizzo per illegittima sospensione delle utenze telefoniche, oltre agli interessi

legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia, entro il termine di 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, la cui diffusione potrà essere effettuata previo oscuramento delle generalità e degli altri dati identificativi dei soggetti interessati. E' altresì tenuta a stornare la fattura n. AP05023XXX del 22 marzo 2023, nei termini indicati nel corso della trattazione del presente provvedimento.

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  
Maurizio Priolo