DELIBERA n. 162/15/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CA' BIANCA DI T. / VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 675/2015)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti dell'1 dicembre 2015;

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. 390/15/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*", di seguito "*Regolamento*", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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*";

VISTA l'istanza della ditta individuale Cà Bianca di T., dell'8 maggio 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La ditta istante, intestataria di un contratto *business* per la fornitura di servizi di telefonia, fissa e mobile, sottoscritto con Vodafone Omnitel B.V. (ora Vodafone Italia S.p.A.), ha lamentato nei confronti del predetto operatore la ricezione di ingiustificate richieste di pagamento di fatture emesse da Vodafone Omnitel B.V. a suo carico (come oggetto del sollecito di pagamento del 9 gennaio 2015, versato in atti), nonostante le conciliazioni intervenute con l'operatore ed il distacco della linea.

In particolare, nell'istanza di definizione e nel corso del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. sin dall'inizio del rapporto contrattuale, la fatturazione emessa da Vodafone Omnitel B.V. a carico della ditta istante è stata difforme dalle condizioni economiche pattuite nel contratto di fornitura dei servizi di telefonia mobile e fissa sottoscritto nel novembre 2011; nonostante i molteplici reclami dell'istante, relativi sia a disservizi subiti sia all'errata fatturazione, l'operatore non ha dato alcun riscontro al cliente;

b. pur avendo parzialmente pagato le fatture emesse dall'operatore, in ragione degli insoluti maturati dall'istante nel corso del rapporto contrattuale, Vodafone Omnitel B.V. ha eseguito il distacco delle linee; a seguito delle molteplici doglianze non riscontrate dall'operatore, l'istante, nel novembre 2012, ha migrato la propria utenza fissa presso altro operatore continuando, tuttavia, a ricevere fatture da parte di Vodafone Omnitel B.V. in ragione della mancata disattivazione del *link* che l'utente non sapeva di dover formalmente richiedere a mezzo raccomandata;

c. l'importo complessivo di euro 4.000,00 oggetto delle note di credito emesse da Vodafone Omnitel B.V. è inferiore alle somme erroneamente fatturate da Vodafone Omnitel B.V.;

d. in ragione dell'errata fatturazione da parte dell'operatore, la ditta istante è creditrice nei confronti di Vodafone Omnitel B.V. ed in quanto tale non ha adempiuto alle obbligazioni assunte in sede di accordo conciliativo della medesima controversia sottoscritto dalle parti innanzi all'Autorità in data 18 giugno 2014, di cui ha contestato la validità, ritenendo di nulla dovere a Vodafone Omnitel B.V.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

i. l'annullamento dei pagamenti richiesti da Vodafone Omnitel B.V.

2. La posizione dell'operatore

In sede di audizione, Vodafone Omnitel B.V. ha dichiarato: "*in primis eccepisce la inammissibilità di qualsiasi richiesta che non sia stata già oggetto del preventivo tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Corecom. Eccepisce, inoltre, la inammissibilità di qualsiasi richiesta relativa a fatti antecedenti al 18 giugno 2014 atteso che in tale data è stato raggiunto accordo transattivo a verbale proprio di fronte alla presente Autorità e in relazione alle medesime contestazioni. Fa presente che tale accordo non è stato rispettato dall'istante, ragion per cui Vodafone non ha proceduto allo storno degli importi come da verbale. Precisa che la fatturazione è continuata in quanto nulla era stato previsto sulla disattivazione dei servizi nell'accordo del 2014 e non è intervenuta nessuna richiesta formale di disattivazione a mezzo lettera raccomandata. In ogni caso, eccepisce l'estrema genericità dell'istanza e l'assenza di qualsivoglia fondamento probatorio*".

In ragione di quanto dedotto, argomentato ed eccepito, l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste di cui all'istanza di definizione.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

Le doglianze proposte nella presente controversia dall'istante in relazione alla richiesta di pagamento da parte di Vodafone Omnitel B.V. degli importi rimasti insoluti in relazione alle fatture emesse dal 19 giugno 2012 al 20 dicembre 2014, attengono, in parte, e precisamente sino alla data del 18 giugno 2014, alle medesime circostanze di fatto che la stessa parte ha posto ad oggetto della istanza di definizione della controversia presentata all'Autorità nei confronti di Vodafone Omnitel B.V. in data 10 dicembre 2013 prot. n. 62586, introduttiva del procedimento GU14/1779/2013, ed in relazione alla quale le parti hanno sottoscritto l'accordo conciliativo di cui al verbale di udienza del 18 giugno 2014.

L'eccezione formulata da Vodafone Omnitel B.V., nel corso del presente procedimento, in ordine alla inammissibilità di qualsiasi richiesta relativa a fatti antecedenti al 18 giugno 2014 "*atteso che in tale data è stato raggiunto accordo transattivo a verbale proprio di fronte alla presente Autorità e in relazione alle medesime contestazioni*", merita pieno accoglimento in ossequio al principio di cui all'articolo 14 del *Regolamento*, a tenore del quale non può procedersi alla definizione amministrativa della controversia per la quale è stato già raggiunto un accordo formalizzato in un verbale sottoscritto dalle parti innanzi al CORECOM territorialmente competente o, come nel caso di specie, avanti l'Autorità.

Si ritiene opportuno precisare che la parte istante, nel presente procedimento, pur non disconoscendo l'avvenuta sottoscrizione, per mezzo del proprio delegato, del verbale

di accordo conciliativo della controversia già precedentemente promossa nei confronti di Vodafone Omnitel B.V., ne contesta la validità, ritenendo di nulla dovere all'operatore.

Lo stesso verbale di conciliazione, peraltro, ai sensi dell'articolo 12, comma 2, del *Regolamento*, "*sottoscritto, oltre che dalle parti, dal responsabile della procedura designato dal Co.re.com territorialmente competente, o dal suo delegato, che certifica l'autografia delle sottoscrizioni, costituisce titolo esecutivo ai sensi dell'articolo 2, comma 24, lettera b), della legge n. 481 del 1995*".

Qualsivoglia eventuale profilo di invalidità o di inefficacia del suddetto accordo conciliativo dovrà essere fatto valere dalla parte istante innanzi all'Autorità Giudiziaria, esulando dette domande dalla competenza dell'Autorità, ai sensi dell'art. 2 del *Regolamento*.

Fermo quanto sopra, in mancanza di una pronuncia giudiziale di invalidità e/o inefficacia del predetto accordo transattivo, lo stesso è valido ed efficace e, pertanto, l'Autorità, pur prendendo atto del suo mancato adempimento da parte dell'istante e delle conseguenti iniziative stragiudiziali di Vodafone Omnitel B.V. per recuperare il credito complessivamente vantato nei confronti dell'utente (e, dunque, non solo la somma ivi accettata dall'operatore a saldo e stralcio del maggior debito maturato dall'istante), non può definire la controversia in relazione ai fatti verificatisi sino al 18 giugno 2014, risultando gli stessi già coperti dall'accordo conciliativo in questione.

In ragione di quanto sopra, non può sindacarsi la lamentata "non debenza" delle fatture emesse da Vodafone Omnitel B.V. antecedentemente all'accordo di conciliazione della controversia sottoscritto in data 18 giugno 2014.

Procedendo all'analisi della fatturazione emessa dall'operatore successivamente alla data del 18 giugno 2014 (trattasi delle fatture nn. AE08560568 del 19 giugno 2014, AE11550673 del 20 agosto 2014, AE14527530 del 22 ottobre 2014 e AE17537998 del 20 dicembre 2014), deve, invece, rilevarsene la illegittimità.

L'eccezione dell'operatore, secondo la quale, dopo l'accordo conciliativo del 18 giugno 2014, la fatturazione è continuata poiché non è intervenuta nessuna richiesta di disattivazione del servizio da parte dell'istante, risulta infondata.

Il contegno dell'operatore, che, pur a fronte della cessazione del rapporto contrattuale, prosegue la fatturazione in ragione della mancata ricezione di formale richiesta da parte del cliente di disattivazione del *link* sul quale i servizi risultavano attivi, è da ritenersi contrario al generale principio di buona fede di cui all'art. 1175 c.c., privo di causa per mancanza di corrispettività degli importi fatturati, nonché in contrasto con le previsioni dell'art. 8, del "*Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche*" di cui all'Allegato A) alla delibera n. 519/15/CONS, secondo il quale "*In caso di disdetta o di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore non può addebitare all'utente alcun corrispettivo per le prestazioni erogate a decorrere dal termine del contratto ovvero dalla data di efficacia del recesso e, qualora non riesca tecnicamente ad impedirne*

l'addebito, provvede tempestivamente a stornare o a rimborsare quanto addebitato" (principio precedentemente già espresso dall'abrogata delibera n. 664/06/CONS che all'art. 5, comma 9, prevedeva "*L'operatore che in caso di recesso non disattivi tempestivamente il servizio oggetto di recesso non può addebitare all'utente alcun importo per le prestazioni eventualmente da questo fruite a decorrere dalla data di efficacia del recesso stesso*").

Nel caso di specie, infatti, tenuto conto della migrazione verso altro operatore delle utenze fisse intestate all'istante già nel novembre 2012 (circostanza dedotta dall'utente e non contestata da Vodafone Omnitel B.V.), e che l'operatore non ha dedotto, né tantomeno provato, che la fatturazione in questione sia giustificata dalla fornitura di altri servizi, non può ritenersi fondata l'eccezione di Vodafone Omnitel B.V. secondo la quale la mancata ricezione di formale comunicazione di disattivazione del *link* da parte dell'utente consente all'operatore di proseguire la fatturazione.

Per quanto sopra, la richiesta dell'istante *sub i)* di annullamento dei pagamenti richiesti da Vodafone Omnitel B.V. (come risultanti dal sollecito di pagamento del 9 gennaio 2015, versato in atti) può essere parzialmente accolta limitatamente agli importi di cui alle fatture nn. AE08560568 del 19 giugno 2014, AE11550673 del 20 agosto 2014, AE14527530 del 22 ottobre 2014 e AE17537998 del 20 dicembre 2014, per un importo complessivo di euro 2.890,72; dette fatture, in quanto illegittimamente emesse, siccome *sine titulo*, dovranno essere stornate, con conseguente emissione di note di credito.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della ditta individuale Cà Bianca di T. nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a stornare le fatture nn. AE08560568 del 19 giugno 2014, AE11550673 del 20 agosto 2014, AE14527530 del 22 ottobre 2014 e AE17537998 del 20 dicembre 2014, con contestuale emissione di note di credito per un importo complessivo di euro 2.890,72.

3. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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.

Roma, 1 dicembre 2015

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim*
Antonio Perrucci