

**DELIBERA N. 40/19**

**XXX/ VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)  
(GU14/26891/2018)**

**Corecom Umbria**

NELLA riunione del Corecom Umbria del 02/08/2019;

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 modificato 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l'istanza di XXX del 05/10/2018 acquisita con protocollo n. 0148940 del 05/10/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, nei propri scritti, in relazione al contratto "affari" codice cliente n. XXX, rappresenta in sintesi quanto segue:

- a) in data 18 dicembre 2018 inviava disdetta del contratto, sollecitata il successivo 29 gennaio;
- b) nonostante ciò, il gestore ha emesso le fatture n. XXX del 17/1/2018, dell'importo di euro 529,52 e n. XXX del 15/3/2018, dell'importo di euro 175,35.

In base a tali premesse, l'istante chiede lo storno delle fatture.

### **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- 1) la richiesta di risarcimento danni non è ammissibile in sede Corecom;
- 2) con la disdetta, datata 18/12/2018, il cliente ha richiesto esclusivamente la disdetta delle numerazioni XXX, XXX e XXX;
- 3) nella fattura XXX del 17/1/2018 tali numeri non sono più presenti;
- 4) dalla disdetta sono rimaste escluse altre linee (pbx) intestate all'utente, che hanno continuato a generare costi, successivamente sospese per insoluti.

In base a tali premesse, l'operatore ha chiesto il rigetto della domanda.

In replica alle deduzioni avversarie, l'istante ha precisato che la richiesta di disdetta riguardava tutti i servizi Vodafone e che l'utente non ha mai avuto notizia dell'attivazione di altre linee.

Nelle memorie di replica, l'istante ha dichiarato che la richiesta di disdetta riguardava tutti i servizi attivi e di non conoscere le presunte altre linee attive (pbx). Insiste pertanto nell'accoglimento delle proprie richieste, ed aggiunge la richiesta di indennizzo pari a 500 euro.

### **3. Motivazione della decisione**

In via preliminare, va dichiarata l'inammissibilità della richiesta di indennizzo, avanzata per la prima volta in sede di memoria di replica e non contenuta nel formulario GU14, giusto il disposto dell'articolo 6, comma 1, richiamato dall'articolo 14, comma 3, del Regolamento.

Passando al merito, l'istanza può essere accolta nei termini e nei limiti di seguito precisati.

Dalla documentazione versata in atti, risulta che l'operatore ha ricevuto la raccomandata relativa al recesso dal contratto in data 28 dicembre 2017. In tale occasione, in particolare, l'istante chiedeva espressamente la cessazione di "tutti" i servizi associati alle numerazioni XXX, XXX e XXX, oltre ad "ogni altro servizio" erogato presso la sede di Foligno della società.

Nei propri scritti difensivi, l'operatore ha affermato che la disdetta è stata gestita correttamente in relazione alle numerazioni sopra indicate, ma ha precisato che stessa non comprendeva altre linee (PBX), che hanno continuato a generare costi, linee peraltro sconosciute dall'utente nella propria memoria di replica.

In via generale, come noto, le Sezioni Unite della Corte di Cassazione, con la sentenza 30 ottobre 2001 n. 13533 (cui si è conformata tutta la giurisprudenza di legittimità successiva: cfr. sentt. nn. 2387/2004, 1743/2007, 9351/207, 26953/2008, 15677/2009 e 936/2010, nonché Cass., 20 gennaio 2015, n. 826), hanno stabilito che il creditore che agisca per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno, o anche per l'inesatto adempimento, deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, mentre può limitarsi ad allegare il mero inadempimento della controparte, gravando poi sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento.

In relazione a tanto, si rileva che l'operatore ha dichiarato, genericamente, che esistevano altre linee (pbx), ma non ha depositato alcuna documentazione idonea a supportare quanto affermato, come ad esempio copia del contratto dal quale inferire l'esistenza di dette linee, oppure copia di fatture da cui comprendere quali fossero i servizi attivi o utili a verificare le voci di costo, così da poterne valutare la debenza.

Neppure risulta che l'operatore, a fronte di una richiesta di disdetta così "ampia" ("tutti i servizi attivi...", "ogni altro servizio erogato in ..."), abbia mai contattato il cliente al fine di chiedere chiarimenti sulla sua effettiva volontà, in dispregio dei criteri di correttezza e buona fede che presiedono all'esecuzione del contratto. Si ricorda a questo proposito che, secondo un consolidato orientamento della Corte di Cassazione, il principio di buona fede nell'esecuzione del contratto "si sostanzia in un generale obbligo di solidarietà che impone a ciascuna delle parti di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra a prescindere tanto da specifici obblighi contrattuali, quanto dal dovere extracontrattuale del *neminem laedere*, trovando tale impegno solidaristico il suo limite precipuo unicamente nell'interesse proprio del soggetto, tenuto, pertanto, al compimento di tutti gli atti giuridici e/o materiali che si rendano necessari alla salvaguardia dell'interesse della controparte nella misura in cui essi non comportino un apprezzabile sacrificio a suo carico" (Cass., n. 5240/2004; ex plurimis, Cass., n. 14605/2004).

Per questi motivi, non essendo stata dimostrata la legittimità degli importi contestati, gli stessi non appaiono dovuti, con la conseguenza che l'operatore è tenuto a stornare quanto addebitato successivamente al 27 gennaio 2018 (30 giorni dopo il ricevimento da parte dell'operatore della disdetta), con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'utente.

## **DELIBERA**

in accoglimento dell'istanza presentata dalla società XXX, XXX - XXX, per i motivi sopra indicati,

A) l'operatore Vodafone Italia SpA in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- stornare all'istante gli importi addebitati successivamente al 27 gennaio 2018 nei termini di cui in motivazione, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'utente.

Spese di procedura compensate.

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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

L'operatore sopraindicato è tenuto ad effettuare i suddetti pagamenti entro il termine di trenta giorni dalla notifica della presente delibera.

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.

Perugia, 02/08/2019

IL PRESIDENTE