

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: [REDACTED] Lazzarini /Vodafone Italia [REDACTED] (già Vodafone Omnitel [REDACTED])**

Presenti:

SANDRO VANNINI	<i>Presidente</i>
GIANCARLO MAGNI	<i>Vice Presidente</i>
RENATO BURIGANA	<i>Componente</i>
LETIZIA SALVESTRINI	<i>Componente</i>
MAURIZIO ZINGONI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Cinzia Dolci** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

Allegati N. 0

IL COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTI:

- la legge 14 novembre 1995, n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";
- la legge 31 luglio 1997, n. 249 "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";
- la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- la Delibera Agcom n. 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";
- la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);
- 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, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;
- la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);
- l'istanza n. 437 del 13 novembre 2014 con cui il Sig. ████████ Lazzarini chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Vodafone Omnitel ████████ (ora Vodafone Italia ████████, di seguito, per brevità, Vodafone) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;
- la nota del 13 novembre 2014 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita

controversia e la successiva comunicazione del 5 febbraio 2015 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 10 marzo 2015;

UDITE entrambe le parti nella suindicata udienza;

ESAMINATO pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale ci si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa*;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

Il Sig. Lazzarini, titolare di quattro utenze mobili di tipo privato attive con l'operatore Vodafone, contesta gli importi addebitati dal gestore per traffico non riconosciuto e costi per recesso anticipato; contesta, altresì, l'indebita sospensione delle proprie utenze mobili in mancanza di preavviso e chiede, oltre allo storno degli importi contestati, la liquidazione del corrispondente indennizzo.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

In data non precisata, la parte istante stipulava un contratto con l'operatore Vodafone per l'attivazione delle tre utenze mobili nn. [REDACTED], [REDACTED] e [REDACTED] – con applicazione, rispettivamente, dei profili tariffari “Smart 300+”, “Relax” e “Relax Completo” –, nonché dell'utenza dati n. [REDACTED], con applicazione del profilo tariffario “Relax Tablet&PC”.

Riferisce la parte istante che, al ricevimento della fattura n. AD16293651 del 12 novembre 2013, dell'importo di euro 594,81, riscontrava l'addebito di *“importi più elevati rispetto alla media dei precedenti cicli di fatturazione”* e, in particolare, *“l'addebito di costi per traffico anche in relazione alle utenze [REDACTED] e [REDACTED] cui sono applicati, rispettivamente, i profili tariffari denominati “Relax” e “Relax Completo”, entrambi caratterizzati dalla possibilità di fruire di minuti (oltre che sms) illimitati verso tutti”*.

La parte istante contattava quindi il Servizio Clienti Vodafone per contestare tale fattura, che veniva comunque pagata per intero in virtù dell'addebito automatico all'epoca attivo sul suo conto corrente bancario.

Al ricevimento della successiva fattura n. AE00611577 del 14 gennaio 2014, dell'importo di euro 588,52, la parte istante riscontrava nuovamente la presenza di *“addebiti non congrui per traffico avuto riguardo alle specifiche condizioni dei profili tariffari applicati”* e, in particolare, *“addebiti per traffico che l'istante escludeva di aver potuto effettuare, stante l'impossibilità di superamento delle elevate soglie di traffico incluse nei profili tariffari ‘Relax’ e ‘Relax Completo’”,* rispettivamente attivi, come detto, sulle utenze [REDACTED] e [REDACTED].

La parte istante contattava quindi nuovamente il Servizio Clienti dell'operatore per contestare anche tale fattura e, in data 30 gennaio 2014, così come suggerito dagli stessi operatori del Call Center, revocava l'autorizzazione all'addebito automatico delle fatture sul proprio conto corrente *“per scongiurare l'ulteriore addebito degli importi contestati e differire il pagamento ... all'esito della relativa, preannunciata, verifica”*.

In data 17 marzo 2014 tutti i servizi associati alle quattro utenze in questione venivano sospesi, senza che l'istante avesse ricevuto alcun preavviso al riguardo.

DELIBERAZIONE
n. 179 del 3 dicembre 2015

L'operatore emetteva quindi le fatture n. AE03659414 del 9 marzo 2014, dell'importo di euro 1.029,46 e n. AE06652414 del 14 maggio 2014, dell'importo di euro 373,28, che l'istante contestava *"in virtù degli addebiti per recesso anticipato ed in quanto riferite a periodi in cui alcun servizio è stato fornito (stante l'indebita adozione del provvedimento di sospensione)"*.

Perdurando lo stato di sospensione di tutte le utenze oggetto del contratto, la parte istante richiedeva la portabilità verso altro operatore delle numerazioni [REDACTED] e [REDACTED], che si perfezionava in data 13 luglio 2014.

Le utenze n. [REDACTED] e n. [REDACTED] venivano invece disattivate, rispettivamente, in data 9 luglio 2014 e 1° agosto 2014.

In data 17 luglio 2014 la parte istante, per mezzo del proprio legale, inviava un reclamo all'operatore Vodafone con cui reiterava la contestazione delle fatture ricevute, lamentava *"l'improvvisa sospensione"* delle proprie utenze a partire dal 17 marzo 2014 *"in difetto del necessario preavviso ed in pendenza di reclamo"*, esercitava il recesso dal contratto *de quo* e richiedeva il dettaglio in chiaro del traffico generato nel periodo compreso tra il 14 gennaio 2014 e il 14 luglio 2014; richiedeva, altresì, *"lo storno integrale degli addebiti contestati in virtù del disconoscimento effettuato e del difetto di informazione rilevato, nonché in ragione dell'inadempimento posto in essere ... da Vodafone Omnitel [REDACTED] relativamente all'indebita sospensione dei servizi"*, oltre alla *"liquidazione degli indennizzi spettanti per la sospensione non preavvisata delle numerazioni"* in questione.

Con lettera del 23 luglio 2014, inviata in risposta al predetto reclamo, l'operatore Vodafone dava atto che, a seguito delle verifiche effettuate, non erano stati riscontrati errori procedurali o di tariffazione; in particolare, precisava che l'utente non aveva superato la soglia del servizio *"spesa dati"* relativa alla navigazione in Internet, indicava le modalità per la richiesta del dettaglio delle chiamate e per la disattivazione delle sim, ricordava le offerte per telefono e internet attive sulle utenze [REDACTED], [REDACTED] e [REDACTED] precisando che *"il cambio metodo di pagamento da Rid a Bollettino Postale avvenuto in data 30/01/2014 ha generato la disattivazione delle offerte telefono ed internet sopra indicate addebitando le rate in unica soluzione, ove presenti, e il Corrispettivo per recesso anticipato associato"*; infine, deduceva che la sospensione delle quattro utenze in questione era stata *"comunicata ... tramite sms inoltrato in data 17/03/2014"*.

In data 6 agosto 2014 la parte istante – dopo aver provveduto, con ordine di bonifico del 30 luglio 2014, al pagamento degli importi addebitati in fattura a titolo di *"Tassa di Concessione Governativa"* – reiterava la richiesta del dettaglio in chiaro del traffico telefonico relativo alle utenze in questione, ma senza esito.

L'operatore emetteva quindi le fatture n. AE09636418 del 15 luglio 2014, dell'importo di euro 695,18 e n. AE11121844 del 13 agosto 2014, dell'importo di euro 22,55, *"anch'esse recanti addebiti in relazione a servizi non fruiti e corrispettivi per recesso anticipato"*.

In data 29 ottobre 2014 la parte istante esperiva il tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana nei confronti dell'operatore Vodafone, tentativo che si concludeva con esito negativo.

Con l'istanza di definizione della controversia, la parte istante ha chiesto:

- 1) *"lo storno degli importi contestati in relazione a traffico, canoni per periodi successivi alla posa in essere del provvedimento di sospensione non preavvisato e corrispettivi addebitati in relazione a recesso anticipato"*;

- 2) *“la liquidazione degli indennizzi spettanti per la sospensione non preavvisata delle quattro utenze oggetto del contratto, posta in essere, rispettivamente, nei seguenti periodi: nel periodo compreso tra il 17/03/2014 e il 13/07/2014 per le utenze [redacted] e [redacted]; nel periodo compreso tra il 17/03/2014 e il 09/07/2014 per l’utenza [redacted]; nel periodo compreso tra il 17/03/2014 e il 01/08/2014 per l’utenza [redacted]”;*
- 3) *“la liquidazione delle spese di procedura ed il rimborso delle spese effettivamente sostenute, in via di conformazione”.*

In data 12 dicembre 2014, nel rispetto dei termini procedurali, l’operatore Vodafone ha trasmesso una memoria difensiva con cui, dopo aver eccepito l’inammissibilità della *“richiesta di risarcimento”*, ha evidenziato, nel merito, quanto segue: che la tipologia di abbonamento prescelta dall’utente *“prevede, per il suo corretto funzionamento, il compimento di operazioni tecniche piuttosto complesse, tutte regolarmente adempiute da Vodafone che, avendo assistito il proprio utente con correttezza e professionalità, non potrà vedersi addebitata alcuna responsabilità”*; che Vodafone ha agito *“nel pieno rispetto delle disposizioni legislative e contrattuali che regolano la materia, secondo il livello di diligenza richiesto, sì che alcuna richiesta d’indennizzo potrà, allo stato ritenersi fondata”*; per quanto precede, ha concluso per il rigetto dell’istanza.

In data 18 dicembre 2014, nel rispetto dei termini procedurali, la parte istante ha trasmesso una memoria di replica con allegata documentazione con cui, dopo aver contestato l’eccezione di inammissibilità sollevata da Vodafone in merito all’asserita *“richiesta di risarcimento”* del danno, mai formulata dall’istante, ha precisato, nel merito, quanto segue: che, a fronte della contestazione delle fatture n. AD16293651 del 12 novembre 2013 e n. AE00611577 del 14 gennaio 2014, relativa al superamento delle soglie di traffico incluse nei profili tariffari *“Relax”* e *“Relax Completo”*, l’operatore non aveva fornito alcuna prova in ordine all’esattezza dei dati posti alla base delle fatture contestate, né prodotto eventuali documenti attestanti la regolarità degli importi addebitati a titolo di traffico nelle fatture medesime; che la sospensione delle quattro utenze *de quibus* – avvenuta, pacificamente, in data 17 marzo 2014 – era stata disposta in maniera del tutto improvvisa, senza che l’istante avesse ricevuto alcun preavviso, legittimando con ciò la richiesta di liquidazione del relativo indennizzo per il periodo temporale già indicato nell’istanza; che, pertanto, stante l’illegittima sospensione dei servizi telefonici, l’istante aveva diritto altresì allo storno delle fatture successivamente emesse dall’operatore, *“recanti addebiti per canoni e abbonamenti relativi a servizi non forniti”*, nonché allo storno dei *“corrispettivi per recesso anticipato”*, trattandosi di importi di cui l’istante non era mai stato informato e, in ogni caso, generati dal provvedimento di sospensione/disattivazione delle utenze, unilateralmente posto in essere dal gestore. Per quanto sopra, ha insistito per l’accoglimento delle richieste formulate nell’istanza introduttiva.

In data 23 dicembre 2014, nel rispetto dei termini procedurali, l’operatore Vodafone ha trasmesso proprie *“note integrative”* con cui ha dedotto, in particolare, quanto segue: che l’utente non aveva provveduto a contestare le fatture tramite lettera raccomandata con avviso di ricevimento, secondo quanto previsto dalle Condizioni Generali di contratto; che tutti i conti telefonici emessi erano *“esattamente corrispondenti ai piani tariffari prescelti dall’utente e pertanto assolutamente legittimi, così come da prospetto presente alla fine di ogni conto telefonico emesso”*; che, in particolare, avendo l’istante *“prima revocato autorizzazione al RID e poi esportato le SIM”*, erano stati addebitati *“i corrispettivi per recesso anticipato relativi ai contratti telefono e offerta internet addebitando rate e corrispettivi associati”*; che, in conclusione, *“sono stati addebitati i canoni normalmente previsti dai contratti sottoscritti, ma anche “Traffico” composto da ‘chiamate/sms/conessioni dati verso l’estero’ e ‘servizi digitali’”, in quanto “il cliente mensilmente eccede nella soglia prevista dalle sue offerte Voce e Dati o genera Traffico non incluso dall’abbonamento sottoscritto”*. Con riguardo alla sospensione delle utenze in questione, l’operatore ha riferito che il preavviso è stato fornito con sms *“inviato in data*

17/03/2014 e la sospensione avvenuta in data 20/03/2014”.

In data 30 dicembre 2014, fuori dei termini procedurali assegnati dall’Ufficio con la comunicazione di avvio del procedimento, la parte istante ha trasmesso una memoria di “*replica alle note integrative*” dell’operatore che, in quanto tardiva, è irricevibile ai sensi dell’art. 16, comma 2, del Regolamento; di tale memoria, pertanto, non si terrà conto ai fini della decisione.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

In via preliminare.

Va preliminarmente rilevata la irritualità, e la conseguente inutilizzabilità ai fini della decisione, della memoria trasmessa da Vodafone in data 23 dicembre 2014 e dei relativi allegati. Con tale memoria, infatti, l’operatore si è avvalso del secondo termine concesso con la comunicazione di avvio del procedimento – limitato, come noto, alla sola presentazione di eventuali integrazioni e repliche – per svolgere le difese di merito che avrebbe dovuto articolare nel primo termine concesso dall’Ufficio, dedicato appunto alla presentazione di memorie e documenti. La *ratio* del doppio termine previsto dall’art. 16, comma 2, del Regolamento è, infatti, quella di consentire alla controparte di replicare esclusivamente in merito alle deduzioni e produzioni avversarie, senza possibilità di svolgere – nell’ambito del secondo termine – difese in merito alle questioni dedotte dall’istante nel formulario GU14, per le quali è previsto, appunto, il primo termine procedimentale. Così facendo, invece, l’operatore Vodafone ha impedito alla parte istante di poter replicare alle sue difese di merito, determinando un’evidente violazione del contraddittorio.

Per quanto precede, non si terrà conto della memoria in questione ai fini della decisione.

Nel merito.

La presente controversia verte sulla contestazione degli addebiti per “traffico” contenuti nelle fatture n. AD16293651 del 12 novembre 2013 e n. AE00611577 del 14 gennaio 2014, riferiti alle utenze n. [REDACTED] e [REDACTED], nonché sulla successiva sospensione amministrativa di tutte e quattro le utenze oggetto del contratto *de quo*, avvenuta in mancanza di preavviso.

Tutte le domande formulate dalla parte istante sono ammissibili e meritevoli di accoglimento.

A) Sulla contestazione degli addebiti per “traffico extra-soglia” contenuti nelle fatture Vodafone n. AD16293651 del 12 novembre 2013 e n. AE00611577 del 14 gennaio 2014.

Per un corretto inquadramento della questione, si deve premettere che, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato, l’emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l’entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all’utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell’operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali.

Tanto premesso, sussiste in capo all’operatore l’onere di provare l’esattezza dei dati posti a base delle fatture nel caso di contestazione del relativo ammontare da parte dell’utente (Cass. Civ., sent. n. 10313/2004), altrimenti l’utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al rimborso degli importi eventualmente versati. Neppure le risultanze del contatore centrale costituiscono piena prova se contestate dall’utente ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, ai fini probatori, di ulteriori elementi (Cass. Civ., sent. n. 5232/2004).

Conformemente all'orientamento giurisprudenziale ora evidenziato, l'Agcom ha ribadito che *“la bolletta telefonica, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quelli trascritti nella bolletta”* (Delibera n. 10/05/CIR). Gli obblighi del gestore, inoltre, non si riducono alla sola fornitura del servizio telefonico, ma consistono anche nel garantire la sicurezza della linea da possibili intrusioni da parte di terzi. Al riguardo, l'Agcom ha più volte ritenuto, consolidando il proprio orientamento in merito, che *“è compito del gestore della rete assicurare tutte le misure necessarie, compatibili con l'evoluzione tecnica, atte a tutelare gli utenti da possibili furti di traffico, nonché assicurare un efficace controllo del collegamento in centrale dell'utenza”* (Delibera n. 10/03/CIR).

In linea con quanto sopra, deve infine ricordarsi che, in base alla nota e pacifica giurisprudenza dell'Agcom, in caso di offerte che prevedano la possibilità di fruire di una determinata quantità di servizi, in termini di tempo o di volume, per un certo periodo di tempo ad un prezzo predefinito, l'operatore deve fornire idoneo preavviso all'utente circa l'imminente raggiungimento del limite prestabilito e un'adeguata informativa sulla conseguente fatturazione aggiuntiva in caso di superamento del predetto limite. In mancanza di tali comunicazioni, gli importi addebitati all'utente con fatturazione “a consumo” per servizi fruiti extra-soglia, devono essere interamente stornati o rimborsati all'utente.

Nel caso di specie, dagli atti del procedimento emerge che la parte istante, al ricevimento delle fatture n. AD16293651 del 12 novembre 2013 e n. AE00611577 del 14 gennaio 2014, ha contestato gli *“addebiti per traffico”* relativi alle utenze [REDACTED] e [REDACTED], deducendo che – stante la *“possibilità di fruire di minuti (oltre che sms) illimitati verso tutti”* prevista dai profili tariffari “Relax” e “Relax Completo”, rispettivamente attivi sulle utenze in questione – non avrebbe potuto superare le *“elevate soglie di traffico”* incluse nei predetti profili tariffari.

In particolare, la parte istante ha dedotto – senza alcuna contestazione sul punto da parte dell'operatore convenuto – di avere contattato il Servizio Clienti Vodafone al fine di contestare gli importi in questione, sentendosi suggerire di *“revocare il RID bancario per scongiurare l'ulteriore addebito degli importi contestati e differire il pagamento della contabile all'esito della relativa, preannunciata, verifica”*. La contestazione è stata poi reiterata con il reclamo del 17 luglio 2014, in atti, con il quale veniva effettuato il disconoscimento degli importi contestati e richiesto, ma senza esito, il dettaglio in chiaro del traffico relativo alle utenze in questione.

A fronte della puntuale contestazione delle fatture in questione, si rileva che l'operatore Vodafone, nel corso del presente procedimento, non ha fornito alcun elemento probatorio a sostegno della legittimità degli addebiti effettuati, né ha prodotto, seppure espressamente richiesto con la comunicazione di avvio del procedimento, alcuna documentazione probatoria in ordine alle misure adottate per la prevenzione ed il controllo del traffico, sia sotto il profilo della protezione della rete, che sotto il diverso profilo di avviso all'utente di traffico “anomalo” o di attivazione dei servizi di blocco.

L'operatore, invero, con la memoria difensiva del 12 dicembre 2014 si è limitato ad affermare, del tutto genericamente, di avere *“assistito il proprio utente con correttezza e professionalità”*, *“nel pieno rispetto delle disposizioni legislative e contrattuali che regolano la materia”*, ma non ha fornito alcuna prova in merito alle predette affermazioni, tutte puntualmente smentite dalle difese della parte istante.

In conclusione, pertanto, in mancanza di qualsivoglia riscontro probatorio in ordine alla fondatezza della pretesa creditoria dell'operatore, che non ha prodotto alcun elemento di prova attestante la regolare e trasparente gestione del cliente, devono ritenersi illegittimi gli addebiti effettuati a fronte di un traffico contestato, non riconosciuto e non provato. Ne consegue il diritto della parte istante allo storno – ovvero, al rimborso – degli importi addebitati per “traffico” nelle fatture n. AD16293651 del 12

DELIBERAZIONE
n. 179 del 3 dicembre 2015

novembre 2013 e n. AE00611577 del 14 gennaio 2014, relativamente alle utenze n. [REDACTED] e n. [REDACTED].

B) Sulla sospensione amministrativa delle utenze nn. [REDACTED]

La parte istante lamenta l'indebita sospensione delle proprie utenze mobili in mancanza del necessario preavviso e chiede, oltre alla liquidazione del corrispondente indennizzo, lo storno di tutti gli importi fatturati successivamente al provvedimento di sospensione, ivi inclusi i corrispettivi per "recesso anticipato".

Anche tali domande sono fondate.

Si deve preliminarmente ricordare che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazione, adottata con la Delibera Agcom n. 179/03/CSP, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto (art. 3, comma 4).

Fanno eccezione a tale principio, da un lato, le interruzioni dovute a interventi tecnici di manutenzione e riparazione e, dall'altro, i casi tassativamente indicati all'articolo 5 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di telecomunicazioni e utenti, approvato con la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, ovverosia le ipotesi di frode, ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti, rispetto ai quali però incombe comunque in capo all'operatore un preciso onere di informativa e preavviso, il cui mancato rispetto rende illegittima l'interruzione del servizio.

A tale ultimo riguardo, è noto che il Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, approvato con la Delibera Agcom n. 73/11/CONS, prevede che *"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"*, sanzionando con ciò la condotta dell'operatore che contravvenga, tra l'altro, all'obbligo di fornire all'utente un *"congruo preavviso"* in merito al provvedimento di sospensione.

Nel caso di specie, dagli atti del procedimento emerge che le quattro utenze mobili intestate al Sig. Lazzarini sono state sospese a partire dal 17 marzo 2014, senza che l'istante medesimo abbia ricevuto alcun preavviso al riguardo.

Tale circostanza, puntualmente dedotta dalla parte istante sia nel reclamo del 17 luglio 2014, allegato al formulario UG, sia nell'istanza introduttiva, non è stata contestata dall'operatore convenuto che, nel presente procedimento, non ha svolto alcuna specifica difesa al riguardo. In particolare, pur a fronte della contestazione delle fatture effettuata dalla parte istante, l'operatore non ha fornito alcuna prova circa il rispetto della procedura per la sospensione del servizio in caso di morosità dell'utente e, in particolare, circa la regolare trasmissione del preavviso di sospensione.

Ne consegue che l'operatore Vodafone è responsabile ai sensi dell'art. 1218 del codice civile in ordine all'illegittima sospensione amministrativa dei servizi attivi sulle utenze *de quibus* e che, pertanto, deve essere riconosciuto alla parte istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per il calcolo dell'indennizzo, viene in rilievo il richiamato art. 4, comma 1, del Regolamento in materia di indennizzi approvato con la Delibera n. 73/11/CONS, il quale prevede che, nella fattispecie in questione, *"gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione"*.

DELIBERAZIONE
n. 179 del 3 dicembre 2015

Con riguardo al periodo indennizzabile, lo stesso deve essere individuato come segue:

- quanto alle utenze n. [REDACTED] e n. [REDACTED], il periodo indennizzabile si estende dal 17 marzo 2014 sino al 13 luglio 2014, data in cui le numerazioni in questione – per espressa dichiarazione della parte istante, non contestata dall'operatore – sono migrate verso altro gestore; a fronte, pertanto, dei 118 giorni di indebita sospensione delle due utenze in questione, spetta alla parte istante, per ciascuna di dette utenze, un indennizzo di euro 885,00 (euro 7,50 x 118 giorni) e, così, un indennizzo complessivo di euro 1.770,00 (euro 885,00 x due utenze);
- quanto all'utenza n. [REDACTED], il periodo indennizzabile si estende dal 17 marzo 2014 sino al 9 luglio 2014, data in cui la numerazione in questione – per espressa dichiarazione della parte istante, non contestata dall'operatore – è stata disattivata; a fronte, pertanto, dei 114 giorni di indebita sospensione dell'utenza in questione, spetta alla parte istante un indennizzo di euro 855,00 (euro 7,50 x 114 giorni);
- quanto, infine, all'utenza n. [REDACTED], il periodo indennizzabile si estende dal 17 marzo 2014 sino al 1° agosto 2014, data in cui la numerazione in questione – per espressa dichiarazione della parte istante, non contestata dall'operatore – è stata disattivata; a fronte, pertanto, dei 137 giorni di indebita sospensione dell'utenza in questione, spetta alla parte istante un indennizzo di euro 1.027,50 (euro 7,50 x 137 giorni).

Il tutto, quindi, per un ammontare complessivo di euro 3.652,50.

Risulta parimenti fondata la domanda di storno delle somme addebitate in fattura dopo la sospensione delle utenze in questione, relative a *“canoni per periodi successivi alla posa in essere del provvedimento di sospensione non preavvisato e corrispettivi addebitati in relazione a recesso anticipato”*.

Al riguardo, la parte istante ha dedotto che, in data successiva al 17 marzo 2014 – data in cui l'operatore, come si è visto, ha sospeso senza preavviso le quattro utenze in questione – non ha più potuto fruire, suo malgrado, di alcun servizio, vedendosi ciononostante addebitare i *“contributi bimestrali”* associati ai piani tariffari attivi sulle proprie numerazioni. In aggiunta, la parte istante si è vista addebitare *“corrispettivi per recesso anticipato”* di cui la stessa – così come precisato nella memoria di replica del 18 dicembre 2014 – non era mai stata informata, né all'atto della stipula del contratto né in un periodo successivo. D'altra parte, e sempre con riferimento ai *“corrispettivi per recesso anticipato”*, la parte istante ha precisato che il loro addebito è stato dovuto al provvedimento di sospensione/disattivazione delle utenze unilateralmente ed arbitrariamente posto in essere dal gestore, e non ad una libera iniziativa dell'utente.

A fronte di tali specifici rilievi, che seguono la contestazione già effettuata dalla parte istante con il reclamo del 17 luglio 2014, l'operatore Vodafone, nell'ambito del presente procedimento, non ha fornito alcun elemento probatorio a sostegno della legittimità degli addebiti in questione, né ha prodotto eventuali documenti attestanti la regolarità e la correttezza delle somme richieste, limitandosi ad affermare di avere *“assistito il proprio utente con correttezza e professionalità”*, *“nel pieno rispetto delle disposizioni legislative e contrattuali che regolano la materia”*.

In conclusione, pertanto, in mancanza di qualsivoglia riscontro probatorio in ordine alla fondatezza della pretesa creditoria dell'operatore, che non ha prodotto alcun elemento attestante la regolare gestione del cliente, devono ritenersi illegittimi gli addebiti effettuati successivamente alla sospensione amministrativa delle utenze sia con riguardo ai canoni (o *“contributi”*) associati ai profili tariffari in questione, sia con riguardo ai *“corrispettivi per recesso anticipato”*. Ne consegue il diritto della parte istante allo storno degli importi addebitati in fattura per tali voci nel periodo compreso tra il 17 marzo

DELIBERAZIONE
n. 179 del 3 dicembre 2015

2014 e la data di cessazione di ogni singola utenza, come sopra specificata, con esclusione delle altre voci (non contestate) addebitate nelle fatture in questione.

Tenuto conto dell'accoglimento integrale dell'istanza, si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e delle Linee Guida approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria redatta dall'Avv. Raffaele Cioffi in attuazione del contratto sottoscritto in data 16 ottobre 2014 e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente, Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione della Dirigente, Dott.ssa Cinzia Dolci, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 3 dicembre 2015;

Con voti unanimi

D E L I B E R A

in accoglimento dell'istanza avanzata in data 13 novembre 2014 dal Sig. [REDACTED] Lazzarini nei confronti di Vodafone Italia [REDACTED] (già Vodafone Omnitel [REDACTED]), che l'operatore provveda:

- 1) alla regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno, ovvero il rimborso, degli importi addebitati per "traffico" nelle fatture n. AD16293651 del 12 novembre 2013 e n. AE00611577 del 14 gennaio 2014, relativamente alle utenze n. [REDACTED] e n. [REDACTED];
- 2) alla regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno degli importi addebitati in fattura a titolo di canone (o "*contributo*") nel periodo compreso tra il 17 marzo 2014 e la data di cessazione delle singole utenze in questione, nonché dei "*corrispettivi per recesso anticipato*" addebitati con riferimento alle utenze medesime, con esclusione delle altre voci (non contestate) addebitate nelle fatture in questione;
- 3) alla corresponsione, mediante assegno o bonifico bancario intestato alla parte istante, dell'importo di euro 3.652,50 a titolo di indennizzo per l'indebita sospensione amministrativa delle utenze [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED] e [REDACTED];
- 4) alla corresponsione, mediante assegno o bonifico bancario intestato alla parte istante, dell'importo di euro 100,00 a titolo di spese di procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e delle Linee Guida approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1), 2) e 3) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

DELIBERAZIONE
n. 179 del 3 dicembre 2015

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario
Cinzia Dolci

Il Presidente
Sandro Vannini