



Servizio Comunicazione, Assistenza al Co.Re.Com. e agli Istituti

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE N. 71 del 5 luglio 2017

OGGETTO N. 3	Definizione della controversia XXXXXX contro Vodafone Italia SpA
---------------------	--

Pres.

Ass.

Presidente: Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Rosalba Iannucci



Definizione della controversia XXXXX contro Vodafone Italia SpA

(GU14 N. XX/2016)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 5 luglio 2017,

VISTA 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”*;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 *“Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle Telecomunicazioni e radiotelevisivo”* e, in particolare, l’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

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”*;

VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Dell’Umbria n. 7 dell’11 giugno 2015, concernente l’approvazione del *“Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”*, di cui all’articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 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;

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, sottoscritta il 16 dicembre 2009;

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”* (di seguito Regolamento);

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante *“Approvazione delle linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”*;

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante *“Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di*



Servizio Comunicazione, Assistenza al Co.Re.Com. e agli Istituti

telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249”;

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS recante “*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995 n.481*” (di seguito Regolamento Indennizzi);

VISTA l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 28 dicembre 2016, (prot n. XXX/2016) con la quale XXXXX, residente in XXXXXX, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Vodafone Italia SpA;

VISTI gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del presente procedimento;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione all'utenza XXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) il 18 novembre 2016 riceveva dal gestore un sollecito di pagamento relativo a fatture emesse tra il 6 gennaio 2012 ed il 19 ottobre 2016, per un importo di 10.621,23 euro;
- b) in tale circostanza, il gestore asseriva che, a seguito di controlli effettuati nei propri sistemi operativi, si era avveduto che il pagamento delle fatture in questione risultava registrato su una carta di credito errata e che, pertanto, era stato stornato;
- c) il 23 novembre 2016 la società comunicava che, scaduti i termini per il pagamento, in ulteriore difetto, avrebbe sospeso il servizio entro 48 ore;
- d) a fronte di ciò, nella stessa giornata, l'istante diffidava la compagnia dall'effettuare la sospensione e contestualmente chiedeva copia del contratto sottoscritto e della carta di credito scannerizzata dall'operatore in sede di stipula;
- e) il 25 novembre 2016, la Vodafone avanzava proposta transattiva;
- f) nelle fatture in questione il gestore dichiarava che le fatture precedenti risultavano pagate, dichiarazione alla quale, da un lato, va attribuito valore di quietanza avente, secondo consolidato orientamento giurisprudenziale, la natura di confessione stragiudiziale e dalla quale, dall'altro, emerge che i conti sono stati regolarmente saldati, con addebito su carta di credito;
- g) nell'ultima fattura inviata, relativa al periodo 15 ottobre – 9 dicembre 2016, la Vodafone ha sostenuto che l'insoluto ammonta a 2.755,85 euro, in contraddizione con quanto



Servizio Comunicazione, Assistenza al Co.Re.Com. e agli Istituti

precedentemente sostenuto, facendo insorgere dubbi in ordine sia all'*an* che al *quantum debeat*.

In base a tali premesse, l'istante, sostanzialmente, ha chiesto lo storno dell'insoluto.

2. La posizione dell'operatore

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

- a) il Corecom non è competente a conoscere di richieste di risarcimento danni;
- b) la questione, come rappresentata, appare priva di rilevanza in quanto il disallineamento con i pagamenti, dipendente da una errata indicazione della carta di credito, è stato risolto dal Servizio Clienti il quale, per mero spirito conciliativo, ha proposto uno storno del 50% dell'insoluto, senza tuttavia ricevere riscontro.

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

Il Responsabile del procedimento, con nota prot. n. XXXX del 21 giugno 2017, chiedeva all'istante di fornire copia della documentazione dalla quale risulti l'avvenuto pagamento delle fatture riportate nella nota datata 18 novembre 2016, trasmessa da Vodafone Italia Spa all'istante ed emesse tra il 6 gennaio 2012 ed il 19 ottobre 2016. La richiesta è stata riscontrata con nota prot. n. XXX/2017, nella quale l'istante, depositando nuovamente i conti emessi dal gestore, ribadisce che gli stessi hanno natura di quietanza e pertanto costituiscono prova dell'esatto adempimento da parte del cliente.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

Le richieste dell'istante meritano parziale accoglimento, nei limiti e per i motivi di seguito rappresentati.

La questione verte sulla richiesta, da parte del gestore, di somme riferite a fatture scadute ed alla possibilità di considerare quietanza la dizione "tutte le fatture precedenti risultano pagate", riportata nella fatture medesime.

In termini generali, l'articolo 1199 c.c. stabilisce che "il creditore che riceve il pagamento deve, a richiesta e a spese del debitore, rilasciare la quietanza e farne annotazione sul titolo, se questo non è restituito al debitore".

La quietanza "tipica", intesa quale atto unilaterale recettizio con il quale il creditore attesta l'avvenuto adempimento dell'obbligazione da parte del debitore, pur non richiedendo forme particolari, deve possedere i seguenti requisiti: consistere in una inequivoca attestazione dell'adempimento dell'obbligazione, con l'annotazione "pagato" o altra equivalente, che riveli sia l'ammontare della somma pagata, sia il titolo per il quale il pagamento è avvenuto, sia la



Servizio Comunicazione, Assistenza al Co.Re.Com. e agli Istituti

sottoscrizione del soggetto da cui proviene (così Cassazione, sez. II civile, sent. n. 22665/2011 del 31 ottobre 2011). Alla quietanza tipica va applicata in via analogica la disciplina della confessione stragiudiziale (cfr. Cass. SS.UU., sent. n. 19888/2014 del 22 settembre 2014, in *Contratti* n. 2/15, pp. 147 ss., con nota di E. Tuccari).

Così delineati i requisiti della quietanza, si ritiene che i documenti inviati all'istante contenenti l'espressione "tutte le fatture precedenti risultano pagate" non possano considerarsi quietanze in senso "tecnico", essendo carenti degli elementi sopra indicati.

La stessa Corte di Cassazione, il cui orientamento è stato fatto proprio dall'Autorità (si veda, ex multis, Agcom, delibera n. 179/16/CIR) ha inoltre chiarito che l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, 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; la fattura resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali (Cass. Civ. sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947).

Ciò premesso e chiarito, si rileva che entrambe le parti coinvolte nella vicenda che ci occupa hanno tenuto comportamenti non improntati ai canoni civilistici di buona fede e correttezza di cui agli articoli 1375 e 1175 c.c. Secondo un consolidato orientamento della Corte di Cassazione, il principio di buona fede nell'esecuzione del contratto, in particolare, 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. Il principio mette capo, quindi, ad un criterio di reciprocità e la sua rilevanza si esplica nell'imporre, a ciascuna delle parti del rapporto obbligatorio, il dovere di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra, a prescindere dall'esistenza di specifici obblighi contrattuali o di quanto espressamente stabilito da singole norme di legge (si veda, tra le altre, Agcom, delibera n. 29/16/CIR).

Nel caso di specie l'operatore, emettendo fatture in cui dichiarava il saldo dei conti precedenti, ha ingenerato nell'istante un affidamento circa il buon fine dei pagamenti tramite addebito su carta di credito. D'altro canto, tuttavia, l'istante avrebbe agevolmente potuto verificare, con una semplice disamina degli estratti conto, se venivano o meno addebitati costi per il servizio di cui pure regolarmente fruiva, come avrebbe potuto depositare, in esito alla richiesta di integrazione istruttoria, gli estratti conto della carta di credito riferiti agli asseriti intervenuti pagamenti.

Pertanto, alla luce di quanto sopra, tenuto conto sia del disposto dell'articolo 1227 c.c., sia del



Servizio Comunicazione, Assistenza al Co.Re.Com. e agli Istituti

fatto che le linee Guida, al paragrafo III.5.2 richiamano il criterio di equità, criterio che va applicato per riequilibrare le reciproche posizioni delle parti nel pubblico interesse, si ritiene che la controversia vada composta con lo storno, da parte di Vodafone, del 50% dell'insoluto.

Infine, per quanto riguarda le spese di procedura, tenuto conto del fatto che l'istante ha partecipato alla presente procedura in proprio e che è stata celebrata l'udienza di discussione, appare equo liquidare, ai sensi dell'articolo 19, comma 6 del Regolamento, l'importo di euro 100,00.

Udita la relazione

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXXXXXXX, residente in XXXXXX, per i motivi sopra indicati,

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

- **rimborsare/stornare** all'istante la somma corrispondente al 50% dell'insoluto;
- **versare** all'istante la somma di euro 100,00 (cento) a titolo di spese di procedura;

B) il rigetto della altre domande.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art 19 comma 5 del Regolamento.

L'operatore sopraindicato è tenuto ad effettuare i suddetti pagamenti e a comunicare a questo CO.RE.COM l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del CO.RE.COM e dell'Autorità (www.agcom.it).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)