



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

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

**DELIBERAZIONE N. 49 del 10 Ottobre 2016**

<b>OGGETTO N. 6</b>	Definizione della controversia XXXXX. contro Vodafone Italia XX
---------------------	---

	<b>Pres.</b>	<b>Ass.</b>
<b>Presidente:</b> Marco Mazzoni	X	
<b>Membro:</b> Maria Mazzoli	X	
<b>Membro:</b> Stefania Severi	X	

**Presidente:** Marco Mazzoni

---

**Estensore:** Beatrice Cairoli

---

**Il Verbalizzante:** Rosalba Iannucci

---



## Definizione della controversia XXXXX contro Vodafone Italia XX

(GU14 N. XX/2015)

### IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 10 ottobre 2016,

**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*”;



**Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.**

**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 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 5 febbraio 2015 con la quale la XXXXX, corrente in XXXXX, 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 XX;

**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 alle utenze di tipo affari riferite al contratto cod. cliente n. XXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) nel mese di maggio 2012 concludeva il contratto cod. cliente n. XXXX, relativo ad utenze fisse, mobili e ADSL;

b) sin dall'attivazione, ha richiesto al gestore l'invio del contratto, al fine di verificare i piani tariffari concordati e le effettive numerazioni attivate; la richiesta è stata reiterata anche successivamente, mediante missive del 19 giugno 2014 e del 2 settembre 2014, tutte rimaste inevase;

c) nel frattempo, si avvedeva che venivano fatturati costi per traffico riferito a SIM mai attivate;

d) in conseguenza di quanto sopra, con raccomandata A/R del 22 luglio 2014 recedeva dal contratto;

e) successivamente, Vodafone emetteva la fattura n. XXXXX del 6 agosto 2014, per l'importo di euro 30.159,39, di cui 21.249,15 a titolo di corrispettivo per recesso anticipato, in spregio a quanto disposto dall'articolo 1, comma 3, in spregio a quanto disposto dall'articolo 1, comma 3 della L. n. 40/2007; 41 euro quale contributo di attivazione di servizi mai attivati; 6.446,21 euro a



**Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.**

titolo di canoni di traffico, peraltro non dettagliato in bolletta, riferiti a periodi successivi al recesso; 5.370,18 euro a titolo di IVA per servizi mai fruiti. Tale fattura è stata anche contestata con la raccomandata A/R del 2 settembre 2014, rimasta priva di riscontro;

f) contesta pure la fattura n. XXXXX del 8 ottobre 2014, dell'importo di 9.225,19 euro, sostanzialmente per gli stessi motivi di cui sopra;

g) contesta inoltre la fattura XXXXXX del 7 dicembre 2014, già contestata con reclamo del 29 gennaio 2015.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto:

I) lo storno integrale delle seguenti fatture:

- XXXXXXX del 6 agosto 2014;

- XXXXXXX del 8 ottobre 2014;

- XXXXXXX del 7 dicembre 2014;

II) storno di tutte le fatture che saranno emesse in futuro.

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

L'operatore non ha prodotto scritti difensivi.

## **3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione**

In via preliminare, va rilevato che la richiesta *sub* II) di storno di fatture non ancora emesse non può essere accolta per carenza di un interesse attuale e concreto in capo all'istante.

Nel merito, la richiesta di storno delle fatture XXXXX del 6 agosto 2014, XXXXXX del 8 ottobre 2014 e XXXXXX del 7 dicembre 2014 merita parziale accoglimento, per i motivi di seguito riportati.

L'istante, non contestato dall'operatore, afferma che, nonostante i ripetuti solleciti, non ha mai ricevuto copia dei contratti conclusi con Vodafone né bollette recanti il dettaglio del traffico generato. Giova a questo proposito ricordare che la delibera Agcom n. 179/03/CSP, All. A, enuncia criteri e direttive concernenti la tutela degli utenti, con particolare riguardo ai profili della libertà di scelta, delle condizioni economiche e della qualità delle prestazioni. In quest'ottica l'articolo 4, comma 1 enuncia il principio generale secondo cui gli utenti hanno diritto "ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi". Tale principio è declinato nel successivo comma 3, il quale stabilisce, tra l'altro, che gli organismi di telecomunicazioni si impegnano a "presentare, in modo chiaro, esatto e completo, i contenuti del servizio nonché i termini e le modalità di erogazione ed in particolare i prezzi, l'unità di conteggio e le modalità di tassazione applicate, la periodicità delle fatturazioni, i periodi minimi contrattuali, le condizioni per il rinnovo ed il recesso, eventuali penali (...)" (*sic* lett. a).



**Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.**

Venendo al caso che ci occupa, preme rilevare che l'istante, lamentando la mancata consegna della documentazione contrattuale e la correlata impossibilità di avvedersi delle numerazioni effettivamente attivate e dei relativi piani tariffari, ha evidenziato che la società Vodafone non ha garantito la trasparenza delle condizioni contrattuali e, non fornendo la copia del contratto, non ha permesso al cliente, come affermato dallo stesso, di verificare le numerazioni attivate ed i piani tariffari applicati, contravvenendo così alla disposizione sopra menzionata, oltre che ai generali principi di correttezza e buona fede contrattuale, determinando così il recesso per giusta causa della società istante.

Oltre a ciò, sta anche la considerazione secondo cui, a fronte delle contestazioni di controparte, il gestore non ha prodotto scritti difensivi, cosicché, in relazione all'efficacia probatoria delle affermazioni dell'istante, assume rilievo il principio secondo cui, in assenza di contestazioni da parte dell'operatore, quanto dichiarato dalla XXXXXX deve ritenersi integralmente provato. In tal senso dispone l'articolo 115, comma 1 c.p.c., da considerarsi come espressivo di un principio ordinamentale che consente di fondare la decisione sui fatti "non specificamente contestati" (ex multis, Corecom E. Romagna, del. 15/10; Corecom Lazio, del. 43/12; Corecom Lombardia, del. 17/12). La stessa Corte di Cassazione, peraltro, ha statuito che i fatti non specificamente contestati esonerano la controparte dall'onere di fornire la relativa prova (*ex plurimis*, Corte di Cassazione, sez. III, n. 22837 del 10.11.2010).

Da quanto precede, consegue il diritto dell'istante allo storno degli addebiti di cui alle fatture n. XXXXX del 8 ottobre 2014 e n. XXXXXX del 7 dicembre 2014, tenuto conto anche del fatto che sono riferite a periodi successivi al recesso.

Per quanto concerne la fattura n. XXXXXX del 6 agosto 2014 è necessario invece fare delle precisazioni.

Dalla documentazione in atti, risulta che l'istante, con missiva datata 22 luglio 2014, ricevuta dall'operatore il 25 luglio 2014, ha manifestato la propria volontà di recedere da ogni contratto in essere con l'operatore.

Il D.L. 31 gennaio 2007, n. 7 (Misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche, la nascita di nuove imprese, la valorizzazione dell'istruzione tecnico-professionale e la rottamazione di autoveicoli), convertito in legge con modifiche dalla L. L. 2 aprile 2007, n. 40, prevede che "i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni" (articolo 1, comma 3).



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

Tenuto conto, pertanto, che il recesso è stato efficace, al più tardi, a decorrere dal 24 agosto 2014, l'operatore è tenuto a stornare tutti gli addebiti eventualmente fatturati in anticipo e riferiti a periodi successivi a detta data.

Uguualmente, vanno stornate le somme imputate a costi per recesso anticipato in quanto, come sopra detto, il recesso è stato determinato da causa imputabile esclusivamente all'operatore, come pure è da stornare la somma di 41 euro per attivazione del servizio posto che l'istante, non contestato dall'operatore, dichiara che tale addebito sia da ricondursi a servizi mai attivati.

Non possono invece essere stornati gli altri addebiti presenti nella fattura n. XXXXX del 6 agosto 2014: infatti, la contestazione riferita a tali somme poggia sulla considerazione che le stesse riguardano il periodo successivo al recesso, tuttavia, la mancata produzione della fattura contestata non consente di verificare se e quali delle somme in questione facciano riferimento a periodi in cui l'istante era ancora cliente del gestore e quali a periodi in cui lo stesso non lo era più.

Inoltre, per costante orientamento dell'Autorità (tra le altre, Agcom, del. n.143/15/CIR), si rileva che la mancata produzione della fattura *de qua* non ha reso possibile effettuare la verifica dell'eventuale irregolarità degli importi fatturati a titolo di traffico e canoni, con conseguente impossibilità di accertare eventuali irregolarità e di accogliere la relativa domanda di storno.

L'operatore, pertanto, è tenuto allo storno delle fatture n. XXXXX del 8 ottobre 2014 e XXXXXX del 7 dicembre 2014, nonché allo storno parziale della fattura n. con specifico riguardo alla somma di XXXXX del 6 agosto 2014, limitatamente alle somme addebitate a titolo di corrispettivo per recesso anticipato e di contributo di attivazione, con obbligo di ricalcolo, di regolarizzazione della situazione amministrativo-contabile dell'istante e di ritiro dell'eventuale pratica recupero crediti a propria cura e spese.

Infine, per quanto riguarda le spese di procedura, tenuto conto che l'istante ha partecipato al presente procedimento con l'assistenza di un legale, appare equo liquidare in favore del medesimo, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 150,00.

Udita la relazione

### DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla XXXXX, corrente in XXXXX, per i motivi sopra indicati,

**A)** l'operatore Vodafone Italia XX, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:  
- stornare gli addebiti di cui alle fatture n. XXXXX del 8 ottobre 2014 e n. XXXX del 7 dicembre 2014;



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

- stornare gli addebiti di cui alla fattura n. XXXX del 6 agosto 2014, limitatamente alle somme addebitate a titolo di corrispettivo per recesso anticipato e di contributo di attivazione, con obbligo di ricalcolo, di regolarizzazione della situazione amministrativo-contabile dell'istante e di ritiro dell'eventuale pratica recupero crediti a propria cura e spese.

- **versare** all'istante la somma di 150 (centocinquanta) euro a titolo di spese di procedura.

**B) il rigetto** delle 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](http://www.agcom.it)).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)