

DELIBERA N. 421/2022/CRL/UD del 11/11/2022

**M. Oxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/447452/2021)**

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 11/11/2022;

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 modificata 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. 353/19/CONS;

VISTO 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 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l'istanza di M. Oxxx del 03/08/2021 acquisita con protocollo n. 0330830 del 03/08/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con istanza GU14 del 3.08.2021 l'utente così descrive i fatti oggetto della presente controversia: “Continua a ricevere fatture non dovute e precedentemente stornate. In data 30 aprile 2020 inviava ennesimo reclamo (rimasto privo di riscontro) per contestare le fatture che sta ricevendo in virtù di un servizio mai erogato. A mezzo pec si richiedeva anche lo storno di qualsiasi importo fatturato e la cessazione di qualsiasi contratto in essere a fronte di un servizio mai ricevuto”. Premesso quanto sopra richiedeva: i. storno insoluto; ii. rimborso somme pagate non dovute; iii. indennizzo per mancata risposta al reclamo, iv. spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva tempestivamente l'operatore Vodafone a mezzo memoria difensiva di parte, contestando l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia veniva riscontrata nell'erogazione del servizio e nella relativa fatturazione. Nel merito della controversia il Gestore precisava che l'utente ha sottoscritto apposito accordo in data 13.11.2019, relativamente alla definizione GU14/137062/2019, il quale prevedeva l'impegno da parte del gestore ad eseguire la regolarizzazione della posizione amministrativa contabile mediante lo storno integrale dell'insoluto pendente fino alla data della sottoscrizione, con contestuale emissione delle note di credito e liquidazione dell'importo di euro 900,00 a titolo di indennizzo. Precisa pertanto l'Operatore di aver correttamente adempiuto a quanto previsto dal suddetto accordo in quanto le fatture attualmente insolute, difatti, afferiscono al periodo successivo alla conclusione dell'accordo. Ancora, nel merito, Vodafone eccepiva che in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4, “L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”. Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. In ultima analisi l'Operatore

eccepisce che la domanda dell'utente deve, comunque, essere rigettata poiché lo stesso non ha evitato, come avrebbe potuto usando l'ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato danno. L'art. 1227 c.c., difatti, statuisce che: "se il fatto colposo del creditore ha concorso a cagionare il danno, il risarcimento è diminuito secondo la gravità della colpa e l'entità delle conseguenze che ne sono derivate. Il risarcimento non è dovuto per i danni che il creditore avrebbe potuto evitare usando l'ordinaria diligenza". Sotto il profilo amministrativo e contabile l'Operatore convenuto precisa che l'utente è ormai disattivo e che risulta presente un insoluto a suo carico per € 351,84, nei confronti del quale richiede la parziale compensazione con le somme oggetto di condanna di Vodafone ad eventuali indennizzi. In sede di repliche: con note trascritte al portale conciliaweb in data 4.11.2021 l'utente precisa quanto invece genericamente dedotto in sede introduttiva del procedimento specificando, tra le altre, che: a) con precedente formulario GU14 137062/2019 l'istante aveva lamentato nei confronti di Vodafone la mancata attivazione del servizio; b) con successivo verbale di accordo del 13/11/2019 (che allega) Vodafone accordava lo storno integrale dell'insoluto nonché un indennizzo per il disservizio subito; c) L'attivazione della linea non ha mai più avuto seguito da allora, ma nonostante ciò Vodafone ha seguitato nell'emissione di fatture in riferimento ad un servizio mai effettivamente erogato. Insisteva pertanto per le proprie richieste tutte, come già formulate.

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria e dalla disamina degli atti e dei documenti presenti nel procedimento, in via preliminare e nel rito, si osserva che la presente istanza deve dichiararsi inammissibile per le seguenti motivazioni. Ed infatti, costituisce un vero e proprio errore procedurale dell'istante quello di contestare in questa sede il mancato rispetto dell'accordo conciliativo del 13.11.2019 rivendicandone di fatto la non corretta applicazione, in quanto il verbale costituisce – ai sensi dell'art. 2, comma 24, lettera b) della L. 481/1995 – titolo esecutivo degli impegni in esso assunti, rivendicabili solo in sede giudiziaria ordinaria. Diversamente, rimettere al cospetto del Corecom una decisione afferente una fatturazione successiva all'accordo intercorso – ancorché l'utente la ritenga illegittima – incontrerebbe comunque lo sbarramento previsto dal principio del ne bis in idem, stante l'intervenuta cessazione della materia del contendere e dell'impegno assunto dal ricorrente in sede conciliativa "di non aver più nulla a che pretendere per qualsiasi titolo o causa in relazione all'oggetto della presente controversia" (cfr. verbale del 13.11.2019 all.). Sotto diverso profilo, l'intestato Corecom non ha alcuna competenza per far eseguire il verbale conciliativo, ovvero di rettificarne gli esiti non auspicati dall'utente. In conclusione, potendosi il detto accordo essere azionato solo ai sensi degli artt. 474 e ss. del codice di procedura civile, resta in capo all'istante salva la possibilità di agire nelle opportune sedi giudiziarie. Per tale motivazione l'istanza deve essere integralmente rigettata. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Rigetta l'istanza del Sig. M. Oxxx nei confronti di Vodafone, perché inammissibile per i motivi di cui in premessa.

2. 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.

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

4. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

5. La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 11/11/2022

Il Dirigente
Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente
Avv. Maria Cristina Cafini