

	Presidente	Marco Mazzoni Nicoletti
	Vice Presidente	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Claudio Giulio Rizzato

### Deliberazione n. 107 del 13 DICEMBRE 2021

OGGETTO: Definizione della controversia G. G. / GREEN TELECOMUNICAZIONI SPA, VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU) (GU14/415346/2021)

### IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

**Preso atto** che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo	X	
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli	X	

**Preso atto** altresì della presenza del dott. Claudio Giulio Rizzato, Dirigente Capo del Servizio Diritti della Persona del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

**Vista** la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 3 "*Funzioni del Presidente*";

**Visto** il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "*Verbale delle sedute*";

**Preso atto** che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Claudio Giulio Rizzato, Dirigente Capo del Servizio Diritti della Persona del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

**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";

**Visto** l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)*" ai sensi del quale "*Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999*" (comma 1) e, in particolare, la "*istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati*" (comma 2, lettera z);

**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*" (di seguito denominato *Regolamento*), come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

**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 "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni", sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

**Vista** l'istanza di G. G. del 16/04/2021 acquisita con protocollo n. 0181879 del 16/04/2021;

**Visti** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

**Considerato**, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

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

Green Telecomunicazione (precedente gestore) asserisce che non è stata inviata disdetta dall'attuale operatore (Vodafone) per l'ADSL per cui chiede il saldo di oltre 450 €uro per l'utilizzo (meglio l'inutilizzo dell'ADSL) per circa quattro mesi. Asserisce essere stata attivata dall'attuale gestore una nuova ADSL senza disdire la "loro". Vodafone (attuale gestore) invece asserisce che Internet è attivo con loro dal 17-02/2020, ma non rilascia una dichiarazione di aver effettuato, oltre alla migrazione, la disdetta della precedente ADSL, ma continua ad assicurare che la pratica è stata correttamente gestita e conclusa. Dalle numerose mail già caricate appare evidente che Green non ha provveduto ad informare che l'ADSL era attiva nonostante avessi chiamato telefonicamente chiedendo chiarimenti sull'emissione delle fatture che continuavano ad arrivare nonostante il cambio di gestore. Dall'altra parte Vodafone comunicava di aver correttamente completato la pratica e che nulla sarebbe stato da addebitare da parte di Green. Da censurare quindi il comportamento di Green che non informava alla prima mia telefonata della ragione per la quale continuava ad emettere fatture, ma solo dopo alcuni mesi e di fronte dell'insistenza vedendo arrivare ancora loro fatture.

L'utente chiede, quindi, l'annullamento della fattura di Green Telecomunicazioni dell'ADSL inutilizzato. Se rispondesse al vero quanto affermato da Green e cioè che non è stata disdetta l'ADSL da parte dell'attuale gestore che sia quest'ultimo a farsene carico

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

GREEN TLC dichiara quanto segue: Preliminarmente, si rileva che l'odierno istante aveva concluso con Green Telecomunicazioni un contratto di somministrazione di servizi di telecomunicazioni avente ad oggetto il servizio di telefonia fissa e l'ADSL, sulla numerazione 04298XXXX (doc. 3). Come già indicato dalla stessa Green Telecomunicazioni al sig. G., in risposta ai reclami di quest'ultimo (cfr. mail prodotte dall'istante), mentre il servizio di telefonia fissa è cessato per migrazione verso altro operatore, nel mese di febbraio 2020, il servizio Adsl è rimasto attivo fino alla fine di settembre 2020, quando la stessa Green Telecomunicazioni ha dovuto disattivarlo per la morosità dell'utente (doc. 4). La mancata migrazione dell'adsl non è certamente dipesa da Green Telecomunicazioni, che viene a conoscenza delle migrazioni solamente quando esse si sono già perfezionate. Peraltro, il fatto che una linea fissa cessi, mentre il servizio di connettività prosegue, non costituisce di per sé un'anomalia, né d'altro canto, in assenza di espressa comunicazione di recesso da parte del cliente, Green Telecomunicazioni può autonomamente disattivare un servizio. Infatti, l'unilaterale disattivazione di un servizio da parte dell'operatore, salvo i casi di risoluzione 1 contrattuale per comprovati motivi (come nel caso di specie), in assenza di formale disdetta ovvero di migrazione, costituirebbe un grave ed arbitrario inadempimento. Orbene, poiché il servizio di connettività non era migrato, né era pervenuta disdetta, esso correttamente ha continuato ad essere regolarmente erogato e, conseguentemente, fatturato, fino alla cessazione intervenuta a seguito della risoluzione del contratto (doc. 5). In particolare, le fatture emesse dopo la migrazione della linea fissa si riferiscono ai canoni mensili relativi al servizio la cui erogazione proseguiva, mentre la fattura n. 15016 del 12.10.20 si riferisce al costo di disattivazione dell'ADSL (doc. 6). Tale importo (euro 65,00 + IVA) costituisce il costo effettivamente sostenuto dall'operatore esponente per la disattivazione del servizio, ed è espressamente indicato nel piano tariffario sottoscritto dal cliente (cfr. doc. 3). Esso, precisamente, non costituisce una "penale" di recesso, nemmeno legata ad un'eventuale cessazione anticipata, poiché prescinde completamente dalla durata effettiva del contratto o dall'applicazione di eventuali offerte promozionali e viene applicato in tutti i casi di cessazione o migrazione del servizio. La suddetta somma è quindi giustificata dalla necessaria copertura del costo di disattivazione effettivamente sostenuto

dall'operatore e, come rilevato, già preventivato all'utente nel piano tariffario da quest'ultimo approvato. A mente dell'art. 1372 c.c., secondo il quale il contratto ha forza di legge tra le parti, ed in considerazione della totale aderenza di tale previsione alla normativa vigente, anche alla luce delle pronunce dell'Autorità in materia, anche la fattura n. 15016/2020, quindi, non potrà che essere dichiarata pienamente legittima. Conseguentemente, il mancato pagamento delle fatture contestate, oltre a costituire un grave inadempimento contrattuale, come rilevato, comporterebbe un danno illegittimo a carico dell'operatore esponente ed un ingiustificato arricchimento per il sig. G. Inoltre, giova sottolineare come l'eventuale mancato utilizzo dei servizi, regolarmente erogati, non legittimi la richiesta di storno delle relative fatture. Peraltro, il sig. G., consapevole della mancata cessazione dell'adsl, stante il ricevimento delle relative fatture ogni mese, nonché del sollecito di pagamento delle stesse già nel mese di maggio 2020 (cfr. doc. 4), ben avrebbe potuto inviare una comunicazione di disdetta in epoca antecedente a quella della sopravvenuta risoluzione contrattuale per inadempimento. Alla luce di quanto esposto, Green Telecomunicazioni vanta un credito nei confronti del sig. G. pari ad euro 496,93 (cfr. doc. 5), fondato sulle fatture emesse, corrette e legittime, ragione per la quale la domanda di "annullamento" o comunque di storno delle stesse è infondata, in fatto ed in diritto, e come tale non potrà essere accolta. In virtù del mancato pagamento delle fatture emesse, in ogni caso alcun rimborso spetterebbe al sig. G. Chiede, quindi, di rigettare la domanda del sig. G., perché infondata in fatto e in diritto e, per l'effetto, dichiarare da quest'ultimo dovuta in favore di Green Telecomunicazioni S.p.a. la somma di euro 496,00. Con rifusione delle spese di lite, da quantificare nell'importo ritenuto di giustizia VODAFONE dichiara quanto segue: L'odierna esponente evidenzia l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore del Sig. G. per la numerazione 0429XXXX. 2 Nello specifico, difatti, Vodafone rileva che l'utente ha aderito, in data 31.1.2020, ad apposita proposta contrattuale avente ad oggetto l'offerta denominata "Internet Unlimited 19". A tal riguardo, quindi, si rappresenta che la prima richiesta di migrazione è stata inviata in data 6.2.2020 ma è stata rifiutata per codice di migrazione errato mentre la seconda, inoltrata il 17.2.2020, ha avuto esito positivo il 27.2.2020. In virtù di quanto sopra esposto, pertanto, Vodafone conferma la correttezza del proprio operato gestionale e della relativa fatturazione Nel merito, poi, si eccepisce 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. Manca, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. Né, tanto meno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente attivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto Vodafone Italia S.p.a. reitera le eccezioni più sopra indicate, contestando, altresì, le affermazioni dell'utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e rimborso con conseguenziale, integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa.

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

All'esito delle risultanze istruttorie si ritiene che le richieste dell'istante non possano essere accolte per le motivazioni come di seguito esposte.

Secondo quanto espresso dall'Agcom, assurge a principio generale quello secondo cui, a fronte di qualsivoglia disservizio, come il caso di specie relativo ad una presunta errata fatturazione, l'utente è onerato di provvedere ad una tempestiva segnalazione all'operatore al fine di metterlo nella condizione di intervenire e risolvere la problematica.

Corre l'obbligo di evidenziare che, pur avendo regolarmente ricevuto i conti telefonici, non risulta pervenuta alcuna segnalazione avente ad oggetto la fatturazione e parte istante nulla allega I termini concessi

all'utente per contestare le fatture hanno la loro ragion d'essere nel permettere all'operatore di utilizzare tutti i mezzi a disposizione per effettuare i controlli necessari.

Nel caso di specie, la convenuta non è mai stata posta nella condizione di effettuare i controlli entro il termine di scadenza e pertanto la fatturazione si dovrebbe considerare corretta e incontestabile.

In violazione di quel principio consolidato che vuole che, in presenza di qualsivoglia malfunzionamento o errata fatturazione, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente.

Il mancato pagamento delle fatture è stato frutto, quindi, dell'errata convinzione, da parte dell'utente, di non aver più alcun vincolo contrattuale con l'odierno gestore, senza che sia mai, però, intervenuto un atto formale atto a sciogliere il predetto vincolo contrattuale, di tal che Green Tlc ha continuato, legittimamente, ad emettere le fatture.

L'utente, infatti, dopo aver ricevuto le fatture del 12.03.20 e del 12.04.20, sulla cui effettiva ricezione nulla contesta, avrebbe dovuto inoltrare un reclamo scritto entro venti giorni dalla data di emissione delle stesse, così come espressamente previsto dall'art. 7.1 delle Condizioni generali di Contratto di Green Tlc, ma, purtuttavia, ometteva di attivarsi in tal senso.

Tale comportamento omissivo assume pertanto una duplice connotazione.

Da un lato tale inerzia, contraria a diligenza, ha contribuito, come detto, a far sì che il gestore continuasse ad emettere fatture per un servizio attivo e, dall'altro, rispetto alle predette fatture, si ribadisce che l'utente non ha prodotto eventuali reclami aventi ad oggetto la presunta errata fatturazione.

E' altresì censurabile, il fatto che il primo reclamo inviato dall'utente, prodotto in atti, è del 22 settembre 2020, successivo, quindi, alla ricezione (del 17.09.2020) da parte dell'utente della comunicazione di risoluzione contrattuale inviata da Green Tlc.

**Considerato** che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

### **DELIBERA**

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. Rigetta l'istanza di G. G. nei confronti di GREEN TLC e VODAFONE s.p.a.
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.

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.

Il Dirigente

Dott. Claudio Giulio Rizzato

Il Presidente

Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante

Arianna Barocco