



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

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

DELIBERAZIONE N. 95 del 15 novembre 2017

OGGETTO N. 3	Definizione della controversia XXXX 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: Monica Cappelli



Definizione della controversia XXXX contro Vodafone Italia SpA

(GU14 N. XX/2017)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 15 novembre 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”*;



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

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 25 maggio 2017, (prot n. XX/2017) con la quale XXXX, con sede in XXXX, 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;

VISTA la proposta del Dirigente;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione al codice cliente XXXX nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) nel di luglio 2015 chiedeva la disattivazione dei servizi di cui al contratto e migrava le utenze ad altro operatore;
- b) i servizi di telefonia sulla infrastruttura Vodafone cessavano di funzionare;
- c) con raccomandata del 29/04/2016 veniva ribadita la volontà di recedere dal contratto ma Vodafone, nonostante ciò, continuava a fatturare e l'istante inviava altri solleciti per la gestione della disdetta.

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

- I) cessazione del contratto e ritiro della pratica recupero crediti;
- II) l'annullamento delle fatture del 08/06/2016, 03/08/2016, 28/09/2016, 22/11/2016, 18/01/2017, 15/03/2017, 30/03/2017, 24/05/2017 oltre ad eventuali successive;
- III) rimborso delle fatture del 12/06/2015, 12/08/2015, 10/10/2015, 10/12/2015, 09/02/2016, 08/04/2016;
- IV) indennizzo di euro 1.000,00 per mancata gestione dei reclami;



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

V) indennizzo per mancanza di informazione e risarcimento del danno quantificato in euro 10.000,00;

VI) indennizzo per le spese sostenute dalla XXXX per l'intervento legale.

2. La posizione dell'operatore

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

- a) la richiesta di risarcimento del danno esula dalle competenze del Corecom;
- b) non risulta documentata alcuna richiesta di disattivazione da parte dell'istante.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

In via preliminare vanno dichiarate inammissibili le richieste di cui al punto V). Da un lato, infatti, la mancanza di informazione non rientra tra le ipotesi contemplate dal Regolamento indennizzi; dall'altro, e relativamente alla richiesta di risarcimento del danno, l'Agcom, e per essa i Corecom, ai sensi dell'articolo 19, commi 4 e 5, può condannare l'operatore, eventualmente, solo ad effettuare storni o rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi, restando salva la possibilità per l'istante di far valere in sede giudiziaria il maggior danno. Per lo stesso motivo non sono ammissibili le richieste di cessazione del contratto e di ritiro della pratica recupero crediti, che pertanto non saranno trattate.

Venendo al merito, le richieste di parte istante meritano parziale accoglimento per le motivazioni che seguono.

La richiesta di storno/rimborso delle fatture emesse successivamente al recesso è fondata.

Risulta agli atti che l'istante, il 29 aprile 2016, ha trasmesso una comunicazione, ricevuta da Vodafone il 19 maggio seguente, dalla quale si inferisce chiaramente la volontà di cessare il contratto in essere con il gestore; in tale comunicazione, infatti, la società XXXX dichiara che da tempo non usufruisce dei servizi di Vodafone, essendo intervenuta una migrazione verso altri operatori.

Anche successivamente, poi, l'istante ha ribadito e confermato la propria volontà di chiudere il contratto: a questo proposito, sono state depositate le comunicazioni del 29/09/2016, 20/10/2016, 28/11/2016 e 02/02/2017. A fronte di questa chiara volontà di non intrattenere più rapporti contrattuali con l'operatore oggi convenuto, non risulta che quest'ultimo si sia in alcun modo attivato nei confronti del proprio cliente, nè cessando la fatturazione contestata, nè riscontrando altrimenti tali comunicazioni, né, quanto meno, contattando l'istante al fine di verificarne l'effettiva intenzione, in dispregio dei criteri di correttezza e buona fede che presiedono all'esecuzione del contratto. Si ricorda a questo proposito che, secondo un consolidato orientamento della Corte di Cassazione, il principio di buona fede nell'esecuzione del contratto "si sostanzia in un generale obbligo di solidarietà che impone a ciascuna delle parti



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

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" (Cass., n. 5240/2004; ex plurimis, Cass., n. 14605/2004).

Oltre a ciò, si rileva che comunque, a fronte della contestazione dell'istante, la società Vodafone Italia S.p.A. avrebbe dovuto provare la regolare e continua fornitura dei servizi telefonici, fornendo, al riguardo, la documentazione di dettaglio del traffico generato dalle utenze telefoniche, nonché provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura, tenuto conto anche dell'orientamento espresso dalla Suprema Corte (Cass. civ., sentenza n. 947/2006) secondo il quale "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" (cfr. Agcom, delibera n. 60/16/CIR).

In relazione a tanto, considerato che la prima comunicazione contenente la chiara volontà di non essere cliente Vodafone depositata agli atti è stata ricevuta dall'operatore il 19/05/2016 e che, ai sensi del Decreto Bersani, il gestore ha a disposizione 30 giorni per la gestione del recesso, vanno stornate/rimborsate le fatturazioni successive al 18/06/2016.

La richiesta di rimborso/storno di quanto fatturato antecedentemente al 18/06/2017 non può essere accolta, non avendo l'istante fornito alcuna prova dell'invio di comunicazioni di disdetta antecedentemente a quella, sopra citata, dell'aprile 2016, ricevuta da Vodafone il successivo 19 maggio.

La richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo può essere accolta in quanto agli atti non risulta depositata alcuna risposta da parte di Vodafone. Considerato che il primo reclamo in atti è stato ricevuto dall'operatore in data 19/05/2016, che l'operatore dispone di 45 giorni per fornire riscontro e che l'udienza di conciliazione, quale prima occasione che l'utente ha avuto per discutere con l'operatore del suo specifico caso, si è tenuta il 05/04/2017, spetta all'istante, ai sensi dell'art. 11 del Regolamento indennizzi, la somma di euro 276,00.

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.



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

Infine, per quanto riguarda le spese di procedura, tenuto conto che l'istante ha partecipato al 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 da XXXX, con sede in XXXXX, per i motivi sopra indicati,

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

- **rimborsare/stornare** quanto addebitato all'istante successivamente alla data del 18/06/2016;
- **versare** all'istante la somma di euro 276,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

Le somme di cui ai punti precedenti dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda al saldo.

- **versare** all'istante la somma di euro 150,00 (cento) 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 stesso.

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)