



DELIBERAZIONE
n. 1 del 21 gennaio 2019

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: xxxxx/Vodafone Italia xxx**

Presenti:

ENZO BROGI	<i>Presidente</i>
CHETI CAFISSI	<i>Vice Presidente</i>
ALBERTO LAPENNA	<i>Componente</i>
ELETTRA PINZANI	<i>Componente</i>
MASSIMO SANDRELLI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente sostituto per le funzioni e attività inerenti il Corecom incaricato della redazione del presente atto*

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

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*", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO l' "Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e 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;

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 della Toscana in data 16 gennaio 2018", e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";

VISTA la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";

VISTA l'istanza GU14 n. 196 del 1° giugno 2016 con cui la xxxx chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Vodafone Italia xxx (di seguito, per brevità, Vodafone) ai sensi dell'art. 14 del

Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il “Regolamento”);

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La xxxx, titolare di un contratto *business* sulle utenze n. 329 8319xxx, n. 329 8319xxx oltre alle numerazioni associate al contratto di cui al codice cliente n. 7.1653517 con la società Vodafone, lamenta, da parte dell’operatore, addebiti molto maggiori rispetto a quelli pattuiti in sede contrattuale, l’indebita interruzione del servizio su tutte le utenze e la cessazione non voluta dal contatto.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- *“a partire dalla fattura del 28/3/15 riceveva addebiti molto maggiori a quelli pattuiti contrattualmente”*;
- contestava tutte le fatture ricevute, ma non riceveva *“alcun chiarimento da Vodafone”*;
- *“pagava un importo in acconto per ogni fattura, fino alla fatt. 25/7/15”*;
- la società Vodafone interrompeva in data *“31/8/15 il servizio di telefonia in uscita per le linee mobili senza avvertimento”*; anzi, successivamente alla sospensione, riceveva in data 3 settembre 2015, tramite raccomandata da Vodafone, *“la richiesta di pagamento entro 7 gg. pena la limitazione del servizio che era invece già avvenuta”*;
- richiedeva a Vodafone, in data 3 settembre 2015, *“la riattivazione delle linee ed il conteggio degli importi corretti”*, ma non perveniva alcuna *“comunicazione di risposta”*;
- veniva interrotto il servizio anche in entrata;
- perveniva la fattura del 24 settembre 2015 con i costi relativi ad *“addebito per il recesso anticipato su tutte le linee”*;
- in data 4 novembre 2015 a mezzo raccomandata, contestava la fattura contenente gli addebiti per recesso anticipato precisando di non aver *“mai richiesto di recedere dal contratto”*.

In data 8 marzo 2016 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Vodafone tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) *“l’indennizzo per interruzione del servizio su tutte le numerazioni”*;
- ii) *“il calcolo corretto degli importi (...) la cancellazione degli addebiti per recesso anticipato”*.

2. La posizione dell'operatore.

La società Vodafone, in data 7 luglio 2016, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, nella quale ha dedotto quanto segue: *“l'esposizione dei fatti rappresentati da controparte non trovano riscontro nella documentazione in possesso di Vodafone. Con riferimento alla contestazione in oggetto, in uno con la totale assenza di idonea documentazione, va precisato che alcun profilo di responsabilità potrà essere imputata a Vodafone. Si precisa, peraltro, che gli importi contestati sono stati legittimamente addebitati da Vodafone, non si riscontra alcuna anomalia nella fatturazione. Peraltro, l'istante aveva già fatto ricorso al Corecom e ricevuto lo storno degli importi lamentati. Dunque, l'assenza della prova dei fatti e delle circostanze poste a fondamento dell'istanza, dai quali emergerebbe l'inadempimento di Vodafone, induce a ritenere infondata in fatto ed in diritto oltre che non è sufficientemente provata la domanda dell'istante nei confronti di Vodafone. Secondo l'ordinario criterio di ripartizione dell'onere della prova, al creditore attore è richiesto di provare la fonte contrattuale del suo diritto e il relativo termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione dell'inadempimento della controparte (Cass. Civ. 7996/2006). Nel caso di specie non risulta in alcun modo provata la difformità lamentata tra la stipulazione del contratto di somministrazione del servizio telefonico ed il successivo addebito. Alla luce di quanto sopra esposto, le pretese avanzate dalla società istante non potranno trovare accoglimento considerato sia il difetto di legittimazione passiva di Vodafone, sia l'assenza di qualsivoglia elemento probatorio a supporto di tali contestazioni. Appurata l'assenza di prova della contestazione e l'assenza di responsabilità in capo a Vodafone, in ordine agli indennizzi richiesti è opportuno richiamare la disciplina generale della Carta Servizi, conosciuta dall'istante al momento della sottoscrizione del contratto e delle relative condizioni generali per i contratti Vodafone. In primo luogo va rilevato che nella quantificazione dell'indennizzo richiesto, parte istante non tiene conto della limitazione convenzionale di responsabilità prevista dalla Carta Servizi Vodafone. Nella Carta Servizi infatti si precisa che vengono individuati limiti quantitativi al risarcimento del danno. Tale previsione costituisce clausola penale nella quale viene contenuto l'ammontare del risarcimento nell'ambito quantitativo previsto dalla convenzione contrattuale. E' una pattuizione accessoria intesa a rafforzare il vincolo contrattuale e non ha solo la funzione di attuare una liquidazione e forfetaria del danno ma anche di prevedere una limitazione convenzionale (Cass. 26 maggio 1980 n. 3443), può essere considerata come una predeterminazione consensuale alla quale è anche associata una funzione indennitaria. La penale, in altri termini, configura, infatti, una liquidazione preventiva ed onnicomprensiva dei danni da inadempimento (o da ritardo nell'adempimento) concordata dalle parti. Pertanto, nella denegata ipotesi con cui i reclami oggetto della presente istanza vengano accolti, si chiede di determinare gli indennizzi secondo le disposizioni contenute nella Carta servizi e nelle Condizioni generali di contratto. Si evidenzia, quindi, la totale assenza di profili di responsabilità in capo a Vodafone in ordine al disservizio lamentato dalla società istante”*.

La società Vodafone, in data 15 luglio 2016, oltre i termini assegnati dal responsabile del procedimento ha fatto pervenire ulteriori scritti difensivi che ad ogni buon conto non aggiungono alcunché a quanto già precedentemente esposto.

3. La replica dell'istante.

L'istante, in data 18 luglio 2016, in replica alla società Vodafone, ha contestato integralmente le memorie difensive dell'operatore e si è riportata integralmente all'istanza introduttiva del procedimento ed alla documentazione allegata.

4. La richiesta d'integrazione istruttoria.

Il responsabile del procedimento, in data 25 ottobre 2016, invitava le parti a produrre l'offerta commerciale oggetto del procedimento, offerta che veniva prodotta dall'istante in data 11 novembre 2016.

5. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

Con riferimento alla richiesta *sub i)* volta alla liquidazione dell'indennizzo per l'interruzione delle utenze senza preavviso, occorre precisare quanto segue.

L'istante, in data 31 agosto 2015, ha subito la sospensione del traffico in uscita e, in data 3 settembre 2015, ha ricevuto un preavviso di sospensione e contestualmente ha subito la sospensione del traffico anche in entrata. I reclami inviati tempestivamente all'operatore e allegati all'istanza sono privi della prova dell'invio e della ricezione degli stessi da parte di Vodafone; allo stesso tempo, in data 11 novembre 2015, l'istante ha depositato unitamente al formulario UG anche un'istanza GU5 volta a richiedere la riattivazione delle utenze. Detta istanza non è stata accolta, in quanto Vodafone ha dichiarato di essere impossibilitata alla riattivazione delle utenze avendo già disposto la cessazione delle stesse. Tanto premesso, stante l'impossibilità di riattivare le utenze e di individuare un arco temporale di riferimento al fine della liquidazione dell'indennizzo per l'interruzione dei servizi, sulla base di quanto disposto dalle Linee Guida di cui alla delibera n. 276/13/CONS, ne consegue che la richiesta dell'istante possa essere intesa come volta alla liquidazione dell'indennizzo per la perdita delle numerazioni di cui agli articoli 9 e 12, comma 2 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro massimo pari a euro 4.000,00. Tali disposizioni normative sono state interpretate in combinato disposto con l'articolo 12, comma 1 che prevede: "*Nel caso di titolarità di più utenze (...) l'indennizzo si applica in misura unitaria se per la natura del disservizio subito l'applicazione in misura proporzionale al numero di utenze risulta contraria al principio di equità*", ciò in considerazione dell'offerta commerciale prodotta dall'istante in data 11 novembre 2016, a seguito dell'integrazione in sede di udienza di discussione del 25 ottobre 2016 avente ad oggetto l'attivazione di un unico contratto relativo all'attivazione di n. 80 SIM.

Con riferimento a parte della richiesta *sub ii)* relativa al ricalcolo degli importi addebitati in fattura, si ritiene che la stessa non possa trovare accoglimento in considerazione della genericità dell'istanza. Dalla documentazione prodotta non risultano indicate le singole voci di costo oggetto di contestazione, né i relativi importi. L'istante si è limitato a dichiarare che "*a partire dalla fattura del mese di marzo 2015 gli importi addebitati erano molto maggiori a quelli pattuiti contrattualmente*" senza allegare le fatture oggetto di contestazione non consentendo alcuna verifica di natura contabile. Si rileva, altresì, che la società Vodafone, nella propria memoria, ha evidenziato, seppur non provato, che l'istante avrebbe "*già ricevuto lo storno degli importi lamentati*".

Con riferimento a parte della richiesta *sub ii)* volta alla cancellazione degli addebiti per recesso anticipato, la domanda è fondata e merita accoglimento per le ragioni che seguono. L'istante, avendo riscontrato degli addebiti ingiustificati, aveva provveduto a saldare parzialmente le fatture e a richiedere chiarimenti a Vodafone. Vodafone, al contrario, ha cessato il contratto e successivamente ha inviato la comunicazione di preavviso, rendendo la sospensione illegittima. In pendenza del procedimento,

DELIBERAZIONE
n. 1 del 21 gennaio 2019

l'istante, tramite GU5, ha richiesto la riattivazione delle utenze, senza esito positivo. Ne consegue, quindi, che la società Vodafone sarà tenuta allo storno dei costi addebitati a titolo di recesso anticipato.

Infine si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura.

VISTO l'Ordine di Servizio del Segretario Generale n. 9 del 24 luglio 2018, con il quale, a seguito della temporanea assenza della Dott.ssa Cinzia Guerrini, è stato individuato il Dott. Luciano Moretti, dirigente del Settore "Analisi di fattibilità e per la valutazione delle politiche. Assistenza al Difensore Civico, al Garante dei detenuti e all'Autorità per la partecipazione" quale dirigente sostituto per le funzioni e attività inerenti il Corecom;

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott. Luciano Moretti ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti volta su proposta del Presidente nella seduta del 21 gennaio 2019;

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 1° giugno 2016 dalla xxxx nei confronti dell'operatore Vodafone Italia xxx, che detto operatore provveda:

- 1) al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario della somma di:
 - a) euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS;
 - b) euro 4.000,00 a titolo di indennizzo per la perdita delle numerazioni;
- 2) a stornare i costi addebitati a titolo di recesso anticipato.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo di cui al precedente punto 1) lettera b) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.



DELIBERAZIONE
n. 1 del 21 gennaio 2019

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario
Luciano Moretti

Il Presidente
Enzo Brogi