

DELIBERA N. 049/2022/CRL/UD del 25/02/2022

Cxxx SRL / VODAFONE ITALIA SPA

(LAZIO/D/852/2017)

IL CORECOM LAZIO

NELLA riunione del 25/02/2022;

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”;

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 Assemblies 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. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

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 indennizzi”);

VISTA l’istanza dell’utente acquisita con protocollo n. D5579 del 09/10/2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’istante ha lamentato nei confronti di Vodafone Italia Spa lo storno delle fatture emesse nel periodo in cui il rapporto contrattuale si era ormai risolto, nonché la sospensione, interruzione, e/o la cessazione di ogni emissione di fattura per utenze tipo business per servizi di telefonia fissa.

Nell’istanza introduttiva del procedimento, negli atti difensivi e nel corso dell’audizione l’istante ha dedotto quanto segue:

1. In data 13.06.2014 la Società Cosbe S.r.l. richiedeva la migrazione di n. 3 linee, relative ai numeri 06.6xxxxx, 06.6xxxxx, 06.6xxxxx dall’operatore Vodafone all’operatore Telecom Italia;
2. In data 17.03.2017, la società Cosbe faceva richiesta per un tentativo di conciliazione con la società Vodafone Spa, per richiedere lo storno di n. 12 fatture bimestrali concernenti il periodo gennaio 2015 – febbraio 2017, in quanto successive al passaggio



ad altro operatore, avvenuto in data 13.06.2014, come confermato da fatture pagate nello stesso periodo al nuovo operatore Telecom Italia Spa. Le fatture contestate sono:

- a) Fatturan.AF03600324 di €1.083,60 periodo gennaio-marzo 2015;
 - b) Fatturan.AF06687053 di €996,50 periodo marzo-maggio 2015;
 - c) Fatturan.AF09812237 di €1.211,90 periodo maggio-luglio 2015;
 - d) Fatturan.AF12970321 di €748,34 periodo luglio-settembre 2015;
 - e) Fatturan.AF16149499 di €758,91 periodo settembre-novembre 2015;
 - f) Fatturan.AG00186951 di €776,40 periodo novembre 15-gennaio 2016;
 - g) Fatturan.AG03462143 di €776,40 periodo gennaio-marzo 2016;
 - h) Fatturan.AG06601295 di €776,40 periodo marzo-maggio 2016;
 - i) Fatturan.AG09936063 di €776,40 periodo maggio-luglio 2016;
 - j) Fatturan.AG16733690 di €776,40 periodo agosto-ottobre 2016;
 - k) Fatturan.AG20205070 di €776,40 periodo ottobre-dicembre 2016;
 - l) Fatturan.AH02660872 di €776,40 periodo dicembre 16-febbraio 2017.
- L'istante fa presente che, a seguito dell'introduzione del tentativo di conciliazione riceveva ulteriori n.2 fatture:
- m) Fatturan.AH06244789 di €776,40 periodo febbraio - aprile 2017;
 - n) Fatturan.AH09868583 di €776,40 periodo aprile - giugno 2017
di cui richiede, altresì, lo storno.
3. Ulteriormente, l'istante faceva richiesta di cessazione ed interruzione di qualsiasi rapporto contrattuale con Vodafone Italia Spa e richiedeva, altresì, la somma di euro 450,00 per le spese di procedura.
 4. L'udienza di conciliazione del 12.07.2017 si concludeva con esito negativo e l'istante introduceva la presente controversia, con istanza del 09.10.2017.
 5. Il Corecom comunicava alle parti l'avvio del procedimento Lazio/D/852/2017 in data 11.10.2017, concedendo i termini di rito per il deposito di memorie difensive e repliche.

2. La posizione dell'operatore Vodafone Italia Spa

Con memoria difensiva depositata in data 09.11.2017, la Vodafone Spa riporta quanto segue. L'operatore contesta le richieste dell'istante, ritenendole infondate in fatto ed in diritto.

In primo luogo, la Vodafone Spa fa presente che le fatturazioni contestate sono riferite ad ulteriori utenze, fisse e mobili, intestate alla società istante (per le quali riferisce di non aver mai ricevuto alcuna disdetta) e non alle tre riportate nell'atto introduttivo (06xxxx, 06xxxxx e 0666xx); riferisce, altresì, che gli importi riportati sono relativi al traffico effettivo consumato dall'utente.

Ulteriormente, la Vodafone contesta l'illegittima e arbitraria decisione della Cxxx srl di interrompere i pagamenti delle fatture che contesta nel presente procedimento, riportando così di aver ricevuto un grave pregiudizio pecuniario, pari ad un importo insoluto di euro 12.563,25. Contesta, altresì, il fatto di non aver ricevuto alcun reclamo formale scritto da parte della Cosbe srl. Rileva inoltre come la numerazione 349xxxxx sia ancora attiva ed esegua traffico telefonico.

Inoltre, la Vodafone contesta il fatto che, secondo quanto riportato nelle Condizioni generali di contratto, l'utente ha 45 giorni di tempo dall'emissione delle fatture per poterle contestare. In caso di assenza di contestazioni le fatture si danno per accettate dall'utente. Riportando delle Determine del Corecom, la Vodafone fa presente che il termine massimo per la contestazione degli importi delle fatture emesse è di sei mesi antecedenti alla presentazione del reclamo.

A seguito di tutto quanto sopra evidenziato, il gestore reitera le eccezioni indicate contestando altresì le affermazioni del cliente e le richieste di indennizzo, storno e rimborso.

3. La replica dell'istante

Nella replica depositata in data 20.11.2017, l'istante ribadisce che la migrazione delle utenze n. 06.6xxx, 06.6xxxxx e 06.6xxxxx da Vodafone a Telecom Italia è stata presentata in data 13.06.2014 e asserisce di aver effettuato un precedente recesso (confermato da mail di Vodafone del 19.02.2015 ore 10,37) delle linee relative alle seguenti n. 11 numerazioni virtuali: 066xxxxx; 068xxxxx; 068xxxxxx; 0687xxxxxx; 068xxxxxx; 068xxxxxx; 068xxxxxx; 068xxxx; 068xxxxxx; 068xxxxx; 068xxxxxx.

Le predette numerazioni erano quelle presenti nelle fatture precedenti la richiesta n. 71009, inoltrata dalla Cosbe e recapitata alla Vodafone come da all.to 23.

Secondo l'istante, le precedenti numerazioni virtuali sono state sostituite a far data da marzo 2015 con altre 6 numerazioni virtuali, e precisamente: 068xxxxxx; 068xxxxxx; 068xxxxxx; 068xxxxxx; 068xxxxxx; 068xxxxxx. Numerazioni, secondo l'utente, mai risultate attive.

La società Cosbe fa presente che dalle allegazioni di Vodafone è possibile evincere che tutte le bollette dell'anno 2016 -2017 riportino come traffico telefonico un unico numero telefonico, il 349xxxxxx, pertanto, ritiene infondati i riferimenti alle altre numerazioni.

Fa presente altresì come tutte le bollette riportino un contributo rete fissa Vodafone pari euro 257,60 nonostante il passaggio alla ADSL di Telecom Italia richiesto in data 13.06.2014; in più, fa notare come le prime quattro bollette dell'anno 2015 riportino la numerazione 06xxxxxx, nonostante la stessa fosse stata oggetto di migrazione nel giugno 2014.

La Cosbe ritiene infondata l'eccezione di Vodafone per cui le fatture oggetto di esame potrebbero essere soltanto quelle relative all'ultimo semestre antecedente il reclamo.

L'Istante puntualizza le proprie conclusioni, richiedendo:

1. lo storno delle fatture:

- a) Fattura n.AF03600324di€1.083,60periodo gennaio-marzo2015;
- b) Fattura n.AF06687053 di€996,50 periodo marzo-maggio2015;
- c) Fattura n.AF09812237di€1.211,90periodo maggio-luglio2015;
- d) Fattura n.AF12970321 di€748,34 periodo luglio-settembre2015;
- e) Fattura n.AF16149499di€758,91periodo settembre-novembre2015;
- f) Fattura n.AG00186951 di€776,40periodo novembre15-gennaio2016;
- g) Fattura n.AG03462143 di€776,40periodo gennaio-marzo2016;
- h) Fattura n.AG06601295di€776,40 periodo marzo-maggio2016;
- i) Fattura n.AG09936063di€776,40periodo maggio-luglio2016;
- j) Fattura n.AG16733690di€776,40periodo agosto-ottobre2016;
- k) Fattura n.AG20205070di€776,40periodo ottobre-dicembre2016;
- l) Fattura n.AH02660872di€776,40 periodo dicembre16-febbraio2017;
- m) Fattura n. AH06244789 di € 776,40 periodo Febbraio-Aprile 2017;
- n) Fattura n. AH09868583 di € 776,40 periodo Aprile - Giugno 2017.

2. la sospensione, l'interruzione e/o la cessazione da parte della Vodafone di ogni emissione di fatture nei confronti della Cxxx xxx;
3. la dichiarazione della cessazione e/o risoluzione del rapporto contrattuale con la Vodafone;
4. la corresponsione di euro 450,00 per le spese di procedura.

4. L'esito dell'udienza di definizione.

All'udienza di definizione, tenutasi il 24.01.2018 ex art. 16, comma 4 Regolamento di cui alla Delibera 173/07/CONS, le parti si riportavano ai rispettivi scritti difensivi e si prendeva atto del mancato raggiungimento di un accordo transattivo.

5. Motivazione della decisione.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all'art. 14, comma 3 del Regolamento, che richiama l'art. 7, comma 3 Reg. cit., ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Le domande avanzate dall'istante devono essere parzialmente accolte per le motivazioni che seguono.

È noto l'orientamento costantemente espresso dalla Suprema Corte (Cassaz. Civ. n. 2387/04), secondo il quale "in tema di prova dell'inadempimento di una obbligazione, il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento".

Anche nel caso in cui sia dedotto il non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività nell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto, esatto adempimento".

Nel caso di specie l'istante ha provato documentalmente di aver richiesto in data 13.06.2014 la migrazione delle numerazioni 06.6xxxx, 06.6xxxx, 06.6xxxx da Vodafone a Tim, depositando il relativo contratto e fatturazione successive con Telecom.

Sulla base della predetta migrazione, non contestata da Vodafone, l'istante richiedeva lo storno delle fatture di cui al punto 1.2, in quanto successive alla migrazione per servizi non più resi da Vodafone per le numerazioni sopra riportate.

Vodafone contesta che, a seguito della migrazione, la fatturazione sarebbe in realtà proseguita in riferimento a ulteriori numerazioni attive ovvero per le numerazioni mobili e per quelle fisse non oggetto né di migrazione né tantomeno di disdetta. Omette però, di riferire le esatte numerazioni legittimanti la prosecuzione della fatturazione, altresì, non deposita nessun contratto sottoscritto dall'istante attestante l'effettiva esistenza di tali ulteriori forniture.

Con repliche regolarmente depositate, l'istante dimostra di aver regolarmente disdetto dal 19.02.2015, con comunicazione regolarmente ricevuta da Vodafone le n. 11 numerazioni virtuali di cui al punto 3. Da ultimo nulla si può dedurre relativamente ad altre n. 6 numerazioni virtuali per cui nulla risulta allegato in produzione agli atti. Sarebbe stato onere dell'operatore provare la ulteriore circostanza dell'esistenza e della validità delle menzionate N. 6 forniture, di cui non è possibile accertare né l'esistenza, né la funzionalità, né il diretto collegamento con il rapporto contrattuale primario dedotto in questa sede.

Per quanto sopra riportato deve, pertanto, ritenersi che, alla data del 13.06.2014, l'utente abbia richiesto la migrazione del contratto in essere con Vodafone diritto presso altro operatore. L'avvio della procedura di migrazione a carico di Vodafone comporta, infatti, al pari dell'esercizio di recesso, da parte dell'utente, l'obbligo dell'operatore c.d. donating di rilascio della linea su cui sono attive le utenze. Deve pertanto disporsi lo storno delle fatture emesse successivamente al 13.06.2014 - data alla quale la richiesta di migrazione / recesso doveva ritenersi efficace ed il contratto risolto, anche ai sensi dell'art. 1 comma 3 L. 40/2007, che a sua volta 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".

La fatturazione successiva al recesso è da ritenersi priva di causa per mancanza di corrispettività degli importi fatturati. Tanto varrebbe anche nel caso in cui, successivamente alla disdetta, l'operatore avesse continuato ad erogare il servizio; in tal senso, infatti, dispone l'articolo 8 dell'All. A) alla delibera Agcom n. 519/15/CONS, il cui comma 2 stabilisce che "in caso di disdetta o di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore non può addebitare all'utente alcun corrispettivo per le prestazioni erogate a decorrere dal termine del contratto ovvero dalla data di efficacia del recesso e, qualora non riesca tecnicamente ad impedirne l'addebito, provvede tempestivamente a stornare o a rimborsare quanto addebitato". Conforme Corecom Umbria, delibera n. 1 del 17 gennaio 2017. Fatturazione successiva al recesso e indennizzo.

Le fatture di cui deve essere disposto lo storno sono pertanto quelle di cui al punto 1.2.

Relativamente alla richiesta di sospensione, interruzione e/o la cessazione di ogni emissione di fattura per utenze tipo business per servizi di telefonia fissa la stessa risulta ammissibile in quanto l'indagine decisoria è a contenuto vincolato e deve coordinarsi con quanto disposto con l'art. comma 4 del Regolamento e può consistere, in caso di fondatezza dell'istanza, esclusivamente nella possibilità di condannare l'operatore al rimborso (o storno) di somme non dovute e alla liquidazione d'indennizzi.

6. Sulle spese di procedura

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6 del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare i rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

Nel caso di specie considerato il comportamento processuale delle parti appare equo liquidare le spese di procedura in € 150,00.

Pertanto, per le motivazioni in premessa,

II COMITATO DELIBERA

1. di accogliere parzialmente l'istanza della Cxxx Srl nei confronti della società VODAFONE ITALIA Spa, con liquidazione di spese di procedura pari ad € 150,00;

2. La società VODAFONE ITALIA Spa è tenuta a disporre lo storno delle fatture di cui al punto 1.2; 3. Nulla si dispone sulla richiesta relativa alla sospensione, interruzione e/o cessazione di fatture in quanto inammissibile;

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

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.

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 sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità.

Roma, 25/02/2022

Il Dirigente
Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente
Avv. Maria Cristina Cafini

F.TO