



## Decreto del Direttore del Servizio organi di garanzia

Decreto n° 1/GEN del 08/01/2020

Oggetto: Definizione controversia  
Gu14 n.72/2018-

/Vodafone Italia S.p.a. –

### IL DIRETTORE DEL SERVIZIO ORGANI DI GARANZIA

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" (di seguito per brevità denominata "Autorità") e, in particolare, l'articolo 1, comma 13, della medesima legge, che prevede la possibilità di istituire con legge regionale i Comitati regionali per le comunicazioni (di seguito per brevità denominati "Co.Re.Com"), funzionalmente organi dell'Autorità per le esigenze di decentramento sul territorio;

VISTA la legge regionale del Friuli Venezia Giulia del 10 aprile 2001, n. 11, "Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co. Re. Com.);

VISTO l'Accordo Quadro 2018 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome del 28 novembre 2017, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n.395/17/CONS del 19 ottobre 2017;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, tra l'Autorità e il Co. Re. Com del Friuli Venezia Giulia sottoscritta nel dicembre 2017 e, in particolare, l'art. 5, c. 1, lett. e), sulla "definizione delle controversie";

VISTA la legge del 2 aprile 2007, n.40 di conversione in legge, con modificazioni, del decreto legge 31 gennaio 2007, n.7 (c.d. "decreto Bersani"), recante "Misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese";

VISTA la legge del 4 dicembre 2017, n.172, di conversione con modificazioni del decreto legge 16 ottobre 2017, n.148, recante "Disposizioni urgenti in materia finanziaria e per esigenze indifferibili. Modifica alla disciplina dell'estinzione del reato per condotte riparatorie" che all'articolo 19 quinquiesdecies ha modificato il succitato decreto legge n.7 del 2007 ed imposto "ex lege" la cadenza di fatturazione dei servizi di comunicazione elettronica, su base mensile o di multipli del mese;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche" (di seguito denominato "Codice");

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante il "Codice del consumo", a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229";

VISTA la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, All. A) recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", come modificata da ultimo, dalla delibera n.597/11/CONS (di seguito per brevità "Regolamento") -vigente al momento della presentazione dell'istanza e pertanto applicabile *rationae temporis* alla procedura in esame;

VISTA la Delibera dell'Agcom n. 276/13/CONS "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" (di seguito per brevità "Linee guida");

VISTA la delibera Agcom n. 73/11/CONS "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico" ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481" (di seguito per brevità "Regolamento sugli indennizzi")-vigente al momento della presentazione dell'istanza e dunque applicabile *rationae temporis* alla vicenda di specie, nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n.347/18/CONS-;

VISTA la delibera n. 252/16/CONS, del 16 giugno 2016, recante "Misure a tutela degli utenti per favorire la trasparenza e la comparazione delle condizioni economiche dell'offerta dei servizi di comunicazione elettronica", ed in particolare l'articolo 3, commi 10 e 11 della medesima delibera, aggiunti dalla delibera n. 121/17/CONS, con cui l'Autorità ha disposto che :-"..... (omissis)....."

10. Per la telefonia fissa la cadenza di rinnovo delle offerte e della fatturazione deve essere su base mensile o suoi multipli. Per la telefonia mobile la cadenza non può essere inferiore a quattro settimane. In caso di offerte convergenti con la telefonia fissa, prevale la cadenza relativa a quest'ultima.

11. Gli operatori di telefonia mobile che adottano una cadenza di rinnovo delle offerte e della fatturazione su base diversa da quella mensile, informano prontamente l'utente, tramite l'invio di un SMS, dell'avvenuto rinnovo dell'offerta.";

TENUTO CONTO che gli obblighi previsti dalla citata delibera n. 121/17/CONS sono entrati in vigore a partire dal 23 giugno 2017 (termine di adeguamento per gli Operatori);

VISTA la delibera n.498/17/CONS, del 19 dicembre 2017, recante *"Ordinanza ingiunzione nei confronti della società Vodafone Italia S.p.a. per la violazione dell'art.3, comma 10, della delibera n. 252/16/CONS, come modificata dalla delibera n. 121/17/CONS"*;

VISTA la delibera n. 114/18/CONS, del 1° marzo 2018, recante *"Diffida alla società Vodafone Italia S.p.a. a eliminare gli effetti dell'illegittima anticipazione della decorrenza delle fatture emesse successivamente al termine di cui all'articolo 2, comma 3, della delibera n. 121/17/CONS e revoca in parte qua della delibera n. 498/17/CONS"*;

VISTO il dispositivo della sentenza n.4912/2019 del 4 luglio 2019, con cui il Consiglio di Stato ha respinto in fase di appello il ricorso presentato dall'operatore Vodafone Italia S.p.a. avverso le predette delibere;

VISTA l'istanza del sig. [redacted] del 30 aprile 2018, come integrata da successiva nota prot. n. 5962-A dd 08/05/2018, con cui l'istante – a chiusura totale della controversia in essere- fa una proposta di risoluzione transattiva della controversia in essere, ai cui contenuti è fatto rinvio per relazione;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento [redacted] d.d. 7 maggio 2018-ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, dopo aver verificato i requisiti di ammissibilità e procedibilità dell'istanza previsti dall'art. 14 del medesimo Regolamento;

VISTA la memoria di costituzione e difesa, [redacted] d.d.01/06/2018, con cui l'Operatore eccepisce l'infondatezza delle pretese di Parte attrice;

DATO ATTO che la questione dedotta in definizione – inerente la regolare applicazione del ciclo di fatturazione a 28 giorni- è la medesima esaminata in conciliazione attraverso la riunione di due procedimenti pendenti aventi ad oggetto controversie omogenee, sottoposti alla attenzione del Co.re.com attraverso due istanze distinte, rispettivamente presentate dal medesimo soggetto per un'utenza mobile ed una utenza fissa, ma di identico contenuto (cfr. UG [redacted]);

CONSIDERATO che a tenore delle *"Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche"* (come già precedentemente richiamate) la verifica che l'oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto in conciliazione- in ossequio al principio di obbligatorietà del tentativo di conciliazione- non deve significare che le istanze presentate debbano essere identiche, ma che la questione in discussione sia sostanzialmente la medesima;

CONSIDERATO che il contenuto delle singole richieste di parte, invece, può essere interpretato in maniera più sfumata, in considerazione del fatto che – sostiene l'Autorità- la pronuncia di definizione è in ogni caso a contenuto vincolato, poiché prevede esclusivamente la possibilità di condannare l'operatore al rimborso (o storno) di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi;

DATO ATTO che la fattispecie oggetto di definizione è sostanzialmente la medesima della conciliazione e diverso il contenuto delle singole richieste; essendo in conciliazione postulato un mero rimborso, mentre in GU14 risultano richiesti un *"passaggio gratuito a super fibra 100 mega"* e i *"danni patiti e patendi"*;

DATO ATTO che in sede di conciliazione l'operatore ha confermato la legittimità del proprio operato limitandosi a contrastare le pretese dell'istante e riconoscendo la sola applicazione delle nuove condizioni contrattuali alle offerte fatturate dopo il 5 aprile 2018, conformemente a quanto previsto dalla legge 4 dicembre 2017, n. 172- previa comunicazione informativa inclusa nelle fatture in emissione dopo il 17 gennaio 2018- e non è stata fatta alcuna proposta per tentare una soluzione bonaria della controversia;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **La posizione dell'istante**

L'istante, con formulazione alquanto generica, lamenta nei confronti di Vodafone Italia S.p.a., la "Errata fatturazione a 28 giorni" applicata sia sulla utenza fissa che quella mobile di rispettiva pertinenza, ed in base a tali premesse, chiede un passaggio gratuito a super fibra 100 mega ed un risarcimento danni;

### **La posizione dell'Operatore**

L'operatore, costituitosi con rispettivo atto di memoria di difesa (già richiamata in premessa), evidenzia di aver operato conformemente a quanto stabilito dalla normativa di settore, comunicando all'istante la modifica delle condizioni di contratto contestate con facoltà per l'istante di recedere o migrare senza costi, nonché il ritorno alla fatturazione su base mensile a partire dal 5 aprile 2018 (giusta fattura del 7 marzo 2018 che allega);

Correlativamente eccepisce l'inammissibilità ed improcedibilità di ogni eventuale richiesta eccedente l'istanza conciliativa in ossequio all'obbligatorietà della medesima e sostiene l'infondatezza ed inaccoglibilità delle pretese attoree.

### **Motivazione della decisione**

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'articolo 14 del Regolamento e le richieste formulate dalla parte istante sono parzialmente accolte come di seguito precisato.

Come già rilevato in premessa al presente atto, la controversia in esame verte sulla rimodulazione del ciclo di fatturazione a 28 giorni che l'istante, con generica formulazione, deduce essere stato illegittimamente attuato nei suoi confronti sia per l'utenza fissa che per quella mobile in dotazione.

La medesima questione sollevata dall'istante è stata già oggetto di decisione assunta dalla Autorità con determina direttoriale n.20/19/DTC dd 5 agosto 2019, in esito alla sentenza del Consiglio di Stato n.4912/2019 del 4 luglio 2019 ed alla legge 4 dicembre 2017, n. 172 (come già richiamate in premessa al presente atto).

Con tale determinazione l'Autorità ha puntualmente chiarito che:

*“per la telefonia mobile, l’obbligo di cadenza di fatturazione su base mensile è stato introdotto dalla citata legge 172 del 4 dicembre 2017, soltanto a decorrere dal 5 aprile 2018, con la conseguenza che le richieste di storno degli addebiti precedenti a tale data (come in specie) non possono essere accolte.*

*Relativamente invece alle utenze fisse, bisogna avere riguardo alla delibera n.114/18/CONS definitivamente confermata dal Consiglio di Stato ed ai cui contenuti è fatto rinvio per relazione, con cui AGCOM ha intimato a Vodafone di far venire meno – in sede di ripristino della fatturazione su base mensile già disposta con delibera AGCOM 121/17/CONS– gli effetti della illegittima anticipazione del ciclo di fatturazione a decorrere dalle fatture emesse dopo il 23 giugno 2017, con restituzione delle differenze derivanti dalla citata anticipazione, da calcolarsi secondo il criterio dei cosiddetti “giorni erosi”.*

I succitati criteri di valutazione delineati dall’Autorità- in ottemperanza alla decisione giudiziale ed al dettato normativo già più volte citati- attengono a medesima questione dedotta in definizione e trovano pertanto applicazione anche nel caso di specie.

Quanto alle richieste di passaggio gratuito a super fibra 100 mega e di risarcimento danni, non sono ammissibili, in quanto- come già rilevato, in premessa- eccedono l’istanza conciliativa, estendendo il *petitum* della questione controversa, ed il contenuto cd “vincolato” delle pronunce di definizione.

#### **Spese di procedura in definizione**

Si ha riguardo alla disposizione di cui all’art. 19, comma 6, del “Regolamento” che, come parametro di riferimento per la valutazione di eventuali rimborsi delle spese di procedura, secondo equità e proporzionalità, richiama anche il “grado di partecipazione” e il “comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione”.

Entrambe le parti nella procedura all’esame sono state presenti e hanno partecipato attivamente anche in sede di tentativo di conciliazione, sebbene in assenza di alcuna proposta per una risoluzione bonaria della controversia. Si ritiene, pertanto, equo che le spese di lite vadano compensate.

Alla luce di quanto sopra,

#### **DECRETA**

In accoglimento parziale dell’istanza presentata dal sig. *.....*

#### **Vodafone Italia S.p.A. è tenuta:**

alla restituzione dei giorni erosi, nel periodo dal 23 giugno 2017 all’effettivo ripristino su base mensile del ciclo di fatturazione, con riferimento all’utenza fissa n. *.....*, secondo le modalità già stabilite dalla delibera n. 114/18/CONS. La Società deve quindi provvedere a detta restituzione nel primo ciclo di fatturazione successivo alla notificazione della presente determina.

Le spese di lite si intendono compensate, ai sensi di quanto disposto dal Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007.

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.

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 Co.Re.Com. FVG e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Il Direttore del Servizio Organi di garanzia  
Roberta Sartor

*Atto sottoscritto digitalmente ai sensi del D.P.R.445/2000 e del D.L.G.S. 82/2005 e ss.mm.ii.*