

Oggetto: definizione della controversia A. Cxxx/Vodafone S.p.A. (Lazio/D/556/2018)

Il direttore

VISTO lo Statuto, approvato con legge statutaria 11 novembre 2004, n. 1 e successive modifiche e, in particolare, l'articolo 24;

VISTA la legge regionale 18 febbraio 2002, n. 6 (Disciplina del sistema organizzativo della Giunta e del Consiglio e disposizioni relative alla dirigenza ed al personale regionale) e successive modifiche;

VISTO il Regolamento di organizzazione del Consiglio regionale, approvato con deliberazione dell'Ufficio di presidenza 29 gennaio 2003, n. 3, e successive modifiche;

VISTA la deliberazione 27 gennaio 2022, n. 10 (Riorganizzazione delle strutture amministrative del Consiglio regionale. Modifiche al Regolamento di organizzazione. Proposta.) ed in particolare l'articolo 15 ter, lettera b);

VISTA la determinazione 9 febbraio 2022, n. A00138 (Istituzione delle aree presso il Consiglio regionale del Lazio. Revoca della determinazione 2 settembre 2021, n. 107);

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio regionale 28 febbraio 2022, n. 9, con il quale, previa deliberazione dell'Ufficio di Presidenza 28 febbraio 2022, n. 21, al sottoscritto dott. Aurelio Lo Fazio è stato conferito l'incarico di direttore del servizio "Coordinamento organismi di controllo e garanzia";

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio regionale 15 ottobre 2020, n. 5, con il quale, previa deliberazione dell'Ufficio di Presidenza 6 ottobre 2020, n. 125, è stato conferito l'incarico di responsabile della [struttura](#) amministrativa di supporto al Comitato regionale per le comunicazioni, al dott. Roberto Rizzi, a cui, a seguito della citata deliberazione 10/2022, l'incarico è di responsabile della [struttura](#) amministrativa di supporto al Comitato regionale per le comunicazioni, al Consiglio regionale dell'economia e del lavoro e al Difensore Civico;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 (Norme per la concorrenza e la 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);

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

VISTA la delibera 16 febbraio 2011, n. 73/11/CONS (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS);

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13 (Disposizioni di riordino in materia di informazione e comunicazione), istitutiva del Comitato regionale per le comunicazioni, di seguito denominato Co.Re.Com.;

VISTO il decreto del Presidente della Regione Lazio n. T00314 del 16 dicembre 2019 con il quale è stato costituito il Comitato regionale per le comunicazioni della Regione Lazio (Co.Re.Com. Lazio);

VISTO l'Accordo Quadro del 28 novembre 2017 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, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS, recentemente prorogato per l'anno 2022;

VISTA la convenzione tra l'Autorità e il Comitato, stipulata dai rispettivi Presidenti in data 5 marzo 2018, con la quale si è provveduto all'attribuzione di nuove deleghe di funzioni allo stesso Comitato, anch'essa prorogata per l'anno 2022;

VISTO il Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, tramite la piattaforma Concialiaweb, approvato con delibera dell'Autorità n. 339/18/CONS;

VISTA l'istanza dell'utente A. Cxxx presentata in data 8.05.2018 - PROT.2530;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La Sig.ra Cxxx A.(di seguito, per brevità, l'istante o la parte istante o l'utente) lamenta di aver illegittimamente subito la fatturazione di importi da parte di Vodafone Italia S.p.a. (di seguito, per brevità, Vodafone), nonostante l'asserito avvenuto espletamento della procedura di migrazione verso Wind S.p.a. della linea n. 06.8xxxxxxx, a sé intestata. Deduce, quindi, di aver subito l'addebito del canone di abbonamento, a partire dal 25 novembre 2014 fino alla data della domanda, pur non essendovi più in essere alcun contratto con Vodafone, con conseguente diritto al riconoscimento degli indennizzi previsti dall'All. A delibera 73/11/CONS.

Su quanto assunto ha formulato nei confronti dell'operatore le seguenti richieste: *“cessazione contratto/cessazione prelievi automatici; rimborso delle somme pagate e non dovute; storno di eventuale posizione debitoria; indennizzi ai sensi del. 73/11/CONS, spese di procedura”*. Depositava, quale documento obbligatorio, il verbale di conciliazione.

2. La posizione dell'operatore.

Vodafone si costituiva controdeducendo ad impugnando tutto quanto *ex adverso* dedotto e concludendo per l'integrale rigetto delle istanze, infondate in fatto e in diritto, oltreché prive di supporto probatorio.

3. Motivazione della decisione.

Parte istante lamenta, in maniera generica, di aver subito la prosecuzione della fatturazione degli addebiti riferiti alla linea n. 06.8xxxxxxx, da parte di Vodafone, nonostante quest'ultimo avrebbe asseritamente cessato di fornire il servizio a far data dal 25 novembre 2014.

Tale circostanza non risulta adeguatamente circostanziata né tantomeno provata.

Per una corretta valutazione del contegno dell'utente ai fini della liquidazione degli indennizzi richiesti, che costei non dimostra di essersi tempestivamente attivata al fine di risolvere la problematica lamentata in questa sede: il ritardo con cui l'istante ha dato impulso all'istanza di conciliazione, formulata in un momento di gran lunga successivo rispetto al preteso avvenuto espletamento della procedura di migrazione verso altro operatore (*id est* Wind Infostrada, che si deduce essere divenuto fornitore del servizio di telefonia dal 25 novembre 2014) dimostra la carenza di interesse a dirimere la controversia, con conseguente applicazione, ai fini della quantificazione degli importi dovuti a titolo di indennizzo, del principio del concorso di colpa del creditore ex art. 1227 c.c.

Sulla linea oggetto di controversia risultava attivo un abbonamento voce + ADSL, per il quale, dopo essere stata positivamente espletata, secondo parte istante, la procedura di migrazione verso altro operatore, si provvedeva alla restituzione del terminale (modem), come attesterebbe la ricevuta di consegna al corriere "TNT Global Express", recante data 26 novembre 2014, allegata sub doc. 2 alla memoria di costituzione del 28 giugno 2018.

Vodafone, nella propria memoria di costituzione, precisa come il rapporto contrattuale sia correttamente cessato solo in data 30 ottobre 2017, ovvero ben quasi 3 anni dopo rispetto a quanto deduce parte istante. Aggiunge, altresì, che in tale lasso di tempo la Sig.ra Cxxx non si sia mai premurata di reclamare in alcun modo, nè telefonicamente né per iscritto, la pretesa errata prosecuzione del ciclo di fatturazione, dovendosi pertanto escludere la fondatezza degli addebiti di parte istante, invero generici e del tutto privi di riscontro probatorio.

L'operatore asserisce infatti come nessuna segnalazione, prima del 24 gennaio 2018, fosse mai pervenuta con riferimento ai fatti oggetto di controversia. Appare altrettanto chiaro che, solo a partire da tale data, l'operatore è tenuto, utilizzando la correttezza e la diligenza di cui all'art. 1175 c.c., oltre che costante giurisprudenza dell'Autorità, ad accertare gli addebiti mossi e risolvere la problematica lamentata dall'utente finale.

Ad ogni buon conto, pur assumendo che vi sia stata illegittima prosecuzione del ciclo di fatturazione da parte di Vodafone, stante l'emissione della prima fattura da parte di Wind Infostrada in data 11 marzo 2015 (di competenza del periodo 1 gennaio 2015 – 28 febbraio 2015), tale circostanza avrebbe dovuto essere tempestivamente segnalata proprio dall'utente finale, il quale si limita a dedurre quanto segue, senza provare alcunchè: *"con decorrenza 1 gennaio 2015 il contratto col nuovo gestore diventata attivo e la cliente riceveva fattura esclusivamente da Wind Infostrada e mai più da Vodafone. Quest'ultimo gestore non ha più, infatti, inviato fatture all'utente che, in caso contrario, avrebbe potuto regolarmente contestare nei termini previsti. Solo a gennaio 2017 la cliente, a seguito di un estratto conto fatto sulla carta di credito utilizzata per il pagamento dei canoni con Vodafone, si accorgeva che quest'ultimo aveva continuato ad addebitare i canoni nonostante il contratto non fosse più attivo"*.

Sulla vicenda sarebbe stato senz'altro utile, ove l'utente finale avesse dimostrato maggiore iniziativa, accertare se il ritardo della notifica 12, in fase di completamento della procedura di migrazione, fosse imputabile all'uno o all'altro operatore di telefonia coinvolti, ovvero se la c.d. notifica 12, spettante, all'OLO *recipient*, cioè Wind Infostrada, sia intervenuta nei tempi, oppure

non scendendo nei sistemi, sia stata poi necessariamente chiusa manualmente dall'operatore *donating*, cioè Vodafone, a distanza di tempo.

Per quanto riguarda il fenomeno dell'illegittima prosecuzione del ciclo di fatturazione, l'AGCOM si è da tempo espressa escludendo che tale ipotesi possa ricondursi nell'alveo dell'art. 8 dell'All. A della delibera 73/11/CONS, attesa la natura diversa del pregiudizio patito dall'istante in caso di attivazione di servizi/profili tariffari non richiesti. Per tale ragione, ritiene che gli addebiti successivi alla cessazione del contratto non siano produttivi di indennizzi ma soltanto meritevoli di storno o, ove corrisposti, rimborso, da parte dell'operatore ("...attesa la diversità delle due fattispecie (attivazione di servizi non richiesti/fatturazione successiva alla disdetta contrattuale), non può darsi luogo alla applicazione analogica dell'articolo 8 del citato Regolamento [art. 9 del nuovo Regolamento] per la fattispecie di continuata illegittima fatturazione, atteso che l'eventuale disagio patito dall'istante per la proseguita ricezione di indebite fatturazioni, non risultando oggettivamente apprezzabile, non può essere ricondotto nell'alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche (sia pur con applicazione analogica, ai sensi dell'art. 12 del citato Regolamento, delle fattispecie tipizzate), bensì, per il suo profilo strettamente soggettivo, risulta attratto dall'ambito del danno, il cui risarcimento, come noto, è materia di competenza dell'Autorità Giudiziaria e non dell'Autorità", cfr. *ex multis* delibere AGCOM nn. 43/14/CIR, 84/14/CIR, 104/14/CIR e 126/17/CIR).

Infine, la Sig.ra Canini sostiene, apoditticamente, di non aver potuto contestare, entro i termini contrattualmente previsti, la debenza delle somme recate dalle fatture, in quanto non le avrebbe mai ricevute. Vodafone, da par suo, sostiene di non poter procedere alla verifica del *quantum debeatur* essendo tenuto alla conservazione dei tabulati di traffico degli ultimi 6 mesi soltanto in caso di contestazione, non sussistente nel caso di specie.

Alla stessa maniera, dall'esame dell'unica fattura emessa da Wind Infostrada contenuta nel fascicolo istruttorio, non è possibile determinare se l'utenza in questione abbia effettuato traffico in uscita: i corrispettivi ivi previsti sono infatti a titolo di soli canoni di abbonamento e nessuna chiamata risulta addebitata.

Per tali motivi, non si ritiene possibile riconoscere alcun indennizzo né ai sensi dell'art. 8, stante la giurisprudenza costante dell'Autorità in tal senso, né dell'art. 11 dell'All. A della delibera 73/11/CONS, non essendo provato alcun reclamo né avendo l'istante provato l'esistenza/circostanziato, in termini di tempo e di luogo, le segnalazioni telefoniche asseritamente effettuate al Servizio Clienti ("*dopo svariati tentativi di segnalazioni e reclami, iniziati a partire da gennaio 2017*", cfr. memoria di costituzione del 28 giugno 2018) (cfr. Delibera Corecom Lazio DL/209/15/CRL/UD; si vedano inoltre Delibera Corecom Lazio DL/208/15/CRL, ai sensi della quale "*la mancata indicazione da parte dell'utente della data del reclamo telefonico preclude l'accertamento di un eventuale ritardo nella risposta*"; e Delibera Corecom Lazio DL/186/15/CRL, secondo cui, "*il reclamo non può ritenersi validamente avanzato*", non essendoci "*prova dell'inoltro mediante A/R, cioè secondo la modalità prescritta*").

Per la stessa ragione, tutti gli importi corrisposti in favore di Vodafone fino alla cessazione, per intervenuta migrazione, della linea n. 06.87763949, sono corretti ed integralmente dovuti, perché non tempestivamente contestati all'operatore e, quindi, richiesti in pagamento da quest'ultimo a fronte di una legittima fornitura della prestazione, sulla cui asserita inesattezza parte istante non

prova di aver formulato mai alcun reclamo. Non si rinvencono quindi fondate ragioni per accogliere la richiesta di rimborso delle somme prelevate da Vodafone sul conto corrente, così come quantificate e documentate nella memoria di costituzione in atti.

Sul punto, occorre evidenziare inoltre come detto conto non sia a nome dell'istante, ma a nome di tal Roberto Gasperini. La richiesta di restituzione di somme riguarda dunque un rapporto bancario di cui parte istante non è intestataria, con conseguente integrale rigetto della stessa, infondata in fatto e in diritto, perché formulata da un soggetto *sine titulo*.

DETERMINA

per i motivi espressi in premessa, che costituiscono parte integrante e sostanziale della presente determinazione:

1. il parziale accoglimento della domanda dell'istante A. Cxxx;
2. che Vodafone spa provveda alla regolarizzazione della posizione economico-contabile dell'istante riferita alla linea n. 06.8xxxxxx, con conseguente integrale azzeramento delle somme addebitate successivamente al 30 ottobre 2017;
3. che 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;
4. che è fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
5. che il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso;
6. di notificare il presente provvedimento alle parti;
7. di pubblicare il presente provvedimento sul sito web dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche dal link del sito del Co.Re.Com. Lazio.

f.to

Dott. Aurelio Lo Fazio