

DETERMINA Fascicolo n. GU14/605922/2023**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Vodafone XXX
IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente 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;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza della società XXX, del 08/05/2023 acquisita con protocollo n. 012XXX4 del 08/05/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

A seguito della procedura di conciliazione, conclusasi con verbale di mancato accordo del 20/04/2023, l’istante ha presentato istanza di definizione in data 08/05/2023 nei confronti di Vodafone XXX d’ora in poi Vodafone. In particolare, nell’istanza introduttiva e nel corso del procedimento stesso, ha dichiarato quanto segue. Nel periodo di fatturazione compreso tra febbraio 2021 e dicembre 2022, Vodafone ha emesso fatture per un totale di euro 3.823,19 e ha invece incassato per un totale di euro 4.999,56. Nonostante le plurime richieste di allineamento contabile e restituzione del credito, l’operatore telefonico non solo non ha fornito l’estratto conto aggiornato, ma non ha mai fornito giustificazioni circostanziate e continuato a richiedere pagamenti anche per fatture già pagate. Vodafone ha intimato più volte il distacco delle linee telefoniche, situazione "assurda" che

lo ha messo in difficoltà, null'altro potendo fare se non continuare a pagare. In base a tali premesse, l'istante ha richiesto: a) Rimborso della maggior somma incassata da Vodafone che ammonta ad euro 1.176,37, oltre al rispetto del contratto e del rapporto di fiducia ed all'erogazione di un servizio adeguato e continuativo di telefonia e internet.

Costitutosi con memoria del 13/06/2023, Vodafone eccepisce, in primis, l'inammissibilità/improcedibilità del presente procedimento poiché per la medesima problematica risulta essere stato già raggiunto apposito accordo in sede Corecom nell'ambito della definizione 51XXX8/2022. Chiede, pertanto, l'archiviazione del procedimento di cui si discute. Nel merito, poi, pur ritenendo assolutamente assorbente la suddetta eccezione preliminare, Vodafone evidenzia l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio e nella relativa fatturazione. Nello specifico, rappresenta che i versamenti superiori effettuati dall'istante sono stati stornati sugli importi aperti a sistema con annesso accredito nella prima fattura utile. Priva di rilievo giuridico, pertanto, appare la domanda di storno e di rimborso delle fatture avanzata dall'istante. La richiesta dell'utente, invero, è generica, non circostanziata e non puntuale nelle allegazioni in relazione agli asseriti e non provati errori di fatturazione. Pone poi in rilievo che nessun reclamo formale scritto, ovvero avente i requisiti previsti dalle condizioni generali di contratto, risulta essere pervenuto in relazione a tale problematica. Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Manca, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. Né, tanto meno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. Sotto il profilo amministrativo e contabile, precisa che l'utente è attualmente attivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto. Per tutto quanto sin qui esposto, reitera le eccezioni più sopra indicate, contestando, altresì, le affermazioni dell'utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e rimborso con conseguenziale, integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto.

Preliminarmente, non possono essere trattate le richieste dell'istante volte ad ottenere rispetto del contratto, di fiducia ed all'erogazione di un servizio adeguato e continuativo, in quanto obblighi di facere che, in quanto tali, esulano dalla competenza del Corecom il quale ove, ne ricorrano i presupposti, può disporre storni, rimborsi e indennizzi. Sempre in termini di questioni preliminari, viene respinta l'eccezione di inammissibilità sollevata dall'operatore per le ragioni che seguono. Mentre nel procedimento GU14/51XXX8/2022 l'istante contestava la fattura n. ANXXXXX045 del 15 aprile 2021 (che l'operatore si era impegnato a stornare integralmente come risulta da verbale di accordo del 27 settembre 2022), nella presente istanza le doglianze riguardano la fatturazione relativa al periodo compreso tra aprile 2021 e dicembre 2022. Di conseguenza, saranno oggetto di disamina le ulteriori fatture emesse nel periodo sopra indicato dall'istante, a detta del quale Vodafone, pur avendo emesso fatture per un totale di euro 3.823,19, avrebbe invece incassato pagamenti per un totale di euro 4.999,56. Per questi motivi, l'istante chiede il rimborso della differenza, pari ad euro 1.176,37. Poiché nelle somme sopra riportate risultano computati anche importi relativi alla fattura ANXXXXX045, è d'obbligo evidenziare che la normativa AGCOM (e, in particolare, gli artt. 12 e 16 del "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale" di cui all'allegato B alla delibera 194/23/CONS) attribuisce al verbale di conciliazione l'efficacia di titolo esecutivo ai sensi dell'art. 2, comma 24, lettera b), della legge n. 481 del 1995. Ne consegue che scaduti i termini previsti dall'accordo, è possibile per l'istante rivolgersi alla giustizia ordinaria al fine di far eseguire coattivamente gli impegni assunti dalla controparte. Pertanto, le pretese dell'istante rispetto alla citata fattura ANXXXXX045/2021 non possono essere più trattate in questa sede. Ciò premesso, dall'istruttoria compiuta è emerso quanto segue. In data 3 ottobre 2022 l'operatore invitava il cliente, per evitare il blocco del servizio, a pagare entro 48 ore l'importo di euro 1.484,46 per le seguenti fatture: Data emissione Data scadenza Numero fattura Importo fattura Importo da pagare 08/09/2022 08/09/2022 XX -439,2 € -439,2 € 14/06/2022 04/07/2022 AOXXXXX988 414,8€ 414,8€ 13/10/2021 02/11/2021 ANXXXXX045 15,86€ 15,86€ 13/08/2021 02/09/2021 ANXXXXX813 4,88€ 4,88€ 12/06/2021 02/07/2021 ANXXXXX549 -0,35€ -0,35€ 15/04/2021 05/05/2021 ANXXXXX045 2314,41€ 1488,47€ Totale: 1484,86 Il successivo 16 novembre sollecitava nuovamente il cliente a pagare entro 48 ore l'importo di euro 435,25 per le seguenti fatture:

Data emissione Data scadenza Numero fattura Importo fattura Importo da pagare 24/10/2022 24/10/2022
ZZXXXXX149 -1488,41€ -1488,41€ 14/06/2022 04/07/2022 AOXXXXX988 414,8€ 414,8€ 13/10/2021
02/11/2021 ANXXXXX045 15,86€ 15,86€ 13/08/2021 02/09/2021 ANXXXXX813 4,88€ 4,88€ 12/06/2021
02/07/2021 ANXXXXX549 -0,35€ -0,35€ 15/04/2021 05/05/2021 ANXXXXX045 2314,41€ 1488,47€
Totale: 435,25 Il 18 novembre 2022 l'istante eseguiva bonifico a favore di Vodafone per l'importo di euro
435,19 a saldo delle fatture n. AOXXXXX988, ANXXXXX045, ANXXXXX813, ANXXXXX549. Per
l'occasione, comunicava all'operatore l'avvenuto pagamento, precisando che la somma pretesa riguardava
"fatture già pagate come da RECLAMI e suoi allegati trasmessi a mezzo pec il 16/11/2022. Ciò detto,
sollecitiamo la restituzione del nostro credito e chiediamo di NON procedere con alcuna azione di blocco linee.
Ogni vostra limitazione di servizio costituirà una grave violazione del rapporto contrattuale e degli accordi di
udienza Corecom...". In tema di ripartizione dell'onere della prova, si richiama il principio più volte affermato
nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio
2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953 e, da ultimo, 3
luglio 2009 n. 15677 e Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936) secondo il quale il creditore che agisce per
l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o
legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza
dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del
diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento
dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul
debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui
non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal
contratto, dalle Condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi. In base a tanto, si ritiene che l'operatore
debba, nel caso di specie, rimborsare l'istante dell'importo di euro 435,19, non avendone dimostrato la debenza
e considerato che le fatture di cui Vodafone sollecitava i pagamenti risultavano già saldate. In particolare: - la
n. AOXXXXX988, in data 04/07/2022, per l'importo di euro 414,80, descrizione causale "Saldo FT
AOXXXXX988 del 14/06/2022"; - la n. ANXXXXX045, in data 06/11/2021, per l'importo di euro 411,14,
descrizione causale "Saldo FT ANXXXXX045 ... Reclamo e Procedura di contestazione"; - la n.
ANXXXXX813, in data 02/09/2021, per l'importo di euro 395,28, descrizione causale "Saldo vs FT
ANXXXXX813 ... Reclamo e procedura di conciliazione"; - la n. ANXXXXX549, in data 03/07/2021, per
l'importo di euro 390,40, descrizione causale "... Saldo vs FT ANXXXXX549 – Reclamo e procedura di
conciliazione". Inconferente, a tali fini, risulta quanto considerato in memoria dall'operatore per cui "i
versamenti superiori effettuati dall'istante sono stati stornati sugli importi aperti a sistema con annesso
accredito nella prima fattura utile". Di alcuna utilità, inoltre, il riscontro fornito alla PEC di reclamo del 15
dicembre 2022, giacchè Vodafone, alla richiesta di rimborso, si limitava a rispondere che "... non abbiamo
rilevato alcuna inesattezza. Gli importi addebitati corrispondono a quanto previsto dal suo contratto". Su
quanto oggetto di rimborso Vodafone liquiderà gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della
presente istanza.

DETERMINA

- Vodafone XXX, in parziale accoglimento dell'istanza del 08/05/2023, è tenuta a Accoglie parzialmente
l'istanza di XXX nei confronti di Vodafone XXX per le motivazioni di cui in premessa. 2. Vodafone XXX è
tenuta a rimborsare l'importo di euro 435,19 (quattrocentotrentacinque/19), oltre agli interessi legali a
decorrere dalla data di presentazione della presente istanza. 3. Vodafone XXX è tenuta, inoltre, ad ottemperare
alla presente determina dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio entro il termine di 30 giorni
stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti
dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del
Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni
elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno,
ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti
e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
RITA FILIPPINI