

DELIBERA N. 13 -2024

**XXX/ VODAFONE ITALIA SPA (HO. MOBILE - TELETU)
(GU14/458597/2021)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 27/03/2024;

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*” e s.m.i.;

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 sugli indennizzi*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”; di seguito denominato *Regolamento*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 353/19/CONS e dalla delibera 390/21/CONS;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, “*Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*” e s.m.i.;

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 Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

VISTA la “*Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 10 marzo 2023, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA l'istanza di XXX del 21/09/2021 acquisita con protocollo n. 0374220 del 21/09/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, nell'atto introduttivo, rappresenta quanto segue:

“Il 19/02/21 effettuiamo, tramite portale, richiesta di subentro di tutto il codice cliente XXX ad altra società, XXX (precedente codice cliente XXX). Il subentro è stato bloccato in quanto a detta di Vodafone il subentrante ha degli insoluti, cosa non vera in quanto la stessa ha saldato tutto quanto concordato con il procedimento UG250617-2020”.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede lo storno totale dell'insoluto.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nella memoria difensiva, in sintesi rappresenta:

“[omissis...]”

-2.1 Vodafone eccepisce, in primis, l'inammissibilità / improcedibilità delle contestazioni avanzate dalla soc. XXX poiché l'odierna definizione è stata incardinata dal XXX. Nel merito, quindi, l'odierna convenuta pone in rilievo, in riferimento alle contestazioni avanzate, la correttezza della fatturazione emessa e ad oggi insoluta per l'ammontare complessivo di euro 5.662,09. La scrivente società, invero, precisa che relativamente al contratto avente codice cliente XXX, allo stato attuale, non risultano presenti somme non saldate avendo Vodafone adempiuto quanto pattuito con gli accordi raggiunti in sede Corecom. È, in ogni caso, opportuno precisare che la richiesta di subentro non è stata inizialmente gestita a causa della presenza di insoluti maturati dopo la gestione del verbale afferente al procedimento UG250617-2020 (cfr. all. 1). A ciò si aggiunga, altresì, che successivamente alla prima richiesta di subentro, la quale è stata scartata, non sono presenti nuove domande da parte ricorrente.

-2.2 Si precisa, ad ogni buon conto, che la decisione assunta dal XXX di interrompere del tutto il pagamento delle fatture emesse da febbraio 2021 in poi è illegittima ed arbitraria, essendo del tutto evidente che l'avvenuta contestazione di alcune voci non poteva comunque giustificare l'integrale omesso pagamento dei documenti contabili emessi dal gestore, nei quali erano comprese voci non contestate ed in cui era registrato ingente traffico telefonico (cfr. all. 2). Quanto sopra è affermato dalla delibera AGCOM 664/06/CONS, laddove esplicitamente si assume che “[...] L'utente che ha presentato formale reclamo all'operatore in merito all'addebito di un singolo bene o

servizio, anche supplementare, può sospendere il pagamento fino alla definizione della procedura di reclamo. L'utente è comunque tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione". Tale principio, inoltre, come noto, è stato più volte ribadito anche dalla recente giurisprudenza. In particolare, la recentissima sentenza n. 2436/17 - resa dal Tribunale di Roma in analogo giudizio incardinato da un altro utente nei confronti di Vodafone - ha affermato il principio per cui "Il rifiuto [di pagare le fatture] non poteva, tuttavia essere giustificato, come lo stesso XXXX assume, a compensazione dei disagi fino a quel momento sopportati, per i quali pure si accingeva a reclamare l'indennizzo nel procedimento amministrativo ed i maggiori danni davanti all'Autorità Giudiziaria. Invero, la mera riduzione di funzionalità della linea telefonica avrebbe giustificato esclusivamente una iniziativa giudiziaria per il proporzionale accertamento della minore utilizzabilità della linea telefonica e eventualmente del conseguente pregiudizio, ma non lo autorizzava a procedere in via di autotutela al rifiuto di pagare l'intero corrispettivo della somministrazione, eccezionalmente ammesso solo in caso di totale inadempimento, a mente dell'art. 1460 c.c., pure in presenza di contratto che lo obbligava al pagamento delle fatturazioni senza riserve".

-2.3 Nel merito, poi, si eccepisce che in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4, "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". 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. Vodafone, infine, rileva l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente. Pertanto, in virtù di quanto statuito dall'art. 14, comma 4, della Delibera 347/18/CONS: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte."

-2.4 Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 5.662,09".

3. Motivazione della decisione

Sul rito e nel merito.

L'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Preliminarmente si ritiene vada accolta l'eccezione sollevata da Vodafone sulle contestazioni riguardanti la società XXX poiché l'istanza di definizione è stata presentata da altro soggetto, ovvero dal XXX.

L'istruttoria condotta ha permesso, infatti, di appurare che tali doglianze riguarderebbero un presunto insoluto, maturato da XXX (subentrante) che avrebbe portato alla mancata accettazione da parte dell'operatore della richiesta di subentro attivata dal XXX(cedente).

E' emerso, inoltre, che nelle more della procedura di subentro, la parte ricorrente non ha provveduto al pagamento di fatture generando, così, l'insoluto oggetto della richiesta di storno avanzata nell'istanza di definizione.

Tale richiesta, sulla scorta della documentazione in atti, non può essere accolta per i seguenti motivi.

E' bene, innanzitutto, precisare che il subentro consiste in una variazione amministrativa del contratto, in base alla quale ad un utente (cedente) ne subentra un altro (cessionario o subentrante), debitamente autorizzato dal primo; ciò che cambia è l'intestazione del rapporto, che resta invariato nei suoi aspetti sostanziali (profilo contrattuale; ubicazione dell'utenza).

Poiché non esiste una specifica normativa, né di legge, né regolamentare, al riguardo, occorre quindi fare riferimento alla richiesta di subentro e al contratto sottoscritto tra le parti, nonché alle C.G.C. e alla Carta Servizi vigenti al momento della sottoscrizione.

Nella proposta di subentro, allegata agli atti, si evince infatti che la cessione del contratto ha efficacia tra le parti solo a seguito dell'accettazione da parte dell'operatore ed il cedente (XXX) è responsabile per l'adempimento delle obbligazioni verso Vodafone nel caso in cui quest'ultima non presti il proprio consenso alla cessione del contratto.

Nel rispetto di tali condizioni, non essendo andata a buon fine la procedura di subentro, la parte istante avrebbe dovuto pagare le fatture emesse da Vodafone a partire dalla n. AN02974138 del 19 febbraio 2021.

Dall'analisi delle fatture prodotte da Vodafone, si è poi verificato che i servizi sono stati utilizzati (considerata la presenza di traffico), e che non sussiste alcuna prova che il Consorzio abbia inviato dei reclami a contestazione di quanto addebitato.

Ne consegue, pertanto, che per le motivazioni addotte non può essere accolta la richiesta di storno dell'insoluto formulata da parte istante.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

DELIBERA

Il rigetto dell'istanza di XXX nei confronti di Vodafone Italia spa per le motivazioni di cui in premessa.

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 sul sito *web* dell'Autorità.

Torino, 27 marzo 2024

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli