



**CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE**  
DELIBERAZIONE DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI  
CO.RE.COM.-Molise

Verbale n.21

Adunanza del 21 agosto 2017

Oggetto: Definizione GU14 prot. 11651/16 del 04/11/2016 / Vodafone Italia Spa  
(già Vodafone Omnitel B.V.) Disapplicazione di servizio richiesto Telefonia fissa

L'anno duemiladiciassette (2017) il giorno ventuno (21) del mese di agosto (08) nella sede di Via Colitto, 7- Campobasso, si è riunito il CO.RE.COM., alla presenza dei Signori:

Deliberazione n°48/2017

Nominativo	Carica	Presente	Assente
Avv. Andrea LATESSA	Presidente		
Avv. Giuseppe MILETI	Vice presidente		
Dott. Vincenzo CIMINO	Componente		

Verbalizza il Direttore del Servizio Dr.ssa Angela Aufiero;

### IL COMITATO CORECOM

**VISTA** la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi delle OPERATORE telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14;

**VISTA** la legge 14 novembre 1995, n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

**VISTO** l'articolo 84 del Decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle Comunicazioni elettroniche";

**VISTA** la legge della Regione Molise 26 agosto 2002 n. 18, recante "Istituzione, Organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" e successive modificazioni e integrazioni ;

**VISTO** l'Accordo Quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AgCom), la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

**VISTA** la Convenzione del 14/12/2011 stipulata dall'AGCOM e dal Corecom Molise in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale è stata attribuita alla Regione Molise la delega per lo svolgimento delle funzioni di definizione delle controversie dal 1° gennaio 2012;

**VISTO** il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di Comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni;

**VISTA** la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP " *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di OPERATORE comunicazioni*;

**VISTA** la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche;

**VISTA** la deliberazione 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'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n.481;

**VISTA** l'istanza presentata in data 04/11/2016 prot. 11651 presentata dall'Istante mediante formulario GU14, con cui ha chiesto l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Molise per la definizione della controversia in essere con la compagnia telefonica Vodafone Italia s.p.a. ai sensi dell'art.14 e ss. del Regolamento;

**VISTA** la nota del 16/11/2016 prot. n. 12288 con cui il Corecom Molise, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

**VISTA** la nota del 23/12/2016 prot. n. 13913 con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 20/03/2017;

**VISTI** gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

**VISTI** gli atti del procedimento in epigrafe e la relazione istruttoria del responsabile del procedimento n. prot. 8365 del 28/07/2017 che si allega alla presente ed è parte integrante del presente atto;

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

per i motivi indicati nella relazione n. prot. 8365 del 28/07/2017 :

## DELIBERA

1. in merito alla procedura di definizione della controversia – pratica n. 84 prot. n. 11651 del 04/11/2016 approva integralmente la relazione istruttoria del responsabile del procedimento che si allega alla presente ed è parte integrante del presente atto con la quale propone il rigetto integrale dell'istanza con prot. GU14 11651/16 del 04/11/2016, proposta dal sig. nei confronti Vodafone Italia Spa (già Vodafone Omnitel B.V.);

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art.19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

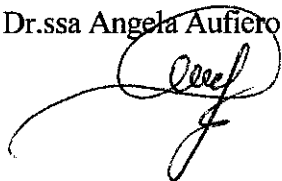
In forza dell'art.19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D.lgs. 1 agosto 2003 n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett.B), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.Lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

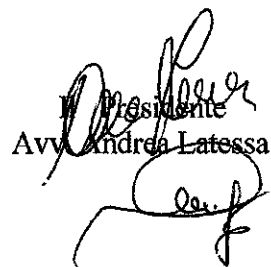
Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica.

La presente delibera formata da n. 3 fasciate è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom Molise e dell'Autorità ( [www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Il verbalizzante  
Dr.ssa Angela Aufiero



Il Presidente  
Avv. Andrea Latessa



**Regione Molise**

Consiglio Regionale

Prot. 0008365/17 Del 28/07/2017  
Interna - Consiglio -



**corecom  
MOLISE**



Autorità per le Garanzie  
nelle Comunicazioni

## *Consiglio Regionale del Molise*

SERVIZIO DI SUPPORTO AL CORECOM E AGLI ALTRI ORGANI DI GARANZIA

**Al Co.Re.Com. Molise**

**Sede**

### **DOCUMENTO ISTRUTTORIO:**

**Oggetto: Definizione GU14 prot. 11651/16 del 04/11/2016 Vodafone Italia Spa (già Vodafone Omnitel B.V.)**

**Disapplicazione di servizio richiesto**

**Telefonia fissa**

**Utenza interessata**

**Il Direttore del Servizio**

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 Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, il Consiglio regionale del Molise e il Comitato regionale per le comunicazioni del Molise in data 14.12.2011 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

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”;

VISTI gli atti del procedimento, i modelli GU14 prot. 11651/16 del 04/11/2016,

Vodafone Omnitel B.V., la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria, la lettera di avvio del procedimento prot. 12288/16 del 16/11/16 e le risultanze emerse all’udienza del 20/3/2017;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, quanto segue:

#### **Posizione dell’istante.**

L’istante, titolare di una numerazione telefonica fissa, tipologia residenziale, ha depositato istanza di definizione con cui si duole per la disattivazione del servizio di fatturazione on line, con conseguente addebito sulle bollette delle spese di spedizione. Le fatture interessate sono la n. 23742689222 del 21/04/16 e la n. 23743414335 del 24/06/16.

Egli ha pertanto chiesto:

- 1) l’annullamento delle fatture oggetto della controversia, poiché frutto di inadempimento contrattuale;
- 2) il risarcimento dei danni, quantificati in € 750,00, per vessazioni subite dall’operatore.

#### **Posizione dell’operatore.**

Vodafone Italia Spa (già Vodafone Omnitel B.V.), con memoria del 16/12/16, ha eccepito l’assoluta carenza probatoria della domanda del ricorrente e l’infondatezza della pretesa risarcitoria, espressamente esclusa dalla normativa AGCOM.

La resistente, a tal proposito, ha richiamato talune precedenti istanze di conciliazione e definizione introdotte dal ricorrente.

In particolare, con l’istanza n. prot. 115/16, discussa all’udienza del 4/3/16, l’odierno istante ha richiesto la revoca del servizio di domiciliazione bancaria. Vodafone ha, in tale occasione, riconosciuto un indennizzo, oltre allo storno dell’insoluto allora esistente, con ritiro della pratica di recupero crediti.

Con tentativo di conciliazione del 28/11/16, conclusa con esito negativo, parte istante ha richiesto lo storno della fattura emessa il 24/08/16, nonché il risarcimento del danno per la somma di € 500,00, in quanto nella citata fattura era presente l’addebito di € 6,10 per lo storno del rid bancario.

Con l’odierna istanza, oggi, l’utente lamenta l’ingiustificato addebito delle spese di spedizione della fattura, in quanto egli aveva aderito al servizio di fatturazione on line.

La resistente rileva, in primo luogo che, con reclamo del 10/9/16, l'utente riconosce di aver volontariamente revocato il rid bancario, in quanto, a suo dire, le fatture recavano importi illegittimi.

In conseguenza della disattivazione volontaria del servizio di domiciliazione bancaria, pertanto, è venuta meno anche l'agevolazione prevista dal servizio di fatture on line.

La circostanza è nota allo stesso utente il quale, nel presentare il reclamo dell'11/11/15, ha espressamente affermato che; *"consultando la mia area personale sul sito internet di codesta azienda, ho letto che il servizio di fatturazione on line è consentito solo se c'è la citata domiciliazione"*.

Il gestore ha altresì rappresentato che l'utente si è fino ad oggi astenuto dal pagare le fatture, sebbene in occasione dell'udienza del 4/3/16 avesse, come visto sopra, ottenuto lo storno delle precedenti.

Ad oggi egli sarebbe debitore nei confronti dell'operatore.

Con memoria di replica del 26/12/16, l'istante ha controdedotto di non aver mai revocato la domiciliazione bancaria delle bollette, ma di averla solo sospesa per impedire gli addebiti in contestazione. Ritiene altresì che le fatture, oggetto di contestazione, non possano definirsi insolute.

Il ricorrente si riporta infine alle proprie precedenti richieste.

#### **Aspetti rilevanti dell'udienza di definizione.**

In occasione di un'udienza di definizione parte istante ha richiesto la corresponsione di un indennizzo di € 468,00, di cui € 100,0 per la sospensione del servizio di fatturazione on-line, contenuto nei limiti contrattuali, € 268,00 per la mancata risposta ai reclami ed € 100,00, a titolo di spese di procedura. Ha precisato altresì come dalla predetta somma vadano decurtate le due fatture oggetto di contestazione, da stornarsi.

La proposta non è stata accettata da controparte.

Passando all'esame della questione,

IN TEMA DI RITO, deve preliminarmente dichiararsi l'inammissibilità della richiesta di risarcimento del danno, posto che ai sensi **dell'art. 19, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti**, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria. La domanda di risarcimento del danno, tuttavia, viene reinterpretata nel suo senso più logico e pertinenziale, come tesa al riconoscimento di indennizzi.

Va resa poi improcedibile, sempre in via preliminare, la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, in quanto spiegata per la prima volta in occasione dell'udienza di definizione. Il procedimento di definizione della controversia è caratterizzato da un rigido sistema di preclusioni, orientato a formalizzare il petitum fin dalle prime battute. Non può essere proposta una domanda nuova in sede di udienza, laddove il contraddittorio sia oramai definitivamente cristallizzato, precludendo le avverse difese. Ove ciò venisse consentito, la controparte non

avrebbe la possibilità di replicare ad una deduzione, come quella in esame, che richiede indagini di disponibilità non immediata. In ogni caso, poi, la domanda sarebbe altresì infondata per non essere stato depositato alcun reclamo. Le presenti considerazioni rendono, quindi, pleonastica l'opportunità di acquisire il fascicolo di primo grado per verificare se la domanda fosse già stata spiegata in occasione del propedeutico tentativo di conciliazione.

NEL MERITO, l'istanza dell'utente è da ritenersi infondata e va respinta.

Il ricorrente assume di aver subito l'illegittima unilaterale disattivazione del servizio di invio delle bollette on-line, salvo poi contraddittoriamente riconoscere, con propria nota, di aver proceduto discrezionalmente alla sospensione del rid bancario e di avere maturato la piena consapevolezza del legame tra la conservazione dell'addebito su conto corrente e fruizione del servizio di fatturazione on-line.

Egli ha altresì modo di puntualizzare, con particolare sottigliezza, la differenza tra la revoca e la sospensione del rid, deducendo la difformità tra le due misure. La diversità è evidente, ma gli effetti pratici sono eguali, in entrambi i casi il pagamento bancario si arresta con le conseguenze di inibire la fatturazione telematica.

D'altro canto, non appare pleonastico osservare che l'utente non ha provato, nel corso del presente procedimento, di aver disposto la sospensione e non piuttosto la revoca dell'addebito su conto corrente.

Altra singolarità del caso in esame, è rilevabile dalla richiesta dell'istante, il quale pretenderebbe lo storno integrale delle fatture ed un cospicuo risarcimento, ritenendo l'illegittimo addebito di costi di spedizione e la disattivazione del servizio, fonte di inadempimento contrattuale di portata tale da giustificare il proprio.

Giova però a questo punto precisare, come lo stesso comportamento dell'utente, di sospensione o revoca del rid, possa essere ritenuto legittimo in presenza di diversi antecedenti. Certamente, in presenza di fatture non dovute e contestate, la sospensione del rid è atto pienamente legittimo. Di converso, innanzi ad una fattura contestata solo per somme certamente esigue, come i costi di spedizione, esso non appare giustificato, fatta salva l'ipotesi di addebiti proseguiti nel tempo i quali assumano una consistenza ben più rilevante di quella odierna.

Invero, laddove il comportamento del gestore fosse ritenuto illegittimo, il ricorrente avrebbe potuto ricevere lo storno delle spese di spedizione e un indennizzo di un euro al giorno, fino a un massimo di cento euro (trattandosi di servizi gratuiti, ai sensi dell'art. 4, co. 2, delibera 73/11/Cons allegato a). Sennonché, non avendo allegato l'istante neanche la data di sospensione del servizio, non sarebbe neppure determinabile il quantum del potenziale indennizzo.

Il totale mancato pagamento di fatture scadute, inoltre - a fronte di un servizio telefonico erogato - avvenuto soltanto per le futili ragioni di cui sopra, non appare conforme al principio di buona fede nell'esecuzione del contratto (*ex plurimis*, Cass. 14605/2004). Va precisato infatti come le

spese di spedizione costituiscano somma assolutamente irrisoria, se considerate in rapporto all'importo complessivo delle fatture in contestazione.

Sotto il profilo contrattuale, poi, l'art. 10.2 delle condizioni generali di contratto Teletu, recita quanto segue: *Il corrispettivo dei Servizi sarà addebitato al Cliente mediante l'invio per posta di fatture emesse con cadenza bimestrale. Il Cliente riconosce ed accetta che il costo fisso mensile (quando previsto) per il servizio di telefonia fissa sarà fatturato anticipatamente rispetto all'utilizzo del servizio. L'Azienda si riserva in caso di scelta da parte del Cliente della spedizione per posta della fattura in formato cartaceo la facoltà di addebitare al Cliente un contributo per le spese di spedizione delle fatture all'indirizzo indicato dal Cliente, pari a Euro 0,826 (IVA esclusa) per ciascuna fattura spedita. In alternativa il Cliente potrà richiedere l'attivazione del servizio di fattura on line per consultare e scaricare gratuitamente le fatture in formato elettronico sul sito [www.teletu.it](http://www.teletu.it)*

Sicché, all'indirizzo <http://supporto.teletu.it/assistenza-amministrativa/fattura-online/> l'operatore precisa: *Puoi attivare il servizio solo se paghi le tue fatture con domiciliazione bancaria (SDD) o con Carta di Credito.*

Le due disposizioni, entrambe note al ricorrente, gli assegnano la facoltà di attivare il servizio di fatturazione, condizionandolo eziologicamente al pagamento con domiciliazione bancaria (o carta di credito). Quindi allorché egli paghi con la modalità di domiciliazione, potrà beneficiare del servizio, ove ciò non dovesse accadere, non potrà usufruirne. Pertanto, la revoca o la sospensione della fatturazione on line, in presenza dell'inadempimento all'obbligazione posta a carico dell'utente (pagamento a mezzo rid), appare oggi fatto legittimo.

Il comportamento dell'istante, poi, non appare improntato a correttezza e buona fede anche per altre ragioni. Come appena visto, egli ha dimostrato, nelle sue difese e con la nota ricevuta dal gestore ed allegata in atti, di essere a conoscenza delle conseguenze delle sue azioni. Nessun pregiudizio, perciò, potrebbe essere oggi lamentato dal ricorrente, né sotto forma di inadempimento, né sotto altro profilo, allorché egli, volontariamente come nel caso di specie, scelga di sospendere i pagamenti, seppur nella piena consapevolezza che il comportamento avrebbe comportato la revoca della fatturazione on line.

Da ultimo si richiama, in quanto perfettamente aderente alla fattispecie, il principio di concorso del fatto colposo del creditore, sancito dall'art. 1227 c.c. e richiamato al paragrafo III.5.3. delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, secondo cui: *“per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, come, per esempio, quello di cui all'art. 1227 Cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto.”*



Nulla per le spese di procedura, in conformità al rigetto dell'istanza.

TUTTO CIO' PREMESSO

PROPONE AI CO.RE.COM. MOLISE:

1. il rigetto integrale dell'istanza con prot. GU14 11651/16 del 04/11/2016, proposta dal sig. \_\_\_\_\_ nei confronti Vodafone Italia Spa (già Vodafone Omnitel B.V.);
2. di inviare l'atto alla pubblicazione così come previsto dalla norma.

Campobasso, 24 luglio 2017

Il Direttore del Servizio

Angela Auffero

