

**DELIBERA N. 20/2024/DEF**

**XXXXXX XXXXXX XXXXXX/VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE -  
TELETU)  
(GU14/671215/2024)**

**Il Corecom Lombardia**

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 19/06/2024;

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*”;

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 modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Corecom Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del Corecom Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXX XXXXX XXXXX del 27/03/2024 acquisita con protocollo n. 0092001 del 27/03/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

Nell'istanza presentata in data 27 marzo 2024 nei confronti di Vodafone S.p.a. (da qui in avanti anche solo l'Operatore), la società XXXX XXXX XXXX (da qui in avanti anche solo XXXX o l'Istante o l'Utente), contesta quanto segue:

- già cliente Vodafone con vari servizi, la società Istante subiva, sulle linee alla stessa intestate, molteplici malfunzionamenti che impedivano la corretta fruizione dei servizi telefonici (i telefoni risultavano essere isolati per intere giornate e anche la connessione internet era assente), con conseguenti danni patrimoniali in termini di perdita di clientela e di ordini;

- inoltre, l'Istante rilevava l'indebita fatturazione, da parte dell'Operatore, di importi anomali (come, ad esempio, addebiti per traffico in roaming), in relazione a numeri, opzioni e servizi non richiesti o già disdetti, e in applicazione di condizioni contrattuali diverse rispetto a quelle pattuite;

- ai reclami telefonici e scritti rivolti al gestore per segnalare i problemi relativi ai disservizi ed all'errata fatturazione, non venivano mai fornite risposte;

- a causa di tutte le problematiche subite, la società Istante si vedeva costretta a migrare le utenze verso altro operatore;

- successivamente alla cessazione del contratto, l'Operatore emetteva fatture (ad esempio, la fattura N. XXXXXX del 14/02/24) contenenti costi di recesso, costi di disattivazione, contributi di attivazione, conguagli servizi digitali ed altri importi non dovuti, in violazione di quanto disposto da AGCOM con la delibera 487/18/CONS.

A fronte di tali contestazioni, l'Istante formula le seguenti richieste:

“1. Storno integrale della posizione debitoria, che Vodafone avrà cura di specificare nel suo preciso ammontare, comprese eventuali fatture future.

2. Ritiro pratica di recupero crediti a cura e spese del gestore.

3. Indennizzo di € 2.000,00 per tutti i disservizi e i disagi subiti a causa del malfunzionamento delle linee, per la mancata gestione della disdetta, per l'attivazione di servizi non richiesti e l'errata fatturazione, nonché per la mancata risposta ai reclami”.

Con replica alla memoria avversaria, l'Istante precisa che:

- sin dall'attivazione, le linee sono state interessate da malfunzionamenti che impedivano la corretta fruizione del servizio. In plurime circostanze tale situazione è stata segnalata al servizio clienti;

- dopo la cessazione del rapporto contrattuale l'Operatore ha addebitato all'utente importi riconducibili a penali per recesso (nello specifico la fattura n. XXXXXXXX del 14 febbraio 2024 contiene € 1.018,21 (I.i.) per “Conguaglio licenza YourDrive”) e che contrastano con la regolamentazione vigente (Del. 487/18/CONS) e con l'orientamento di Agcom in materia di costi applicabili a seguito di recesso;

- l'Operatore non chiarisce quale sia il titolo che giustifica gli importi addebitati, non assolvendo così all'onere, su di esso gravante, di provare il fondamento e l'esattezza della richiesta di pagamento;

- il conguaglio richiesto, inoltre, appare in aperto contrasto con le Condizioni Generali di Contratto per il servizio YourDrive, vigenti per l'anno 2023, in cui non si menziona il costo di € 81,96 per sim esposto nella fattura contestata. Tali condizioni menzionano, in generale, un corrispettivo che Vodafone avrebbe potuto astrattamente richiedere a fronte dell'erogazione del servizio YourDrive. Tale erogazione, tuttavia – precisano le stesse Condizioni – presuppone la creazione di un'utenza con relative credenziali: cosa mai avvenuta nel caso di specie, atteso che il cliente non mai ha voluto né richiesto tale servizio.

## **2. La posizione dell'operatore**

Con memoria ritualmente depositata, l'Operatore affermava quanto segue:

- l'Utente ha effettuato il recesso prima dei 24 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto, avvenuta in data 18.1.2023;

- l'importo contestato, previsto contrattualmente, è richiesto per compensare le offerte e le promozioni attivate a favore dell'utente e sostenibili dal gestore solo ed esclusivamente qualora lo stesso mantenga il rapporto contrattuale per almeno 24 mesi garantendo in tal modo un introito bimestrale in grado di coprire sul lungo periodo i costi sostenuti dal gestore per la fornitura del servizio in offerta o in promozione;

- la disattivazione, quindi, considerati i benefici tariffari di cui l'istante godeva, è da ritenersi anticipata e, pertanto, gli oneri di recesso sono dovuti conformemente alla disciplina corrente ed in particolare alla legge 40/2007, art. 1, in cui si chiarisce che è vietata la previsione di termini temporali fatti salvi, tuttavia, i vincoli di durata di eventuali offerte promozionali comportanti prezzi più favorevoli per il consumatore;

- in relazione, inoltre, ai costi di attivazione si rileva che gli stessi sono dovuti, come peraltro statuito dalla recente delibera emessa dal Corecom Sardegna nell'ambito del procedimento GU14/67355/2019 nella quale è stato precisato che: "il contributo di attivazione è un importo che viene concordato tra le parti al momento della stipula del contratto e rappresenta il corrispettivo di un'attività che viene posta in essere al momento iniziale del rapporto contrattuale. Tale importo può essere versato dall'utente in un'unica soluzione all'inizio del contratto o ratealmente. Pertanto, l'esercizio da parte dell'utente del diritto di recesso a seguito di modifiche delle condizioni contrattuali deve avvenire entro 30 giorni dalla comunicazione delle medesime modifiche e determina la cessazione del contratto stesso senza alcun addebito per costi relativi alla cessazione. Non può evidentemente determinare il venire meno di un debito pregresso il cui pagamento era stato dilazionato, come analiticamente disposto dalla Delibera 519/15/CONS";

- la fattura XXXXXXXX, contenente regolare traffico telefonico nonché rate afferenti a dispositivi tuttora in possesso del cliente, appare corretta e dovuta a favore di Vodafone;

- la parte ricorrente non ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore; non sono presenti in atti segnalazioni o aperture di ticket tecnici aventi ad oggetto eventuali disservizi;

- sotto il profilo amministrativo e contabile l'utente è attualmente disattivo e risulta presente un insoluto di euro 3.004,64.

### **3. Motivazione della decisione**

In linea generale, l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall'all. B alla delibera n. 194/23/CONS).

Nel merito, le richieste dell'istante meritano accoglimento soltanto parziale, per le motivazioni che saranno qui di seguito esposte.

L'Istante lamenta di avere subito continui disservizi sulle linee alla stessa intestate, nonché fatturazioni esponenti costi difforni da quanto pattuito, anche relativi a servizi non richiesti, chiedendo, per ciascuna di tali contestazioni, un congruo indennizzo. Afferma, inoltre, di essere stata costretta, per le problematiche evidenziate, a migrare verso altro Operatore e contesta i costi di recesso esposti nella fattura n. XXXXXX del 14 febbraio 2024, di cui chiede lo storno.

Alla luce dell'istruttoria condotta, le richieste di indennizzo formulate dall'Istante non meritano accoglimento.

Con riguardo ai lamentati disservizi e malfunzionamenti, non vi è in atti documentazione alcuna comprovante l'invio di reclami da parte della società XXXXXX volti a segnalare quanto lamentato. Atteso che in base all'art. 13, comma 1, del c.d. Regolamento sugli Indennizzi (all. A alla Delibera 73/11/CONS), nella fattispecie contemplata dall'articolo 6 dello stesso Regolamento (che stabilisce gli indennizzi giornalieri per il caso di malfunzionamenti imputabili all'operatore), il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente, è chiaro che in assenza di reclami non potrà essere riconosciuto alcun indennizzo. Solo tramite il reclamo, infatti, l'Operatore può attivarsi per individuare il guasto o il disservizio, e cercare di porvi rimedio entro i termini contrattualmente previsti. E nel caso in cui l'Operatore non si attivi, sarà eventualmente possibile affermare in capo allo stesso una responsabilità da inadempimento, con il conseguente diritto dell'utente ad un congruo indennizzo. Nel caso in esame, non essendo in alcun modo dimostrato che l'Operatore, attraverso i reclami, sia stato reso edotto delle problematiche lamentate dall'Istante, non è possibile accogliere la richiesta di indennizzo da quest'ultimo formulata.

Le stesse motivazioni sono poste a fondamento del rigetto della richiesta formulata in relazione alla contestata attivazione di servizi non richiesti, sempre ai sensi del citato art. 13, comma 1, del c.d. Regolamento Indennizzi.

Va inoltre rigettata la richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, vista la rilevata assenza di prova di invio di reclami o segnalazioni all'Operatore.

Non può del pari essere accolta la richiesta di indennizzo per l'errata fatturazione, data l'estrema genericità della stessa e la mancanza di qualsivoglia documentazione a corredo della contestazione mossa dalla parte Istante.

In relazione alla richiesta di storno dell'insoluto, va rilevato innanzi tutto che da quanto affermato dall'Operatore (e non contestato dall'istante) l'unica fattura ad oggi impagata è la n. XXXXXX del 14/02/24, emessa successivamente alla cessazione del contratto ed esponente una serie di costi contestati dalla XXX. Esaminando tale documento contabile, emerge innanzi tutto la presenza di addebiti relativi alle rate finali di acquisto di tre terminali Samsung S22 Ultra 5G per complessivi € 1.555,50 (oltre IVA). Tali terminali sono espressamente indicati nel contratto sottoscritto dalla XXX, come altrettanto chiaramente è indicata l'adesione, da parte dell'Istante, all'opzione "Soluzione telefono" e alle Condizioni generali di abbonamento alla stessa relative. Tali Condizioni prevedono innanzi tutto l'acquisto da parte del cliente dei terminali in formula rateizzata, tramite cioè il pagamento di n 24 rate mensili senza interessi, addebitate bimestralmente direttamente nella fattura del Conto Telefonico", e prevedono altresì che qualora il Cliente decida di recedere "dai Contratti di Abbonamento per Aziende o dal Contratto di abbonamento per il servizio xdsl, Fttx e di Connettività Wireless prima della scadenza di 24 mesi, sarà comunque tenuto al pagamento in un'unica soluzione, delle rate del terminale e/o delle rate dell'accessorio restanti". Alla luce di quanto emerso dall'istruttoria e in assenza di una esplicita contestazione dell'Istante relativamente all'acquisto dei telefoni indicati sia nel contratto sia nella fattura oggetto di istanza, si ritiene che l'importo relativo alle rate residue dei terminali non debba essere stornato e che pertanto la richiesta formulata dall'istante in tale senso non possa che essere rigettata.

Va invece accolta la richiesta di storno degli importi esposti in fattura e imputati al Conguaglio licenza YourDrive, per complessivi € 819,60. Come ha messo in luce la stessa Autorità in relazione ad analoga fattispecie (cfr Agcom, Delibera 21/23/CIR), Vodafone Italia S.p.A. non ha indicato, in modo chiaro e trasparente, nell'offerta commerciale e nella PdA, la reale natura del costo imputato per il recesso anticipato del servizio Your Drive; "sulla base di quanto prodotto in atti, non è stato possibile accertare se i costi previsti per il recesso anticipato del servizio digitale - in ragione della onerosità degli stessi - siano stati chiaramente illustrati ed esplicitamente accettati dall'utente al momento dell'adesione alla proposta contrattuale. (...) Si ritiene, infatti, che Vodafone Italia S.p.A., in ossequio al principio di trasparenza e secondo le regole della correttezza nei confronti del cliente, avrebbe dovuto assicurare all'utente un'informazione maggiormente chiara, corretta ed esauriente, finalizzata ad agevolare la comprensione delle caratteristiche e del costo del servizio offerto, con precipuo riferimento alle vincolanti previsioni contrattuali inerenti al servizio". Per quanto sopra esposto, si ritiene che l'Operatore sia tenuto a stornare le somme addebitate nella fattura n. XXXXX a titolo di "Conguaglio licenza YourDrive", e pari a € 81,96 per ciascuna delle 10 sim ricaricabili indicate nella stessa fattura.

Non si ritiene di accogliere, infine, la richiesta di storno relativa alle altre voci esposte in fattura in quanto non imputabili a costi di recesso bensì a canoni e servizi non oggetto di specifica contestazione.

**DELIBERA**



1. Il parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla società XXXX XXXX XXXX nei confronti della società Vodafone S.p.a. La società Vodafone S.p.a è tenuta a stornare dalla fattura n. XXXXXX l'importo complessivo di € 819,60 e relativo al "Conguaglio licenza YourDrive" per 10 sim ricaricabili. La società Vodafone S.p.a è tenuta a ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del d.lgs. 8 novembre 2021, n. 207.

3. 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.

Milano, 19 giugno 2024

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Cesare Maria Gariboldi