

DELIBERA N. 37/2024/DEF

**XXX XXX XXX/VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/682594/2024)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 4/12/2024;

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 XXXX XXXX XXXX del 27/05/2024 acquisita con protocollo n. 0145269 del 27/05/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza presentata in data 27 maggio 2024 nei confronti di Vodafone S.p.a. (da qui in avanti anche solo l'Operatore), la società XXX XXX XXX (da qui in avanti anche solo XXX XXX o l'Istante o l'Utente), contesta l'applicazione di tariffe diverse da quelle contrattualmente pattuite per le 10 utenze mobili: XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX.

Precisa l'Istante che le sim sopra elencate erano già attive con Vodafone, ma intestate ad altra società cui la XXX XXX è subentrata a seguito di richiesta effettuata mediante la presentazione del modulo di "cessione/subentro" (modello E115).

La tariffa garantita dal call center e dal referente commerciale che ha seguito il subentro avrebbe dovuto essere quella già da tempo applicata al cedente; invece, senza alcun preavviso/comunicazione o modifica contrattuale da parte di Vodafone, la tariffa fatturata è risultata molto diversa e decisamente superiore a quanto concordato.

La situazione è stata subito segnalata all'Operatore sia tramite PEC del 13/2/24 sia contattando telefonicamente il referente Vodafone, il quale a voce garantiva trattarsi di un errore da rettificare.

Vodafone rispondeva il 22/2/24 con pec dal seguente contenuto: "Abbiamo provveduto ad inoltrare la sua segnalazione per la gestione della normalizzazione", dal cui tenore si evinceva il riconoscimento di una anomalia alla cui correzione avrebbero celermente provveduto.

Al contrario, in data 6 marzo e 8 maggio 2024 giungevano nuove fatture con gli importi ancora errati.

La XXXX XXXX, in assenza di qualsiasi chiara e trasparente risposta alle circostanziate pec inoltrate, e stante la prosecuzione dell'errata fatturazione (in contrasto sia con quanto assicurato a voce dai rappresentanti della società, sia con quanto sottoscritto in fase di subentro nelle 10 sim), presentava istanza di conciliazione.

Vodafone, nel mese di aprile, forniva laconico riscontro ai reclami dell'Istante in cui si limitava ad affermare la correttezza della fatturazione.

Sulla base di quanto lamentato, la XXXX XXXX formula le seguenti richieste: "Normalizzare la tariffa al valore pagato dal cliente precedente la voltura"; "emissione di nota di credito e ri-emissione delle fatture con le tariffe pattuite"; "rimborso della sola fattura già pagata". La XXXX XXXX "si impegna a saldare immediatamente le fatture rimesse con le tariffe concordate in fase di voltura/subentro".

Con nota del 26 giugno 2024, l'Istante evidenziava di avere subito in pari data l'interruzione dei servizi e chiedeva se fosse possibile vedersi riconosciuti dal gestore i danni per il disagio patito.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria ritualmente depositata, l'Operatore, confermata correttezza della fatturazione emessa, precisa quanto segue:



- a seguito del subentro delle 10 sim oggetto di istanza dall'utente XXX XXX XXX (codice cliente XXXXX) all'utente XXX XXX (codice cliente XXXXX), gli sconti afferenti alle sim "Vodafone Corporate Flat M2M" non sono stati applicati al subentrante in quanto non sono legati alle sim, bensì ad una negoziazione effettuata espressamente con la società cedente; parte ricorrente non ha prodotto documentazione attestante la promessa di mantenimento della tariffa scontata;

- in virtù di quanto previsto dalle condizioni generali di contratto, le singole fatture emesse possono essere contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione; in assenza di contestazioni, quindi, la fattura si intende accettata da parte dell'utente;

- in caso di reclami tardivi non è possibile produrre i dettagli del traffico telefonico e dati che possono giustificare la legittimità degli addebiti in fattura, concretandosi in tal modo una lesione del diritto di difesa del gestore;

- per permettere al Gestore un esercizio pieno del proprio diritto di difesa, l'AGCOM ha inteso limitare le uniche fatture che possono essere prese in considerazione per eventuali controlli e/o verifiche a quelle emesse negli ultimi 6 mesi dalla data di presentazione del reclamo scritto;

- va menzionata la Del. 165/15/CIR, in cui viene rilevato che "non avendo l'utente mai inviato alcun reclamo all'operatore, nemmeno dopo aver ricevuto le prime fatture che sono a tutt'oggi ancora insolute, alcuna responsabilità può rinvenirsi in capo alla società telefonica che, ignara dell'esistenza di eventuali problemi, ha continuato ad emettere le fatture fino alla disdetta del contratto intervenuta dopo circa sei mesi dall'attivazione" e la Delibera DL/081/17CRL/UD del 5.6.2017 del Corecom Lazio con la quale è stato statuito che: "Tuttavia all'accoglimento della domanda osta quanto prescritto in tema di obbligo di conservazione e detenzione dei dati personali da parte del responsabile del trattamento (nel caso di specie l'operatore) dal D. Lgs. n. 196/2003. In particolare, l'art 123, comma 1 di tale Decreto prevede che "I dati relativi al traffico riguardanti abbonati ed utenti trattati dal fornitore di una rete pubblica di comunicazione sono cancellati o resi anonimi quando non sono più necessari ai fini della trasmissione della comunicazione elettronica, fatte salve le disposizioni dei commi 2, 3 e 5". Il comma 2 dispone inoltre che "Il trattamento dei dati relativi al traffico strettamente necessari ai fini di fatturazione per l'abbonato, ovvero di pagamenti in caso di interconnessione, è consentito al fornitore, a fini di documentazione in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento per un periodo non superiore a sei mesi, salva l'ulteriore specifica conservazione necessaria per effetto di una contestazione anche in sede giudiziale". Dalla lettura del citato articolo ne consegue che gli operatori telefonici, in presenza di una contestazione, possono conservare il traffico relativo all'ultimo semestre dalla proposizione della stessa e, pertanto, dovendo consentire agli stessi il pieno diritto di difesa, le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo.";

- la decisione assunta dalla XXX XXX di interrompere del tutto il pagamento delle fatture XXXXXXXX e XXXXXXXX è assolutamente 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;

- in base a quanto stabilito dall'allegato B alla Delibera 358/2022/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. Se non diversamente indicato, il termine per ottemperare al provvedimento è di trenta giorni dalla notifica dello stesso." 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;

- sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente attivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 5.222,04.

Sulla base di quanto evidenziato, l'Operatore chiede il rigetto integrale dell'istanza.

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).

Preliminarmente, si rileva l'inammissibilità della richiesta di risarcimento del danno in riferimento alla lamentata sospensione: non solo questo Corecom non è competente in materia risarcitoria, ma anche volendo considerare la domanda dell'Istante come volta ad ottenere gli indennizzi previsti dal c.d. Regolamento Indennizzi (di cui all'all. A alla delibera 73/11/CONS e ss.mm. e ii.), si evidenzia che per i fatti contestati – occorsi successivamente alla data di presentazione dell'istanza di definizione – non risulta esser stato il preventivo tentativo obbligatorio di conciliazione.

Nel merito, le altre richieste dell'istante possono essere accolte nei limiti e per i motivi che saranno qui di seguito esposti.

La società XXX XXX lamenta la mancata applicazione sulle 10 sim alla stessa intestate e attivate, a seguito di procedura di subentro, a partire dal 1° dicembre 2023, della tariffa già applicata alla società cedente.

Si rammenta che il c.d. subentro è da ricondurre alla fattispecie civilistica della cessione del contratto, disciplinata agli artt. 1406 e ss. del Codice civile; lo stesso modulo Vodafone messo a disposizione degli utenti per attivare la procedura di subentro reca la denominazione "Proposta di cessione/subentro". Come è noto, la cessione del contratto è l'istituto attraverso il quale ciascuna parte può sostituire a sé un terzo nei rapporti derivanti da un contratto con prestazioni corrispettive, se queste non sono state ancora eseguite, purché l'altra parte vi consenta. Con la cessione del contratto si sostituisce un altro soggetto (detto cessionario) ad uno dei contraenti in tutta la situazione giuridica



derivante dal contratto stesso. Sostituzione che coinvolge tutte le posizioni attive o passive, principali e accessorie, pertinenti al rapporto giuridico ceduto.

Dall'istruttoria condotta è stato possibile acclarare che:

- nel novembre 2023 la società Istante sottoscriveva Proposta di cessione/subentro chiedendo di subentrare nella titolarità delle 10 utenze mobili oggetto di istanza, già intestate alla XXX XXX XXX (codice cliente XXXXXX);

- la tariffa applicata alla società cedente per le 10 utenze mobili cedute era pari a € 30,00 a bimestre;

- a fronte della ricezione della fattura XXXXXXXXXXXX del 6/1/24 di € 1.511,93 (regolarmente saldata in data 26 gennaio 2024), l'Istante in data 13 febbraio 2024 (dunque entro 45 giorni della data di emissione della stessa) inviava all'Operatore pec di "Segnalazione di errata fatturazione" in cui contestava l'errore nella fatturazione degli importi relativi alle 10 SIM di cui era stata richiesta e ottenuta voltura dalla XXX XXX XXX e che, per accordi espliciti presi e confermati con l'agenzia Vodafone che aveva seguito la cessione, avrebbero dovuto essere cedute alle medesime tariffe e condizioni che avevano per il cliente precedente; in particolare, l'Istante evidenziava che la tariffa concordata e pagata dal cliente XXX XXX precedentemente alla voltura era di € 15,00 al mese per ogni sim (€ 30,00 a bimestre) e chiedeva pertanto il rimborso della differenza tra quanto pagato e quanto concordato;

- Vodafone replicava il 22 febbraio 2024 con pec dal seguente tenore: "Abbiamo provveduto ad inoltrare la sua segnalazione per la gestione della normalizzazione";

- alla ricezione delle successive fatture, l'Istante reiterava le proprie contestazioni, chiedendo anche l'invio di documentazione da cui si potesse ricavare la presenza di un accordo su tariffe diverse e maggiori rispetto a quelle applicate alla società cedente;

- in data 5 aprile 2024, l'Operatore riscontrava nei seguenti termini: "il 2 Aprile 2024 abbiamo ricevuto la sua richiesta di verifica di fatturazione; la informiamo che l'anomalia era stata già segnalata e gestita correttamente in data 28/03/24";

- il punto 7 del modulo di cessione/subentro sottoscritto dalla XXX XXX e dalla società cedente riporta quanto segue: "La cessione del contratto comporta l'attivazione in capo al Cessionario del piano tariffario del Cedente, fatto salvo il caso in cui detto piano non sia più disponibile. In questo caso, Vodafone attiverà al Cessionario un piano standard tra quelli disponibili alla data della cessione del contratto (piano che sarà comunicato via SMS, via e-mail o con altri mezzi idonei comunicati al Cedente da Vodafone) ed eventuali corrispettivi per recesso anticipato verranno addebitati al Cedente in un'unica soluzione";

- l'art. 6 delle Condizioni di Cessione, che costituiscono parte integrante del modulo sottoscritto, prevede che "Eventuali richieste di variazioni di servizi inerenti a piani tariffari o VAS (Servizi a Valore Aggiunto) relativi alla numerazione oggetto della cessione potranno essere richiesti dal Cessionario solo ed esclusivamente a cessione avvenuta, eccetto i servizi per i quali non è garantita la continuità tra Cedente e Cessionario". Ora, alla luce di tutto quanto sopra acclarato, considerato che non vi è in atti alcuna comunicazione dell'Operatore dalla quale desumere l'applicazione, per i servizi relativi alle 10 sim cedute, di tariffe diverse da quelle già applicate alla società cedente, né vi è in atti una richiesta in tal senso da parte della XXX XXX, si ritiene che

l'Operatore abbia illegittimamente ed erroneamente fatturato importi difforni da quanto concordato.

A seguito di richiesta di integrazione istruttoria, l'Istante ha provveduto ad allegare tutte le fatture ricevute da Vodafone per le sim oggetto di istanza nonché la contabile di pagamento dell'unica fattura saldata (n. XXXXXXXX del 26 gennaio 2024).

Da quanto acquisito si evidenzia che: le 10 sim sono state fatturate al costo di € 200,00 a bimestre; la fattura n. XXXXXXXX del 26 gennaio 2024 (la prima emessa in relazione alle sim oggetto di istanza) espone per ciascuna sim l'addebito di € 110,00, quale canone per i primi 33 giorni di attivazione (dal 30 novembre 2023 al 2 gennaio 2024); tutti gli altri addebiti presenti nelle fatture e relativi ad utenze diverse da quelle oggetto di istanza non sono stati contestati e risultano pertanto dovuti.

Alla luce di quanto accertato, e sulla base del corretto canone bimestrale di € 30,00 per sim, Vodafone sarà tenuta a:

rimborsare gli importi esposti dalla fattura n. XXXXXXXX del 26 gennaio 2024 e relativi alle utenze nn. XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX per la parte eccedente il canone bimestrale di € 30,00 (I.e.) per ciascuna sim, rapportato ai giorni di attivazione indicati nel documento contabile;

stornare dalle fatture nn. XXXXXXXX del 26 marzo 2024 (di € 2611,02 I.i.), XXXXXXXX del 28 maggio 2024 (di € 2611,02 I.i.), XXXXXXXX del 3 agosto 2024 (di € 1347,90 I.i.), e dalle fatture emesse e in emissione, gli importi relativi alle utenze nn. XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX per la parte eccedente il canone bimestrale di € 30,00 (I.e.) per ciascuna sim, rapportato ai giorni di attivazione indicati nei documenti contabili.

Infine, per le utenze mobili nn. XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX, o per le sole di esse ancora attive, Vodafone sarà tenuta ad applicare il canone bimestrale di € 30,00 sino a eventuale modifica contrattuale da comunicarsi secondo le modalità previste dalla legge.

DELIBERA

1. Si accoglie l'istanza presentata dalla società XXX XXX XXX nei confronti della società Vodafone S.p.a.

La società Vodafone S.p.a è tenuta a:

1) rimborsare gli importi esposti dalla fattura n. XXXXXXXX del 26 gennaio 2024 e relativi alle utenze nn. XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX per la parte eccedente il canone bimestrale di € 30,00 (I.e.) per ciascuna sim, rapportato ai giorni di attivazione indicati nel documento contabile;

2) stornare dalle fatture nn. XXXXXXXX del 26 marzo 2024 (di € 2611,02 I.i.), XXXXXXXX del 28 maggio 2024 (di € 2611,02 I.i.), XXXXXXXX del 3 agosto 2024 (di



€ 1347,90 I.i.), e dalle eventuali fatture successive emesse e in emissione, gli importi relativi alle utenze nn. XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX per la parte eccedente il canone bimestrale di € 30,00 (I.e.) per ciascuna sim, rapportato ai giorni di attivazione indicati nei documenti contabili;

3) applicare alle utenze mobili nn. XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX, o per le sole di esse ancora attive, il canone bimestrale di € 30,00 (I.e.) sino a eventuale modifica contrattuale da comunicarsi secondo le modalità previste dalla legge.

La società Vodafone s.p.a. è inoltre tenuta a ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dalla notifica alle parti.

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, 4 dicembre 2024

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Cesare Maria Gariboldi