



Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXX /
VODAFONE ITALIA SPA – PROCEDIMENTO
GU14/743170/2025.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

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 legge della Regione Liguria 25 marzo 2013 n. 8, “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

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 della Regione Liguria e il Comitato regionale per le comunicazioni liguri;

VISTO il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

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*”, e successive modificazioni;

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 l'istanza della Sig.ra XXXXXXXX, del 26/03/2025 acquisita con protocollo n. 0079196 del 27/03/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nella propria istanza l'utente ha descritto la vicenda dedotta in controversia nei termini che seguono:

[...] Fattura non dovuta [...]

Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l'istante ha presentato le seguenti richieste:

[...] annullamento fattura e indennizzo

Quantificazione rimborsi/indennizzi richiesti (in euro): 305.00 € [...]

2. La posizione dell'operatore

Nella propria memoria l'Operatore ha evidenziato quanto segue:

- I- -1.1 La Sig.ra XXXXX, con istanza prot. 78772 del 26.3.2025, ha chiesto l'avvio del procedimento per la definizione della controversia nei confronti di Vodafone Italia S.p.a. (di seguito Vodafone).

-1.2 Tale richiesta, in estrema sintesi, troverebbe fondamento nel comportamento antigiusuriero serbato dal gestore in merito al contratto avente codice cliente 7.1663470 ed all'asserita illegittimità dei costi di recesso e di attivazione addebitati.

- II - -2.1 Vodafone pone in rilievo, in riferimento alle contestazioni avanzate, la correttezza della fatturazione emessa ed oggetto di doglianza. Nel caso di specie, invero, si evidenzia che l'utente ha effettuato il recesso prima dei 24 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto avvenuta in data 14.2.2023.

Corre l'obbligo precisare, perciò, che detto 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 fatturazione emessa, per tutto ciò, appare corretta e dovuta a favore di Vodafone.

-2.2 Nel merito, poi, si eccepisce che in base a quanto stabilito dalla Delibera 194/2023/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. 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." -2.3 Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 1.123,08. * * * * * Per tutto quanto sin qui esposto Vodafone Italia S.p.a. 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 per i motivi esposti in narrativa. In via subordinata, infine, Vodafone richiede che nella denegata e sin da ora contestata ipotesi di accertamento di responsabilità, con conseguente condanna al pagamento di eventuale indennizzo, la somma oggetto di delibera venga stornata dall'importo totale insoluto, ad oggi pari all'importo di euro 1.123,08. Si allega: 1- proposta di abbonamento e relativo preventivo; 2- fattura insoluta.

Controdeduzioni alla memoria difensiva di Vodafone

Com'è noto non è sufficiente far firmare il contratto senza consegnare copia della documentazione contrattuale al cliente come statuito dall'art. 49

del DLGS 205/2006 (Codice del consumo) che dispone l'invalidità del contratto e fa incombere l'onere probatorio sul professionista!

Nel caso di specie, come confermato da Vodafone, in data 14/02/2023, un rappresentante della società telefonica, conosciuto dalla Sig.ra XXXXXX, come Sig. XXXXX, si è recato presso la sede della ditta XXXXXX.

Egli, dopo aver stipulato il contratto se né è andato ma non ha rilasciato copia contrattuale alla cliente, come comprovato dall'allegato 1 della stessa memoria difensiva di Vodafone che non contiene alcuna ricevuta di avvenuta consegna del plico, nonché da testimoni oculari.

E' evidente che la condotta del rappresentante di Vodafone ricade nella figura del contratto solo per adesione e/o potrebbe ricalcare un vizio doloso del consenso ex art. 1427 del Codice Civile, stante la rilevanza dell'omissione che ha impedito all'utente di prender cognizione dei contenuti contrattuali sfavorevoli adesso pretesi dalla controparte.

Ne consegue che tutte le contestazioni contenute nel reclamo dell'istante e successivamente nel ricorso sono ripetute nella presente memoria, risultando chiaramente infondata l'onerosa pretesa di Vodafone.

3. Replica dell'istante

Alla memoria dell'Operatore l'istante ha replicato con nota del seguente tenore:

[...] Com'è noto non è sufficiente far firmare il contratto senza consegnare copia della documentazione contrattuale al cliente come statuito dall'art. 49 del DLGS 205/2006 (Codice del consumo) che dispone l'invalidità del contratto e fa incombere l'onere probatorio sul professionista!

Nel caso di specie, come confermato da Vodafone, in data 14/02/2023, un rappresentante della società telefonica, conosciuto dalla Sig.ra XXXXXX, come Sig. XXXX si è recato presso la sede della ditta XXXXXX.

Egli, dopo aver stipulato il contratto se né è andato ma non ha rilasciato copia contrattuale alla cliente, come comprovato dall'allegato 1 della stessa

memoria difensiva di Vodafone che non contiene alcuna ricevuta di avvenuta consegna del plico, nonché da testimoni oculari.

E' evidente che la condotta del rappresentante di Vodafone ricade nella figura del contratto solo per adesione e/o potrebbe ricalcare un vizio doloso del consenso ex art. 1427 del Codice Civile, stante la rilevanza dell'omissione che ha impedito all'utente di prender cognizione dei contenuti contrattuali sfavorevoli adesso pretesi dalla controparte.

Ne consegue che tutte le contestazioni contenute nel reclamo dell'istante e successivamente nel ricorso sono ripetute nella presente memoria, risultando chiaramente infondata l'onerosa pretesa di Vodafone. [...]

4. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte devono essere respinte come di seguito precisato.

Si rileva preliminarmente che il contratto allegato in atti risulta essere stato validamente sottoscritto dall'istante in data 14 febbraio 2023, circostanza che attesta la sua presa visione contestuale all'apposizione della firma.

La sottoscrizione del contratto da parte dell'utente includeva l'accettazione delle condizioni generali di contratto, tra cui la clausola relativa alla durata contrattuale minima di 24 mesi e alla correlata scontistica.

Dalla documentazione agli atti, risulta che l'istante abbia effettuato la migrazione verso altro operatore, in data 1 giugno 2024, quindi anticipatamente rispetto al periodo stabilito contrattualmente.

Inoltre, non è dato atto di alcun reclamo o segnalazione di disservizi da parte dell'utente prima della decisione di cambiare operatore, pertanto la decisione dell'istante è unilaterale.

La legge 40/2007 – applicabile anche agli utenti business nel caso di sottoscrizione di contratti per adesione – ha stabilito che, in caso di recesso anticipato, l'operatore possa addebitare solo i costi effettivamente sostenuti per gestire la pratica di recesso; tuttavia, la giurisprudenza del Consiglio di Stato (sentenza n. 1442/2010) ha reputato legittima la pratica commerciale che subordina l'applicazione di uno sconto o di una promozione tariffaria all'impegno dell'utente di non esercitare il recesso prima di un certo termine: in sostanza, al fine di godere dei vantaggi connessi alla promozione, l'utente rinuncia al diritto di recesso per un periodo concordemente predeterminato, normalmente pari a 12, 24 o 30 mesi

Considerando dunque che l'utente ha sottoscritto e accettato le condizioni contrattuali, inclusa la clausola sulla durata minima e i costi conseguenti al recesso anticipato, e dato che la sua decisione di cambiare operatore è stata unilaterale e non motivata da disservizi, la fatturazione dei costi contestati appare legittima.

Per quanto riguarda la richiesta di annullamento della fattura, la stessa non può essere accolta, non risultando, la linea oggetto del procedimento, impattata da alcuna manovra di modifica unilaterale del contratto messa in atto dal gestore per la quale è previsto il recesso in esenzione spese. In tutti gli altri casi le spese che il gestore affronta per la disattivazione del servizio o per il trasferimento di utenza sono ammesse e regolamentate dall'Autorità.

Per i motivi sopra esposti si ritiene pertanto di rigettare l'istanza in esame per difetto di competenza.

DELIBERA

Articolo 1

1. Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, in merito all'istanza avanzata da XXXXXX il Comitato delibera il RIGETTO dell'istanza come sopra specificato.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale 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 entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

IL SEGRETARIO
Josè Scanu

IL PRESIDENTE
Dott. Manfredi Maglio

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)