

DELIBERA N. 16 - 2025

**XXX/ VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/535320/2022)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 28/05/2025;

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 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 29/06/2022 acquisita con protocollo n. 0203819 del 29/06/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

“Abbiamo tentato una conciliazione con protocollo numero UG 515460/2022 conclusa con un mancato accordo. Dopo anni di permanenza in Vodafone abbiamo deciso di accettare una proposta migliore da parte di un altro operatore che comprendeva il passaggio di tutte le nostre numerazioni mobili. Vodafone ci ha però fatturato costi per 1.804.43 inerenti a loro dire a disattivazione di servizio Babylon, servizio che noi non abbiamo mai richiesto. Dopo diverse telefonate e PEC al servizio clienti ci hanno risposto che in realtà si tratta di costi per recesso anticipato. Noi però teniamo a precisare che siamo stati clienti Vodafone ininterrottamente per molti anni, più di 24 e comunque non troviamo giusto pagare la disattivazione di un servizio che non abbiamo mai richiesto e di cui non ci hanno mai informato”.

Richieste: storno totale o almeno in parte dei costi di disattivazione del servizio Babylon pari a € 1.804.43”.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, con memoria del 05/08/2022, rappresenta quanto segue:

“La XXX., con istanza prot. 203819 del 29.6.2022, ha chiesto l'avvio del procedimento per la definizione della controversia nei confronti di Vodafone Italia S.p.a. (di seguito Vodafone). Tale richiesta, in estrema sintesi, troverebbe fondamento nel comportamento antigiusuriero serbato dal gestore in merito al contratto avente codice cliente XXX ed all'asserita illegittimità dei costi di recesso e di attivazione addebitati. 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. Corre l'obbligo precisare, perciò, che detto importo contestato 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. Nel merito, poi, si rileva che il corrispettivo contestato è stato richiesto da Vodafone a termini di condizioni generali di contratto ove è previsto espressamente in relazione al servizio yourdrive powered by Babylon che "Art 3. Conclusione del Contratto e corrispettivi. L'accordo si perfezionerà a seguito della sottoscrizione da parte del Cliente della richiesta di attivazione del servizio unitamente alla adesione al Contratto Principale. Il Servizio verrà poi attivato a seguito della creazione, da parte del Cliente, di un'utenza con le apposite credenziali di accesso di cui all'art 2. Vodafone, a fronte dell'erogazione del Servizio YourDrive powered by Babylon potrà: a) chiedere al cliente, a titolo di corrispettivo per la licenza un importo da pagarsi una tantum ovvero in più rate. Tali importi saranno calcolati su base mensile ed addebitati direttamente nella fattura relativa al servizio di telefonia e/o di accesso ad Internet fornito da Vodafone secondo le modalità previste dal contratto Principale. b) Vodafone potrà cedere la licenza del Servizio YourDrive Powered by Babylon, senza previsione di un corrispettivo una tantum o a rate, subordinandola al raggiungimento di una predeterminata soglia di traffico prepagato o postpagato. La soglia di traffico da raggiungere è pari all'importo corrispondente a 24 (ventiquattro) mesi del canone del Contratto Principale. La medesima soglia sopra indicata potrà altresì essere raggiunta mediante l'acquisto di ulteriori servizi offerti da Vodafone, anche diversi dai mesi automatici previsti dal Contratto Principale. Il Cliente prende atto e accetta che: • nel caso in cui il Servizio sia stato erogato a patto di raggiungere un determinato ammontare di traffico, il mancato pagamento dello stesso da parte del Cliente, al momento del recesso da tale Servizio o dal Contratto Principale, comporterà la perdita del beneficio sul costo della licenza. Il Cliente, quindi, sarà tenuto a pagare un importo forfetario a titolo di conguaglio sul corrispettivo per il Servizio" (all. 1). Si eccepisce, poi, che in base a quanto stabilito dalla Delibera 390/2021/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." Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente attivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto. 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".

L'istante non ha replicato.

3. Motivazione della decisione

Nel rito.

In via preliminare va rigettata l'eccezione di inammissibilità avanzata dal gestore in ordine alla richiesta di risarcimento del danno in quanto non risulta avere l'utente avanzato richieste in tal senso.

L'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'articolo 14 del "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi" di cui all'allegato B alla delibera Agcom n. 358/22/ CONS ed è, pertanto, proponibile ed ammissibile.

Nel merito.

Alla luce delle risultanze istruttorie, la richiesta formulata dalla parte istante può trovare accoglimento, per le motivazioni di seguito espresse.

Nel caso di specie l'utente contesta i costi di disattivazione del servizio Babylon, fatturati per un importo di euro 1.804,43, a seguito di migrazione delle sim mobili ad altro operatore, sostenendo, in primis, che il suddetto servizio non è stato mai richiesto, né lui ne è stato mai informato e, soprattutto perché, trattandosi, come poi emerso, di costi per recesso anticipato, sostiene di essere stato cliente Vodafone da molti anni, sicuramente più di 24 mesi.

L'operatore, di contro, conferma la correttezza della fatturazione, specificando che trattasi di costi per recesso anticipato, correttamente addebitati avendo l'utente effettuato il recesso prima dei 24 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto.

Si evidenzia innanzitutto che secondo la consolidata giurisprudenza compete all'operatore dimostrare l'equivalenza tra importi fatturati a titolo di recesso anticipato e costi effettivamente sostenuti per la gestione della procedura di disattivazione, ai sensi dell'art. 1, comma 3, della L. 40/2007.

Il conto telefonico costituisce, infatti, solo un atto unilaterale di natura contabile, che si limita a rappresentare una certa situazione secondo la conoscenza e il convincimento dell'operatore, restando, dunque, rettificabile in caso di divergenza con i dati reali.

Ne consegue che sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base delle fatture emesse, nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass., sent. n. 10313/2004).

Difatti, qualora l'operatore non abbia debitamente giustificato il dettaglio dei costi sostenuti nell'ambito delle operazioni di disattivazione, come nella fattispecie in esame, si ritiene che il relativo importo non sia dovuto e il fatto che tale voce sia eventualmente riconducibile a una espressa previsione contrattuale, ovvero a una esplicita informativa, resa nella brochure dell'offerta commerciale relativa al contratto sottoscritto, non legittima di per sé l'addebito, (cfr. Det. 96/18/DTC).

Nel caso di specie, oltretutto, non essendo stato allegato il contratto, non è dato conoscere alcun riferimento sulla data di stipula dello stesso, né tantomeno sui contenuti in esso previsti e sottoscritti; di conseguenza le eccezioni di parte istante, non venendo smentite in maniera comprovata dall'operatore, (che avrebbe potuto produrre la documentazione contrattuale unitamente alle memorie, invece di limitarsi a pure asserzioni), devono essere ritenute credibili.

Analogamente non è stata dimostrata nemmeno la congruità delle somme richieste rispetto ad eventuali vantaggi tariffari goduti o ad agevolazioni di prezzo applicate né che le predette somme siano eque e proporzionate al valore del contratto e alla durata residua della promozione offerta, come previsto dalla delibera Agcom n. 487/18/CONS.

In conseguenza di quanto precede, l'istante ha pertanto diritto allo storno/rimborso dei costi di disattivazione del servizio Babylon, pari ad € 1.804,43.

DELIBERA

La società Vodafone Italia SpA (Ho Mobile – TeleTu), in persona del legale rappresentante pro tempore, in accoglimento dell'istanza presentata da CLL Srl, è tenuta a:

- Stornare/rimborsare i costi di disattivazione del servizio Babylon, pari ad € 1.804,43.

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, 28 maggio 2025

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli