DELIBERA N. 175/2024/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX/Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu)

(GU14/692954/2024)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 17 dicembre 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 modificato 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*", di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*", in particolare l'art. 30, e il "*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*" (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: "*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*";

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome,

conforme al testo approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni al Comitati Regionali per le comunicazioni tra L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana" sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del Settore "*Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione*", con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l'istanza della società XXX, del 19/07/2024 acquisita con protocollo n. 0200158 del 19/07/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Parte istante, titolare di un contratto *affari* di cui al codice cliente n. 7.175xxxx, contesta all'operatore Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) di seguito, per comodità, Vodafone, l'applicazione di costi non dovuti a seguito della risoluzione contrattuale effettuata a seguito di *ius variandi*, nonché gli addebiti fatturati dopo il cambio operatore.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- titolare di un contratto con Vodafone riceveva una comunicazione di modifica unilaterale delle condizioni di contratto con la "*fattura numero AP0897xxxx del 27/05/2023*";
- in data 14 luglio 2023 inviava all'indirizzo modificaCGC.azienda@vodafone.pec.it una comunicazione a mezzo PEC, con la quale informava dell'intenzione di "*avval[ersi] del passaggio ad altro operatore senza addebito di penali come da (...) comunicazione per modifiche unilaterali contrattuali (aumento tariffe sim) ... non accettate*".
- "*Peraltro con comunicazione del 10.10.2023 la società esercitava la facoltà di continuare a pagare i terminali fatturati mediante rateizzazione, come da documenti che Vi allego (docc. 2-2bis)*".

- "*A far data dal 27.10.2023, la società migrava presso altro gestore telefonico con cessazione di tutti i servizi precedentemente con (...) intercorsi [con Vodafone]*".
- Riceveva, tuttavia, "*le fatture di seguito indicate (...):*
    - *Fattura n. AP1955xxxx del 29.11.2023 relativa la periodo dal 24.9.2023 al 23.11.2023 pari ad euro 7.873,53 scaduta il 19.12.2023 e regolarmente pagata (doc. 3).*
    - *Fattura n. AQ0090xxxx del 27.01.2024 relativa la periodo dal 24.11.2023 al 23.01.2024 pari ad euro 2.053,58 scaduta il 16.02.2024 e regolarmente pagata (doc. 4)".*
- Con riferimento alla fatturazione emessa, contestava gli importi a titolo di costi fissi per il periodo successivo al cambio operatore. Per lo stesso motivo riteneva illegittimo l'addebito relativo al "*contributo Google Workspace (125 licenze) pari ad euro 1.216,13 oltre iva al 22%, chiesto per il periodo dal 01.10.2023 al 30.10.2023 di cui alla fattura doc. 3, [da ridurre] in proporzione posto che a decorrere dal 05.10.2023 i domini sono passati ad altro gestore*". Parimenti contestava i "*contributi Worry Free services (...) non sono dovuti in quanto relativi al periodo dal 01.11.2023 al 31.12.2023 quando non era più in vigore alcun contratto tra le parti*".
- Inoltre disconosceva *"I costi variabili richiesti in entrambe le fatture [Fattura n. AP1955xxxx del 29.11.2023 e Fattura n. AQ0090xxxx del 27.01.2024] a titolo di "Conguaglio licenza YourDrive" e a titolo di "Conguaglio Mobile Babylon", per un ammontare complessivo di euro 3.196,52 oltre iva al 22% e così per euro 3.899,75 non sono dovuti non essendo riconducibili ad alcun servizio concordato tra le parti o mai goduto; invero tali costi sono privi di alcuna giustificazione contrattuale e non sono mai stati da Voi richiesti in corso di rapporto".*
- Con PEC del 28 marzo 2024, inviata per il tramite del legale, nel contestare i fatti sopraindicati, chiedeva il rimborso degli importi considerati illegittimi.
- In data 16 aprile 2024 l'operatore Vodafone rispondeva in maniera non adeguata al reclamo predetto e con nuova PEC del 18 aprile 2024 la parte istante, per il tramite del legale, evidenziava che l'operatore non aveva "*infatti dato un puntuale riscontro in merito alle questioni tutte sollevate, argomentando in maniera generica e del tutto incomprensibile*". *Contestava, altresì (...) la fattura ultima ricevuta (...), la n. AQ0329xxxx del 28.03.2024 per le stesse ragioni di cui al reclamo*". Insisteva "*dunque per l'annullamento delle tre fatture impugnate con emissione di nota di credito*".
- *"contestava [quindi] l'addebito di costi relativi a servizi non concordati e di costi successivi alla risoluzione del contratto e alla disabilitazione di due soluzioni digitali. le bollette depositate sono 4, le prime 2 pagate le seconde due no (la quarta è stata parzialmente rettificata dall'operatore per aver duplicato i costi erroneamente)".*

In data 4 luglio 2024 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Vodafone tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

i) *"Annullare le fatture: n. AP1955xxxx del 29.11.2023 relativa la periodo dal 24.9.2023 al 23.11.2023, n. AQ0090xxxx del 27.01.2024 relativa la periodo dal 24.11.2023 al 23.01.2024, n. AQ0329xxxx del 28.03.2024 relativa la periodo dal 24.01.2024 al 23.03.2024, n. AQ0535xxxx del 29/05/2024 relativa al periodo dal 24.03.2024 al 23.05.2024 mediante lo storno delle stesse nonché l'annullamento di quelle successive emittende";*
ii) *"Emissione delle relative note di credito e rimborso degli importi pagati e non dovuti come indicati in reclamo e più precisamente: 1.- la fattura n. AP1955xxxx del 29.11.2023 deve essere epurata di tutti i costi variabili e ridotta relativamente ai costi addebitati dopo la cessazione del contratto come indicati in reclamo";*
iii) *"la fattura n. AQ0090xxxx del 27.01.2024 deve corrispondere integralmente ad una speculare nota di credito non essendo dovuto nulla di quanto richiesto";*
iv) *"le fatture n. AQ0329xxxx e n. AQ0535xxxx (parzialmente stornata per una duplicazione di costi) devono essere epurate dei costi addebitati a seguito della disattivazione della soluzione digitale Worry Free Services".*

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore Vodafone, nel corso del contraddittorio, con nota del 23 settembre 2024, ha "*evidenzia[to] l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore del Sig. xxx e nella fatturazione emessa".*

L'operatore ha, inoltre, rappresentato che "*invero, l'odierna esponente pone in rilievo di aver applicato correttamente le condizioni contrattuali pattuite ed esplicate nelle proposte di abbonamento accluse alla presente memoria difensiva (all. 1). Priva di rilievo giuridico, pertanto, appare la domanda di storno e di rimborso delle fatture avanzata dall'istante. A ciò si aggiunga che, in virtù di quanto previsto dalle condizioni generali di contratto, le singole fatture emesse possono essere comunque contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione (all. 2)".*

Inoltre, la società Vodafone ha richiamato che, "*[i]n assenza di contestazioni, quindi, la fattura si intende accettata da parte dell'utente, come peraltro ribadito nella recentissima Delibera 29 del 4.5.2022, emessa dal Corecom Veneto, la quale ha precisato che: "l'utente, qualora avesse voluto far valere il proprio diritto, avrebbe dovuto inviare formale contestazione entro 45 giorni dall'emissione della fattura, come previsto dalle Condizioni generali di Contratto, per consentire all'operatore di svolgere eventuali attività necessarie per la verifica la rettifica del conto telefonico. In assenza di tale reclamo quindi la fattura dovrà intendersi accettata dall'utente."*

L'operatore ha proseguito, evidenziando *"l'infondatezza della domanda nel caso di reclami tardivi. In tal caso, difatti, non è possibile produrre i dettagli del traffico*

telefonico e dati che possono giustificare la legittimità degli addebiti in fattura e dimostrare l'effettuazione di traffico, concretandosi in tal modo una lesione del diritto di difesa del gestore. Infatti, per motivi legati alla tutela della riservatezza dei dati, gli stessi possono essere conservati per un periodo di tempo non superiore ai sei mesi. Agcom, del resto, si è espressa recentemente in tal senso, con la determina n. 49/15/DIT la quale ha statuito, in aderenza a quanto disposto dall'art. 123 del codice della Privacy, che: "gli operatori telefonici, in presenza di una contestazione scritta possono conservare il traffico relativo all'ultimo semestre, e pertanto, dovendo consentire agli stessi l'esercizio pieno del proprio diritto di difesa, le uniche fatture che possono essere prese inconsiderazione sono quelle relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo". Fondamentale, quindi, si rivela essere il reclamo il quale ha la funzione, allo stesso tempo, di contestazione per l'utente e di avvertimento verso il Gestore al fine di permettergli le verifiche del caso e, se dovuti, gli eventuali rimborsi o storni. Parimenti rilevante è il diritto di difesa dell'operatore, costituzionalmente garantito come per ogni soggetto il quale non deve essere in nessun caso leso. Per permettere, quindi, 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. Per completezza, inoltre, sempre in tema di reclamo, è opportuno ribadire che, in forza di quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto di Vodafone, l'utente ha in ogni caso l'onere di presentare reclamo per addebiti non riconosciuti entro 45 giorni dal ricevimento della fattura, al fine di permettere all'operatore gli opportuni controlli. In tal senso, invero, si sono, altresì, espressi il Tribunale di Milano ed il Tribunale di Roma, rispettivamente, con le sentenze n. 12054/12 e n. 9292/12, considerando come accettate le fatture non contestate".

Vodafone ha anche ritenuto opportuno, "*[p]er mera compiutezza difensiva, (...) riafferma[re] che la presenza di reclami e segnalazioni su disservizi o altro assume, infatti, un peso dirimente ai fini dell'accoglimento delle istanze. Ci si riporta sul punto all'esaustiva raccolta di pronunce dell'Agcom che corroborano l'orientamento ormai consolidato secondo cui gli indennizzi – laddove accertata la responsabilità del gestore – vanno riconosciuti a partire dalla prima segnalazione provata agli atti dalla parte istante (Delibere n. 38/12/CIR, n. 22/13/CIR, n. 89/15/CIR, n.65/15/CIR, n. 22/16/CIR). 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 5.6.2017del 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."

Vodafone, infine, ha precisato che *"ad ogni buon conto, che la decisione assunta dalla XXX di interrompere del tutto il pagamento delle ultime cinque fatture emesse 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 (all. 3). Quanto sopra è affermato dalla delibera AGCOM 664/06/CONS, laddove esplicitamente si assume che "[...] L'utente che ha presentato formale reclamo all'operatore in merito all'addebito di un singolo bene o servizio, anche supplementare, può sospendere il pagamento fino alla definizione della procedura di reclamo. L'utente è comunque tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione.". Tale principio, inoltre, come noto, è stato più volte ribadito anche dalla recente giurisprudenza. In particolare, la recentissima sentenza n. 2436/17 - resa dal Tribunale di Roma in analogo giudizio incardinato da un altro utente nei confronti di Vodafone - ha affermato il principio per cui "Il rifiuto [di pagare le fatture] non poteva, tuttavia essere giustificato, come lo stesso XXXX assume, a compensazione dei disagi fino a quel momento sopportati, per i quali pure si accingeva a reclamare l'indennizzo nel procedimento amministrativo ed i maggiori danni davanti all'Autorità Giudiziaria. Invero, la mera riduzione di funzionalità della linea telefonica avrebbe giustificato esclusivamente una iniziativa giudiziaria per il proporzionale accertamento della minore utilizzabilità della linea telefonica e eventualmente del conseguente pregiudizio, ma non lo autorizzava a procedere in via di autotutela al rifiuto di pagare l'intero corrispettivo della somministrazione, eccezionalmente ammesso solo in caso di totale inadempimento, a mente dell'art. 1460 c.c., pure in presenza di contratto che lo obbligava al pagamento delle fatturazioni senza riserve".*

Nel merito, poi, l'operatore ha eccepito *"che 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. 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".

La società Vodafone, infine, *"rileva di aver regolarmente inviato apposite note informative al cliente confermando la correttezza della fatturazione emessa (all. 4)".*

La società Vodafone ha rilevato che *"sotto il profilo amministrativo e contabile (...) l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 1.060,98".*

La predetta società ha, infine, concluso *"reitera[ndo] le eccezioni più sopra indicate, contestando, altresì, le affermazioni dell'utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e rimborso con consequenziale, integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa".*

L'operatore ha allegato, a supporto della propria posizione, la risposta del 16 aprile 2024 al reclamo dell'istante, della quale si riporta il testo:

"*Gentile Avvocato xxx,*

facciamo seguito alla Sua missiva del 28 marzo u.s. e alle verifiche finora effettuate sui nostri sistemi, per informarLa di non aver riscontrato anomalie per quanto segnalato e le confermiamo, pertanto, la correttezza delle fatture AP1955xxxx del 29 novembre 2023 e AQ0090xxxx del 27 gennaio 2024.

Nel merito ci preme evidenziare che:

- *la comunicazione relativa alla modifica delle condizioni contrattuali dei piani tariffari per SIM Voce e Dati e/o Solo Dati e/o M2M dei clienti Business, è contenuta nella fattura AP0897xxxx del 27 maggio 2023 e riporta la seguente precisazione: "La informiamo che, ai sensi dell'art. 98 septies decies, comma 5 del Decreto legislativo 1° agosto 2003 n. 259, della Delibera 519/15/CONS e delle Condizioni Generali di Contratto, potrà esercitare il diritto di recesso o passare ad altro operatore senza penali né costi di disattivazione entro 60 giorni dal ricevimento della presente, specificando come causale del recesso "Modifica delle condizioni contrattuali".*

Le sim oggetto di modifica contrattuale ed appartenenti alla Sua Assistita sono state esportate/disattivate dopo i 60 giorni previsti, quando ormai gli sconti applicati erano decaduti.

- *I piani Zero e Mobile Confort prevedono l'attivazione del servizio di Ricarica Mensile Automatica sulla singola sim con addebito bimestrale in fattura. Non è pertanto previsto il frazionamento del canone;*
- *la Sua Assistita ha richiesto la disattivazione delle soluzioni digitali Worry Free Services e G-Suite con PEC del 10 ottobre 2023. Nel merito precisiamo che la disattivazione prevede il blocco del rinnovo, il servizio resta attivo ed utilizzabile fino alla data di scadenza del vincolo. Nel caso specifico la data di scadenza è il 23 maggio 2025 per la Worry Free Services, mentre il servizio di G-Suite è stato disattivato in data 30 ottobre 2023;*

Le ricordiamo inoltre che, ad oggi, la situazione amministrativa della Sua Assistita risulta la seguente:

Fattura AQ0329xxxx Data Emissione 28/03/2024 Data Scadenza 17/04/2024 Importo€ 453,66 Importo Insoluto€ 453,66

Ciò premesso, in un'ottica puramente conciliativa, ci rendiamo disponibili ad effettuare quanto

segue:

- *emissione di una nota di credito a storno totale della fattura AQ0329xxxx del 28 marzo 2024 di € 453,66, attualmente insoluta, e storno della fattura di prossima emissione;*
- *disattivazione eccezionalmente immediata della soluzione digitale Worry Free Services.*

La presente proposta non costituisce riconoscimento alcuno sia del fatto storico che della fondatezza delle pretese rivendicate e deve intendersi revocata e priva di effetti se non perverrà accettazione scritta della stessa non modificata in alcuna sua parte, all'indirizzo pec business.complaint.service@pec.vodafone.it entro 10 giorni dalla data della presente, termine decorso il quale la nostra offerta si intenderà rifiutata. […]"

3. La replica dell'istante.

La parte istante, per il tramite del legale, nel corso del contraddittorio, con nota del 10 ottobre 2024, ha preliminarmente ritenuto opportuno procedere ad una "*breve ricostruzione delle ragioni del reclamo"*, evidenziando che "*le contestazioni formulate dalla ricorrente per ogni singola fattura impugnata che sono rimaste peraltro prive di trattazione da parte*" di Vodafone.

Al riguardo ha puntualizzato che *"alla data di deposito della predetta istanza trattasi di 6 fatture successive alla regolare disdetta ai contratti tutti inviati dalla ricorrente e regolarmente recepita dall'Operatore*".

Con riferimento alle *"Contestazioni comuni alle due fatture AP1955xxxx del 29.11.2023 e n. AQ0090xxxx del 27.01.2024",* ha evidenziato quanto segue:

- *Per entrambe le due fatture su indicate sono stati espressamente contestati i costi variabili richiesti a titolo di "Conguaglio licenza YourDrive" e a titolo di "Conguaglio Mobile Babylon", per un ammontare complessivo di euro 3.196,52 oltre iva al 22% e così per euro 3.899,75. Detti costi non sono dovuti non essendo riconducibili ad alcun servizio concordato tra le parti né mai goduto; invero tali costi sono privi di alcuna giustificazione contrattuale e non sono mai stati richiesti in corso di rapporto come si evince per esempio da una delle ultime fatture emesse e prodotte (è stata prodotta la fattura n. AP0897xxxx del 27 maggio 2023 a titolo esemplificativo).*
- *I costi si intendono tutti impugnati e se ne chiede l'integrale restituzione in quanto indebitamente pagati dall'utente.*
- *Su tali contestazioni controparte nulla eccepisce ed anzi produce documentazione contrattuale dalla disamina della quale non emerge alcun accordo su detti servizi.*
- *Né gli stessi sono stati proposti e accordati in un secondo momento rispetto alla stipula del contratto posto che in tal caso la società utente avrebbe dovuto ricevere nel rispetto della clausola n. 2.5 dell'allegato 2 ex adverso prodotto una specifica comunicazione che nella fattispecie per cui è causa non è stata prodotta.*
- *A riprova che detti servizi sono stati richiesti per la prima volta dopo la cessazione del rapporto contrattuale del tutto illegittimamente.*
- *I costi variabili impugnati richiesti a titolo "Conguaglio licenza YourDrive" e a titolo di "Conguaglio Mobile Babylon", sono poi costi spropositati rispetto ai canoni mensili regolarmente fatturati e saldati, non sono riconducibili a nessun servizio concordato con l'utente (la circostanza è confermata dagli stessi documenti prodotti dalla Vodafone) e non sono dovuti. Piuttosto questi costi sembrerebbero essere delle vere e proprie penali, presentate in modo ambiguo all'utente, creando confusione e senza consentirne la chiara individuazione.*
- *Peraltro ricevuta la comunicazione di modifica delle condizioni economiche contenuta nella fattura n. AP0897xxxx del 27 maggio 2023, la società utente nel termine dei 60 giorni esercitava il proprio diritto di recesso con pec del 14.07.2023 (allegato 1).*
- *Nella detta pec si legge testualmente che "(...) con la presente ci avvaliamo del passaggio ad altro operatore senza addebito di penali come da vostra comunicazione per modifiche unilaterali contrattuali (aumento tariffe sim) da noi non accettate. Comunicazione ricevuta con vostra fattura n. AP0897xxxx del 27/05/2024. Alleghiamo documenti di identità dei legali rappresentanti".* La pec è stata regolarmente ricevuta.
- *Peraltro sotto un profilo giuridico va richiamata la legge Bersani 40/2007 che ha statuito che il recesso o il trasferimento ad altro gestore debbano avvenire senza vincoli temporali e senza addebito di costi ingiustificati. Ne consegue, che qualsiasi clausola presente tra le condizioni contrattuali, che vada in contrasto*

con le disposizioni del Decreto Bersani, sia da ritenersi nulla, a maggior ragione per le cd. penali per recesso anticipato, che sono pertanto da considerarsi a tutti gli effetti illegittime.

- *Il modus operandi qui denunciato è stato già trattato ed esaminato in sede Corecom. Sul punto si richiamano ad esempio i principi già enunciati dal Corecom Sicilia con la Delibera n. 23 del 24.02.2022 allegata agli atti ai quali ci si richiama integralmente a fronte dell'analogia delle due fattispecie (allegato 10).*
- *L'importo da restituire rispetto ai costi impugnati nelle due fatture è pari ad euro 3.196,52 oltre iva al 22%."*

Con riferimento alla "*Fattura n. AP1955xxxx del 29.11.2023 relativa la periodo dal 24.9.2023 al 23.11.2023 pari ad euro 7.873,53 scaduta il 19.12.2023 regolarmente pagata"* ha contestato quanto segue:

- *"L'importo di euro 788,00 oltre Iva al 22%, chiesto a titolo di costi fissi nella fattura in esame per il bimestre 24.9.2023 -23.11.2023 va ridotto nella misura di metà in quanto non dovuto nel periodo dal 27.10.2023 al 23.11.2023 successivo alla risoluzione del contratto. A far data dal 27.10.2023, infatti, la società migrava presso altro gestore telefonico con cessazione di tutti i servizi precedentemente intercorsi. L'importo da restituire è pari ad euro 394,00 oltre iva al 22%. Su questo motivo di impugnazione della fattura Vodafone spa nulla dice e non assume nessuna difesa".*
- *"I contributi per la G Suite (125 licenze) pari ad euro 1.216,13 oltre iva al 22%, chiesto per il periodo dal 01.10.2023 al 30.10.2023 di cui alla fattura in esame, va anch'esso ridotto in proporzione posto che a decorrere dal 10.10.2023 i domini sono passati ad altro gestore (come da documento allegato)".*
- *"Su questo punto Vodafone srl nella fase stragiudiziale antecedente la procedura di definizione e in sede di istanza di conciliazione (UG/680385/2024) ha confermato la disattivazione della G-Suite avvenuta con PEC del 10 ottobre 2023 (vedasi il riscontro al reclamo di Vodafone del 16.04.2024 che per comodità si riallega) ma non ha riconteggiato il dovuto maturato eventualmente solo fino al 10.10.2023 (e non fino al 30.10.2023). L'importo da restituire è pari ad euro 810,00 oltre iva al 22%. Peraltro nelle proprie controdeduzioni su questo punto nulla eccepisce l'operatore".*

Con riferimento alla *"Fattura n. AQ0090xxxx del 27.01.2024 relativa la periodo dal 24.11.2023 al 23.01.2024 pari ad euro 2.053,58 scaduta il 16.02.2024 regolarmente pagata"* la parte istante ha dedotto che:

- "*I contributi Worry Free services di cui alla fattura in esame pari ad euro 246,40 oltre iva al 22%, non sono dovuti in quanto relativi al periodo dal 01.11.2023 al 31.12.2023 quando non era più in vigore alcun contratto tra le parti e i domini erano passati ad altro gestore con effetto quantomeno dal 10.10.2023*".

- "*Su questo punto come sopra chiarito, Vodafone ha infatti ammesso la disattivazione delle soluzioni digitali Worry Free Services e G-Suite avvenuta con PEC del 10 ottobre 2023 ritenendo assurdamente che ciò avesse comportato solo la disattivazione della G Suite ma non della Worry Free Services attiva fino al 23.05.2025. Questa difesa contesta recisamente quanto sopra: non si comprende infatti per quale ragione la disattivazione formalizzata dall'operatore per entrambe le soluzioni digitali abbia comportato solo il blocco della G Suite e non anche della Worry Free Services*".
- "*Questa fattura va integralmente stornata con emissione di nota di credito di pari importo anche per la ragione di cui al punto*" precedente.
- *"Peraltro nelle proprie controdeduzioni su questo punto nulla eccepisce l'operatore".*

Con riferimento alla "*Fattura n. AQ0329xxxx del 28.03.2024 relativa la periodo dal 24.01.2024 al 23.03.2024 pari ad euro 453,66 scaduta il 17.04.2024 non pagata"*

- "*Nella fattura vengono richiesti i contributi Worry Free services per euro 246,40 oltre iva al 22%, ma tali importi non sono dovuti in quanto relativi al periodo dal 01.01.2024 al 29.02.2024 quando non era più in vigore alcun contratto tra le parti*".
- "*Su questo punto Vodafone sostiene che la disattivazione delle soluzioni digitali Worry Free Services e G-Suite avvenuta con PEC del 10 ottobre 2023 ha comportato solo la disattivazione della G Suite 30 ottobre 2023 ma non della Worry Free Services rispetto alla quale avrebbe bloccato solo il rinnovo restando però attiva l'applicazione fino al 23.05.2025*." La parte istante ha ribattuto in merito tale circostanza, chiedendosi il perché di una disattivazione incompleta, atteso che "*la disattivazione delle soluzioni digitali comporta il blocco e la disattivazione del servizio; quanto avvenuto per G Suite deve avvenire anche per la Worry Free Services*".

Con riferimento alla "*Fattura n. AQ0535xxxx del 29/05/2024 relativa al periodo dal 24.03.2024 al 23.05.2024 pari ad euro 453,66 (poi ricalcolata da Vodafone in euro 303,66) scaduta il 18.06.2024 non pagata*", parte istante ha replicato quanto di seguito indicato:

- "*Nella fattura vengono richiesti i contributi Worry Free services ma tali importi non sono dovuti per le ragioni già indicate al punto (...) che precede: il periodo di fatturazione è successivo alla disattivazione del servizio*".

Con riferimento alla "*Fattura n. AQ0711xxxx del 28/07/2024 relativa al periodo dal 24.05.2024 al 23.07.2024 pari ad euro 303,66 scaduta il 17.08.2024 non pagata"* ha sottolineato che:

- "*Nella fattura vengono richiesti i contributi Worry Free services ma tali importi non sono dovuti per le ragioni già indicate al punto (...) che precede: il periodo di fatturazione è successivo alla disattivazione del servizio*".

Parte istante ha proseguito con l'evidenziare che *"[l]a difesa dell'operatore si limita ad un unico punto: le fatture contestate non sarebbero state impugnate nei 45 giorni dalla loro ricezione (non dalla emissione come erroneamente dichiara la controparte)".*

Inoltre, l'istante ha dedotto che "*l'eccezione non coglie nel segno in quanto contestare una fattura relativa all'utenza telefonica è sempre possibile purché non sia decorso il termine quinquennale di prescrizione relativo ai diritti che l'utente intende far valere. Il termine indicato dall'Operatore non ha natura decadenziale né prescrizionale. Né può implicare alcuna rinuncia dell'utente a far valere i propri diritti, diversamente saremmo di fronte ad una clausola vessatoria che nel caso di specie non risulta neanche espressamente sottoscritta sicché sarebbe comunque da ritenersi nulla. Piuttosto il termine in questione intende solo garantire all'operatore la possibilità di prendere visione delle contestazioni dell'utente per elaborarle e riscontrarle*".

La parte istante ha puntualizzato che "*i reclami inviati sono stati dettagliati e documentati. Il primo è stato inviato il 28.03.2024 e il secondo il 18.04.2024; entrambi hanno avuto ad oggetto tutte le fatture emesse sino a quelle date con le ragioni di impugnazione riproposte in questa sede. Le fatture emesse successivamente sono state poi tutte impugnate tanto nella procedura di conciliazione n. UG/680385/2024 quanto in quella di definizione in corso. A tal proposito [ha] allega[to] l'ultima fattura n. AQ0854xxxx, ricevuta il 27.09.2024 relativa al periodo dal 23.07.2024 al 24.09.2024 per euro 303,66 non pagata. Nella fattura vengono richiesti i contributi Worry Free services ma tali importi non sono dovuti per le ragioni già indicate al punto (...) che precede: il periodo di fatturazione è successivo alla disattivazione del servizio."*

Sulla base di quante esposto ha concluso che "*l'eccezione avversaria è dunque pretestuosa, infondata e inutilmente defatigante".*

Ha respinto, altresì, l'affermazione di Vodafone secondo cui "*la decisione assunta dalla XXX di interrompere del tutto il pagamento delle ultime cinque fatture emesse 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 (all. 3)*".

Sul punto parte istante ha rilevato che "*delle ultime 6 fatture le prime due sono state pagate*". Inoltre ha sottolineato che "*le altre quattro fatture sono state tutte integralmente contestate quindi non sono da pagare nella pendenza della procedura [ed] è grave che proprio in corso di procedura la Vodafone intimi il pagamento delle ultime tre bollette come da allegati che si producono con la presente memoria di replica*".

In ultimo la parte istante ha insistito nelle richieste formulate nel GU14:

- "*Annullare le fatture: n. AP1955xxxx del 29.11.2023 relativa la periodo dal 24.9.2023 al 23.11.2023, n. AQ0090xxxx del 27.01.2024 relativa la periodo dal 24.11.2023 al 23.01.2024, n. AQ0329xxxx del 28.03.2024 relativa la periodo dal 24.01.2024 al 23.03.2024, n. AQ0535xxxx del 29/05/2024 relativa al periodo dal*

24.03.2024 al 23.05.2024, n. AQ0711xxxx del 28/07/2024 relativa al periodo dal 24.05.2024 al 23.07.2024 e la n. AQ0854xxxx relativa al periodo dal 24.07.2024 al 23.09.2024 mediante lo storno e annullamento delle stesse con annullamento anche di quelle successive emittende nelle more del presente procedimento";

- "*Disattivare la soluzione digitale Worry Free Services*";
- "*Interrompere il ciclo di fatturazione nei confronti dell'istante*";
- "*Emettere delle note di credito per le fatture non pagate ma impugnate e dunque da annullare, nonché per gli importi pagati dall'utente e non dovuti come di seguito quantificati in riferimento alle seguenti fatture:*

1.- la fattura n. AP1955xxxx del 29.11.2023 deve essere epurata di tutti i costi variabili richiesti a titolo "Conguaglio licenza YourDrive" e a titolo di "Conguaglio Mobile Babylon" nonché ridotta relativamente ai costi addebitati dopo la cessazione del contratto come indicati al punto b.- con la conseguente restituzione dell'importo di euro 3.668,71 iva 22% inclusa

2.- la fattura n. AQ0090xxxx del 27.01.2024 deve corrispondere integralmente ad una speculare nota di credito non essendo dovuti i costi variabili richiesti a titolo "Conguaglio licenza YourDrive" e a titolo di "Conguaglio Mobile Babylon" e non essendo dovuti quelli richiesti per la soluzione digitale Worry Free Services con la conseguente restituzione dell'importo di euro 2.053,58 iva 22% inclusa".

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In primis, con riferimento alla domanda *sub iv)*, si osserva che la precisazione contenuta nella replica, con cui l'istante richiede all'operatore di "*[d]isattivare la soluzione digitale Worry Free Services*", in quanto afferente ad un obbligo di "*facere*", non può essere oggetto della presente della presente disamina, ai sensi dall'articolo 20, comma 4, del vigente Regolamento, che vincola il contenuto decisorio all'erogazione di "*rimborsi di somme risultate non dovute*" e "*indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità*".

Inoltre, sempre in via preliminare, deve essere evidenziato che le domande dell'istante verranno prese in esame complessivamente in relazione alla *res controversia* che s'incentra sul prosieguo della fatturazione dei servizi di telefonia di cui al codice cliente n. 7.175xxxx, passate ad altro gestore dal 27 ottobre 2023, alla ritardata/mancata disattivazione dei servizi digitali collegati al contratto sopraindicato ("*Google Workspace"* e "*soluzione digitale Worry Free Services*") con conseguente fatturazione nonostante il mancato utilizzo. La disamina verte, altresì, sulla richiesta di rateizzazione degli apparati acquistati (come da e-mail del 10 ottobre 2023) e sull'addebiti di costi non riconosciuti a titolo di *"Conguaglio licenza YourDrive" e a titolo di "Conguaglio Mobile Babylon"* emessi a chiusura del contratto.

Sulla fatturazione emessa dopo il passaggio ad altro operatore dei servizi riferiti alle utenze mobili di cui al codice cliente n. 7.175xxxx

Parte istante ha evidenziato in istanza che, *"a far data dal 27.10.2023, la società migrava presso altro gestore telefonico con cessazione di tutti i servizi precedentemente con (...) intercorsi [con Vodafone]"*.

Di contro l'operatore ha dedotto la legittimità della fatturazione, evidenziando "*l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore del Sig. xxx e nella fatturazione emessa"*.

La doglianza può essere accolta nei termini di seguito indicati.

In generale si richiama che, attesa la contestazione dell'istante circa la fatturazione emessa da Vodafone dopo il passaggio ad altro operatore, il contegno dell'operatore *donating*, che - pur a fronte della mancata fornitura dei servizi ha proseguito la fatturazione, è da ritenersi contrario al generale principio di buona fede di cui all'art. 1175 c.c., privo di causa per mancanza di corrispettività degli importi fatturati.

L'istante, con riferimento alla fatturazione emessa post-portabilità, ha contestato la corrispondenza della stessa a servizi fruiti per il passaggio ad altro operatore cui aveva optato dopo la variazione delle condizioni unilaterali del contratto.

Sul punto si rileva che la società Vodafone nulla ha dedotto in merito alla fatturazione contestata evidenziando che l'istante ha cessato i pagamenti e citando genericamente l'utilizzo dei servizi, ma senza replicare in merito alla data del passaggio ad altro operatore.

Al contrario, al fine di confutare la posizione dell'istante, l'operatore avrebbe dovuto provare il perdurare dell'utilizzo dei servizi di telefonia mobile, allegando il traffico successivo alla dichiarata (e non contestata dall'operatore) portabilità delle utenze ad altro operatore.

Sul punto si richiama che, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (ex pluribus, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006), l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313). Le risultanze del contatore centrale non costituiscono piena prova se contestate dall'utente ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, ai fini probatori, di ulteriori elementi.

Occorre rilevare, inoltre, che l'operatore Vodafone nella lettera allegata del 16 aprile 2024 di risposta al reclamo dell'istante del 28 marzo 2024 ha genericamente avvertito l'utente che "*I piani Zero e Mobile Confort prevedono l'attivazione del servizio di Ricarica Mensile Automatica sulla singola sim con addebito bimestrale in fattura. Non è pertanto previsto il frazionamento del canone"*. Tale asserzione, nel confermare la presenza in fattura di addebiti emessi dopo il passaggio ad altro operatore, non appare sostenuta da documentazione idonea a provare l'avvenuta comunicazione della clausola citata.

Viene in rilievo la Delibera Agcom n.179/03/CSP, Allegato A), all'articolo 4 evidenzia che: "*gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi (...) la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi (...) avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buonafede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli*". Ne consegue, che gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo, perché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto di scelta dell'utente finale e la conseguente possibilità di orientamento consapevole verso una diversa offerta commerciale.

Parimenti può essere accolta la doglianza dell'istante di storno/rimborso delle somme imputate, nella fattura n. AP1955xxxx del 29 novembre 2023, a titolo di "*Corrispettivi per recessi/disattivazioni*" (*"Conguaglio licenza YourDrive"* e a titolo di *"Conguaglio Mobile Babylon*") in relazione alle SIM di cui al predetto codice cliente.

In merito ai costi emessi a titolo di "*conguaglio*", viene in rilievo la Delibera Agcom n. 487/18/CONS al capoverso IV, n. 13 che prevede, in conformità al decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, come modificato e integrato dalla legge 4 agosto 2017, n. 124, che le spese di recesso devono essere «*commisurate al valore del contratto*».

In relazione alla predetta fattura, oggetto di contestazione, si osserva che l'importo addebitato all'utente a titolo di "*Corrispettivi per recessi/disattivazioni*" non è stato specificatamente dettagliato dall'operatore, il quale avrebbe dovuto giustificare il costo riferendolo alle condizioni economiche inerenti all'offerta sottoscritta dall'istante.

Sul punto l'operatore ha dedotto genericamente *"di aver regolarmente inviato apposite note informative al cliente confermando la correttezza della fatturazione emessa"*, senza però specificare sul punto la correttezza debenza delle somme addebitata.

L'operatore, limitandosi ad eccepire la tardività della non accettazione dello *ius variandi*, non ha indicato, in modo chiaro e trasparente, né in memoria, né si evince dalla documentazione prodotta inerente alle utenze *de quibus* quali costi l'utente avrebbe dovuto sostenere in caso di recesso anticipato da un contratto che prevedeva offerte promozionali e vincoli di durata.

Pertanto, atteso che la società convenuta avrebbe dovuto fornire nel corso dell'istruttoria idonea documentazione attestante la correttezza sia delle fatture emesse che delle connesse operazioni di contabilizzazione, l'importo addebitato a titolo di

"*Corrispettivi per recessi/disattivazioni*" (*"Conguaglio licenza YourDrive"* e a titolo di *"Conguaglio Mobile Babylon*") si ritiene non dovuto.

Ne deriva, quindi, che la società Vodafone è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile dell'utente, mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione emessa in relazione alle utenze di cui al codice cliente n. 7.175xxxx, nonché delle somme addebitate a titolo di "*Corrispettivi per recessi/disattivazioni*" (*"Conguaglio licenza YourDrive"* / *"Conguaglio Mobile Babylon*"), dopo la data del 27 ottobre 2023, di passaggio ad altro operatore, fino a chiusura del ciclo di fatturazione, incluse le somme addebitate a titolo di interessi moratori e al netto di eventuali spese dovute per apparati in possesso dell'utente. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sugli apparati

Con PEC del 10 ottobre 2023 l'istante chiedeva che l'operatore mantenesse la ratizzazione già accordata per il pagamento degli apparati in suo possesso.

Sul punto viene in rilievo il capoverso VII, n. 29 della già citata Delibera Agcom n. 487/18/CONS, secondo cui "*la conversione di un pagamento rateizzato in un pagamento in un'unica soluzione per un ammontare pari alla somma delle rate residue potrebbe incidere sulla scelta di un utente che intende recedere dal contratto al punto che questi, per non incorrere in tale pagamento, potrebbe decidere di continuare ad avvalersi della prestazione corrente, anche se sul mercato sono presenti offerte caratterizzate da condizioni economiche o tecniche migliori, limitando significativamente l'esercizio del diritto di recesso. Difatti, se il pagamento di una singola rata mensile di un determinato ammontare può consentire a un consumatore di soddisfare il proprio vincolo di bilancio mensile, non è detto che il pagamento di un ammontare pari alla somma di due o più rate mensili lo permetta. Per tale ragione, gli operatori devono sempre concedere agli utenti che decidono di recedere anticipatamente dal contratto la facoltà di scegliere se continuare a pagare le rate residue ovvero pagarle in un'unica soluzione. Solo in questo modo all'utente sarà garantita la piena libertà di recedere dal contratto".*

A tal fine si ritiene che parte istante, sulla base della sopra citata Delibera Agcom n. 487/18/CONS, in alternativa al pagamento in un'unica soluzione, come da fattura n. AP1955xxxx del 29 novembre 2023 abbia diritto al mantenimento della rateizzazione mensile concordata per l'acquisto degli apparati in relazione al codice cliente n. 7.175xxxx per le somme rimaste eventualmente impagate.

Sulla ritardata lavorazione del recesso

Parte istante ha contestato la fatturazione emessa relativamente alla "*soluzione digitale Worry Free Services*" non usufruito dopo la portabilità ad altro operatore. Parimenti ha contestato l'addebito del "*contributo Google Workspace (125 licenze) pari ad euro 1.216,13 oltre iva al 22%, chiesto per il periodo dal 01.10.2023 al 30.10.2023 di*

cui alla fattura doc. 3, [da ridurre] in proporzione posto che a decorrere dal 05.10.2023 i domini sono passati ad altro gestore".

Di contro la posizione dell'operatore è riconducibile alla lettera di risposta inviata all'utente nella quale, nel rappresentare la correttezza degli addebiti, evidenziava la corretta contabilizzazione dei servizi digitali "*Worry Free Services e G-Suite"* la cui disattivazione era stata richiesta *"con PEC del 10 ottobre 2023".*

La doglianza dell'istante è fondata per le ragioni di seguito esposte.

In relazione alla fattispecie in oggetto, *in primis*, va richiamato che, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1335 Codice civile, la disdetta contrattuale si reputa conosciuta nel momento in cui giunge all'indirizzo del destinatario, se questi non prova di essere stato senza sua colpa, nell'impossibilità di averne notizia.

Inoltre, ai fini di un idoneo inquadramento normativo della fattispecie in esame, occorre premettere che ai sensi dell'articolo 1, comma 3, del d.l. n. 7/2007, convertito nella legge n. 40/2007, "*i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni*".

La facoltà di recesso è stata regolamentata, da ultimo, con Delibera Agcom n. 487/18/CONS, il cui all. A, Capoverso III, n. 9 e n. 10, stabilisce testualmente che *«[t]ale facoltà, essendo senza vincoli temporali, può essere esercitata in ogni momento, fatto salvo l'obbligo di preavviso di cui al punto successivo. 10. L'utenza deve poter recedere dal contratto o richiedere il trasferimento presso altro operatore di telecomunicazioni con un preavviso che non può essere superiore a 30 giorni. L'utenza deve poter conoscere anche il lasso temporale necessario per il compimento, da parte dell'operatore, di tutti gli adempimenti obbligatori per la compiuta lavorazione della richiesta di disattivazione o trasferimento così da poterne valutare l'opportunità. La durata massima di tale lasso temporale è di 30 giorni, coincidenti con il termine previsto per il preavviso».*

Con riferimento al caso di specie, si rileva che, in merito al servizio associato al contratto, "*Google Workspace"*, l'istante ha dedotto e specificato che il servizio non era più nella gestione di Vodafone in quanto passata ad altro gestore e di aver chiesto la disattivazione del servizio. L'operatore ha ammesso la richiesta di recesso inviata dall'istante con PEC del 10 ottobre 2023.

Analogamente l'istante ha contestato la fatturazione emessa relativamente alla "*soluzione digitale Worry Free Services*", servizio anch'esso non usufruito dopo la portabilità ad altro operatore. Sul punto l'operatore si è limitato ad asserire la correttezza della fatturazione emessa, allegando la sopracitata comunicazione del 16 aprile 2024 inviata al cliente con la quale veniva affermato che il servizio si era rinnovato e che la richiesta di disdetta dell'utente (10 ottobre 2023) poteva bloccare solo il successivo rinnovo, ma che, tuttavia, il servizio rimaneva attivo.

Infatti, l'operatore ha precisato "*che la disattivazione prevede il blocco del rinnovo, il servizio resta attivo ed utilizzabile fino alla data di scadenza del vincolo. Nel caso specifico la data di scadenza è il 23 maggio 2025 per la Worry Free Services, mentre il servizio di G-Suite è stato disattivato in data 30 ottobre 2023".*

Al riguardo deve rilevarsi che non risulta agli atti che l'operatore abbia informato l'utente che il predetto servizio, collegato ai servizi di telefonia mobile sottoscritti, fosse "indipendente" dal vincolo contrattuale principale. Occorre, per altro, precisare che l'istante aveva inviato una comunicazione di non accettazione della variazione delle condizioni contrattuali già con PEC del 14 luglio 2023 e ribadita con PEC del 10 ottobre 2023, con cui chiedeva di poter proseguire la rateizzazione dell'acquisto dei terminali. In nessuno dei casi veniva risposto all'utente in merito ai "*Worry Free Services"* e alla modalità di disdetta. L'informativa sopracitata è, infatti, del 16 aprile 2024 in risposta ad un reclamo del 28 marzo 2024 e appare evidente che, a distanza di mesi dalla prima comunicazione dell'istante del luglio 2023, il cliente possa aver fatto legittimo affidamento sul buon esito della dichiarata volontà di recedere.

Sul punto va richiamato, inoltre, che, come più volte evidenziato dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la disdetta costituisce l'atto unilaterale con cui l'utente manifesta la volontà di impedire il rinnovo del contratto una volta giunto a scadenza; per recesso anticipato si intende, invece, la facoltà di chiedere la risoluzione del contratto in qualsiasi momento del rapporto contrattuale.

Nel caso che ci occupa, contrariamente da quanto affermato dall'operatore, deve rilevarsi che l'utente abbai inteso esercitare il diritto di recesso preventivamente con la missiva del 14 luglio 2023 di non accettazione delle variazioni unilaterali delle condizioni generali del contratto e poi, come ammesso dall'operatore, con PEC del 10 ottobre 2023, in previsione del passaggio delle utenze ad altro operatore effettivamente avvenuto il 27 ottobre 2023.

Deve pertanto evidenziarsi che l'operatore, a fronte dell'esercizio di recesso di parte istante, avrebbe dovuto diligentemente attivarsi per interrompere la conseguente fatturazione nei 30 giorni successivi alla data d'inoltro della lettera di recesso (10 ottobre 2023) ossia entro il 9 novembre 2023. La società convenuta, invece, non solo non ha dimostrato di essersi celermente attivata per ottemperare a quanto richiesto dall'istante, continuando, viceversa, a fatturare oltre il suddetto limite temporale, non provando tantomeno la fruizione dei servizi nel periodo contestato.

Ne deriva, alla luce di quanto sopra esposto, che l'istante, in parziale accoglimento delle domande congiuntamente considerate ha diritto, in relazione al codice cliente n. 7.175xxxx, alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione emessa in relazione ai servizi digitali "*Worry Free Services e G-Suite"* successivamente al 9 novembre 2023 (data di efficacia del recesso contrattuale), fino alla fine del ciclo di fatturazione, al netto delle note di credito eventualmente emesse. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla società XXX nei confronti dell'operatore Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu), in relazione al codice cliente n. 7.175xxxx, è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento, secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di tutta la fatturazione emessa in relazione ai servizi digitali "*Worry Free Services e G-Suite"* successivamente al 9 novembre 2023 (data di efficacia del recesso contrattuale), fino alla fine del ciclo di fatturazione, al netto delle note di credito eventualmente emesse. L'istante ha altresì diritto al ritiro, a cura e spese dell'operatore, della pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta per l'insoluto.

3. La società Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile – Teletu) è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento, secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di tutta la fatturazione emessa in relazione alle utenze di cui al codice cliente n. 7.175xxxx, nonché delle somme addebitate a titolo di "*Corrispettivi per recessi/disattivazioni*" (*"Conguaglio licenza YourDrive"* / *"Conguaglio Mobile Babylon*"), dopo la data del 27 ottobre 2023, di passaggio ad altro operatore, fino a chiusura del ciclo di fatturazione, incluse le somme addebitate a titolo di interessi moratori e al netto di eventuali spese dovute per apparati in possesso dell'utente. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
4. La società Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile – Teletu) è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante il mantenimento, in alternativa al pagamento in un'unica soluzione, come da fattura n. AP1955xxxx del 29 novembre 2023, della rateizzazione mensile concordata per l'acquisto degli apparati in relazione al codice cliente n. 7.175xxxx per le somme rimaste eventualmente impagate.

Il presente provvedimento costituisce un ordine 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.

Firenze, 17 dicembre 2024

Il Presidente
Marco Meacci

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