

DELIBERA N. 55/2025/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX/ VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)

(GU14/744385/2025)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 9 luglio 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, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il 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 Comitato 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 01/04/2025 acquisita con protocollo n. 0085162 del 01/04/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La società istante, titolare di un contratto *business* fisso/mobile relativo al codice cliente n. 7.157xxxx con la società Vodafone Italia Spa (Ho.Mobile - Teletu) di seguito Vodafone, lamenta l’addebito di costi a titolo di recesso.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

- “*a seguito di passaggio ad altro operatore, Vodafone ha addebitato penali, a titolo di costi variabili (conguaglio licenza your drive) sulle sim ricaricabili per un totale di € 3.999,78 incluso iva, non dovute sulla scorta della legge Bersani n.40/2007*”.
- In data 26 giugno 2024, tramite il legale di fiducia, inoltrava reclamo all’operatore contestando “*l’illegittima ed arbitraria applicazione*” delle somme portate nella fattura n. AQ0507xxxx del 22 maggio 2024 con causale “*Conguaglio Licenza Your Drive*”.

In data 2 gennaio 2025 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) *“emissione nota credito per importi non dovuti, pari ad € 3.999,78 incluso iva”.*

2. La posizione dell'operatore.

La società Vodafone ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale, ha dedotto che:

- *“l'utente ha effettuato il recesso prima dei 24 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto avvenuta in data 12.5.2023 (all. 2)”.*
- *“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. 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”.

- L’operatore ha poi dedotto di avere riscontrato il reclamo a mezzo pec datata 9 settembre 2024 precisando che le somme addebitate costituivano “corrispettivo legato al recesso per MNP (Mobile Number Portability)” riconducibile al servizio YourDrive by BabylonCloud. Al riguardo, in detta missiva, l’operatore ha precisato che detto servizio è “offerto gratuitamente da Vodafone a determinate condizioni e cioè che al momento del recesso il cliente, abbia corrisposto un importo pari ai corrispettivi dovuti per l’offerta per 24 (ventiquattro) mesi dalla data di adesione all’offerta medesima. In difetto, il Cliente prende atto e accetta la perdita del beneficio economico sul prezzo di YourDrive by BabylonCloud. Quindi il Cliente sarà obbligato a pagare un importo forfetario a titolo di conguaglio sul corrispettivo previsto per la fruizione di YourDrive by BabylonCloud”.

Quindi, l’operatore ha concluso per il rigetto dell’istanza.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, la richiesta formulata dall’istante può essere parzialmente accolta come di seguito precisato.

In via preliminare:

- si rileva che questa Autorità in data 4 luglio 2025 ha effettuato richiesta istruttoria all’operatore volta ad indicare le numerazioni delle sim afferenti ai codici seriali:

893910457001786xxxx

893910457001786xxxx

893910457001786xxxx

893910457001786xxxx

893910457001786xxxx

893910457001786xxxx

893910457001786xxxx

893910457001786xxxx
893910457001786xxxx
893910457001786xxxx

In data 7 luglio l'operatore ha risposto a detta richiesta ed è emerso la corrispondenza tra i numeri seriali delle SIM con le seguenti numerazioni:

1. 893910457001786xxxx SIM n. 342793xxxx
2. 893910457001786xxxx SIM n. 340731xxxx
3. 893910457001786xxxx SIM n. 348929xxxx
4. 893910457001786xxxx SIM n. 349975xxxx
5. 893910457001786xxxx SIM n. 348808xxxx
6. 893910457001786xxxx SIM n. 345090xxxx
7. 893910457001786xxxx SIM n. 347696xxxx
8. 893910457001786xxxx SIM n. 345889xxxx
9. 893910457001786xxxx SIM n. 345028xxxx
10. 893910457001786xxxx SIM n. 348404xxxx

Nel merito.

Parte istante ha contestato l'addebito, nella fattura n. AQ0507xxxx del 22 maggio 2024 dei costi di chiusura del contratto relativi alla causale "*Conguaglio Licenza Your Drive*" di n. 29 SIM ricaricabili.

Di contro, l'operatore ha contestato tale richiesta deducendo in memoria che, in ragione del recesso prima della scadenza contrattuale di 24 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto, l'*"importo contestato, previsto contrattualmente, è richiesto per compensare le offerte e le promozioni attivate a favore dell'utente e sostenibili dal gestore solo ed esclusivamente qualora lo stesso mantenga il rapporto contrattuale per almeno 24 mesi garantendo in tal modo un introito bimestrale in grado di coprire sul lungo periodo i costi sostenuti dal gestore per la fornitura del servizio in offerta o in promozione"*.

La domanda *sub i)* è meritevole di parziale accoglimento per le ragioni che seguono.

In ordine al caso che ci occupa occorre rilevare che l'operatore agli atti ha prodotto la DPA relativa a n. 10 SIM con piano tariffario "Mobile smart" riportante i seguenti numeri seriali:

1. 893910457001786xxxx
2. 893910457001786xxxx
3. 893910457001786xxxx
4. 893910457001786xxxx
5. 893910457001786xxxx
6. 893910457001786xxxx
7. 893910457001786xxxx
8. 893910457001786xxxx

9. 893910457001786xxxx

10. 893910457001786xxxx

In ordine a dette SIM si evidenzia che detta DPA riporta quanto segue: “con l’offerta è incluso il servizio YourDrive by BabylonCloud, che include 1 Tera di spazio di archiviazione in cloud. YourDrive by BabylonCloud verrà fornito gratuitamente, sempre che il Cliente, al momento del recesso, abbia corrisposto un importo pari ai corrispettivi dovuti per l’offerta per 24 (ventiquattro) mesi dalla data di adesione all’offerta medesima. In difetto, il Cliente prende atto e accetta la perdita del beneficio economico sul prezzo di YourDrive by BabylonCloud. Quindi il Cliente sarà obbligato a pagare un importo forfetario a titolo di conguaglio sul corrispettivo previsto per la fruizione di YourDrive by BabylonCloud. Vengono fatti salvi eventuali e ulteriori importi dovuti dal Cliente, quali, senza pretesa alcuna di esaustività, i costi di disattivazione, i ratei dei costi di attivazione o relativi ad apparati. L’importo dovuto a titolo di conguaglio per YourDrive by BabylonCloud è 200 (IVA inclusa) euro in caso di mancato pagamento di un importo pari ad almeno la metà dell’importo corrispondente al corrispettivo dovuto per 24 mesi e 100 (IVA inclusa) euro in caso di pagamento di un importo pari ad almeno la metà dell’importo corrispondente al corrispettivo dovuto per 24 mesi, ma inferiore allo stesso”.

La giurisprudenza del Consiglio di Stato (sentenza n. 1442/2010 dell’11 marzo 2010) ha reputato legittima la pratica commerciale di subordinare il diritto allo sconto, che il cliente acquisisce sottoscrivendo l’offerta promozionale, alla condizione del mancato esercizio del recesso entro un certo termine, espressamente accettato dall’utente. Il Consiglio di Stato ha quindi ritenuto che l’impegno di non recedere prima di una certa data è il “prezzo” che, di fatto, l’utente paga al fine di godere del vantaggio rappresentato dallo sconto sui servizi acquistati. Tale interpretazione giurisprudenziale deve tenere conto di quanto previsto dall’articolo 1, comma 3-ter del “decreto Bersani”, secondo cui occorre tenere in considerazione la durata effettiva del contratto.

Quindi, l’operazione economica prospettata dall’operatore è sostanzialmente costituita dalla durata pari a ventiquattro mesi e che tale ultimo periodo costituisce parametro anche per valutare il corrispettivo che l’utente è tenuto a pagare all’operatore per il caso in cui decida di operare anticipatamente il recesso dal contratto.

Sulla scorta delle predette considerazioni, si ritiene di operare una quantificazione dell’importo da stornare in favore dell’istante, considerando il tempo che residuava alla scadenza del contratto. Tanto premesso, la società Vodafone, relativamente alle 10 SIM aventi numerazione:

n. 342793xxxx

n. 340731xxxx

n. 348929xxxx

n. 349975xxxx

n. 348808xxxx

n. 345090xxxx

n. 347696xxxx

n. 345889xxxx

n. 345028xxxx

n. 348404xxxx

sarà tenuta allo storno degli importi calcolati in ragione dei mesi di effettiva durata delle SIM mentre i costi risultanti dai mesi residui rappresentano i costi dovuti da parte dell'istante. (Delibera n. 129/19/CIR). Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Con riferimento alle ulteriori n. 19 SIM, l'operatore non ha prodotto alcuna documentazione, salvo la fattura oggetto di contestazione.

Al riguardo si rappresenta 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).

Conformemente a tale orientamento giurisprudenziale, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha più volte ribadito, che *“la bolletta telefonica, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quello trascritto nella bolletta”* (delibere Agcom n. 2/13/CIR, 10/05/CIR, n. 85/09/CIR, n. 86/09/CIR, n. 23/10/CIR, n. 33/10/CIR). È ormai pacifico, che nel caso di contestazione delle fatture, l'operatore debba fornire la prova della debenza degli importi fatturati, altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso.

L'operatore sul punto non ha allegato il contratto relativo alle ulteriori n. 19 SIM e non ha fornito prova di avere reso, in ordine a dette 19 SIM, chiara e trasparente informativa circa i costi che l'utente avrebbe dovuto sostenere in caso di recesso anticipato da un contratto che prevedeva offerte promozionali e vincoli di durata, né se questi siano stati accettati dall'utente.

Alla luce di quanto sopra esposto, in assenza di prova contraria, risultano ingiustificate le relative spese addebitate dall'operatore a titolo “Conguaglio licenza YourDrive”.

Ne consegue che l'istante ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) degli importi addebitati a titolo “Conguaglio licenza YourDrive” portate nella fattura n. AQ0507xxxx del 22 maggio 2024 per le SIM n. 393984xxxx, n. 393932xxxx, n. 393988xxxx, n. 393968xxxx, n. 393935xxxx, n. 393992xxxx, n. 393952xxxx, n. 373808xxxx, n. 337143xxxx, n. 393978xxxx, n. 393984xxxx, n.

338710xxxx, n. 324897xxxx, n. 33539xxxx, n. 340684xxxx, n. 348540xxxx, n. 340106xxxx, n. 349758xxxx, n. 338715xxxx.

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 da XXX nei confronti di Vodafone Italia Spa (Ho.Mobile - Teletu) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Vodafone Italia Spa (Ho.Mobile - Teletu) entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, in relazione alle SIM aventi numerazione: n. 342793xxxx, n. 340731xxxx, n. 348929xxxx, n. 349975xxxx, n. 348808xxxx, n. 345090xxxx, n. 347696xxxx, n. 345889xxxx, n. 345028xxxx, n. 348404xxxx con riferimento alla fattura n. AQ0507xxxx del 22 maggio 2024 è tenuta a regolarizzare la posizione contabile amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento con le modalità di pagamento indicate nel formulario, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza) degli importi addebitati a titolo "Conguaglio licenza YourDrive" calcolati in ragione dei mesi di effettiva durata di ciascuna SIM Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
3. La società Vodafone Italia Spa (Ho.Mobile - Teletu) entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, è tenuta a regolarizzare la posizione contabile amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento con le modalità di pagamento indicate nel formulario, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza) degli importi addebitati a titolo "Conguaglio licenza YourDrive" portati nella fattura n. AQ0507xxxx del 22 maggio 2024 per le SIM con numerazione: n. 393984xxxx, n. 393932xxxx, n. 393988xxxx, n. 393968xxxx, n. 393935xxxx, n. 393992xxxx, n. 393952xxxx, n. 373808xxxx, n. 337143xxxx, n. 393978xxxx, n. 393984xxxx, n. 338710xxxx, n. 324897xxxx, n. 33539xxxx, n. 340684xxxx, n. 348540xxxx, n. 340106xxxx, n. 349758xxxx, n. 338715xxxx. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

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, 9 luglio 2025

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.)