



DETERMINA Fascicolo n. GU14/749390/2025

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Vodafone XXX
IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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 "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatoriniche", 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", di seguito Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)";

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 29/04/2025 acquisita con protocollo n. XXX del 29/04/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

In seguito alla procedura di conciliazione, conclusasi con verbale di mancato accordo del 28/04/2025, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 29/04/2025 nei confronti di Vodafone XXX, dichiarando quanto segue. In data 31 luglio 2024 apprendeva dal Servizio Clienti di XXX. Mobile (operatrice XXX, codice operatore non disponibile) che erano stati rilevati comportamenti non in linea con i principi di buona fede e correttezza, come previsto dall'art. 4 delle Condizioni Generali di Contratto e che pertanto la propria anagrafica era stata "al momento" bloccata. In data 1 agosto 2024 inviava PEC al Servizio Clienti chiedendo delucidazioni specifiche riguardo alle clausole che si ritenevano violate, precisando che non gli risultavano attività di trasformazione del traffico o l'inserimento della SIM in terminali non omologati, come previsto dalla clausola presente nelle Condizioni Generali di Contratto sottoscritte. In data 13 settembre 2024 XXX. mobile gli comunicava la violazione delle clausole di buona fede e correttezza, senza specificare in modo dettagliato e preciso le violazioni effettive. Tale risposta non forniva elementi concreti né prove a sostegno della contestazione. In data 19 settembre 2024 riscontrava una modifica unilaterale alle CGC, in particolare con

riferimento alla clausola relativa alla "Buona Fede e Correttezza". Ritiene che tale modifica sia stata effettuata in violazione dei diritti contrattuali previsti dalla normativa in materia di contratti di consumo poiché non gli è stata notificata prima della sua implementazione. In data 19 ottobre 2024, sollecitavo un riscontro tramite PEC, senza ricevere alcunché. In data 30 dicembre 2024, sollecitavo un riscontro tramite PEC, senza ricevere alcunché. In data 25 gennaio 2025, sollecitavo un riscontro tramite PEC, senza ricevere alcunché. In data 16 marzo 2025, stante la mancata risposta al reclamo, avanzava richiesta di indennizzo di €300 quale massimale previsto dall'art. 12, co. 1, dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS. Nel caso di specie, il reclamo relativo alla modifica unilaterale delle CGC era stato trasmesso in data 19.09.2024. In base a tali premesse, l'istante ha richiesto: a) Sblocco dell'anagrafica; b) Indennizzo di euro 300,00 per mancata risposta al reclamo del 19/09/2024 entro i termini previsti dalla normativa. Quantifica rimborsi o indennizzi richiesti in euro 300,00. In data 08/06/2025, a conferma della propria posizione, ha ribadito l'illegittimità del blocco per difetto di motivazione e l'assenza di riscontro al reclamo nei termini previsti.

Costitutosi con memoria del 30/05/2025, l'operatore chiede il rigetto delle richieste di parte in quanto infondate in fatto e in diritto per i motivi di seguito esposti. Nello specifico, come altresì già comunicato all'utente, risultano violate le clausole di buona fede e correttezza delle condizioni generali di contratto di seguito riportate, peraltro consultabili pubblicamente sul sito internet ufficiale, ovvero l'art. 4 che espressamente statuisce: "Sei responsabile della tua SIM anche in caso di uso da parte di terzi. Per questo devi dare immediata comunicazione a XXX. di un eventuale smarrimento, furto o sospetto di manomissione. La SIM può essere utilizzata solo nei dispositivi omologati ed è vietata l'attività di trasformazione del traffico e l'inserimento delle SIM in apparati di comunicazione in grado di rioriginare e terminare le chiamate (ad esempio apparati di call center o centralini). Se non rispetti questi principi XXX. si riserva, previa comunicazione, di interrompere, totalmente o parzialmente, la prestazione dei servizi di comunicazione e quelli di restituzione e di trasferimento del credito. In tutti questi casi dovrai comunque pagare gli importi che risulteranno dovuti per il traffico generato. Per prevenire ogni eventuale abuso XXX può stabilire delle politiche di prevenzione, come per esempio l'applicazione di una soglia massima al credito telefonico che puoi ricaricare sulla tua SIM. Tali politiche saranno ragionevoli e compatibili con il normale uso della SIM. Potrai in ogni momento conoscere i dettagli sul sito XXX-mobile.it/ per-il-cliente o chiamando il Servizio Clienti. Comunica in modo corretto e responsabile, ricordati che l'uso della SIM deve essere esclusivamente personale secondo i principi di buona fede e correttezza e non puoi conseguire vantaggi diversi o in misura manifestamente superiore a quelli connessi alla normale fruizione dei servizi per i quali le SIM sono state attivate ovvero vantaggi diversi o decisamente in misura superiore da quelli connessi alla normale fruizione dei benefici riservati da XXX. ai propri clienti con iniziative promozionali o manifestazioni a premio a favore degli stessi. E pertanto, astenendosi dall'adottare ogni raggirio, artificio od altro comportamento strumentalmente volto ad ottenere detti vantaggi diversi o in misura manifestamente superiore ovvero ad ottenere vantaggi a prescindere alla fruizione dei servizi offerti da XXX. L'uso si considera personale se il traffico giornaliero voce e SMS in uscita verso altri operatori è inferiore a 3 volte il traffico voce o SMS in entrata da altri operatori. Nel caso di traffico effettuato in roaming in Svizzera, Turchia, Albania e USA l'uso si considera personale quando effettui traffico in roaming in un numero di giorni inferiore a 31 su un periodo complessivo di 60 giorni consecutivi. In caso di superamento di tale soglia XXX potrà applicare le tariffe base voce, SMS e dati previste in Europa come previsto dal Regolamento Europeo N. 531/2012 e s.m.i. Per verificare il rispetto di tutte queste condizioni XXX potrà monitorare il tuo traffico e contattarti per chiarimenti. In caso di inosservanza di questi principi, possiamo interrompere, totalmente o parzialmente, la prestazione dei servizi, ovvero interrompere o revocare in tutto od in parte l'erogazione dei benefici e, dopo avvertelo comunicato, applicare le condizioni economiche di una offerta che risulti conforme a tale utilizzo del servizio. In questo caso potrai esercitare il diritto di recesso gratuito". A tal riguardo, in data 5.8.2024 è stato comunicato al ricorrente il seguente riscontro tramite whatsapp: "Gentile Cliente, come previsto dall'art. 4 delle Condizioni Generali di Contratto La informiamo che non è possibile attivare sim in quanto è stato riscontrato il conseguimento di vantaggi diversi o decisamente in misura superiore da quelli connessi alla normale fruizione dei benefici riservati da XXX ai propri clienti con iniziative promozionali o manifestazioni a premio a favore degli stessi". In pari data l'utente ha reiterato la richiesta ed è stato prontamente riscontrato quanto segue: "Ciao XXX, si definitivamente, secondo le attuali C.G.C." In data 13.9.2024, poi, è stato inviato l'ulteriore riscontro tramite pec: "Gentile Cliente, in riferimento alla Sua mail del 1.08 u.s., La informiamo che sono state violate le clausole di Buona fede e Correttezza. Cordiali saluti. Il Team XXX Mobile". Inoltre, il 13.3.2025

all'utente è stato ulteriormente comunicato quanto segue: "Gentile Cliente, facciamo seguito alla sua richiesta di attivazione di una SIM XXX Mobile in data 05/03/2025 per comunicarle che XXX XXX, avvalendosi della facoltà di non attivare la SIM, non procederà alla suddetta attivazione. Con i migliori saluti. XXX XXX". Quanto sopra è stato, poi, ribadito in data 11.4.2025 tramite il canale whatsapp con la seguente comunicazione: "Ciao XXX, abbiamo preso atto che la medesima richiesta è stata inviata anche a mezzo pec con id pratica XXXXXX. In merito all'accettazione della proposta contrattuale ti confermiamo quanto già comunicato nelle precedenti conversazioni. In riferimento alla tua richiesta ti è stato già fornito puntuale riscontro." Priva di rilievo giuridico, pertanto, appare la domanda di indennizzo avanzata dall'istante.

Preliminarmente, occorre precisare che non può essere trattata nell'ambito del presente procedimento la domanda dell'istante in cui si chiede all'adito Corecom di imporre un facere al gestore. Pertanto, la richiesta di cui al punto a) è inammissibile. Tanto premesso, la richiesta di indennizzo di cui al punto b) viene accolta come nel seguito. L'istante lamenta la mancata risposta, nei termini previsti dalla normativa, alla PEC di reclamo datata 19 settembre 2024. Con tale missiva si premurava, anzitutto, di rettificare "la precedente mail, rilevando una modifica alla CGC non notificatami, pertanto si riporta di seguito quanto indicato nelle CGC da me sottoscritte in fase di attivazione con riferimento alla clausola 'Buona fede, correttezza ed uso personale', di cui all'art. 4 delle Condizioni Generali di Contratto". Rilevava quindi che "con riferimento al Vostro riscontro ricevuto in data 13.09 u.s. ... lo stesso non chiarisce in maniera dettagliata quali clausole specifiche dell'art. 4. delle CGC da me sottoscritte in fase di attivazione ritenute siano state violate ...". Considerati i solleciti del 30 dicembre 2024 e 25 gennaio 2025, volti ad ottenere chiarimenti rispetto ad una questione già posta (l'istante dà conto di una telefonata al call center avvenuta il 31 luglio - mai smentita da Vodafone - in seguito alla quale aveva richiesto delucidazioni via PEC il giorno successivo) ed i riscontri forniti da Vodafone, si ritiene che l'istante abbia diritto all'indennizzo previsto dall'art. 12 dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS. Difatti, non risulta esaustivo il generico riferimento alle clausole di buona fede e correttezza contenuto nel riscontro del 13 settembre 2024, in seguito al quale l'istante invia PEC il giorno 19 settembre. Non risultano esaustive, inoltre, le successive comunicazioni con cui Vodafone ribadisce di aver già fornito puntuale riscontro o dichiara di avvalersi della facoltà di non attivare la SIM. Né si può ritenere che il tenore generico della richiesta esimesse l'operatore dal fornire risposte più esaurienti. Poiché Vodafone avrebbe dovuto fornire adeguata risposta entro il 3 novembre 2024, l'istante avrà diritto alla liquidazione dell'indennizzo nella misura massima di euro 300,00, avendo considerato termine iniziale il 4 novembre 2024 e termine finale il 28 aprile 2025 (data di svolgimento dell'udienza di conciliazione, prima occasione di interlocuzione tra le parti), e dunque un arco temporale di 175 giorni. Difatti, ai sensi del predetto art. 12 l'operatore è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di 300,00. Su tale importo, l'operatore corrisponderà inoltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza.

DETERMINA

- Vodafone XXX, in parziale accoglimento dell'istanza del 29/04/2025, è tenuta a 1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Vodafone XXX per le motivazioni in premessa. 2. Vodafone XXX è tenuta a corrispondere, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza, l'importo di euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo ai sensi dell'art. 12 dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS. 3. Vodafone XXX, inoltre, è tenuta ad ottemperare alla presente determina dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS.

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

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del 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, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
GINO PASSARINI