



CORECOM Lazio



DETERMINA 50 Fascicolo n. GU14/682761/2024

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA F.
Cxxx - Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)**

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/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;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l’istanza della società F. Cxxx, del 28/05/2024 acquisita con protocollo n. 0147808 del 28/05/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’utente deduce che: “Trattasi di sim Smarrite, le condizioni contrattuali specificano che la nuova Carta SIM dovrà essere richiesta dal Cliente entro 30 giorni dalla data di disabilitazione della Carta SIM oggetto di furto, smarrimento o sospetto di manomissione. In caso di mancata richiesta di sostituzione entro il termine sopra indicato, Vodafone provvederà a disattivare la vecchia Carta SIM e tale disattivazione comporterà la perdita definitiva del numero telefonico associato alla Carta stessa NON SPECIFICA ADDEBITI PER

DISATTIVAZIONI UNILATERALI inoltre non ho ricevuto nessuna comunicazione a riguardo". Premesso quanto sopra richiedeva: "nota di Credito per Storno Importo".

L'Operatore Vodafone, ritualmente costituitosi nel procedimento a mezzo memoria difensiva di parte, rilevava: "Vodafone pone in rilievo, in riferimento alle contestazioni ex adverso avanzate, la correttezza della fattura AQ04049642, oggetto di doglianza (all. 1). A tal riguardo, inoltre, vista la genericità delle, peraltro, infondate contestazioni avanzate da parte ricorrente, giova porre all'attenzione dell'On.le Corecom adito che il presente procedimento di definizione avrà ad oggetto le 18 utenze indicate sommariamente dal Sig. Colibazzi nella pec del 24.4.2024 e per le quali, nella summenzionata fattura, sono stati addebitati i dovuti costi per il recesso anticipato denominato "Conguaglio licenza YourDrive" (cfr. pag. 3 e 4 della fattura AQ04049642). Orbene, prima di procedere nella ricostruzione del caso che occupa, è opportuno porre in rilievo che il Sig. Colibazzi ha sottoscritto le proposte di abbonamento che si allegano in qualità di agente di vendita Vodafone, ovvero essendo ampiamente a conoscenza delle condizioni generali di contratto, peraltro debitamente accettate al momento dell'adesione contrattuale, nonché delle condizioni contrattuali pattuite ed ivi specificate (all. 2 e 3). Successivamente, quindi, ovverosia dopo appena 15 giorni dall'avvenuta sottoscrizione dei contratti, l'utente ha inviato apposita richiesta di sospensione delle sim de quibus a seguito di un presunto smarrimento delle medesime (all. 4). Vodafone, pertanto, ha correttamente gestito la richiesta pervenuta dal Sig. Colibazzi procedendo con la sospensione delle stesse. Quanto sopra, ad ogni modo, in ossequio alle condizioni generali di contratto le quali prevedono, espressamente, all'art. 4.7 che: "Salvo quanto previsto al paragrafo successivo, il Cliente sarà responsabile dell'uso, autorizzato o meno, della/e sua/e Carta/e SIM da parte di terzi. In tutti i casi di fruizione del Servizio da parte di terzi mediante la Carta SIM attribuita al Cliente, quest'ultimo sarà tenuto al pagamento dei relativi costi secondo il proprio Piano Tariffario e le modalità e specifici che di erogazione del servizio prescelte. Nei casi di smarrimento, furto o sospetto di manomissione della Carta SIM, il Cliente dovrà darne immediata comunicazione a Vodafone con qualsiasi mezzo, con conferma a mezzo di lettera raccomandata con avviso di ricevimento, corredata di copia della relativa denuncia presentata alle autorità competenti. Ricevuta la comunicazione di cui al precedente paragrafo, Vodafone provvederà alla disattivazione della Carta SIM. Sino al momento in cui la segnalazione di smarrimento o di furto o di sospetto di manomissione non sarà pervenuta a Vodafone, resterà a carico del Cliente ogni pregiudizio e costo derivante dall'eventuale uso abusivo della Carta SIM smarrita, sottratta o manomessa. Il Cliente sarà in ogni caso tenuto al regolare ed integrale pagamento dei canoni di abbonamento previsti nel Piano Tariffario di cui al successivo Art. 5 per il periodo intercorrente fra la disabilitazione della Carta SIM della quale avrà comunicato la sottrazione, lo smarrimento o la manomissione e la consegna di una nuova Carta SIM. La nuova Carta SIM dovrà essere richiesta dal Cliente entro 30 giorni dalla data di disabilitazione della Carta SIM oggetto di furto, smarrimento o sospetto di manomissione. In caso di mancata richiesta di sostituzione entro il termine sopra indicato, Vodafone provvederà a disattivare l'vecchia Carta SIM e tale disattivazione comporterà la perdita definitiva del numero telefonico associato alla Carta stessa." Non solo. Vodafone, invero, ha altresì inviato apposita comunicazione al Sig. Colibazzi in data 29.12.2023 precisando quanto segue: "Gentile Cliente, le confermiamo di aver sospeso la sua SIM. Il numero telefonico rimane invariato: Le ricordo che ha 30 giorni di tempo per effettuare la sostituzione della SIM. Trascorsi questi 30 giorni senza che la SIM venga riattivata o sostituita, Vodafone si riserva di disattivare il numero e di addebitare le eventuali corrispettivi di disattivazione. Rimaniamo in attesa di ricevere all'indirizzo pec servizioclienti@vodafone.pec.it, la copia della denuncia di smarrimento/furto della SIM (rilasciata dalle Autorità o in forma di Autocertificazione insieme alla fotocopia di un documento di identità). Le ricordiamo che anche se la SIM è sospesa, eventuali canoni a scadere verranno comunque fatturati. La informiamo che non è possibile effettuare replay a questa mail. La invitiamo a visitare il nostro sito: <https://www.vodafone.it> oppure a contattare il Servizio Clienti al numero gratuito 800-227755 o da cellulare Vodafone 42323 Cordiali saluti Servizio Clienti Vodafone Aziende". (all. 5). Si rammenta, inoltre, che il conguaglio Servizio YourDrive powered by Babylon è un corrispettivo riconducibile ad un servizio offerto gratuitamente da Vodafone, a determinate condizioni come di seguito esposto. Risulta, invero, in via documentale che l'istante, con la sottoscrizione del contratto di telefonia, ha altresì sottoscritto il servizio YourDrive By BabylonCloud, consistente in un software di file sharing e di comunicazione protetta che consente di conservare, condividere, sincronizzare e/o usare funzioni di editing di documenti, chat condivise e servizi di crittografi a dei messaggi. Il Cliente, quindi, ha avuto a disposizione una quantità di spazio digitale da utilizzare pari a quella indicata nei materiali informativi dedicati all'offerta o nella richiesta di attivazione al momento dell'acquisto. Con il suddetto servizio, pertanto, il cliente ha potuto

salvare i propri dati sul Data Center di Babylon e/o sui Data Center dei partner e dei fornitori esterni di Babylon. Tale servizio era stato attivato gratuitamente da Vodafone tanto che non risulta mai essere stato addebitato nelle fatture precedenti a quella sopra riportata ed oggetto di contestazione. In linea con quanto previsto dalle condizioni generali di contratto, dunque, Vodafone potrà cedere la licenza del servizio YourDrive Powered by Babylon, senza previsione di un corrispettivo una tantum o a rate, subordinandola al raggiungimento di una predeterminata soglia di traffico prepagato o postpagato. La soglia di traffico da raggiungere è pari all'importo corrispondente a 24 mesi del canone del contratto principale. Il mancato pagamento dello stesso da parte del cliente, al momento del recesso da tale servizio o dal contratto principale, comporterà la perdita del beneficio sul costo della licenza. Il Cliente, quindi, è tenuto a pagare un importo forfettario a titolo di conguaglio sul corrispettivo per il servizio. Tale corrispettivo, così quantificato, viene chiaramente riportato anche sul sito nella sezione dedicata: "L'importo dovuto a titolo di conguaglio per YourDrive by BabylonCloud è 200 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 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". In virtù di quanto sopra espresso e documentato, quindi, nessuna responsabilità può essere riscontrata nell'operato di Vodafone nè, tanto meno, può in alcun caso essere contestata da parte ricorrente la legittimità della fattura AQ04049642. Difatti, pur avendo l'utente inviato la richiesta di sospensione delle sim in oggetto per un presunto smarrimento delle medesime, poi in realtà non vi è stata alcuna produzione della necessaria denuncia presso le Autorità competenti, come previsto dalle condizioni generali di contratto, e non è stata neppure richiesta la sostituzione / riattivazione delle utenze entro 30 giorni dalla comunicazione a mezzo pec del 29.12.2023. Si aggiunga, a quanto sopra, che in realtà la sostituzione / riattivazione delle 18 sim di cui si discute, ad oggi, non risulta ancora domandata dal Sig. Colibazzi (sic!). Nel caso di specie, quindi, appare evidente che l'utente ha effettuato il recesso prima dei 24 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto. L'applicazione dei costi per il recesso anticipato appare, dunque, corretta in quanto parte istante nulla ha effettuato per richiedere la prosecuzione del rapporto contrattuale pur essendo stato regolarmente edotto della circostanza che "Trascorsi questi 30 giorni senza che la SIM venga riattivata o sostituita, Vodafone si riserva di disattivare il numero e di addebitare le eventuali corrispettivi di disattivazione". A tal riguardo, inoltre, si precisa che detto importo contestato, peraltro come sopra specificato 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. La fattura AQ04049642, per tutto ciò, appare corretta e dovuta a favore di Vodafone". Concludeva per il rigetto dell'istanza.

Preliminarmente, sul rito, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dall'istante di storno dell'intera posizione debitoria può essere parzialmente accolta per le motivazioni di seguito precisate. Vodafone Drive by BabylonCloud è un servizio, accessorio, che include 1 Tetra di spazio di archiviazione in cloud e viene fornito gratuitamente, dalla Vodafone, sempre che il Cliente, al momento del recesso, abbia corrisposto un importo pari ai corrispettivi dovuti per l'Offerta per 24 mesi dalla data di adesione all'Offerta medesima. In difetto, il Cliente, prende atto e accetta la perdita del beneficio economico sul prezzo di Vodafone Drive by BabylonCloud. Quindi, in caso di inosservanza contrattuale, il Cliente sarà obbligato a pagare un importo forfettario a titolo di conguaglio sul corrispettivo previsto per la fruizione di Vodafone Drive by BabylonCloud. Vengono fatti salvi, eventuali ed 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, che vanno comunque corrisposti. L'importo dovuto a titolo di conguaglio per Vodafone Drive by BabylonCloud è 200 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 euro in caso di pagamento di un importo pari ad Nel caso che ci occupa, però, viene in rilievo che l'istante ha chiesto la sospensione delle SIM, per smarrimento, in data 14.12.2023, appena 14 giorni dopo la conclusione del contratto del 30.11.2023 e che non abbia mai trasmesso al gestore

copia della denuncia di smarrimento. Vi è, però, che la richiesta di sospensione per smarrimento implica, contrattualmente, la trasmissione della relativa denuncia, mai trasmessa al gestore e nemmeno allegata in atti, perché il gestore si limiti alla mera disattivazione della sim senza applicazioni di penali. Non può non considerarsi, poi, che si tratti di un servizio accessorio, fruito per soli 14 gg. Nelle recenti Linee guida approvate da Agcom all'Allegato B della delibera Agcom 204/18/CONS, si prevede espressamente che in caso di disdetta prima della scadenza di una promozione il costo di disdetta anticipata debba essere equo e proporzionale al valore del contratto e alla durata residua della promozione. Sorge quindi la necessità - anche in ossequio ai principi di ragionevolezza e proporzionalità rispetto al concreto pregiudizio subito dal gestore - di prendere in considerazione la fattispecie nel suo complesso e le ripercussioni che in concreto possono essere derivate dall'inadempimento, dovendosi impedire che da tale inadempimento possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate, per entrambe le parti: circostanza che si verificherebbe ove si applicassero all'istante le penali in maniera acritica e svincolata dalle risultanze del caso concreto. Nel caso in esame si ritiene dunque di quantificare, equamente, l'importo che l'istante deve corrispondere quale corrispettivo di "recesso anticipato o risoluzione anticipata" sulla scorta delle predette considerazioni e quantificandolo in € 20,00 per ciascuna delle sim contabilizzate nella fattura AQ04049642 del 19 aprile 2024 a titolo di Conguaglio licenza YourDrive.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 28/05/2024, è tenuta a ricostruire la posizione contabile dell'istante stornando le somme contabilizzate nella fattura AQ04049642, del 19 aprile 2024, a titolo di Conguaglio licenza YourDrive e quantificando, in via equitativa, l'importo dovuto dall'istante in € 20,00 a sim.

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
INES DOMINICI

F.TO