

DELIBERA N. 8/2024/DEF

**XXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXX/VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/630390/2023)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 6/03/2024;

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 modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Corecom Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del Corecom Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX del 11/09/2023 acquisita con protocollo n. 0228367 del 11/09/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza presentata in data 11 settembre 2023 nei confronti di Vodafone S.p.a. (da qui in avanti anche solo l'Operatore), la società XXXXXXXXXXXX (da qui in avanti anche solo XXX o l'Istante o l'Utente), contesta l'illegittima fatturazione dei servizi di comunicazione elettronica da parte dell'Operatore successivamente al trasferimento delle utenze intestate all'Utente ad altro gestore. A fronte di tali contestazioni, XXX chiede lo storno integrale delle fatture emesse da Vodafone, per un importo complessivo di € 7,929.00, importo "fornito da Vodafone in fase di tentativo di conciliazione, nonostante in data 2 maggio 2023 Vodafone lamentasse 3409,24 € come importo da saldare".

2. La posizione dell'operatore

Con memoria ritualmente depositata, l'Operatore affermava quanto segue:

- Vodafone rileva la correttezza della fatturazione emessa nei confronti di XX e ad oggi insoluta per l'ammontare complessivo di euro 7.982,73;
- come già comunicato all'istante, l'operatore recipient ha importato le numerazioni di cui è stata richiesta la migrazione ma non ha disattivato i link, i quali, pertanto, sono rimasti attivi (in assenza della relativa disdetta) e hanno continuato a fatturare;
- il link XXXXX è stato disattivato in data 21.12.2022 e, pertanto, nella fattura XXXXXXXX sono correttamente presenti i costi afferenti al conguaglio servizi digitali ed al contributo di attivazione;
- i link XXXXX, XXXXX, XXXXX e XXXXX, invece, sono disattivi unicamente dal 17.5.2023. Conseguentemente, nella fattura XXXXXXXX sono stati addebitati il contributo di attivazione e i corrispettivi di recesso previsti contrattualmente;
- nella fattura XXXXXXXX e nella fattura XXXXXXXX, poi, sono presenti i costi per il prodotto "Digital Solutions Vodafone Secure Devi", in ossequio alle condizioni contrattuali pattuite;
- l'utente ha receduto migrando le utenze prima dei 24 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto (cfr. all. 2);
- 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;
- in relazione 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”;

- le singole fatture emesse possono essere contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione. In assenza di contestazioni, quindi, la fattura si intende accettata da parte dell’utente;

- 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;

3. Motivazione della decisione

In linea generale, l’istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi di cui all’all. A alla Del. 203/18/CONS e ss. mm. e ii.

Preliminarmente, va rilevato che l’istanza di conciliazione aveva a oggetto unicamente la contestazione della fatturazione successiva alla migrazione e, in particolare, le due fatture nn. XXXXXXX del 27 gennaio 2023 e XXXXXXX del 29 marzo 2023. Pertanto, l’istanza di definizione sarà esaminata limitatamente alle richieste relative a tali fatture. Come è noto, infatti, l’oggetto dell’istanza di definizione deve essere “lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione”, “poiché altrimenti, se si ammettesse l’ampliamento dell’esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni” (cfr. Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, di cui all’all. A alla delibera 276/13/CONS, § III.1.2.).

Nel merito, le richieste formulate dalla parte istante meritano un accoglimento soltanto parziale per i motivi che saranno esposti qui di seguito.

La XXXX XXXX sostiene di avere migrato tutte le linee e i servizi ad esse relativi, già in gestione da Vodafone, verso altro Olo. Tuttavia, non produce né la richiesta di migrazione formulata al gestore recipient (Wind Tre), né le fatture emesse da quest’ultimo successivamente al trasferimento delle utenze. Produce invece reclami del 14 e 31 marzo 2023 a contestazione degli addebiti presenti sulla fattura n. XXXXXXX del 27 gennaio 2023 (relativa al periodo di fatturazione 24 novembre 2022 - 23 gennaio 2023) per l’importo complessivo pari ad € 1.448,00 e corrispondente alla somma dei costi relativi ai link nn. XXXXX, XXXX, XXXX e XXXXX (rispettivamente di € 188,00, € 500,00, € 500,00 e € 260,00). Tali costi, di pari importi, sono esposti anche nella fattura successiva, n. XXXXXXX del 29 marzo 2023 e relativa al periodo di fatturazione 24 gennaio 2023 – 25 marzo 2023.

Vodafone, per contro, non contesta affatto la circostanza dell’avvenuta migrazione delle utenze intestate alla XXX, ma sostiene che l’operatore recipient ha solamente importato le numerazioni senza disattivare i link, i quali, pertanto, sono rimasti attivi in

manca della relativa disdetta. Ora, in relazione ad analogo fattispecie, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (Del. Agcom 162/15/CIR) ha precisato che "il contegno dell'operatore, che, pur a fronte della cessazione del rapporto contrattuale, prosegue la fatturazione in ragione della mancata ricezione di formale richiesta da parte del cliente di disattivazione del link sul quale i servizi risultavano attivi, 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, nonché in contrasto con le previsioni dell'art. 8, del "Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche" di cui all'Allegato A) alla delibera n. 519/15/CONS, secondo il quale "In caso di disdetta o di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore non può addebitare all'utente alcun corrispettivo per le prestazioni erogate a decorrere dal termine del contratto ovvero dalla data di efficacia del recesso e, qualora non riesca tecnicamente ad impedirne l'addebito, provvede tempestivamente a stornare o a rimborsare quanto addebitato [principio ora stabilito dall'art. 8, comma 1, del Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti finali in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche, approvato con Delibera 307/23/CON. N.d.r.]". Agcom concludeva che "(...) tenuto conto della migrazione verso altro operatore delle utenze intestate all'istante già nel novembre 2012 (circostanza dedotta dall'utente e non contestata da Vodafone), e del fatto che l'Operatore non ha dedotto, né tantomeno provato, che la fatturazione in questione sia giustificata dalla fornitura di altri servizi, non può ritenersi fondata l'eccezione di Vodafone secondo la quale la mancata ricezione di formale comunicazione di disattivazione dei link da parte dell'utente consente all'operatore di proseguire la fatturazione".

Come nella fattispecie oggetto della pronuncia dell'Autorità appena richiamata, anche nel caso in esame l'Operatore non ha contestato l'avvenuta migrazione delle utenze intestate alla XXX, né ha fornito prova della legittimità degli addebiti per i link asseritamente non disattivati dall'Utente e non riconducibili, di fatto, ad alcun servizio fruito o fruibile da quest'ultimo. Addebiti che, pertanto, andranno interamente stornati.

In particolare, oggetto di storno saranno: l'importo complessivo pari ad € 1.448,00 - corrispondente alla somma dei costi relativi ai link nn. XXXX, XXXX, XXXX e XXXXX (rispettivamente di € 188,00, € 500,00, € 500,00 e € 260,00) - esposto nella fattura n. XXXXXXX del 27 gennaio 2023 (relativa al periodo di fatturazione 24 novembre 2022 - 23 gennaio 2023) e l'eguale importo complessivo pari ad € 1.448,00 - sempre corrispondente alla somma dei costi relativi ai link nn. XXXX, XXXX, XXXXX e XXXX (rispettivamente di € 188,00, € 500,00, € 500,00 e € 260,00) - esposto nella fattura n. XXXXXXX del 29 marzo 2023 e relativa al periodo di fatturazione 24 gennaio 2023 - 25 marzo 2023.

Non si accoglie la richiesta di storno integrale dell'insoluto di importo pari ad € 7.929,00, sia in quanto, come già sottolineato preliminarmente, portato da fatture non oggetto di precedente tentativo obbligatorio di conciliazione, sia in quanto relativo ad importi non oggetto di puntuale contestazione.

DELIBERA

1. Il parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla società XXXX XXXX XXX nei confronti della società Vodafone S.p.a. La società Vodafone S.p.a è tenuta a:

- 1) stornare dalla fattura n. XXXXXXXXX del 27 gennaio 2023 l'importo complessivo di € 1.448,00 – corrispondente alla somma dei costi relativi ai link nn. XXXXX, XXXXX, XXXXX e XXXXX (rispettivamente di € 188,00, € 500,00, € 500,00 e € 260,00);
- 2) stornare dalla fattura n. XXXXXXXXX del 29 marzo 2023 l'importo complessivo pari ad € 1.448,00 – sempre corrispondente alla somma dei costi relativi ai link nn. XXXX, XXXX, XXXX e XXXX (rispettivamente di € 188,00, € 500,00, € 500,00 e € 260,00).

La società Vodafone S.p.a è tenuta a ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del d.lgs. 8 novembre 2021, n. 207.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Milano, 6 marzo 2024

Firmato digitalmente
IL PRESIDENTE
Cesare Maria Gariboldi