

**DELIBERA 327/2023/CRL/UD del 16/6/2023**  
**R. Ixxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)**  
**(GU14/245163/2020)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del **16/6/2023**;

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;

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 di R. Ixxx del 17/02/2020 acquisita con protocollo n. 0071465 del 17/02/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante con istanza del 17-02-2020 ha richiesto l'avvio del procedimento per la definizione della controversia nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A, lamentando addebito per costi di recesso/disattivazione, a seguito di passaggio ad altro operatore. Inoltre, contesta l'addebito di costi illegittimi e chiede lo storno delle fatture emesse, con restituzione della somma di € 1.000,00. Ancora formula richiesta di risarcimento danni quantificata complessivamente in € 2.000,00.

### **2. La posizione dell'operatore**

Nella memoria versata in atti Vodafone insiste sulla correttezza della fattura de qua in quanto evidenzia che l'utente ha effettuato il recesso prima dei 24 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto, precisando che detto importo contestato è stato richiesto per compensare le eventuali 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 (appunto 24 mesi) 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. Ribadisce che i costi di attivazione richiesti sono dovuti, come peraltro statuito anche dalla delibera emessa dal Corecom Sardegna nell'ambito del procedimento GU14/67355/2019. Ancora eccepisce l'inammissibilità di qualsiasi richiesta risarcitoria in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Evidenzia che mancherebbe nell'istanza dell'utente una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. In ultimo rileva l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente, per cui, mancando nel caso in esame reclami e/o segnalazioni chiede il non accoglimento dell'istanza.

### **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Alla luce

della documentazione in atti le richieste formulate da parte istante vengono trattate congiuntamente e non potranno essere accolte. La richiesta dell'utente di rimborso costi di recesso/disattivazione (costo attivazione Offerte Casa, Contributo recesso anticipato dall'offerta, contributo per migrazione linea, ecc.) non può essere accolta. Dalla lettura della fattura contestata e prodotta da parte istante emerge l'attivazione dell'Offerta ADSL/FIBRA 30 Mega dal 10-11-2018 al 23-12-2018 e poi fino a 200 Mega, oltre all'attivazione del servizio a pagamento Vodafone Tv e Now Tv, servizio offerto in promozione con promozioni attive: "Sconto Vodafone TV 11.90". Promozione aggiuntiva rispetto al pacchetto base, a condizione che il recesso dal contratto non avvenisse prima di 24 mesi dalla data di attivazione del servizio. L'operatore sul punto ha precisato che l'importo contestato veniva richiesto per compensare le eventuali offerte e le promozioni attivate a favore dell'utente e sostenibili dal gestore solo ed esclusivamente qualora lo stesso avesse mantenuto il rapporto contrattuale per almeno 24 mesi garantendo in tal modo un introito bimestrale in grado di coprire sul lungo periodo (appunto 24 mesi) i costi sostenuti dal gestore per la fornitura del servizio in offerta e/o in promozione. Comportamento conforme a quanto consentito dall'art. 1, comma 1, della legge n. 40/2007 secondo il quale sono "fatti salvi i vincoli di durata di eventuali offerte promozionali comportanti prezzi più favorevoli per il consumatore". Sul punto si è espresso il Consiglio di Stato precisando che nel caso di recesso dell'utente prima che sia decorso il periodo minimo, si deve ritenere legittimo l'eventuale vincolo economico (ad es., restituzione di sconti promozionali) per non alterare l'equilibrio contrattuale a sfavore dell'operatore il quale fa affidamento proprio sulla durata pattuita del rapporto contrattuale per coprire i costi sostenuti e realizzare il corrispettivo che gli è dovuto in regione della prestazione offerta (sentenza n.1442/2010 del Consiglio di Stato). Tali clausole contrattuali infatti, secondo l'orientamento del Consiglio di Stato, non violano il divieto contenuto nell'art. 1 l. n. 40/2007, in quanto non pretendono il pagamento "di spese non giustificate da costi dell'operatore", ma si limitano a subordinare il diritto allo sconto alla condizione che l'utente non receda entro un determinato periodo di tempo. Tuttavia, anche se in via ipotetica il gestore avrebbe agito legittimamente, nel caso di specie, non ha depositato alcuna idonea documentazione (contratto sottoscritto, Condizioni generali del contratto, ecc.) a supporto della propria tesi, invece l'utente deposita il riepilogo del proprio contratto da cui non si evince la richiesta di attivazione dei servizi Vodafone Tv e Now Tv, per cui la sua domanda sarebbe stata accoglibile, ma, purtroppo, di contro dalla documentazione in atti non emergono contestazioni e/reclami rivolti all'indirizzo dell'operatore. Si rileva a tal fine che, in base a quanto indicato nelle fatture e alle Condizioni Generali di Contratto cui fa richiamo il "Riepilogo dell'offerta FIBRA/ADSL" depositato dallo stesso istante, "... eventuali reclami in merito agli importi indicati nel conto telefonico ... dovranno essere inoltrati a Vodafone entro e non oltre 45 giorni dalla data di ricezione del conto telefonico con l'indicazione delle voci e degli importi contestati. In difetto, la fattura si intenderà accettata". Il principio fatto proprio dalla norma che si è appena richiamata, del resto, è applicato dalla giurisprudenza civile, laddove si legge che la mancata contestazione delle fatture nei termini previsti ne comporta la loro completa accettazione (ex pluribus, Tribunale di Milano sentenza n° 12054

del05/12/12). Nel caso di specie, tale evenienza non risulta dunque essersi verificata. Pertanto, in assenza di contestazione (o prove di avvenuta contestazione), la fattura e/o le fatture si intendono quindi accettate dall'utente. Infine, neanche la richiesta di risarcimento danni quantificata complessivamente in € 2000,00 (€ 1000,00 "per dei danni causati dalle difficoltà di dover pagare bollette fuori dalla norma e fuori dalla mia portata" ed € 1000,00 "per avere acceduto ad un'autorizzazione non più in essere che potrebbe essere passibile di denuncia" da parte dell'utente può essere accolta. Si rileva, sul punto, che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

Per tutto quanto sopra esposto,

#### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

#### **DELIBERA Articolo 1**

1. Il rigetto dell'istanza presentata dal Sig. R. Ixxx nei confronti di Vodafone Italia Spa. Spese di procedura compensate.
2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno subito.

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

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, **16/6/2023**

**f.to**

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini