

**DELIBERA 506/2022/CRL/UD del 16/12/2022**  
**Exxx - Sxxx' Axxx E Cxxx A RESPONSABILITÀ' LIMITATA / VODAFONE**  
**ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)**  
**(GU14/142218/2019)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 16/12/2022;

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 Exxx - Sxxx Axxx E Cxxx A RESPONSABILITÀ' LIMITATA del 28/06/2019 acquisita con protocollo n. 0283241 del 28/06/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante, la Soc. Exxx - Soc. Axxx e Cxxx A.r.l., cliente Vodafone con codice n°7.1310xxx, esponeva di aver deciso, come previsto da generica informativa nella fattura AI2354306, di esercitare la facoltà di recesso e migrazione senza pagare penali per due linee mobili e sette linee fisse tutte intestate alla suddetta società e di aver provveduto a darne tempestiva comunicazione a Vodafone a mezzo pec del 28.3.2018. Il gestore, ciò nonostante, inviava fatture con le quali, richiedeva il pagamento di complessive Euro 912,15 come penale per il recesso su tutte le nove linee, assumendo altresì il ritardo nell’esercizio del diritto de quo, rispetto ad un termine però mai indicato. La comunicazione di modifica unilaterale delle condizioni del contratto conteneva infatti l’indicazione della possibilità di recedere in esenzione spese entro 30 giorni, ma non indicava né il dies a quo, né il dies ad quem come termini per il recesso, risultando del tutto generica. Peraltro, Vodafone non dava alcun riscontro alla pec del 28.3.2018 per notiziare la società del presunto superamento del termine per l’esercizio gratuito del recesso. L’istante pertanto, in data 30.7.18, inoltrava formale reclamo, rimasto però, anch’esso, senza riscontro alcuno. In data 8.4.2019, si concludeva il procedimento per l’esperienza del tentativo di conciliazione e si dava atto che nessun accordo risultava possibile. L’utente chiedeva quindi: “...Storno totale dell’insoluto. Indennizzi come da all. A delib.347/18/CONS: 1) Indennizzo per mancata risposta al reclamo SPESE DI PROCEDURA E RIMBORSO COSTI SOSTENUTI”.

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

Si costituiva la Vodafone Italia S.p.a., eccependo l’infondatezza delle eccezioni e richieste ex adverso formulate in quanto nessuna anomalia sarebbe riscontrabile nell’erogazione del servizio a favore della Soc. Edilerica - Soc. Appalti e Costruzioni A.r.l., dal momento che “la comunicazione della modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, con possibilità di recedere senza costi di recesso entro 30 giorni è difatti avvenuta mediante la fattura del 7.2.2018. Parte istante tuttavia, ha inviato apposita comunicazione di recesso unicamente in data 28.3.2018, ovvero decorso ampiamente il termine di giorni 30 dalla ricezione della suddetta fattura”.... “esaminando le fatture contestate è altresì evidente come gli importi applicati siano, in realtà, i costi di attivazione del servizio e non di disattivazione che non rappresentano costi di recesso e

sono dovuti in qualsiasi caso intervenga la disattivazione in base a quanto stabilito dalle condizioni generali di contratto”. Stando a quanto assunto dall’operatore inoltre, la Soc. Edilerica - Soc. Appalti e Costruzioni A.r.l., non avrebbe fatto riferimento ad alcuna norma del Contratto, della Carta dei servizi e delle delibere AGCOM, nonché, non avrebbe prodotto prove a sostegno della propria tesi. L’operatore concludeva, precisando che “l’utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 1060,01”.

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

Preliminarmente, si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall’art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel merito, l’istanza può essere accolta, nei termini seguenti. L’istante eccepisce la genericità della comunicazione di modifica unilaterale delle condizioni del contratto, ove l’operatore indicava la possibilità di recedere in esenzione spese entro 30 giorni, senza però specificare, né il dies a quo né il dies ad quem, validi per il computo dei termini del recesso e peraltro, nessun contratto sarebbe stato depositato dall’operatore con la specifica sottoscrizione delle clausole, né con la dettagliata informativa resa all’utente in fase di conclusione del contratto. Peraltro, l’operatore avrebbe addebitato, in fattura, la penale per il recesso anticipato, inserendola nella dicitura: “disattivazione Piano Zero avvenuta prima del 24 mese”. Orbene, a tale proposito, il prevalente orientamento è uniforme nel ritenere che la penale non è dovuta nel caso in cui l’utente, a prescindere dal comportamento dell’operatore, decida di avvalersi spontaneamente della facoltà di utilizzare il proprio diritto di recesso; così, il Corecom di Trento, nella Delibera n.8/12 evidenzia che, “A fronte dell’esercizio della facoltà di recesso da parte dell’utente, gli unici importi che possono essere posti a carico dell’utente stesso sono quelli giustificati da costi effettivi sostenuti dagli operatori, ovvero le spese di cui sia dimostrabile e dimostrato un pertinente e correlato costo sopportato per procedere alla disattivazione, in base all’articolo 1 della legge n. 40/2007”. Dello stesso orientamento anche la Delibera del Corecom Umbria n.5/11 che stabilisce che: “La vigente normativa (articolo 1, comma 3 della legge n. 40/2007) legittima il gestore a richiedere al consumatore la corresponsione dei soli costi sostenuti per il recesso anticipato dal contratto. Pertanto, in presenza di una contestazione dell’utente circa gli importi a tale titolo addebitati, l’operatore avrebbe dovuto dimostrare l’equivalenza degli importi fatturati a titolo di recesso anticipato ai costi effettivamente sostenuti per la gestione della procedura di disattivazione. Al riguardo si deve evidenziare che poiché in via generale le attività di disattivazione della configurazione preesistente coincidono con le attività tecniche da effettuarsi in fase di attivazione dell’operatore che acquisisce il cliente, attività che sono già remunerate da quest’ultimo, eventuali costi di disattivazione posti a carico dell’utente, in assenza di prova contraria, sono del tutto ingiustificati con esclusione dei soli costi di gestione della pratica. In mancanza di tale prova, deve essere accolta la richiesta avanzata dall’utente di rimborso degli importi addebitati a titolo di penale”. Nel caso in oggetto, pertanto, l’operatore non ha provveduto a dimostrare l’equivalenza degli importi fatturati a titolo di recesso anticipato ai costi effettivamente sostenuti per

la gestione della procedura di disattivazione e pertanto, nessuna penale è dovuta da parte dell'utente, come richiesta nella fattura del 26.6.18, e conseguentemente, l'operatore non ha diritto a richiedere il pagamento di € 912,15, dal momento che: - € 655,76 addebitati a titolo di costi di attivazione non dovuti - € 144,66 addebitati come Iva al 22% sui costi di attivazione non dovuti - € 91,90 addebitati per la Sim ricaricabile in riferimento ad un periodo, quello compreso tra il 30.3.18 ed il 31.5.18, non dovuti dal momento che nel periodo de quo l'utente aveva già effettuato domanda di recesso - € 20,22 addebitati come Iva al 22% sui costi della Sim ricaricabile, anch'essi non dovuti per i motivi di cui sopra. L'Agcom ad ulteriore conferma di quanto sopra evidenziato, nelle linee guida adottate dalla direzione tutela dei consumatori, relative all'interpretazione dell'articolo 1, primo e terzo comma, del D.l. n.7/2007, convertito in legge n. 40/2007, pubblicate in data 28 giugno 2007, ha individuato il criterio per la determinazione dei costi addebitabili agli utenti che recedono da un contratto concluso con il gestore prima della naturale scadenza contrattuale, con riguardo alle sole spese per cui sia dimostrabile un pertinente e correlato costo affrontato dagli operatori per procedere alla disattivazione, secondo un concetto di pertinenza del costo oggettivo ed imparziale nel rapporto di causalità/strumentalità dei costi/ricavi. Premesso ciò, secondo l'Agcom, "possono ritenersi recuperabili dall'operatore le sole "spese/costi" che lo stesso dimostra di aver sostenuto per la disattivazione dell'impianto e non anche quelli che ha dovuto affrontare in occasione della sua installazione (id est, all'inizio del rapporto contrattuale). In altri termini, l'articolo 1, comma 3 della legge n. 40/07 ha inteso offrire all'utente la possibilità di recedere liberamente ed in ogni momento dal rapporto, ma tale intento non sarebbe raggiungibile se si lasciasse la possibilità all'operatore di far pagare al cliente somme che non hanno alcuna attinenza con i costi di recesso. In definitiva l'Autorità ritiene di applicare correttamente l'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/07 limitando le "spese" recuperabili a carico dell'utente ai soli "costi" sostenuti dall'operatore nella fase terminale del rapporto e strettamente funzionali alla sua estinzione" (cfr. delibera Agcom n. 232/10/CONS). Pertanto, in difetto di prova, il cui onere incombe sull'operatore, sull'entità delle spese "per cui sia dimostrabile un pertinente e correlato costo affrontato dagli operatori per procedere alla disattivazione", deve essere disposto lo storno integrale della fattura contestata". Conformi: Corecom Lazio Delibera n. 42/11. Tutto quanto sopra considerato, il complessivo importo di € 912,15, come richiesto dall'operatore, deve essere ritenuto come non dovuto dall'utente e pertanto l'operatore sarà tenuto a stornare detto importo dalla posizione debitoria dello stesso. Discorso differente deve essere fatto in relazione alle altre fatture emesse dall'operatore e così: - per quanto attiene le fatture emesse in rapporto al periodo che va dall'8.12.17 all'1.2.18, per i seguenti importi: € 49,80, € 49,80, € 69,80, € 49,80, € 69,80, € 99,80, € 34,00, € 99,80 ed € 44,00 e così per un totale di € 566,60, si evidenzia che detti importi sono dovuti dall'utente perché relativi all'utilizzo sia delle linee fisse che mobili, relativamente al periodo antecedente alla rescissione del contratto con l'operatore, avvenuta con pec del 28.3.18, regolarmente prodotta in atti; - per quanto attiene la fattura del 27.2.18, addebitata dall'operatore per € 691,25, anch'essa è dovuta dall'utente in quanto riferentesi al periodo che va dall'8.12.17 all'1.2.18, periodo in cui era ancora vigente il contratto per cui oggi è



controversia; - per quanto attiene la fattura dell'11.12.18 invece, con cui l'operatore chiede il pagamento di € 147,86, si evidenzia che detto importo non può essere richiesto all'utente in quanto: a) nella fattura de quo viene riportato il parametro temporale che va dall'1.6.18 al 16.11.18, periodo in cui il contratto in questione risultava rescisso per espressa dichiarazione e volontà dell'utente, b) nonostante nella causale riportata in fattura sia testualmente scritto: "add. per mancato pagamento", non viene fatto alcun riferimento al calcolo che l'operatore avrebbe compiuto per giustificare detta imputazione, ad eccezione di un generico importo di € 121,20 al quale viene addizionata l'Iva al 22%, c) dal momento che non viene neanche indicato l'importo o gli importi a debito dell'utente, che si presumono non corrisposti ed in virtù dei quali viene richiesto il costo a titolo di addizionale per il mancato pagamento. Pertanto, ciò considerato, si ritiene che nulla debba essere addebitato all'utente relativamente a detto specifico importo. Stando poi, al combinato disposto degli artt. 13 e 14 co. 4 della Delibera NN.347/18/CONS ogni eventuale indennizzo è precluso in assenza di reclamo ed esattamente "Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente" e, dall'altro, il reclamo deve essere necessariamente caratterizzato, ai fini della liquidazione, da continenza, in termini di tempo, rispetto al disservizio lamentato; stabilisce il comma 4 dell'art.14 che "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte". Per l'effetto, considerato che il reclamo inoltrato a mezzo pec dall'utente, risale al 30.7.18, si ritiene che il reclamo sia stato tempestivamente inoltrato all'operatore e quindi alcuna eccezione circa la mancata tempestività di inoltro dello stesso può trovare accoglimento relativamente alla fattispecie in esame. Si sottolinea peraltro, a tale proposito, che l'art.14 sopra richiamato, indica tre mesi come termine per l'inoltro del reclamo e non trenta giorni, come invece assunto dall'operatore. Resta fermo poi il fatto che l'operatore, al reclamo datato 30.7.18, come eccepito dall'utente, non ha fornito risposta alcuna e nessun documento è stato dallo stesso prodotto agli atti, al fine di fornire la prova di un avvenuto riscontro alla denuncia dell'utente. In base a quanto prescritto dall'art.8, comma 4 della delibera n°179 del 2003 CSP, la risposta al reclamo deve essere in forma scritta, adeguatamente motivata e comprensiva degli accertamenti compiuti: "La risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta. La mancata o ritardata risposta al reclamo inviato, da cui è derivata per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle previsioni di cui all'art.11, comma 2, della delibera 179/03/CSP per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore,

organizzato e diversificato”. Le delibere Agcom sono chiare sul punto, evidenziando che “meritano l’accoglimento le istanze relative alla liquidazione dell’indennizzo per la mancata risposta ai reclami” (Agcom nn.9/10/CIR, 13/10/CIR, 32/12/CIR, 58/12/CIR). L’utente ha pertanto diritto al pagamento di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo, per la cui determinazione, ci si riporta all’art.12 dell’allegato A alla Delibera n.347/18/CONS, che stabilisce espressamente che “L’operatore che non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere delle Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad Euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, sino ad un massimo di Euro 300,00”. In relazione alle spese della procedura, considerato il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese, nonché il valore della controversia, si ritiene congruo liquidare l’importo di € 50,00 a titolo di rimborso spese.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. di accogliere l’istanza della Soc. Exxx - Soc. Axxx e Cxxx A.r.l e pertanto, la Soc. Vodafone Italia S.p.a. è tenuta a stornare dalla posizione debitoria dell’istante l’importo di € 915,15, di cui alla fattura del 26.6.18, ove viene richiesto il pagamento di costi di attivazione e di recesso non dovuti, oltre ad € 300,00 per la mancata risposta al reclamo del 30.7.18, dal momento che il calcolo pro die risulta superiore al tetto regolamentare, nonché a corrispondere a favore dello stesso l’importo di € 50,00 a titolo di rimborso delle spese della procedura.

2. La Soc. Vodafone Italia S.p.a. è tenuta a comunicare a questa Autorità l’avvenuto adempimento alla presente Determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa.

3. 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.

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

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

6. 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, 16/12/2022

f.to



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
AGCOM COMUNICAZIONI

Il Dirigente  
Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente  
Avv. Maria Cristina Cafini