

**DELIBERA 510/2022/CRL/UD del 16/12/2022**  
**Axxx Gxxx SOCIETÀ A RESPONSABILITÀ LIMITATA / VODAFONE ITALIA**  
**SPA (HO.MOBILE - TELETU)**  
**(GU14/138396/2019)**

**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 Axxx Gxxx SOCIETÀ A RESPONSABILITÀ LIMITATA del 19/06/2019 acquisita con protocollo n. 0268465 del 19/06/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante, la Società Axxx Gxxx S.r.l., cliente Vodafone con codice n°7.1669xx, esponeva di aver inviato a mezzo pec alla Vodafone S.p.a. formale lettera di recesso dal contratto in essere, a causa della mancata accettazione della proposta di modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, diffidando al contempo l’operatore di astenersi dall’applicazione di illegittime penali e/o corrispettivi conseguenti al recesso, nonché richiedendo di pagare quanto eventualmente dovuto per rate dei terminali, secondo le condizioni contrattuali previste e concordate. Nonostante le rassicurazioni ricevute dal Servizio Clienti e la procedura di recesso ritualmente posta in essere, l’operatore Vodafone S.p.a. emetteva la fattura n° 3307115 per un importo, stando a quanto assunto dall’istante “abnorme ed ingiustificato di Euro 4.082,55”, contenente le rate dei dispositivi in un’unica soluzione, oltre alle penali per le Sim: alcune delle quali peraltro mai richieste o utilizzate da AVS Group e contestate per il tramite dell’Agente Vodafone, oltre ad ulteriori costi di attivazione di Servizi Digitali One Drive For Business non richiesti, né conosciuti. In data 24.7.2018, la Axxx Gxxx, rimasti senza esito alcuno gli ulteriori reclami avanzati tramite Agente Vodafone, provvedeva ad inviare nuova Pec di reclamo, con contestuale richiesta di emissione di Note di Credito per le somme non dovute. Vodafone non dava riscontro alcuno alla suddetta Pec e provvedeva altresì, a mezzo Società di recupero crediti, ad intimare formalmente la AVS Group al pagamento del dovuto. In data 9.4.2019, si concludeva il procedimento per l’esperimento del tentativo di conciliazione e si dava atto che nessun accordo risultava possibile. L’utente, quindi, chiedeva: “Storno e/o rimborso di tutti gli importi ingiustificatamente addebitati da Vodafone a seguito di recesso contrattuale nella Fattura AI03307115 e in quelle eventualmente in emissione, con ricalcolo dell’eventuale residuo effettivamente dovuto. Ritiro della pratica di recupero crediti in esenzione spese. Indennizzi secondo Regolamento Indennizzi Agcom. Ristoro spese doppio grado di procedura...”. La quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti dall’utente ammontavano a complessivi € 4.000,00.

### **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. Axxx Gxxx A.r.l., dal momento che sarebbe stato l'istante a richiedere a Vodafone la migrazione delle proprie Sim mobili che pertanto, sarebbero state correttamente esportate verso altro gestore in data 2.2.2018. Solo successivamente, vale a dire in data 21.2.2018, l'operatore avrebbe comunicato alla società istante la modifica delle condizioni contrattuali e di conseguenza, la possibilità di migrare ad altro operatore senza costi aggiuntivi. I costi relativi ai conguagli per servizi digitali erano da riferire alla disattivazione del servizio denominato "One Drive for Business", integrato ai piani tariffari business e con vincolo di 24 mesi. Le rimanenti somme erano da riferirsi alle rate residue dei terminali acquistati dall'istante, nonché ai costi relativi al mancato rispetto del termine dell'offerta a rate. L'istante, infatti, aveva acquistato un telefono Apple, modello iPhone SE e due tablet Apple, modello iPad Pro 9,7. Stando a quanto assunto dalla Vodafone, l'istante, contattato dal Servizio Clienti, confermava, tramite registrazione vocale, la propria volontà di recedere ma, a differenza di quanto dichiarato nella comunicazione scritta, rappresentava la volontà di mantenere attiva l'utenza contraddistinta dal n°334664442. Vodafone dichiara di non aver applicato alcun costo di recesso alle utenze rimaste attive. Stando a quanto assunto dall'operatore, inoltre, la AVS Group 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 "sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 4.085,47".

### **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 parzialmente accolta, nei termini seguenti. L'istante contesta all'operatore, nonostante avesse deciso di avvalersi della facoltà di recedere dal contratto a seguito dell'intervenuta modifica delle condizioni contrattuali operate unilateralmente dall'operatore stesso, di aver indebitamente emesso la fattura n.3307115 per il complessivo importo di Euro 4.082,55, in cui venivano richieste tutte le rate degli apparecchi (un telefono Apple e due tablet Apple) e delle Sim (fra l'altro alcune mai richieste e contestate a mezzo call center Vodafone) in un'unica soluzione, i costi per l'attivazione di Servizi Digitali One Drive For Business mai richiesti e la penale per il recesso anticipato, comprensiva dei costi di attivazione. Per quanto riguarda la decisione dell'operatore di emettere una fattura con la richiesta di pagamento a carico dell'utente, in un'unica soluzione, delle rate a saldo dell'acquisto del telefono e dei tablet, nonché delle Sim, si evidenzia che l'Agcom, con la Delibera n.487/18/CONS, ha voluto chiarire proprio questo aspetto, richiedendo espressamente agli operatori di mettere nelle condizioni l'utente, in caso di recesso anticipato, di scegliere se continuare a pagare a rate o meno, i servizi o i prodotti acquistati insieme all'offerta principale. L'Autorità, con una comunicazione pubblicata sul suo sito ufficiale in data 16 maggio 2019, ha dunque voluto integrale disposizioni previste dalla Delibera de quo,

denominata “Linee Guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell’utenza nei contratti per adesione”. sancendo che gli operatori devono permettere di far scegliere al cliente che recede anticipatamente dal contratto, se continuare a pagare a rate eventuali servizi o prodotti acquistati con questa modalità. Al punto 31 delle linee guida, infatti, è stabilito che “l’operatore è [...] tenuto a concedere agli utenti di scegliere fra il pagamento delle rate residue in un’unica soluzione o il rispetto della rateizzazione”. Non è ritenuto pertanto legittimo il comportamento dell’operatore che, per quanto riguarda i prodotti (come smartphone, tablet o altro) o i costi di attivazione acquistati con la formula della rateizzazione, in caso di recesso anticipato da parte dell’utente, trasformi “automaticamente” la rateizzazione in un pagamento in un’unica soluzione, la cui somma debba essere equivalente al totale delle rate residue. La Delibera di cui sopra, quindi, chiarisce espressamente che l’operatore deve sempre permettere agli utenti di decidere se pagare le rate restanti in un’unica soluzione o meno, in modo tale da non limitare il diritto di recesso dell’utente. Ad ulteriore chiarimento del punto 31 delle linee guida della delibera, l’Autorità ribadisce che “il principio cardine delle Linee guida è quello di agevolare il cambio del fornitore, dunque, “la volontà espressa dall’utente al momento dell’adesione ad un piano di rateizzazione di un servizio o di un prodotto debba intendersi confermata fino al momento in cui l’utente decide di modificare quanto precedentemente espresso in fase di adesione al piano di rateizzazione”. In questo modo, Agcom stabilisce che, in caso di un servizio o prodotto acquistato a rate, l’operatore sarà tenuto a mantenere la rateizzazione come modalità di pagamento predefinita prevista in caso di recesso anticipato, e non più il pagamento in un’unica soluzione delle rate residue. Peraltro, nella fattispecie in oggetto, l’utente ha provveduto, in data 15.2.18, ad inviare all’operatore una pec con la quale, all’esito dell’avvenuta modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, si è riservato espressamente di avvalersi del diritto di recesso, senza penale alcuna e precisando, in modo inequivocabile, di voler mantenere il metodo di pagamento rateale per il telefono ed i tablet, come concordato nel contratto inizialmente sottoscritto. Concludendo, tutto quanto sopra considerato, nella fattispecie de quo, non può trovare accoglimento l’ipotesi di applicazione automatica, da parte dell’operatore, del metodo di pagamento in un’unica soluzione, esistendo peraltro una pec dell’utente, debitamente prodotta agli atti, nella quale viene espressamente richiesto all’operatore di mantenere il metodo di pagamento rateale. Pertanto, nel caso de quo, la fattura emessa dall’operatore, limitatamente alla parte in cui ha previsto il saldo del dovuto per il telefono ed i due tablet, da eseguirsi automaticamente, in un’unica soluzione, a carico dell’utente per l’importo complessivo di € 640,50 (274,50 + 183,00 + 183,00), dovrà essere considerata illegittima. Considerato però, che l’importo de quo, sebbene richiesto in un’unica soluzione, è comunque dovuto dall’utente, l’operatore dovrà provvedere allo storno dell’importo de quo dalla posizione debitoria dell’utente medesimo, salvo poi tener conto del comportamento tenuto dall’operatore nella determinazione delle spese di lite all’esito del presente procedimento. Nello specifico, peraltro, l’utente lamenta l’avvenuto addebito nella fattura n.3307115, anche dei costi di attivazione dei Servizi Digitali One Drive For Business, mai dal medesimo richiesti per un importo complessivo di € 1.065,61. Agcom nella Delibera n.68/10/CIR, stabilisce che “qualora



L'utente disconosca il contratto di attivazione di un'utenza, e l'operatore non sia in grado di esibire la prova dell'avvenuta sottoscrizione, deve disporsi lo storno delle fatture illegittimamente emesse. Devono infatti trovare attuazione le misure disposte dall'articolo 7, comma 5, della direttiva di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, in forza del quale "fatti salvi i casi di inadempimento da parte degli utenti, gli organismi di telecomunicazioni non pretendono da questi alcuna prestazione corrispettiva in caso di attivazioni o disattivazioni di linee o contratti o di forniture di beni o servizi da essi non richiesti e provvedono, a loro cura e spese, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali pre-esistenti o al ritiro di detti beni. Tutti i costi, tra i quali quelli derivanti dal ripristino della precedente configurazione, sono a carico dell'operatore che ha disposto l'attivazione o la disattivazione della prestazione non richiesta dall'utente". Conformi a detta Delibera: Agcom Delibera n.84/10/CIR Agcom Delibera n.12/11/CIR Agcom Delibera n.125/11/CIR Agcom Delibera n.155/11/CIR Agcom Delibera n.31/12/CIR. Per l'effetto, l'importo richiesto dall'operatore per complessivi € 1.065,61, imputato a seguito dell'attivazione non richiesta dei Servizi Digitali One Drive For Business, non è dovuto dall'utente. Ancora, l'Allegato A alla Delibera n.347/18/CONS, all'art.9 riconosce espressamente che "Nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti di non pagare alcun corrispettivo per tali servizi o di ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari a euro 5 per ogni giorno di attivazione". Considerato pertanto, che i Servizi Digitali One Drive For Business sono stati addebitati all'utente per il periodo che va dal 22.12.17 al 15.2.18 e così, per un totale di giorni 54, l'importo che l'operatore dovrà versare all'utente a titolo di indennizzo per l'attivazione di un servizio non richiesto, sarà di complessivi € 270,00. Per quanto attiene invece l'addebito nella fattura in questione delle spese di recesso e di attivazione del servizio, poste a carico dell'utente per complessivi € 163,94 (€ 81,97 + Euro 81,97), si evidenzia che l'Agcom, 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: la Delibera del Corecom Lazio n. 42/11 secondo la quale, la penale non è dovuta nel caso in cui l'utente, innanzi alla decisione unilaterale di modifica delle condizioni contrattuali da parte dell'operatore, abbia deciso di avvalersi spontaneamente della facoltà di utilizzare il proprio diritto di recesso. A tale proposito, 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, considerato che 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, nessuna penale è dovuta da parte dell'utente e pertanto, l'operatore non ha diritto a richiedere il versamento di € 163,94 e pertanto, nulla è dovuto dall'utente. Eccepisce inoltre l'utente che, nonostante avesse provveduto più volte a denunciare siffatto stato di cose, prima a mezzo call center e poi in data 24.7.18, a mezzo formale pec, nella quale richiedeva altresì l'emissione di una nota di credito per le somme richieste e non dovute all'operatore, non solo Vodafone non forniva risposta alcuna ai reclami de quo, ma provvedeva altresì, a dire dell'utente, ad incaricare una società di recupero crediti, intimando lo stesso alla corresponsione di quanto dovuto. Orbene, 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 e così: “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". Si applica il tetto regolamentare in quanto il calcolo pro die risulta superiore.

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 parzialmente l'istanza della Sxxx Axxx Gxxx S.r.l. nei confronti della Soc. Vodafone Italia S.p.a., che pertanto è tenuta a stornare dalla posizione debitoria della Soc. AVS Group S.r.l. l'importo di Euro 570,00, costituito da € 270,00 a titolo di indennizzo per l'attivazione non richiesta dei Servizi One Drive For Business, a far data dal 22.12.17 al 15.2.18, e da € 300,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, nonché a corrispondere a favore della stessa, 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, 26/12/2022

f.to

Il Dirigente  
Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente  
Avv. Maria Cristina Cafini