

DELIBERA N. 44/25/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
P.PACKAGING/VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/724652/2025)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 30 settembre 2025;

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 “*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 58/25/CONS del 6 marzo 2025;

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 *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente P.Packaging del 2 gennaio 2025;

VISTI gli atti dei procedimenti;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in riferimento all'utenza *business* n. 0854982xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

- a. l'utente aveva un rapporto contrattuale con Vodafone Italia S.p.A. avente ad oggetto la fornitura dei servizi telefonici su una linea fissa e quattro mobili;
- b. *«si trasferisce da Fxxxxxxxxx a Pxxxxxx, il trasloco non avviene»;*
- a. in ragione di ciò l'utente formalizza il passaggio delle utenze a Tim S.p.A., tuttavia Vodafone Italia S.p.A. prosegue la fatturazione.

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

- i. *«cessazione contratto senza costi»;*
- ii. *«storno insoluto fino a chiusura ciclo di fatturazione»;*
- iii. *«indennizzo caso di specie».*

2. La posizione dell'operatore

Vodafone Italia S.p.A. ha dichiarato in memorie che l'istante, all'epoca della richiesta di passaggio verso altro gestore, aveva attivi «- link 12374xxx *OneBusiness Comfort con associati i DN 0852012xxx e 0854982xxx presso la sede di Via Xxxxxxxxx Xxxx 6/Bis, xxxxx – Fxxxxxxxxxxx xx Xxxx e con Voucher MIMIT; - 1 sim voce OneBusiness Comfort con numero 3896650xxx; - link 112395xxx Fissa Comfort con associato il DN 0852039xxx (nativo Vodafone) presso la sede di Via Xxxxxxxxx 602/355, xxxxx - Xxxxxxxxxxx; - 3 sim voce Mobile Smart con numeri 3346525xxx, 3291295xxx e 3396153xxx*». Le quattro citate numerazioni mobili sono passate in TIM S.p.A. in data 28/03/2024.

In riferimento all'utenza telefonica fissa n. 0854982xxx risulta solo una richiesta di *GNP out* inserita da Tim S.p.A. il 10/04/2024 ed espletata il 16/04/2024. I due link e le numerazioni native associate sono poi stati disattivati il 24 giugno 2024.

Per quanto concerne il mancato trasloco della linea 0854982xxx, l'operatore ha rilevato che agli atti non è fornita alcuna prova di una formale richiesta in tal senso da parte dell'istante; *«ad ogni modo, dalle verifiche svolte risulta una richiesta via web di contatto per l'effettuazione del trasloco, poi revocata dall'istante in quanto gli veniva comunicato, il 21 novembre 2024, che traslocando la linea 0854982xxx presso il nuovo indirizzo avrebbe perso il beneficio del voucher (in quanto non previsto per la nuova sede)»*. Peraltro, Vodafone Italia S.p.A. ha rilevato che *«l'istante non ha mai reclamato in merito ad una mancata gestione di una richiesta di trasloco»*.

La Società ha quindi evidenziato che la domanda di storno delle fatture emesse risulta destituita di fondamento in quanto *«gli addebiti sono correttamente intervenuti fino alle date di disattivazione dei singoli prodotti e che l'oggetto di contestazione è limitato alla linea 0854982xxx»*. Inoltre, fermo restando che non risultano reclami relativi

alla fatturazione, «l'istante, invece, non ha saldato le fatture a partire da quella emessa il 13 marzo 2024, maturando un insoluto a suo carico attualmente pari a € 1.836,23»; fermo restando che «la fattura del 13 marzo 2024 è riferita al periodo di fatturazione 10 gennaio 2024 - 09 marzo 2024, antecedente al passaggio delle numerazioni verso Tim».

L'operatore ha poi dichiarato che «avendo il Recipient richiesto la NP pura di un solo numero e non la migrazione dell'accesso e non essendo intervenuta contestuale richiesta di recesso per il link di rete fissa, i prodotti sono rimasti attivi fino alla disattivazione. Come noto, la procedura della NP pura delle numerazioni fisse (del. nn. 35/10/CIR e 103/21/CIR) – prevedendo solo il passaggio da un gestore ad un altro del solo numero e non dell'accesso alla rete - non comporta l'automatica disattivazione dell'accesso intermedio alla rete (nel caso di specie, il link DSL) da parte del gestore Donating, che può procedere alla disattivazione dei servizi solo su espressa richiesta del cliente».

Nel merito della fatturazione Vodafone Italia S.p.A. ha precisato che «la fattura del 13 marzo 2024 è riferita al periodo di fatturazione 10 gennaio 2024 - 09 marzo 2024, antecedente al passaggio delle numerazioni verso Tim. Le fatture successive, oltre ai regolari canoni per i servizi attivi, contengono – correttamente, atteso che l'utente non ha rispettato il vincolo di 24 mesi – addebiti per i costi di disattivazione per le reti fisse ed i conguagli YourDrive, anche per le sim mobili, come da contratti e offerta commerciale» allegata alle memorie. Inoltre, richiamando l'articolo 3 delle CGC del servizio Vodafone YourDrive by BabylonCloud, ha altresì precisato che «con le offerte Comfort, Smart, Zero e OneBusiness è incluso il servizio Vodafone YourDrive by BabylonCloud, che include 1 TB spazio di archiviazione in cloud. Vodafone Drive viene fornito gratuitamente, sempre che il Cliente, al momento del recesso, abbia corrisposto un importo pari ai corrispettivi dovuti per l'offerta per 24 (ventiquattro) 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 YourDrive by BabylonCloud. Quindi il Cliente sarà obbligato a pagare un importo forfetario a titolo di conguaglio sul corrispettivo previsto per la fruizione di Vodafone YourDrive by Babylon. Vengono fatti salvi eventuali e 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. L'importo dovuto a titolo di conguaglio per Vodafone YourDrive by Babylon 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». Tanto premesso, l'operatore ha osservato che «le condizioni relative ai conguagli YourDrive sono dettagliate nell'offerta commerciale cui l'istante aveva aderito» e «i costi di disattivazione sono totalmente conformi a quanto previsto dal Decreto Bersani (come riformato dal DDL Concorrenza) e dalle linee guida dell'Autorità per le Garanzie delle Comunicazioni».

Riguardo, specificatamente alla fattura AQ06437xxx del 06 luglio 2024, la Società ha richiamato l'articolo 6.3 b) delle CGC, secondo cui «Conformemente a quanto previsto dalla delibera 179/03/CSP Vodafone si riserva la facoltà di addebitare al Cliente

a) i costi operativi sostenuti in caso di mancato pagamento delle fatture per incapacienza

*del conto corrente bancario su cui il Cliente ha domiciliato il pagamento delle fatture;
b) un importo una tantum a titolo di rimborso dei costi di recupero del credito sostenuti
in caso di morosità del cliente”.*

In virtù di quanto sopra esposto l’operatore ha quindi respinto in toto le richieste avanzate da parte istante.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, come di seguito precisato.

In particolare, fermo restando che il rapporto contrattuale dedotto in controversia risulta già cessato per effetto della disattivazione avvenuta, secondo la dichiarazione incontestata dell’operatore, il 24 giugno 2024, la richiesta dell’istante di cui al punto i. non può trovare accoglimento relativamente alla esenzione dei costi di cessazione essendo questi previsti dalla regolamentazione vigente, oltre che dalle Condizioni Generali di Contratto, depositate in allegato alle memorie dell’operatore e non contestate dall’utente.

Anche la richiesta dell’istante di cui al punto ii. non può essere accolta in quanto, premesso che l’utente non ha depositato alcuna fattura riferita all’insoluto di cui chiede lo storno e quindi la domanda risulta quantomeno generica e non circostanziata, dalle fatture depositate dall’operatore si evince che in riferimento all’utenza dedotta in controversia non risultano addebiti relativi al periodo successivo al passaggio in TIM S.p.A. Nei documenti contabili di cui trattasi risultano fatturati importi riferiti ad altro titolo, ovvero ad altre utenze, non oggetto di contestazione.

Infine, anche la richiesta dell’istante di cui al punto iii. risulta generica e non circostanziata, atteso che non è specificato a quale disservizio sia riferita. La richiesta non è dunque accoglibile, non ravvisando nel caso di specie alcuna condotta indebita a carico dell’operatore convenuto riconducibile alle fattispecie contemplate dal *Regolamento sugli indennizzi*.

UDITA la relazione del Commissario Laura Aria, relatore ai sensi dell’articolo 31 del *Regolamento per l’organizzazione ed il funzionamento dell’Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L’Autorità non accoglie l’istanza dell’utente P.Packaging nei confronti di Vodafone Italia S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

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

Roma, 30 settembre 2025

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Laura Aria

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giovanni Santella