

DELIBERA N. 24

***** / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/725840/2025)

Il Corecom Sardegna

NELLA riunione del Il Corecom Sardegna del 04/07/2025;

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 “*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 Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate sottoscritta il 24 marzo 2023 dal Presidente dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), dal Presidente della Regione Autonoma della Sardegna d’intesa con il Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Corecom Sardegna;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 11, "Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.) della Regione Autonoma della Sardegna" e ss.mm.ii.;

VISTA l’istanza di ***** del 09/01/2025 acquisita con protocollo n. 0005127 del 09/01/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

***** , con sede in via ***** , 07028, Santa Teresa Gallura (SS), Partita Iva ***** , Codice Cliente 7.1****52, nella persona dell'amministratrice ***** , ha avviato il summenzionato procedimento ai sensi degli art. 14 e ss. del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), finalizzato alla definizione della controversia in essere con la società Vodafone Italia S.p.a.. L'istante ha depositato memorie e repliche, ha prodotto documenti. La società ***** segnala di aver ricevuto la fattura n. AQ06007371 del 20 giugno 2024, per un importo complessivo di € 637,15 e successivamente la fattura AQ10021072 del 19 dicembre 2024 di € 183,24. L'istante contesta integralmente il contenuto delle fatture di cui sopra facendo presente che a causa di una scarsa ricezione si era reso necessario il cambio di gestore. Chiede che la posizione amministrativa della società ***** sia ridefinita sul presupposto che le cifre presenti nelle fatture appaiono prive di qualsiasi giustificativo. L'istante con riferimento alla fattura n. AQ06007371 del 20 giugno 2024 stigmatizza l'assoluta oscurità della voce "conguaglio licenze one drive", non prevista dal contratto e che invece sembrerebbe alludere a penali sotto altra denominazione. L'ulteriore fattura AQ10021072 del 19 dicembre 2024 € 183,24 sarebbe riferita a non meglio precisati "addebiti disattivazione mancato pagamento", che sembrerebbero, continua l'istante, "interessi del 30%, ad un tasso non congruo, sul mancato pagamento della somma di Euro 637.15". L'istante conclude il suo excursus chiedendo l'azzeramento dell'intera posizione debitoria.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone Italia S.p.a., rappresentata dagli Avvocati ***** e ***** , contesta quanto ex adverso dedotto, prodotto e richiesto in quanto generico, infondato e non provato. Vodafone sostiene la correttezza della fatturazione emessa e la regolare erogazione dei servizi nei confronti di ***** , precisando che nei suoi sistemi non sono presenti segnalazioni o ticket tecnici relativi a disservizi o malfunzionamenti in relazione al contratto con codice cliente 7.1****52 sottoscritto dall'istante. Vodafone evidenzia che l'utente ha esercitato il diritto di recesso prima di 24 mesi dalla data di sottoscrizione dei contratti di ottobre 2022 e luglio 2023. L'importo contestato, secondo Vodafone, è contrattualmente previsto per compensare le offerte e promozioni attivate a favore dell'utente, sostenibili dal gestore solo se il rapporto contrattuale si mantiene per almeno 24 mesi, garantendo così un introito bimestrale che copra i costi sostenuti per la fornitura del servizio in offerta o promozione. La disattivazione è pertanto considerata anticipata, e "gli oneri di recesso sono dovuti in conformità alla disciplina vigente, in particolare alla legge 40/2007, articolo 1, che vieta termini temporali, fatti salvi i vincoli di durata di eventuali offerte promozionali con prezzi più favorevoli per il consumatore". Vodafone sottolinea l'assenza di reclami scritti inoltrati dalla parte ricorrente, pertanto, in virtù dell'articolo 14, comma 4, della Delibera 347/18/CONS, sono esclusi gli indennizzi previsti dal regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dalla conoscenza o dalla possibilità di conoscerlo secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali

somme indebitamente corrisposte. Inoltre, la parte ricorrente non avrebbe prodotto prove a sostegno della propria tesi che “possano comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore”. Vodafone precisa che, sotto il profilo amministrativo e contabile, l'utente è attualmente disattivo e presenta un insoluto di euro 820,39. Vodafone Italia S.p.A. conclude reiterando le eccezioni indicate, contestando le affermazioni dell'utente in merito alle richieste di indennizzo, storno e rimborso, chiedendo il rigetto integrale delle domande avanzate in quanto infondate in fatto e in diritto. In via subordinata, Vodafone richiede che, nell'ipotesi di accertamento di responsabilità e conseguente condanna al pagamento di un eventuale indennizzo, la somma oggetto di delibera venga stornata dall'importo totale insoluto di euro 820,39.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria la richiesta dalla parte istante può essere parzialmente accolta come di seguito precisato. Dall'analisi della documentazione risulta inequivocabilmente che tra le parti siano stati conclusi due contratti in data 06/10/2022 e 24/07/2023. Da un'analisi dei contratti, tuttavia, non si evince né la quantificazione né la denominazione delle ipotetiche penali in caso di recesso anticipato. Questo organismo osserva infatti che con riferimento all'aumento delle spese variabili queste sono evidentemente causate dall'addebito di € 163,93 quale “conguaglio licenza YourDrive” per le SIM (pag. 2 della fattura n. AQ06007371 del 20 giugno 2024). In questa sede è opportuno ricordare che il "conguaglio licenza YourDrive" presente nelle fatture citate è manifestamente una penale applicata in caso di recesso anticipato da un'offerta che include il servizio YourDrive. Di fatto recedendo dal contratto prima della scadenza, ***** si è vista addebitare costi della licenza YourDrive non esplicitati in contratto. Come affermano numerosi Corecom (v. Corecom Emilia-Romagna, def. 56/2024, Corecom Toscana, delibera 117/2023). “ai sensi della delibera 487/18/CONS, le spese relative al recesso e al trasferimento dell'utenza ad altro operatore devono essere rese note al momento della pubblicizzazione dell'offerta e (...) in fase di sottoscrizione del contratto gli operatori devono rendere note, verbalmente e attraverso idonea informativa – chiara e sintetica – da allegare al contratto, tutte le spese che l'utente dovrà sostenere (...) in caso di recesso anticipato da un contratto che preveda vincoli di durata. Inoltre, nella stessa fattura è presente l'addebito del c.d. “Contributo di attivazione” pari ad euro 150,00 che non trova giustificativi all'interno delle previsioni contrattuali. Nell'ulteriore fattura AQ10021072 del 19 dicembre 2024 di € 183,24 e oggetto di contestazione nella presente procedura, si riscontra l'importo di euro 149,00, sotto la voce “Altri addebiti o accrediti”: anche in questo caso tale richiesta economica non è prevista all'interno dei contratti. Non essendo rintracciabile nel contratto un dettaglio dei costi che sarebbero stati addebitati a seguito del recesso né, tantomeno, l'accettazione da parte dell'utente, si ravvisa la necessità di rivalutare la posizione amministrativa dell'istante, annullando le fatture sopra indicate ed effettuando un ricalcolo previo storno degli importi aventi causale “conguaglio licenza YourDrive”, “Costi di attivazione” o “altri addebiti” come sopra evidenziati.

DELIBERA

Articolo 1

1. in parziale accoglimento dell'istanza proposta da ***** contro Vodafone SpA per le motivazioni di cui in premessa la Società Vodafone Spa, previo annullamento delle fatture di seguito indicate, è tenuta al ricalcolo delle fatture AQ06007371 del 20 giugno 2024 e AQ10021072 del 19 dicembre 2024 previo storno degli importi aventi causale “conguaglio licenza YourDrive”, “Costi di attivazione” o “altri addebiti” come da motivazioni.

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 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.

Cagliari, 04 luglio 2025

IL PRESIDENTE

Mario Cabasino