

DELIBERA N. 13

*****/VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/714790/2024)

Il Corecom Sardegna

NELLA riunione del Corecom Sardegna del 08/05/2025;

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 11/11/2024 acquisita con protocollo n. 0296841 del 11/11/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione conclusasi con verbale di mancato accordo del 7 novembre 2024, ***** , codice fiscale/P.IVA ***** , rappresentata dall'utente ***** , in qualità di legale rappresentante, codice fiscale ***** , ha presentato in data 11/11/2024 l'istanza, ai sensi degli articoli 14 e seguenti del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS, per la definizione della controversia in essere con l'operatore Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu).

L'istante, in riferimento al servizio fisso n. 079*****9 più mobile -utenza affari-, contesta quanto richiesto dall'operatore con la fattura n. AQ07647963 del 21/08/2024 per l'importo di € 661,89, corrispondente a penali e costi di recesso, dichiarando di essere disposto a chiudere la posizione con il pagamento della minor somma di € 198,10. Comunica inoltre di aver richiesto via pec la chiusura della SIM Dati e delle due licenze Microsoft Business.

Chiede pertanto lo storno immediato delle penali e dei costi di recesso, quantificando i rimborsi o indennizzi richiesti in € 661,89.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria difensiva trasmessa in data 17 dicembre 2024, nel rispetto dei termini procedurali, Vodafone Italia S.p.A., ha domandato il rigetto dell'istanza eccependone l'infondatezza in fatto ed in diritto.

L'operatore, premessa la correttezza della fatturazione emessa ed oggetto di doglianza, evidenzia come oltre ai costi per l'attivazione dei servizi, l'istante sia tenuto a corrispondere - in conformità alla disciplina corrente ed in particolare alla legge 40/2007, art. 1, gli oneri per il recesso anticipato, esercitato prima del decorso del termine di 24 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto e aggiunge che la fattura contestata contiene regolare traffico telefonico apparendo pertanto corretta e perciò dovuta.

Nel merito, poi, eccepisce l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso, evidenziando la mancanza - a sostegno della tesi dell'istante - di prove, tali da comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore, nonché l'assenza di reclami scritti inoltrati dal ricorrente.

Dato atto della circostanza che sotto il profilo amministrativo e contabile l'utente è attualmente attivo con la SIM dati e che a suo carico risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 970,95, chiede il rigetto integrale delle avverse richieste e, in via subordinata, nell'ipotesi di accertamento di sua responsabilità e condanna al pagamento, lo scomputo dell'insoluto dalla somma eventualmente riconosciuta a titolo di indennizzo.

3. Repliche dell'istante

In data 08/01/2025, l'istante deposita ulteriori memorie in cui contesta la fattura emessa in data 19/12/2024 NR. AQ10002555, nella quale vengono imputati ulteriori € 391,26 per recessi e costi di disattivazione, nonostante fossero già presenti nella fattura del bimestre precedente.

L'istante spiega inoltre di essere stato costretto a cambiare gestore poiché aveva riscontrato che le fatture ricevute contenevano costi non concordati.

In particolare le due licenze Microsoft NCE dovevano essere gratuite, poiché l'Agenzia Gruppo Aura Sardegna aveva invitato il cliente a disdire via pec due servizi aggiuntivi del Voucher Mise. Ritieni pertanto ingiustificata la richiesta della Vodafone che, dopo aver costretto il cliente a scegliere un altro operatore, ha emesso due fatture con penali e costi di recesso per un totale di € 1.053,15 iva compresa. Sottolinea infine di aver proposto di chiudere l'istanza con il versamento di € 300,00, evidenziando il maggior esborso sostenuto, pari a € 297,68 relativo alle LICENZE MICROSOFT per somme non concordate e presenti inspiegabilmente in fattura. Chiede dunque l'emissione di due note di credito paria a € 1.041,86, riconoscendo dovuta la sola somma di € 300,00.

4. Motivazione della decisione

Nel merito, esaminati gli atti e i documenti allegati al fascicolo, si ritiene che l'istanza non meriti accoglimento.

Preliminarmente, si rileva l'inammissibilità di quanto dedotto dall'istante con la memoria del 08/01/2025 in quanto estende l'oggetto della domanda rispetto a quella che ha formato oggetto dell'istanza di conciliazione che ha originato la presente definizione. Infatti, ai sensi dell'articolo 14, comma 3, del Regolamento di Procedura, l'istanza con cui viene deferita al CORECOM la definizione della controversia contiene, a pena di inammissibilità, le medesime informazioni di cui all'articolo 6, comma 1.

Invero, da una puntuale analisi della documentazione prodotta dall'operatore si rinvenivano elementi che, considerati nel loro insieme, possono far presumere che il recesso anticipato sia avvenuto nel mese di luglio 2024 a fronte di contratti attivi da settembre 2022: in particolare, dalla fattura contestata emerge che le somme richieste riguardano tre linee fisse intestate all'utente, una SIM Dati, una SIM ricaricabile e due licenze Microsoft Business.

A fronte del recesso anticipato, al quale, la stessa parte afferma di essere stata costretta in quanto l'operatore avrebbe addebitato importi non pattuiti, le fatture emesse da Vodafone Italia Spa non appaiono incongrue o infondate.

In ordine alla legittimità dei corrispettivi di recesso si richiama inoltre la sentenza Sez. IV, n. 1442/2010 dell'11 marzo 2010 del Consiglio di Stato che ha reputato legittima la pratica commerciale, posta in essere dagli operatori di telefonia, di subordinare il diritto allo sconto, che il cliente acquisisce sottoscrivendo l'offerta promozionale, alla condizione del mancato esercizio del recesso entro un certo termine, espressamente accettato dall'utente. Tali clausole contrattuali, secondo l'orientamento del Consiglio di Stato, non violano il divieto contenuto nell'art. 1, comma 3), del D.L. n. 7/2007 (c.d. Decreto Bersani convertito con Legge 2 aprile 2007, n. 40) 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 (in tal senso ex plurimis Deliberazione del Corecom Piemonte 8 settembre 2014 n. 23/2014, Deliberazione del Corecom Liguria n. 2 dell'8 gennaio 2015, Deliberazione Corecom Toscana n. 68 del 20 aprile 2015, Deliberazione Corecom Marche n. 77 del 16 maggio 2016). Il Consiglio di Stato ha ritenuto che l'impegno di non recedere prima di una certa data sia il "prezzo" che, di fatto, l'utente paga al fine di godere del vantaggio rappresentato dallo sconto sui servizi acquistati; una diversa interpretazione travolgerebbe, infatti, l'equilibrio sinallagmatico su cui si basa l'offerta promozionale, finendo per mortificare l'autonomia delle parti e il risultato sarebbe quello di impedire ogni tipo di offerta promozionale subordinata all'accettazione da parte dell'utente di una durata minima, che l'operatore non avrebbe evidentemente alcun interesse a praticare senza la certezza di un arco temporale di vigenza. In tal modo, verrebbe cancellata dal mercato una pratica commerciale che, in sé considerata, non presenta profili di abusività ed anzi, in molti casi, può soddisfare le esigenze dell'utente (ex plurimis Determinazione dirigenziale Corecom Piemonte n. 3 del 22 aprile 2016).

Si evidenzia inoltre che dal fascicolo documentale non risultano reclami (nemmeno attraverso l'indicazione del codice assegnato per i reclami telefonici) effettuati dall'utente a dimostrazione di avere segnalato i disservizi asseriti.

Si osserva, tra l'altro, che un eventuale disservizio avrebbe in ogni caso dato luogo ad una distinta ipotesi di indennizzo, ma non avrebbe costituito una giusta causa per richiedere lo storno dei corrispettivi di recesso.

Pertanto non ci sono elementi per ritenere dovuto lo storno della fattura in contestazione.

Invero, l'istante si è limitato ad un mero riepilogo dei fatti di cui al formulario e ciò porta a concludere che non abbia soddisfatto l'onere della prova in ossequio della disciplina generale dettata dall'art. 2697 c.c. secondo cui la carenza in punto di onere della prova conduce inevitabilmente al rigetto della domanda.

Atteso che allegare una circostanza generica equivale a mancata allegazione, parte istante non ha adempiuto, nella fattispecie in esame, all'onere di allegazione (in senso tecnico) inteso come dovere di affermazione dei fatti rilevanti che sorreggono le ragioni giuridiche su cui si fondano le azioni poste a base della domanda.

Ad abundantiam si richiama l'orientamento costante di Agcom e dei Corecom in materia di onere della prova, secondo cui "l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno l'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione", da cui discende che "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente" (ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR, e delibera Corecom Emilia-Romagna 7/21). Concludendo, nel caso di specie, l'istanza generica e carente di idonea documentazione probatoria va rigettata.

DELIBERA

Articolo 1

1. il rigetto dell'istanza.
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, 8 maggio 2025

IL PRESIDENTE
Dott. Mario Cabasino