

DELIBERA N. 14

*****/VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/715871/2024)

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 15/11/2024 acquisita con protocollo n. 0301331 del 15/11/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A conclusione del procedimento di conciliazione (UG/704841/2024) come da verbale di mancato accordo del 17/10/2024, la società ***** , codice fiscale/P.IVA ***** , rappresentata dall'utente ***** , in qualità di legale rappresentante, codice fiscale ***** , ha presentato, in data 15/11/2024, 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 disconosce in primo luogo il contratto sottoscritto in data 6 giugno 2024 perché, a suo dire, sarebbe stato concluso in modo fraudolento. Riferisce di aver pertanto cambiato immediatamente operatore e chiede lo storno di qualsiasi addebito relativo a penali e a contributi di attivazione e disattivazione. Contesta la fattura AQ05356720 relativamente all'addebito di € 531,00 di traffico roaming non riconosciuto. Contesta infine la cessazione amministrativa della linea voce ed internet su un'utenza ancora attiva a far data dal 23/09/2024 e chiede l'immediata riattivazione della stessa.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria difensiva trasmessa in data 27/12/2024, nel rispetto dei termini stabiliti dal Regolamento, Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile – Teletu), ha domandato il rigetto dell'istanza, evidenziandone l'infondatezza in fatto e in diritto, non essendo stata riscontrata alcuna anomalia nella fatturazione per i seguenti motivi: con fattura n. AQ05356720 sono stati correttamente addebitati il canone di € 40,00 a bimestre per sim mobile e i costi afferenti al traffico roaming per il quale il cliente ha ricevuto le comunicazioni previste contrattualmente; in data 06/06/2024 l'utente ha accettato l'offerta "Mobile Comfort" e le relative condizioni contrattuali; a far data dalla fattura AQ07114969, pertanto, il canone a bimestre per sim mobile è variato da € 40,00 ad € 48,00. L'operatore prosegue evidenziando che l'utente:

i) non ha presentato nessun reclamo scritto, né ha contestato le fatture, da intendersi quindi accettate, entro il termine di 45 giorni dalla loro emissione;

ii) ha effettuato il recesso in via "anticipata", prima dei 24 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto sottolinea pertanto la correttezza degli addebiti relativi agli oneri di recesso ai sensi dell'art. 1 della legge n. 40 del 2007;

iii) ha arbitrariamente interrotto il pagamento delle ultime quattro fatture; Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile – Teletu) eccepisce altresì l'inammissibilità di qualsivoglia richiesta di risarcimento del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso, evidenziando la mancanza di prove a sostegno della tesi dell'istante (tali da comportare una dichiarazione di sua responsabilità) e l'assenza di reclami scritti. Dato atto della presenza di un insoluto per € 3.427,92 a carico della società ***** , attualmente disattiva, l'operatore conclude domandando:

1. in via principale, il rigetto integrale delle avverse richieste;

2. in via subordinata, nella denegata ipotesi di accertamento di sua responsabilità e condanna al pagamento, lo scomputo dell'insoluto dal quantum dell'eventuale indennizzo.

3. Motivazione della decisione

Entrambe le parti hanno partecipato all'udienza di discussione tenutasi in data 21/03/2025, che si è conclusa con un mancato accordo.

In via preliminare, si evidenzia che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento.

Esaminati gli atti e i documenti allegati al fascicolo procedimentale e alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, si ritiene che l'istanza non meriti accoglimento. L'istante afferma di disconoscere il contratto sottoscritto in data 06/06/2024 in quanto sarebbe stato stipulato in maniera fraudolenta.

In merito, si precisa, in primo luogo, che esulano dalla competenza del Corecom le statuizioni in ordine alla validità dei contratti, trattandosi di materia di esclusiva competenza dell'Autorità Giudiziaria Ordinaria.

L'oggetto del procedimento di definizione è invero limitato agli eventuali rimborsi e indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità (art. 20, comma 4, del dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS) ed il Corecom non può dunque accertare eventuali cause di nullità o di annullamento del contratto.

Del resto, il comma 5 del citato articolo 20 precisa che "Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno.", dunque è comunque fatto salvo il diritto di difesa dell'utente per quanto non è possibile coprire con le decisioni dell'Autorità.

Inoltre, non risultano nemmeno provate le circostanze che avrebbero indotto l'istante in errore.

Lo stesso istante produce la comunicazione dell'accettazione della proposta di Vodafone e il documento che specifica l'offerta. Pertanto, risulta incomprensibile l'affermazione sul disconoscimento del contratto.

Conseguentemente, non risultano dagli atti e dai documenti prodotti ragioni per riconoscere il diritto allo storno degli importi di qualsiasi addebito relativo a penali e a contributi di attivazione e disattivazione.

Al contrario, l'istante stesso afferma di avere cambiato immediatamente operatore, dunque, come rilevato correttamente dall'operatore, la fatturazione emessa, oggetto di doglianza, relativa ai costi per l'attivazione dei servizi e agli oneri di recesso anticipato non può che essere avvenuta correttamente.

L'utente è infatti tenuto a corrispondere tali oneri in conformità alla disciplina corrente ed in particolare alla legge 40/2007, art. 1, in caso di recesso anticipato, esercitato prima del decorso del termine di 24 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto. L'istante chiede lo storno degli importi relativi al traffico roaming extraeuropeo addebitatogli con la fattura n. AQ05356720 del 29/05/2024, pari ad € 531,00 oltre IVA. (riferita al periodo di fatturazione "24 marzo 2024 - 23 maggio 2024", antecedente la sottoscrizione del nuovo contratto).

L'utente non deposita in atti la fattura di cui trattasi, né, tantomeno, il contratto all'uopo sottoscritto, fonte negoziale del suo diritto a pretendere il corretto adempimento da parte dell'operatore.

Il medesimo neppure ha dato prova di avere contestato la fattura nel termine di 45 giorni dalla sua emissione, presentando formale reclamo all'operatore.

Preme precisare che nella procedura di definizione delle controversie trovano applicazione le regole generali relative all'onere della prova di cui all'art. 2697 c.c. ("spetta al debitore provare il fatto estintivo dell'altrui pretesa costituito dall'avvenuto adempimento" - ex multis, Cassazione civile, Sez. III, 18 febbraio 2020, n. 3996; "l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione" - ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR).

Per contro, la fattura in contestazione ed il contratto sono prodotti, invece, da Vodafone Italia SpA. Ebbene, dall'offerta contrattuale Mobile Comfort risultano le condizioni per fruire del Traffico all'estero.

L'offerta attivata dal cliente include il servizio "Smart Passport" le cui condizioni sono visibili nel sito internet dell'operatore anche con riferimento specifico al paese estero di utilizzo, in cui viene specificato che il costo del servizio è pari a € 35,00 più Iva addebitato solo al primo giorno di utilizzo e attivabile fino a 5 volte al giorno.

Le fatture indicano per ciascuna Sim in uso all'istante l'utilizzo di tale servizio. Ad abundantiam, si evidenzia che risulterebbe esser stato inviato all'utente, sulla sim ricaricabile 335*****51, un sms di alert, riepilogativo delle condizioni inerenti al traffico roaming, come evincibile dal documento allegato dall'operatore sulla piattaforma - v. allegato 11-altro.

L'utente, peraltro, sarebbe stato anche informato della possibilità di bloccare/disattivare il traffico all'estero e quello dati in roaming; documento, questo, non contestato con repliche o deduzioni orali nel corso del procedimento.

Concludendo, sulla base delle risultanze istruttorie, la richiesta di storno degli importi relativi al traffico roaming extraeuropeo riportati nella fattura AQ05356720 va rigettata.

Infine, non merita accoglimento la richiesta di indennizzo per cessazione amministrativa di un'utenza ancora attiva e della sua riattivazione, stante l'estrema genericità della domanda, per la quale non si allega alcuna documentazione probatoria.

DELIBERA

Articolo 1

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