

## DELIBERA N. 16

\*\*\*\*\* / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)  
(GU14/710038/2024)

### Il Corecom Sardegna

NELLA riunione del Corecom Sardegna del 13/05/2025;

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 18/10/2024 acquisita con protocollo n. 0274763 del 18/10/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## 1. La posizione dell'istante

A seguito di conciliazione conclusa con verbale di mancato accordo il 9 ottobre 2024, la società \*\*\*\*\*, codice fiscale/P.IVA \*\*\*\*\*, rappresentata dall'utente \*\*\*\*\*, in qualità di legale rappresentante, codice fiscale \*\*\*\*\*, ha presentato in data 18/10/2024 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 riferisce di un "grave disservizio" che avrebbe riguardato la provincia del Sud Sardegna (ed in particolare del Medio Campidano) tra marzo e maggio 2024; lamenta, in particolare, di aver subito "almeno una volta al mese (...) un blackout di tutti i servizi" nonché 5 giorni di disservizi tra il 21 al 26 maggio (segnalati via mail al gestore) precisando che tali evenienze non avrebbero permesso alla società "di lavorare, con una perdita significativa di fatturato per la non gestione delle comunicazioni".

Riferisce, inoltre, di ulteriori malfunzionamenti verificatisi il 10 luglio e il 12 settembre che avrebbero indotto la Società ad inviare una comunicazione che dava atto "dell'intenzione di esportare tutte le utenze su altro gestore".

L'istante, inoltre, contesta la fattura n. AQ08005571, lamentando l'addebito dei costi aventi causale "conguaglio babylon" per un ammontare di € 1311,44 + iva.

Riferisce ancora:

- una variazione di costo significativa sulle 131 utenze dati (che avrebbero avuto un incremento da € 5,00 € a € 15,00 mensili, generando un importo aggiuntivo di circa € 2.620,00 + iva) e sulle 184 utenze mobili (con una maggiorazione di circa € 10,00 mese per sim, generando un importo aggiuntivo di circa € 3.700,00 + iva), verificatisi a decorrere dal mese di luglio.;

- la mancata accettazione della richiesta di sospensione di 17 sim, che avrebbe generato un costo aggiuntivo di € 700,00 € + iva a bimestre;

- di aumenti applicati nella fattura AQ06428494 a seguito di modifiche unilaterali del contratto effettuate in contrasto con la normativa Agcom

Evidenzia, infine, che l'esportazione del primo dei 7 link previsti dal contratto ha causato un addebito di € 45,00 per "costo disattivazione".

Conclude, pertanto, chiedendo:

1) la corresponsione di un indennizzo nonché lo storno per il malfunzionamento verificatosi a maggio 2024 per un totale di € 13.376,00 + iva.

2) lo storno relativamente alla fattura n. AQ08005571 delle somme richieste a titolo di “*Conguaglio licenza YourDrive Babilon*” per un ammontare di € 1.311,44, oltre a IVA;

3) lo storno delle maggiori somme addebitate da luglio per la variazione di costo delle sim dati (da € 5,00 al mese ad € 15,00 per n. 131 utenze per un totale di € 2.620,00 + iva) e per le sim mobili (circa € 10,00 mese a sim per n. 184 utenze, per un totale di € 3.700,00 + iva);

4) lo scorporo del costo aggiuntivo di € 700,00 + iva a bimestre generato dalla mancata accettazione della richiesta di sospensione di 17 sim;

5) lo storno dei maggiori costi derivanti dalla modifica unilaterale del contratto;

6) la restituzione di deposito cauzionale versato alla stipula del contratto Vodafone di € 8.000,00.

Per un totale di € 24.318,72 cui aggiungere € 8.331,44 + Iva per rimborsi/storni (1.311,44 + 2.620,00 + 3.700,00 + 700,00 + Iva).

## **2. La posizione dell'operatore**

Con memoria difensiva trasmessa il 4 dicembre 2024 nel rispetto dei termini procedurali, l'operatore contesta, in fatto e in diritto, le richieste avanzate da parte istante; in particolare riguardo agli asseriti disservizi, evidenzia come il traffico presente nella fattura AQ06428494 (pag. 195, 196 ecc.) dimostri la regolare fruizione dei servizi. Ritiene, di conseguenza, che la richiesta di indennizzo, storno e rimborso per mancata erogazione del servizio sia priva di fondamento, anche perché non supportata da alcuna prova, in violazione dell'articolo 2697 c.c. e in contrasto con l'orientamento di AGCOM e Corecom sull'onere della prova.

Evidenzia la legittimità della fattura AQ08005571 e dei costi di recesso pari ad € 1.311,44 oltre IVA ivi addebitati per le utenze 3357411125, 3357410900, 3357411013, 3357411014, 3939746188, 3939721274, 3939844190 e 3202384591, conformemente alla disciplina corrente ed in particolare alla legge 40/2007, art. 1 ed applicati in considerazione del fatto che l'istante “*ha effettuato il recesso prima del decorso del termine minimo previsto dalla proposta di abbonamento sottoscritta contenente la scontistica pattuita*” .

L'operatore, inoltre, ritiene illegittima ed arbitraria la decisione dell'istante di interrompere il pagamento delle fatture, in quanto la contestazione di alcune voci non giustifica il mancato pagamento integrale, soprattutto considerando che le fatture includono anche importi non contestati e traffico telefonico registrato.

Quanto all'asserita illegittimità della variazione di costo relativo alle sim dati, l'operatore osserva che l'istante ha fruito, come previsto dalla proposta di abbonamento

sottoscritta in data 15/07/2022 di una scontistica avente validità di 24 mesi e che, al termine del ventiquattresimo mese, i canoni delle utenze in oggetto sono tornati correttamente all'importo inizialmente concordato.

Riguardo, invece, alle sim mobili, l'operatore evidenzia modifiche nei volumi di traffico e variazioni nei piani tariffari.

Precisa, inoltre, che, secondo le condizioni generali di contratto e quanto ribadito dalla Delibera 29 del 04/05/2022 del Corecom Veneto, le fatture possono essere contestate solo entro 45 giorni dalla loro emissione. In caso di reclami tardivi, non è possibile produrre i dettagli del traffico, ledendo il diritto di di-fesa del gestore, come stabilito dalla determina AGCOM n. 49/15/DIT.

Quanto alla contestazione afferente all'asserita mancata gestione della richiesta di sospensione di 17 sim con conseguente addebito di € 700,00 oltre IVA a bimestre, l'operatore evidenzia che la sospensione è prevista - come per altro comunicato all'istante con nota del 23 agosto 2024 - dalle condizioni generali di contratto (accettate dall'istante al momento della stipula della proposta di abbonamento), nei soli casi di furto o smarrimento, eventi che non sono stati formalmente comunicati dall'istante alle autorità preposte.

Vodafone, inoltre, evidenzia di aver comunicato correttamente nella fattura AQ06428494 la modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, con la possibilità per il cliente di recedere o migrare senza costi entro un termine specificato.

Del pari infondata è secondo l'operatore la richiesta di restituzione del deposito cauzionale di 8000 euro, sia in considerazione del fatto che il deposito effettivamente versato dall'istante ammonta ad euro 4.000,00, sia in quanto "*il contratto è ancora attivo*" e il deposito potrebbe essere restituito solo "*al termine del rapporto contrattuale*" e al netto di eventuali insoluti.

Dato atto della presenza di un insoluto di € 30.734,91, conclude eccependo l'inammissibilità, di richieste risarcitorie del danno o di indennizzo non previste specificamente dal contratto, dalla carta dei servizi, da disposizioni normative o da delibere dell'Autorità e contesta all'istante di non aver adottato l'ordinaria diligenza per evitare il verificarsi del lamentato danno, richiamando l'art. 1227 c.c. e l'orientamento di AGCOM in merito (Del. N. 23/17/CIR).

### **3. Repliche dell'istante**

Con memorie di replica trasmesse in data 3 dicembre 2024 l'istante, oltre a richiamare le argomentazioni già svolte, contesta le avverse eccezioni evidenziando che la società, per la propria attività, dipende totalmente dai servizi telefonici e internet e

pertanto, le continue e gravi interruzioni del servizio (riferite anche dalla stampa locale ma negate dall'operatore) hanno reso impossibile la prosecuzione del contratto.

Precisa, inoltre, di aver comunque segnalato i disservizi tramite PEC del 23 e 26 maggio 2024 e contesta la tesi dell'operatore secondo cui il traffico dati registrato durante i giorni di disservizio dimostrerebbe la funzionalità della linea, sostenendo che tale traffico minimo è avvenuto solo nei brevi e instabili momenti di ripristino parziale, e che *“il traffico notevolmente ridotto rispetto alla norma confermi il disservizio”*.

Dal punto di vista squisitamente procedurale l'istante rigetta l'idea propugnata dall'operatore che la mancata contestazione di una fattura entro 45 giorni implichi accettazione del debito, affermando che la contestazione può avvenire tramite Corecom e che il termine legale è di cinque anni. L'istante, inoltre conferma che il motivo principale del ricorso è la contestazione della fattura AQ08005571 per vari addebiti ritenuti ingiustificati: “malfunzionamenti, contributo "Babylon" (€ 1.311,44 + IVA), aumento costi SIM dati (€ 5,00 - > €15,00 per 131 SIM), aumento costi SIM mobili (da luglio, + € 10,00/mese per 184 SIM), addebiti per 17 SIM sospese (€ 700,00 + IVA a bimestre)” e che la normativa vigente vieta penali per recesso anticipato, permettendo solo il rimborso dei costi effettivi sostenuti dall'operatore, che Vodafone non avrebbe dimostrato. Contesta l'affermazione dell'operatore sulla scadenza della scontistica applicata dopo 24 mesi, sostenendo che nel contratto del 15/07/2022 non vi fosse alcuna chiara indicazione in ordine alla durata limitata dello sconto.

Con riferimento all'inserimento-to di modifiche contrattuali e del diritto di recesso gratuito all'interno di una fattura (AQ06428494) l'istante lamenta l'inadeguatezza della comunicazione che non gli avrebbe consentito di esercitare il recesso gratuito.

Insiste infine sul Deposito Cauzionale

### **3. Motivazione della decisione**

Entrambe le parti hanno partecipato all'udienza di cui all'art. 16 comma 4 Delibera 353/19/CONS tenutasi in data 04/04/2025 che si concludeva con un mancato accordo.

Preliminarmente si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (all. A alla delibera A.G. Com. 203/18/CONS, come modificato dall'all. B alla delibera n. 194/23/CONS).

Nel merito

Considerata la documentazione prodotta in atti, le richieste dell'istante meritano accoglimento soltanto parziale, per le motivazioni che saranno qui di seguito esposte in merito a ciascuna delle richieste avanzate.

**Quanto alla richiesta sub 1) Indennizzo per il malfunzionamento verificatosi a maggio 2024 e contestuale storno delle somme indebitamente percepite dall'operatore per un totale di € 13.376,00 + iva.**

L'Istante lamenta di avere subito continui disservizi (riferisce di almeno 1 disservizio al mese a partire da marzo, nonché di disservizi verificatisi il 10 luglio e il 12 settembre). Tuttavia, pur riferendo genericamente di continui malfunzionamenti, fa riferimento, in particolare, ad un unico “grave disservizio” che avrebbe colpito la provincia del Sud Sardegna (ed in particolare il Medio Campidano) sul finire del maggio 2024.

Al riguardo, poi, produce agli atti:

- due Pec (prive dell'allegata ricevuta di consegna, ma non contestate dall'operatore) inviate al gestore che individuano il malfunzionamento delle linee nelle giornate tra il 21 al 26 maggio e l'articolo di un quotidiano online datato 22 maggio 2024 dal quale si apprende di un disservizio occorso il giorno precedente (21 maggio 2024) e protrattosi per diverse ore, dovuto - a detta del medesimo quotidiano - non alle compagnie telefoniche, “*ma ad una centrale telefonica fuori uso tra Decimomannu e Serramanna. Tra le ipotesi anche quella che i cavi in rame della cabina siano stati tranciati e rubati*”.

Ebbene proprio i documenti prodotti dall'istante e in particolare l'articolo del quotidiano online da conto di due circostanze:

- 1) che il disservizio non è certamente imputabile all'operatore in quanto deriva dal danneggiamento di una centrale telefonica;
- 2) che il disservizio è stato risolto nella stessa giornata in cui si è verificato.

Alla luce di tali circostanze – “attestate” dallo stesso istante che ha prodotto agli atti il documento – la richiesta di indennizzo per il malfunzionamento risulta infondata e deve essere rigettata.

È evidente, infatti, che non sussistono i presupposti per l'applicazione dell'art. 6 del regolamento indennizzi, il quale prevede l'obbligo (di corrispondere l'indennizzo) solo nel caso in cui l'irregolare o discontinua erogazione del servizio, sia **imputabile** all'operatore.

Analoghe considerazioni valgono per l'istanza di storno

**Quanto alla richiesta sub 2) Storno relativamente alla fattura n. AQ08005571 delle somme richieste a titolo di “Conguaglio licenza YourDrive by Babilon cloud” per un ammontare di € 1.311,44 oltre a IVA**

Va accolta la richiesta di storno degli importi esposti nella fattura AQ08005571 e imputati al Conguaglio licenza YourDrive, per complessivi € 1.311,44 oltre a IVA.

In relazione ad analoga fattispecie (cfr Agcom, Delibera 21/23/CIR) si è ritenuto che Vodafone Italia S.p.A. non abbia indicato, in modo chiaro e trasparente, nell'offerta commerciale la reale natura del costo imputato per il recesso anticipato del servizio Your Drive. In ossequio al principio di trasparenza e secondo le regole della correttezza nei confronti del cliente, Vodafone avrebbe dovuto assicurare all'utente un'informazione maggiormente chiara, corretta ed esauriente, finalizzata ad agevolare la comprensione

delle caratteristiche e del costo del servizio offerto, con precipuo riferimento alle vincolanti previsioni contrattuali inerenti al servizio.

In riferimento al servizio Vodafone Drive by BabylonCloud - con la delibera n. 100/22/CONS del 7 aprile 2022, l'Autorità ha ritenuto di comminare una sanzione pecuniaria a Vodafone Italia S.p.A. per la violazione delle norme in materia di trasparenza informativa con riferimento alle offerte da rete fissa dedicate alle Piccole e Medie Imprese; in particolare, si è contestato che Vodafone non ha indicato in modo chiaro e trasparente la reale natura del costo imputato per il recesso anticipato del servizio digitale – riferibile al “costo di licenza” del servizio aggiunto – né ha rappresentato che quest'ultimo sarebbe stato fruibile anche con altro gestore, venendo meno ai previsti obblighi in materia di trasparenza informativa.

Nel caso di specie, pur essendo senz'altro presente il riferimento al costo di licenza, non è stata evidenziata – per lo meno nella documentazione allegata in atti - la natura aggiuntiva del servizio né la possibilità di continuare a usufruirne dopo il passaggio ad altro operatore.

Inoltre, la precisazione che si tratta di un servizio Cloud erogato in virtù di una licenza può indurre a ritenere che l'offerta contrattuale avrebbe dovuto essere approvata espressamente con una doppia sottoscrizione, dal momento che riguarda fattispecie potenzialmente autonome (contratto per l'utilizzo di servizi di comunicazione e contratto di utilizzo di licenza) che prevedono altresì, nel caso della licenza, la fruizione di un servizio con vincoli di durata (a prescindere da ogni considerazione in merito all'opportunità di richiedere l'indicazione e l'espressa accettazione di termini e condizioni d'utilizzo della licenza in oggetto).

L'operatore, pertanto, dovrà regolarizzazione della posizione amministrativa – contabile dell'istante mediante lo storno (ovvero, in caso di effettuato pagamento, al rimborso) dell'importo complessivo di euro 1311,44 oltre IVA applicato nella fattura AQ08005571 del 07 settembre 2024 a titolo di “Conguaglio licenza YourDrive by Babilon cloud”

**Quanto alla richiesta sub 3) Storno delle maggiori somme addebitate da luglio per la variazione di costo delle sim dati (da € 5,00 al mese ad € 15,00 per n. 131 utenze per un totale di € 2.620,00 + iva) e per le sim mobili (circa € 10,00 mese a sim per n. 184 utenze, per un totale di € 3.700,00 + iva);**

La richiesta dell'istante va parzialmente accolta; in particolare si ritiene fondata la richiesta di storno relativamente all'aumento applicato per le SIM dati e ciò in considerazione dell'assenza di una chiara previsione contrattuale relativa alla durata della promozione.

A ben vedere, infatti, il contratto si limita a rimandare alle condizioni generali applicate da Vodafone le quali prevedono una durata di 24 mesi, decorsi i quali il contratto si intende tacitamente rinnovato a tempo indeterminato.

Non risulta, invece, in alcun punto delle condizioni contrattuali e/o della documentazione prodotta agli atti che il rinnovo tacito non preveda il mantenimento dello sconto indicato nel documento firmato in data 15 luglio 2022.

Né sono condivisibili le eccezioni dell'operatore in ordine alla mancata o tardiva contestazione della fattura AQ08005571 del 07 settembre 2024, giacché quest'ultima è avvenuta mediante l'istanza di conciliazione proposta dall'istante in data 16 settembre 2024.

Pertanto, l'operatore è tenuto allo storno (ovvero, in caso di effettuato pagamento, al rimborso) dell'importo applicato nella fattura AQ08005571 a titolo di aumento per le schede dati a decorrere da 15 luglio 2024, in quanto tale richiesta di pagamento appare priva di causa.

Viceversa, va rigettata in quanto generica e non circostanziata la richiesta di storno dei maggiori costi addebitati per le sim mobili.

Per queste ultime, infatti, non risulta che in sede di stipulazione del contratto sia stato applicato uno sconto e dunque, la variazione dei costi – prospettata dall'istante in termini estremamente generici e allo stesso tempo imprecisi (un aumento di 10 euro a scheda avrebbe dovuto generare un maggior costo di € 1.840,00 euro e non di € 3.700,00) – potrebbe discendere da altri fattori quali le modifiche dei piani tariffari, il luogo e le modalità di utilizzo delle schede (in alcuni casi compaiono per esempio costi di roaming).

**Quanto alla richiesta sub 4) Scorporo del costo aggiuntivo di 700,00 € + iva a bimestre generato dalla mancata accettazione della richiesta di sospensione di 17 sim.**

Non può essere accolta neppure la richiesta di rimborsare/stornare il “costo aggiuntivo di 700,00 € + iva a bimestre” generata dalla mancata sospensione delle schede asseritamente smarrite dall'istante.

Si evidenzia, al riguardo, come le condizioni generali del contratto siano inequivocabili nel subordinare la disattivazione della Carta SIM ad una previa comunicazione all'operatore, da effettuarsi a cura dell'utente, e necessariamente corredata di copia della relativa denuncia presentata alle autorità competenti.

Del pari le già menzionate condizioni sono altrettanto chiare nel precisare che sino al momento in cui la segnalazione di smarrimento non viene inoltrata all'operatore con le modalità indicate, resterà a carico del Cliente ogni pregiudizio e costo.

**Quanto alla richiesta sub 5) Storno dei maggiori costi derivanti dalla modifica unilaterale del contratto**

Del pari non può essere accolta la richiesta di storno/non applicazione dei costi derivanti dalla modifica unilaterale del contratto. Questi ultimi conseguono, infatti, alla comunicazione contenuta nella fattura AQ06428494 del 6 luglio 2024 dove si legge (pag. 4 e 5) che “entro il 14 settembre 2024 (tabella 2, pag. 5)” \*\*\*\*\* avrebbe potuto recedere senza costi per evitare l'aumento di tre euro per utenza.

La comunicazione è presente nelle prime pagine della fattura. In questo caso, avendo continuato a utilizzare i servizi e non essendosi avvalso del diritto di recesso nei termini indicati è tenuto al pagamento del canone maggiorato.

**Quanto alla richiesta sub 6) Restituzione di deposito cauzionale di € 8.000,00 versato alla stipula del contratto**

Va del pari rigettata la richiesta di restituzione di Deposito Cauzionale, giacché in base alle condizioni generali di contratto e alla prassi in materia, l'operatore ha titolo per trattenere in tutto o in parte il deposito cauzionale in caso di mancato pagamento delle fatture e, dunque, nel caso di specie, fino al momento della cessazione del contratto, che allo stato risulta ancora in essere.

## **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 è tenuta

- a) alla regolarizzazione della posizione amministrativa – contabile dell'istante mediante lo storno (ovvero, in caso di effettuato pagamento, al rimborso) dell'importo complessivo di euro 1.311,44 oltre IVA applicato nella fattura AQ08005571 del 07 settembre 2024 a titolo di “Conguaglio licenza YourDrive by Babilon cloud”
- b) alla regolarizzazione della posizione amministrativa – contabile dell'istante mediante lo storno (ovvero, in caso di effettuato pagamento, al rimborso) dell'importo applicato a decorrere da 15 luglio 2024 nella fattura AQ08005571 del 07 settembre 2024 a titolo di aumento per le schede dati;

**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 13 maggio 2025

**IL PRESIDENTE**

Mario Cabasino

