

DELIBERA N. 27

******* / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/738779/2025)**

Il Corecom Sardegna

NELLA riunione del Il Corecom Sardegna dell'8/9/2025;

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 06/03/2025 acquisita con protocollo n. 0058548 del 06/03/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

A conclusione del procedimento di conciliazione, come da verbale di mancato accordo del 05/03/2025, la società di ***** (codice fiscale/partita IVA di *****), rappresentata dall'utente di ***** (codice fiscale di *****) in qualità di legale rappresentante, ha presentato in data 06/03/2025 l'istanza, ai sensi degli articoli 14 e segg. del Regolamento di cui all'Allegato A alla delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, per la definizione della controversia in essere con Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile – Teletu) - servizio di telefonia fissa + mobile- c.c. 7.1125960 - tipo di contratto: affari. L'istante contesta e disconosce un "conguaglio per licenza Yourdrive" che, a seguito di passaggio verso altro operatore, si è visto addebitare, per un importo di 737.68 € + iva, in quanto dichiara di non aver mai sottoscritto e richiesto tale servizio. Contesta la fattura n° di ***** dell'8/01/2025 quasi nella totalità e informa che i numeri principali delle sedi di Via di ***** link 95**395, di Via ***** link 465**40 e 10702278, Via di ***** 94**789, Via ***** 14 Maracalagonis, link 80**745 sono operativi su altro gestore e nonostante questo si è visto addebitare il costo delle sedi non più attive con Vodafone. Le sedi che ha mantenuto operative con Vodafone dichiara essere quelle di Via ***** e Via ***** , entrambe a Quartu Sant'Elena. Gli addebiti corrisposti per queste sedi ammontano a 947 € + iva. Chiede l'emissione di NDC per un importo di 1684.68 + iva relativo all'addebito di licenze mai sottoscritte e sedi addebitate non più operative per Vodafone; chiede la disattivazione di qualsiasi tipo di servizio attivo SIM, dati, internet e "linee voce fisse di tutto il contratto tranne che delle sedi di Via ***** link 84**075 e Via ***** link 127**06"; normalizzazione della fattura con le sole sedi richieste; eventuale blocco di comunicazioni attraverso agenzia di recupero crediti, continuità del servizio per le sedi richieste. Sottolinea che, a dimostrazione della buona fede, ha effettuato il pagamento parziale di 257euro+ iva relativa alle 2 sedi che giustamente devono essere addebitate. L'istante ha poi presentato, in data 22/04/2025, ai sensi dell'articolo 5 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera n. 203/18/CONS, istanza di adozione del provvedimento temporaneo diretto a garantire la continuità dell'erogazione del servizio. Nell'istanza contesta che, nonostante la procedura di definizione ancora in essere, in data 22/04/2025, sulle sedi di Via ***** 3, Via ***** 7, Via ***** 13 a Quartu Sant'Elena l'operatore ha sospeso i servizi per motivi amministrativi. Chiede immediata riattivazione di tutte le linee fino alla conclusione della procedura di definizione. L'operatore ha riattivato i servizi in data 30/04/2025 come confermato dalle parti in udienza. L'operatore dichiara di aver altresì bloccato le azioni di recupero del credito. Il GU5 è stato archiviato per risoluzione disservizio in data 5/06/2025.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria difensiva trasmessa in data 15/04/2025, 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 nell'erogazione del servizio e nella relativa fatturazione. In

primis l'operatore rileva che l'utente ha migrato 25 SIM mobili verso altro operatore in data 2/12/2024, ovvero prima del termine di 24 mesi previsto nella proposta di abbonamento sottoscritta in data 30/07/2024 (All.1). Precisa, perciò, che l'importo contestato, previsto contrattualmente, è richiesto per compensare le offerte e le promozioni attivate a favore dell'utente e sostenibili dal gestore solo ed esclusivamente qualora lo stesso mantenga il rapporto contrattuale per almeno 24 mesi garantendo in tal modo un introito bimestrale in grado di coprire sul lungo periodo i costi sostenuti dal gestore per la fornitura del servizio in offerta o in promozione. La disattivazione, quindi, considerati i benefici tariffari di cui l'istante godeva, è da ritenersi anticipata e, pertanto, gli oneri di recesso sono dovuti conformemente alla disciplina corrente ed in particolare alla legge 40/2007, art. 1, in cui si chiarisce che è vietata la previsione di termini temporali fatti salvi, tuttavia, i vincoli di durata di eventuali offerte promozionali comportanti prezzi più favorevoli per il consumatore. In relazione, inoltre, ai costi di attivazione rileva che gli stessi sono dovuti, come sottolineato da recenti delibere del Corecom Sardegna (per tutte Delibera 519/15/CONS). Ribadisce per tutto ciò che la fattura AR0***2034 (all. 2) appare corretta e dovuta a favore di Vodafone. L'operatore precisa inoltre che la richiesta di disattivazione da parte dell'utente (all. 3) è pervenuta in data 17/03/2025 e la stessa, quindi, all'epoca era in lavorazione essendo previsti 30 giorni per la gestione del recesso. Eccepisce inoltre 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 propria tesi tali da comportare una dichiarazione di responsabilità dell'operatore ed evidenziando altresì la mancata presentazione di reclami scritti, richiesti dall'art 14, Delibera 347/2018/CONS, per il riconoscimento dell'indennizzo. Precisa che, sotto il profilo amministrativo e contabile, l'utente è attualmente attivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 2.274,78. Vodafone Italia SpA conclude domandando: in via principale, il rigetto integrale delle avverse richieste; in via subordinata, nella denegata ipotesi di accertamento di sua responsabilità e condanna al pagamento, lo scomputo dell'eventuale indennizzo dall'importo insoluto che al 4/08/2025 è pari a 5.742,86€ come da nota inserita in pari data dall'operatore in fascicolo documentale.

3. Motivazione della decisione

Entrambe le parti hanno partecipato all'udienza di discussione tenutasi in data 04/06/2025, conclusasi 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. Nel merito, 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 sia parzialmente accoglibile. Sul punto relativo all'addebito dei costi di recesso, l'utente contesta la fattura AR00***034 dell'8 gennaio 2025 nella quale afferma che vengono addebitati costi delle sedi non più attive con Vodafone. Dichiarò di aver mantenuto operative con Vodafone le sedi in Via Svizzera e via Stresa, entrambe a Quartu Sant'Elena avendo migrato le altre sedi su altro gestore. L'utente non ha depositato nessun

documento in fascicolo della definizione. La fattura AR0***2034 contestata era stata già depositata nel fascicolo della conciliazione. Non fa nessun riferimento alla data della richiesta di migrazione e disattivazione e agli atti non v'è inoltre prova dell'esistenza del reclamo/contestazione della fattura. Nella memoria difensiva depositata in fascicolo dall'operatore viene rappresentato che l'utente ha migrato 25 SIM in data 2/12/2024 ossia prima del termine di 24 mesi di durata del contratto (sottoscritto in data 30/07/2024 - All. 1). L'operatore ha anche depositato in fascicolo una richiesta di disattivazione (All.3) pervenuta dall'utente ma priva di data e senza specificare se pervenuta a mezzo raccomandata a/r o a mezzo pec; lo stesso operatore nella memoria chiarisce che la richiesta di disattivazione è pervenuta in data 17/03/2025 quindi dopo l'udienza di conciliazione. In questa richiesta di disattivazione l'utente chiede "con effetto immediato, la disattivazione di qualsiasi tipo di servizio voce, dati, mobile e rete fissa intestata alla medesima società ad esclusione delle sedi di: "Quartu Sant'Elena Via *****, 3 link 84***75, Quartu Sant'Elena, Via *****, 7/9 link 12***806 e Quartu Sant'Elena Via *****, 13 link 107***78". L'utente non fornisce prova che smentisca la data della richiesta di disattivazione confermata dall'operatore; questo ci fa concludere che la richiesta di disattivazione è successiva alla fattura AR0***2034 contestata dell'8/01/2025. Da ciò si deduce che le sedi, i cui addebiti in fattura vengono contestati, fossero ancora operative con Vodafone alla data della fattura. In conclusione, il fatto che nella richiesta di disattivazione, che l'operatore data 17/03/2025, successiva alla fattura contestata, venisse chiesta la disattivazione di tutte le utenze e servizi su tutte le sedi tranne che Via *****, Via *****, e Via *****, lascia dedurre che tutte le sedi fossero ancora operative sotto Vodafone all'8/01/2025, data della fattura contestata. Perciò la fattura è legittima e l'importo dovuto. Tutto ciò, unitamente alla mancata allegazione di documentazione a supporto della propria posizione, rende la richiesta dell'utente generica e non circostanziata. Preme precisare che nella procedura di definizione delle controversie trovano applicazione le regole generali relative all'onere della prova. Segnatamente, si richiama l'art. 2697 del Codice Civile che dispone quanto segue: "Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento"; si richiama inoltre il principio espresso dalle Sezioni Unite della Corte di cassazione, con la sentenza del 30 ottobre 2001, n. 13533 (cui si è conformata la successiva giurisprudenza di legittimità: ex multis, Cass. Civile, Sez. III, 18 febbraio 2020, n. 3996; Sez. II, 24 gennaio 2020, n. 1634; Sez. II, 20 gennaio 2010, n. 936), secondo cui "spetta al debitore provare il fatto estintivo dell'altrui pretesa costituito dall'avvenuto adempimento"; ad abundatiam, si richiama altresì il costante orientamento dell'AGCOM, in virtù del quale "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". Ebbene, nel caso in esame non può ritenersi adempiuto l'onere probatorio che la richiamata normativa pone in capo all'istante; quest'ultimo, oltre la fattura contestata (allegata in fascicolo della conciliazione) avrebbe dovuto quantomeno depositare il contratto sottoscritto e la richiesta di migrazione e disattivazione spettando poi all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, dimostrare la regolarità della fatturazione e del traffico addebitato. Non vi è traccia inoltre di reclami. Deve escludersi la responsabilità

dell'operatore qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo al suo gestore (delibera n.9/19/CIR, 180/18/CIR). La società di ***** , che pur contesta la fatturazione, non allega alcuna documentazione a sostegno delle sue richieste generiche e non circostanziate (sotto tal ultimo profilo, si vedano anche le delibere Agcom n. 91/15/CIR, 180/20/CIR, 18/22/CIR, nella parte in cui sanciscono il rigetto della domanda dell'utente che non provi i fatti posti a fondamento della sua domanda, allorquando si tratti di fatti la cui prova non può esser richiesta all'operatore). Sul punto dell'addebito del conguaglio per Licenza YourDrive, va detto che trattasi di un servizio incluso nell'offerta come si legge nella proposta di abbonamento sottoscritta dall'utente in data 30/07/2025 e allegata dall'operatore (all.1) e nella quale si legge “ YourDrive by BabylonCloud. Con l'offerta è incluso il servizio YourDrive by BabylonCloud che include 1 Tera di spazio di archiviazione in Cloud. YourDrive verrà fornito gratuitamente sempre che il cliente al momento del recesso abbia corrisposto un importo pari ai corrispettivi dovuti per l'offerta per 24 o 18 mesi dalla data di adesione all'offerta medesima. In caso contrario il cliente prende atto e accetta la perdita del beneficio economico sul prezzo di Your Drive. Quindi il cliente sarà obbligato a pagare un importo forfettario a titolo di conguaglio sul corrispettivo previsto per la fruizione di YourDrive.....”. In sintesi Il servizio YourDrive è incluso nell'offerta sottoscritta e fornito gratuitamente a patto che l'eventuale recesso avvenga dopo i 24 mesi (o 18 mesi in casi specifici) dalla sottoscrizione del contratto. La giurisprudenza del Consiglio di Stato (sentenza n. 1442/2010) ha reputato legittima la pratica commerciale 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. Il Consiglio di Stato ha quindi ritenuto che l'impegno di non recedere prima di una certa data è “il prezzo” che, di fatto, l'utente paga al fine di godere del vantaggio rappresentato dallo sconto sui servizi acquistati. Tale interpretazione giurisprudenziale deve tenere conto di quanto previsto dall'art. 1, co.3ter del decreto Bersani, secondo cui occorre tenere in considerazione la durata effettiva del contratto (delibera Agcom n. 23/19/CIR). In conclusione il conguaglio per Licenza YourDrive imputato nella fattura contestata è legittimo e dovuto. Sul punto della sospensione amministrativa dei servizi in pendenza di procedimento di definizione, la sospensione è da considerarsi illegittima sia perché avvenuta in pendenza di definizione sia perché ha interessato servizi su linee non coinvolte dalla migrazione e contestazione (Via Svizzera, Via Stresa e Via S'Oru e Mari) e sulle quali l'utente dichiara di aver fatto un pagamento (parziale) di 257€+IVA quindi su linee non interessate dalla morosità. Infine è illegittima perché avvenuta senza preavviso. La sospensione amministrativa è per questi motivi indennizzabile “atteso che l'art. 5 del Regolamento di procedura autorizza l'operatore a disporre la sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento”. (delibere AGCOM n.33/10/CIR, 50/10/CIR, 6/12/CIR, 127/18/CIR, 24/10/CIR). Sulla base di quanto sopra l'indennizzo viene così calcolato: ai sensi dell'art. 5,co.1, del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, di cui all'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, in misura pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione per ciascun servizio non accessorio e, ai sensi dell'art. 4, co.3 del

Regolamento di cui all'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, in misura pari a euro 2,50 per ogni giorno di sospensione fino a un massimo di euro 300 per ogni servizio accessorio e di 1 euro per ogni giorno di sospensione fino a un importo massimo di euro 100 per ogni servizio accessorio gratuito. Ai sensi dell'art. 13, co.2. Del. n. 347/18 per i servizi di accesso a internet forniti su banda ultra-larga gli indennizzi sono aumentati di un terzo e, fatto salvo l'aumento di un terzo, ai sensi dell'art. 13, co. 3, Del. n. 347/18/CONS, trattandosi di utenza affari gli indennizzi vanno aumentati in misura pari al doppio. Nel dettaglio, gli indennizzi vanno calcolati per il periodo di sospensione dal 22 al 29 aprile 2025 inclusi. Il 30 aprile l'operatore ha riattivato i servizi e ha bloccato le azioni di recupero del credito. Sulla base di quanto sopra, considerato che le sedi sospese per gli otto giorni sono tre e che la sede di Via ***** ha un servizio non accessorio (Connettività OneNet Ufficio Open), la sede di Via ***** ha un servizio non accessorio (Connettività OneNet Ufficio Open) e un servizio accessorio (Vodafone Expert), la sede di Via ***** ha due servizi non accessori (Vodafone Super Booster16 e Connettività OneNet Azienda Open) e venti servizi non accessori (utenze fisse voce), considerando che l'indennizzo riconosciuto dall'art. 5, co. 1, Del.347/18/CONS per ogni servizio non accessorio è pari a 7,50€ al giorno per ogni giorno di sospensione, l'indennizzo per gli 8 giorni per i venti servizi non accessori voce è pari a 1200€. L'indennizzo per quattro servizi dati non accessori è pari a 240€. Trattandosi di connettività FWA l'importo di 240€, aumentato di un terzo ai sensi dell'art. 13, co.2, Del.347/18/CONS, è pari a 320€. A questi indennizzi va aggiunto l'indennizzo calcolato sul servizio accessorio (Vodafone Expert) della sede di Via Stresa pari a 2,50€ al giorno per 8 giorni per un totale di 20 €. Trattandosi di utenza affari, ai sensi dell'art. 13, co. 3, Del. 348/18/CONS la somma degli indennizzi (1200+240+20) pari a 1460€ va applicata in misura pari al doppio per un totale 2920€. A questo va aggiunto l'aumento di un terzo per i servizi dati non accessori per connettività FWA già calcolato di importo pari a 80€ per un importo totale di 3000€ . Concludendo, sulla base delle risultanze istruttorie, l'istanza della società di *****., generica e non circostanziata, è parzialmente accoglibile (ex multis, delibere Agcom n. 68/16/CIR, 91/15/CIR e 70/12/CIR). Per tutto quanto sopra esposto,

DELIBERA

Articolo 1

1. 1. il rigetto integrale dell'istanza proposta dalla società di ***** nei confronti di Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile – Teletu) per le motivazioni di cui in premessa. 2. il riconoscimento degli indennizzi per illegittima sospensione amministrativa delle sedi Via ***** 3, Via ***** 7, Via ***** 13 per un importo pari a 3.000€. L'indennizzo andrà stornato dall'attuale importo insoluto pari a 5742,86€.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

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 settembre 2025

Cabasino
Mario
19.09.2025
13:29:48
UTC

IL PRESIDENTE

