

**DELIBERA N. 15**

**XXX / VODAFONE ITALIA XXX (HO.MOBILE - TELETU)  
(GU14/154370/2019)**

**Corecom Calabria**

IL COMITATO nella riunione del 10/11/2022;

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 modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e successive modifiche ed integrazioni, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “*Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom*” e successive modifiche e integrazioni;

VISTO l’Accordo quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria, in data 19/21 dicembre 2017;

VISTA l'istanza di XXX del 24/07/2019 acquisita con protocollo n. 0327235 del 24/07/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile del Procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante ha rappresentato di aver concluso il contratto di fornitura del servizio di telecomunicazione n. 72100XXX con la Vodafone Italia XXX le cui "iniziali" condizioni generali di contratto prevedevano la corresponsione di una quota mensile fissa per il servizio voce ed internet. Successivamente la resistente ha comunicato che, a partire dal 5 aprile 2018, avrebbe effettuato delle modifiche unilaterali, con previsione di maggiori oneri per la fornitura dei servizi già attivati (misura non inferiore all'8,6% dell'importo). Ciò in quanto i servizi e le promozioni attive avrebbero avuto rinnovo mensile anziché ogni 4 settimane, ma nella comunicazione relativa alla modifica, veniva specificata la possibilità di esercitare il diritto di recesso senza penali né costi di disattivazione. Pertanto l'istante ha evidenziato di aver provveduto ad inviare il 5 aprile 2018, apposita comunicazione a mezzo PEC, allegata alla presente, con cui ha inteso esercitare gratuitamente il diritto di recesso. Successivamente, l'operatore ha emesso, per il periodo che va dal 3 maggio al 2 luglio 2018 la fattura n. AL12139XXX di € 1.805,35 (iva compresa), in cui sono state addebitate le voci "corrispettivo per recesso o risoluzione anticipata", oltre che i "costi di attivazione". L'istante evidenzia di aver contestato tramite reclami telefonici l'illegittimità delle fatture emesse e, in particolare, l'addebito di importi non pattuiti. Inoltre, egli precisa che Vodafone ha pubblicato sul proprio sito la seguente comunicazione concernente la modifica contrattuale delle condizioni delle offerte e promozioni per la clientela business: *"Gentile Cliente, ai sensi della Legge 4 dicembre 2017, n.172 per i servizi di comunicazione elettronica e reti televisive, i servizi e le promozioni attive subiranno una modifica delle condizioni contrattuali e si rinnoveranno su base mensile anziché ogni 4 settimane. La spesa complessiva annuale non cambia. Il numero dei rinnovi della tua offerta si riduce da 13 a 12 e di conseguenza l'importo mensile delle offerte aumenterà dell'8,6%. Per avere maggiori informazioni puoi contattare il numero verde 800195335. La modifica avrà effetto a partire dalla prima fattura emessa dopo il 5 aprile 2018. Tutti i clienti interessati riceveranno in fattura una comunicazione e ai sensi dell'art. 70 comma 4 del Decreto legislativo 1° agosto 2003 n. 259 e delle Condizioni Generali di Contratto potranno recedere dal contratto o passare ad altro operatore senza penali entro 30 giorni dalla ricezione di tale*

*comunicazione, specificando come causale del recesso "modifica delle condizioni contrattuali". Il diritto di recesso può essere esercitato gratuitamente su assistenza.vodafone.it/recesso o inviando una raccomandata A/R a Servizio Clienti Vodafone, casella postale 190 – 10015 Ivrea (TO) o via PEC all'indirizzo vodafoneomnitel@pocert.vodafone.it, esplicitando la causale sopraindicata. I clienti che decidono di recedere e hanno un'offerta che include telefono, tablet, MobileWi-Fi o prevede un contributo di attivazione a rate continueranno a pagare le eventuali rate residue con lo stesso metodo di pagamento che hanno scelto. In caso di recesso, per non perdere il numero, dovranno anche passare contestualmente ad altro operatore senza costi di disattivazione."*

Questi ha evidenziato altresì che nel corso del rapporto contrattuale sono emersi inadempimenti da parte dell'operatore oltre che plurime modifiche unilaterali delle condizioni generali di contratto. Per cui il contratto non sarebbe stato rispettato, e, dopo l'ennesima modifica unilaterale dello stesso, l'utente è stato costretto a cessare il rapporto contrattuale; e precisamente il 5 aprile 2018. L'istante ancora sottolinea che la modifica arbitraria ed unilaterale delle condizioni generali di contratto, in assenza di apposita informativa da rendere con comunicazione formale, integra l'inadempimento dell'obbligo di informazione, nonché la lesione del principio di buona fede e correttezza di cui al combinato disposto degli articoli 1375 e 1175 c.c.. In particolare secondo l'utente, l'inadempimento dell'obbligo di informazione e dell'obbligo di fatturazione a multipli di mese e non a giorni, legittimano la risoluzione del contratto e la richiesta di risarcimento dei danni ai sensi dell'art. 1453 del codice civile come nel caso di specie. L'istante contesta in particolare l'importo addebitato a titolo di "*corrispettivo per recesso o risoluzione anticipata*", poiché quest'ultimo risulta illegittimo ai sensi dell'art. 70 del Codice delle comunicazioni elettroniche, nonché tutte le fatture emesse da Vodafone, che recano importi superiori rispetto a quelli pattuiti, anche per il tramite della modalità di fatturazione a giorni e non a multipli di mese (8,6% in più di quanto già pagato)". Inoltre la pretesa di pagamento di cui alla fattura numero n. AL12139XXX dell'importo di € 1.805,35 (iva compresa), risulta successiva alla interruzione per inadempimento del rapporto contrattuale da parte di Vodafone, quindi non dovuta. L'istante pertanto ha richiesto la restituzione di quanto indebitamente percepito, nonché il risarcimento del danno cagionato per effetto dell'inadempimento .

Sulla base di tale ricostruzione dei fatti, quest'ultimo ha presentato le seguenti richieste: 1) Storno totale delle fatture, 2) indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 28 settembre 2018 (100 euro); 3) indennizzo per la ripetizione della fatturazione a 28 giorni; 4) pagamento delle spese legali.

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

L'operatore evidenzia preliminarmente l'inammissibilità dell'istanza per la genericità e indeterminatezza delle contestazioni formulate dall'istante, il quale non ha specificato i costi ritenuti illegittimi, né la loro tipologia o il periodo specifico in cui sono stati addebitati, non allegando alcuna documentazione probatoria a sostegno delle proprie ragioni.

La società resistente evidenzia inoltre la tardività delle doglianze dell'istante, il quale ha reclamato solo il 28 settembre 2018, presunti inadempimenti e addebiti illegittimi da parte di Vodafone, avvenuti “nell’arco di tempo del rapporto contrattuale”, senza null’altro specificare. Evidenzia che sussiste un onere di contestazione delle fatture entro 45 giorni dalla loro ricezione ed inoltre che la delibera Agcom n. 179/03/CSP, impone agli utenti l’onere di segnalare eventuali disservizi, al fine di rendere edotti gli operatori di tali inconvenienti. In base ad un consolidato indirizzo espresso dalla stessa Autorità e da numerosi Co.re.com, il mancato assolvimento dell’onere di reclamo, da parte dell’utente, esime l’operatore da responsabilità per eventuali disservizi, dal momento che egli non può avere contezza dell’inefficienza e né può, quindi, provvedere alla sua risoluzione.

Inoltre l'operatore sottolinea la legittimità delle modifiche contrattuali intervenute durante il periodo di vigenza del rapporto contrattuale, contestate dall'istante, peraltro genericamente e senza alcun supporto probatorio, che chiede la ripetizione delle maggiori somme addebitate. Ciò in quanto l’art. 70, comma 4, del d.lgs. 259/2003, prevede che il gestore telefonico possa modificare unilateralmente le condizioni contrattuali comunicando tale modifica all’utente che ha a disposizione 30 giorni per esercitare il diritto di recesso. A tale proposito rappresenta che dalla stessa descrizione dei fatti contenuta nel GU14, seppure generica, si evince come l’utente sia stato correttamente edotto delle modifiche contrattuali applicate da Vodafone, con avviso della possibilità di recedere senza penali e con comunicazione dettagliata delle modalità con cui esercitare il predetto recesso, che di fatti ha effettuato entro il termine previsto. L'operatore in merito alla contestata fatturazione successiva, a dire dell’utente, alla richiesta di disattivazione, precisa che il 5 aprile 2018, l’utente ha avanzato richiesta di cessazione del solo link n. 5955XXX, preannunciando la migrazione di due utenze mobili numeri 3440309XXX e 3493262XXX che in realtà è avvenuta solo il 13 dicembre 2018, quindi a distanza di otto mesi dalla comunicazione di portabilità, come da schermata allegata. Il link invece è stato disattivato il 21 maggio 2018, e pertanto fino alle date di cessazione/migrazione delle utenze il gestore rappresenta di aver correttamente emesso fatture per servizi resi.

Da ultimo l'operatore sottolinea il comportamento inadempiente posto in essere dall’utente, che, a far data dal luglio 2018, non ha più provveduto al pagamento dei conti telefonici, accumulando un insoluto pari a €7.310,82, nonostante, come si rileva dalla stessa fattura allegata, fosse titolare di altre utenze fisse e mobili, per le quali la Vodafone ha continuato ad erogare regolarmente i servizi e dunque ad emettere fatture, che comprendono tra l’altro anche i costi dei dispositivi acquistati a rate dall’utente.

La resistente evidenzia, ancora una volta, la mancanza di reclamo il che, ai sensi dell’art. 14, comma 4, dell’allegato A, alla Delibera n. 347/2018 CONS, esclude la possibilità di riconoscere un indennizzo a favore dell'utente.

Successivamente, l’istante ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2, del nuovo Regolamento di procedura, delibera n. 203/18/CONS e successive modifiche ed integrazioni, una nota con cui, ha insistito nelle richieste già formulate.

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

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte ricorrente possono essere parzialmente accolte.

In relazione alla richiesta di storno totale delle fatture, si evidenzia che l'istanza ha ad oggetto solo la fattura n. AI12139XXX del 6 luglio 2018 dell'importo di € 1.805,35, allegata dall'istante, che contesta l'addebito illegittimo dei costi per il recesso e la risoluzione anticipata. Egli, infatti, non ha depositato nè indicato altre eventuali fatture ovvero gli importi contestati, né risulta alcun reclamo avverso le stesse e pertanto non possono essere prese in considerazione. A tale proposito, va rilevato che se è pur vero che l'operatore per andare esente da responsabilità deve dimostrare l'avvenuto esatto adempimento, è altrettanto vero che è l'istante a dover fornire la prova della fonte del diritto vantato in base ai principi generali dell'ordinamento di cui all'art. 2697, comma 1, c.c., cosa che non è avvenuta nel caso de quo, per cui la domanda non può essere accolta (cfr. Co.Re.Com Umbria Delibera n. 13/18).

Per quanto riguarda la fattura oggetto dell'istanza per cui è ricorso, il ricorrente lamenta l'addebito illegittimo nella stessa dei costi di recesso che l'operatore non avrebbe dovuto applicare, atteso che in seguito ad una modifica delle condizioni di contratto, a suo dire, non regolare, in quanto non previamente comunicata, egli ha esercitato il recesso entro il termine concesso per poter beneficiare dello sconto delle penali. In relazione alla contestata modifica contrattuale si rileva che l'articolo 70 del Codice delle Comunicazioni elettroniche, nel disciplinare la materia dei contratti tra operatori di telecomunicazioni e utenti finali, espressamente stabilisce la possibilità per gli operatori di telecomunicazioni di procedere nel corso del contratto alla modifica delle Condizioni contrattuali, sottoscritte e vigenti all'atto della stipula del contratto stesso. La facoltà del gestore telefonico di poter rimodulare unilateralmente le condizioni contrattuali ed economiche, inizialmente sottoscritte dal cliente, è soggetta a precisi obblighi informativi. Al riguardo, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, nella delibera n. 519/15/CONS, al fine di tenere indenni gli utenti finali da modifiche pregiudizievoli ed economicamente meno vantaggiose, stabilisce le modalità in base a cui procedere a tale modifica, imponendo agli operatori adempimenti specifici, vale a dire la notifica all'utente finale della proposta di modifica unilaterale, il preavviso non inferiore a un mese di tale modifica e l'informativa al cliente della possibilità di recedere senza alcuna penale qualora non accetti le nuove condizioni, nonché della possibilità di passare ad altro operatore.

Nel caso di specie l'istante ha contestato la modifica della cadenza della fatturazione con il conseguente aumento dell'importo mensile delle offerte avvenuta, secondo quanto dallo stesso asserito, senza alcuna comunicazione preventiva da parte del gestore. Ma in realtà, secondo le risultanze documentali, l'operatore si è attenuto alle norme che disciplinano le modifiche contrattuali, avvisando l'utente della futura variazione. Sebbene infatti egli non abbia dato prova della comunicazione della variazione contrattuale, dall'esposizione dei fatti effettuata dall'istante nel formulario GU14, è evidente che ha avuto preventiva conoscenza della modifica, tant'è che ha riportato il testo della comunicazione dell'operatore e ha effettuato il recesso nel termine previsto per poter usufruire dello sconto delle penali. L'istante, titolare di diverse utenze fisse e mobili e di vari link connessi, come si evince dai PDA allegati dall'operatore, ha

chiesto a mezzo PEC del 5 aprile 2018 la disattivazione del link 5955XXX e ha preannunciato la migrazione delle utenze mobili 3440309XXX e 3493262XXX, che però di fatto è avvenuta solo il 13 dicembre 2018, come si evince dalla schermata della portabilità prodotta da Vodafone. Successivamente la predetta ha emesso la fattura n. AI12139XXX del 6 luglio 2018 dell'importo di € 1.805,35 che contiene addebiti per canoni fissi relativi ad altre utenze e link rimasti attivi che l'istante ha continuato ad utilizzare e per rate dei dispositivi acquistati; certamente dovute, giacché la società ha continuato ad erogare i servizi, nonché i costi per il recesso anticipato del link 5955XXX per un importo pari ad € 819,67. Tali costi non sono dovuti atteso che l'istante ha esercitato il recesso in relazione al suddetto link nel termine concesso per poter beneficiare dello sconto delle penali, per il che l'operatore è tenuto allo storno degli stessi.

Si rigetta la richiesta di indennizzo *"per la ripetizione della fatturazione a 28 giorni"*, in quanto il Regolamento indennizzi non prevede alcun indennizzo per tale fattispecie, neppure ad essa riconducibile in via analogica. Nell'ipotesi di fatturazione illegittima, tuttavia, l'utente ha comunque diritto al rimborso delle somme non dovute. Sicché nel caso di specie l'istante, secondo l'orientamento dell'Autorità, per l'obbligo di fatturazione su base mensile imposto agli operatori a partire dal 23 giugno 2017 in base alla delibera n. 252/16/CONS, come modificata dalla delibera n. 121/17/CONS, ha diritto alla restituzione delle differenze derivanti dalla modifica del ciclo di fatturazione, da calcolarsi secondo il criterio dei cosiddetti "giorni erosi" secondo le modalità stabilite dalla delibera n. 114/18/CONS, definitivamente legittimata dal Consiglio di Stato con la sentenza 4912/19 (Cfr Determina 20/19/DTC). Poiché dall'istanza emerge che l'utente ha ancora delle utenze attive con la società resistente, la restituzione delle predette somme andrà effettuata nel primo ciclo di fatturazione, successivo alla notificazione del presente provvedimento e, stante la morosità a carico dell'istante, potrà essere compensata con le somme dovute dallo stesso a favore dell'operatore.

In merito alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, dalla documentazione in atti, emerge che l'istante ha inoltrato reclamo il 28 settembre 2018, non riscontrato. Cosicché ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP (e in aggiunta del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui l'operatore deve fornire l'esito del reclamo entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta in forma scritta nei casi di rigetto, con motivazione adeguata, l'istante ha diritto al riconoscimento di un indennizzo per mancata risposta al reclamo, dato che ciò configura inadempimento contrattuale ai sensi delle citate norme. Per la determinazione dell'indennizzo, si applica l'art. 12, comma 1 e 2, dell'Allegato A della Delibera Agcom n. 347/18/CONS che ha modificato il Regolamento Indennizzi di cui all'All. A) della Delibera 73/11/CONS. Nel caso di specie, il ritardo accumulato dall'operatore va rapportato al periodo compreso tra il 28 settembre 2018 (data del reclamo) e l'11 luglio 2019 (data del tentativo di conciliazione), corrispondente a 175 giorni (decurtati i 30 giorni previsti dalla Carta servizi dell'operatore per dare seguito al reclamo). Conseguentemente si riconosce all'utente un indennizzo di € 300,00 (trecento//00), tetto massimo previsto dal Regolamento.

Da ultimo, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 20, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00), considerato che tutta la procedura si è svolta tramite la piattaforma del "Conciliaweb", e che l'istante ha presenziato all'udienza di discussione tramite collegamento in audioconferenza.

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Dott. Maurizio Priolo, resa ai sensi dell'art. 20 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e succ. modifiche e integrazioni;

UDITO il Presidente, nell'odierna seduta, il Comitato all'unanimità

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. la VODAFONE XXX (H.O. Mobile – Teletu) è tenuta a provvedere a favore del ricorrente XXX, allo storno della voce " *costi di recesso o risoluzione anticipata del link 5955XXX*" per un importo pari ad € 819,67, addebitata nella fattura n. AI12139XXX del 6 luglio 2018. La stessa società è tenuta inoltre alla restituzione dei giorni erosi nel periodo dal 23 giugno 2017 al 4 aprile 2018, con riferimento all'utenza fissa oggetto della presente istanza, secondo le modalità già stabilite dalla Delibera n. 114/18/CONS. Dovrà provvedere inoltre alla restituzione di tali somme nel primo ciclo di fatturazione successivo alla notificazione della presente deliberazione e potrà compensarle con le somme dovute dall'istante in suo favore. Ancora è tenuta altresì a liquidare all'utente, mediante assegno o bonifico bancario Euro € 300,00 (trecento/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia. La società resistente è infine tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico a favore dell'istante, la somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura.

2. La società VODAFONE XXX. (H.O. Mobile -Teletu) è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

3. Ai sensi dell'art. 20, comma 3, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti 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.

4. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, ai sensi dell'art. 20, comma 5, del citato Regolamento.

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 e del Co.re.com.

Reggio Calabria, 10 novembre 2022

IL PRESIDENTE

Avv. Fulvio Scarpino

Firmato  
digitalmente da  
**Fulvio Scarpino**

CN = Fulvio  
Scarpino  
C = IT