

DELIBERA N. 12/2025/DEF

**XXXXXX XXXXXX XXXXXX /VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE -
TELETU)
(GU14/727705/2025)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 30/06/2025;

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 l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Corecom Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del Corecom Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXXX XXXXXX XXXXXX del 17/01/2025 acquisita con protocollo n. 0013171 del 17/01/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza presentata in data 17 gennaio 2025 nei confronti di Vodafone S.p.a. (da qui in avanti anche solo l'Operatore), la società XXXX XXXX XXXX (da qui in avanti per brevità anche solo l'Istante o l'Utente), lamenta "addebiti irregolari nelle fatture emesse rispetto all'offerta firmata", precisando che

"1) Vodafone si è resa inadempiente al contratto stipulato con la XXXXX XXXXX XXXXX in data 13/10/2022;

2) Vodafone trattiene indebitamente la somma – non dovuta – di € 5.000,00;

3) sia la Vodafone che il rappresentante legale della XXXXX XXXXX hanno riconosciuto la presenza di anomalie negli addebiti dei costi".

A fronte di tali contestazioni, l'Istante così formula le proprie richieste:

"In ragione degli inadempimenti è interesse di XXXXX XXXXX di ricevere: - rimborso e risarcimento danni quantificato in Euro 5.000,00; - cessazione di ogni addebito contrario agli accordi sottoscritti; il tutto con riserva di definire ogni rapporto con l'operatore".

Con replica alla memoria avversaria, parte Istante afferma che:

- la difesa avversaria è fondata su produzioni documentali non attinenti al caso di specie ed è contraddittoria: l'Operatore infatti afferma che le doglianze del cliente sono tardive ed infondate ma poi produce un proprio riconoscimento di irregolarità e dunque di fondatezza delle pretese di XXXXX XXXXX;

- le eccezioni formulate da Vodafone relative alla tardività dei reclami formalizzati da XXXXX XXXXX sono infondate sia perché richiamano termini contenuti in Condizioni Generali di Abbonamento non afferenti al periodo di sottoscrizione del contratto da parte dell'utente, sia perché esse stesse tardive, sia perché contrastanti con il riconoscimento, da parte di Vodafone, nel maggio 2024, dell'esistenza di irregolarità negli addebiti e della conseguente proposta di rimborso di € 344,00;

- i riferimenti alle pronunce del Corecom che Vodafone vorrebbe utilizzare a sostegno della propria tesi difensiva sono privi di valore e del tutto estranei ai fatti per cui si discute;

- l'utente ha inviato numerosi reclami all'Operatore che non può definirsi in alcun modo "ignaro dell'esistenza di eventuali problemi";

- la condotta di Vodafone non è conforme al principio stabilito all'articolo 3, comma 4, allegato A, delibera n. 179/03/CSP che sancisce che "i servizi sono offerti dagli organismi di telecomunicazioni in modo regolare, continuo e senza interruzioni", giacché sono state applicate condizioni differenti da quelle sottoscritte dall'utente;

- Vodafone, non avendo dimostrato la regolarità dei propri addebiti – essendosi limitata a dedurre la tardività dei reclami e non avendo invece preso posizione alcuna rispetto alle somme contestate nell'ambito della presente procedura, sia con riferimento all'an che al quantum – sarà tenuta al rimborso delle seguenti somme: - € 439,20 (IVA inclusa), relativa ad un iPhone SE 2022, portata dalla fattura n. XXXXXXXXX del

13/01/2023; € 109,80 (IVA inclusa) relativa a n. 3 saponette, di cui alla fattura n. XXXXXXXX del 13/01/2023; € 3.294,00 (IVA inclusa) relativa a n. due (2) iPhone 14 PRO, di cui alla fattura n. XXXXXXXX del 08/03/2023; € 520,76 quali addebiti illegittimi per conguaglio licenza YourDrive;

- Vodafone dovrà altresì stornare le fatture emesse nei confronti della XXXXXXXX XXXXXXXX e a rimborsare le spese legali.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria ritualmente depositata, l'Operatore:

- afferma di aver provveduto ad attivare i servizi ed i prodotti indicati nelle proposte di abbonamento;

- afferma di aver riscontrato il reclamo dell'utente con apposita nota informativa precisando che per le sim dati smart nn. XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX e XXXXXXXX i canoni risultavano in linea con la proposta di abbonamento sottoscritta il 27.2.2023, relativa all'offerta 2023N26PJXXR;

- rileva che non risulta presente alcuna documentazione comprovante l'asserita gratuità dei due dispositivi Apple iPhone 14 pro 512 GB;

- conferma di aver provveduto a riaccreditare l'importo di euro 344,00 oltre IVA (visibile nella fattura XXXXXXXX del 21.7.2024), per l'eccessiva fatturazione del canone dell'opzione Red Mondo, ad oggi disattiva;

- afferma di avere eseguito "la disassociazione delle rate dei dispositivi Vodafone XXXXXX, relative ai numeri XXXXXXXX (codice imei XXXXXXXXXX) e XXXXXXXX (codice imei XXXXXXXXXX)", per cui il cliente ha trovato l'addebito in una unica soluzione delle rate residue e contestualmente il rimborso totale;

- sottolinea che in forza di quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto di Vodafone le singole fatture emesse possono essere contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione; in assenza di contestazioni, dunque, la fattura si intende accettata da parte dell'utente;

- sottolinea, altresì, che in base a quanto stabilito dall'articolo 20, comma 4, del c.d. Regolamento di procedura, "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno;

- evidenzia che la parte ricorrente non ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore; priva di rilievo giuridico, quindi appare la domanda di storno e di rimborso delle fatture avanzata dall'istante;

- precisa che l'utente è attualmente attivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto.

Sulla base di tutto quanto rilevato, Vodafone insiste per il rigetto delle domande avanzate dalla parte istante in quanto infondate in fatto ed in diritto.

3. Motivazione della decisione

In linea generale, 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 di cui all'allegato A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come da ultimo modificato dall'all. B alla delibera n. 194/23/CONS (c.d. Regolamento di Procedura).

Alla luce dell'istruttoria condotta, le richieste dell'Istante possono essere accolte solo parzialmente, per le motivazioni che saranno qui di seguito esposte.

Preliminarmente, con riguardo alla richiesta di risarcimento del danno, si evidenzia che la stessa esula dalle competenze di questo Corecom come stabilite dall'art. 20 del citato Regolamento di procedura.

Sempre preliminarmente, si rileva che non può essere oggetto di disamina da parte di questo Corecom la richiesta di rimborso degli importi addebitati a titolo di conguaglio licenza YourDrive (ammontanti ad € 520,76), avanzata per la prima volta nella memoria di replica, atteso che la relativa contestazione non è stata oggetto della precedente istanza di conciliazione.

Quanto alle altre contestazioni, si evidenzia che sono in atti richieste di chiarimento rispetto agli addebiti esposti in fattura formulate dall'Utente a partire dal 26 gennaio 2023.

In data 14 febbraio 2023, in particolare, la parte istante chiedeva conferma all'agente dedicato circa la gratuità delle c.d. "saponette" e circa il prezzo complessivo dell'iPhone SE (quantificato € 120,00 IVA esclusa) ricevendo dall'agente risposta affermativa.

Non risultano ulteriori reclami scritti sino alla nota datata 30 aprile 2024, inviata via pec e ricevuta dall'Operatore il 3 maggio 2024, con cui l'Istante chiede a Vodafone di effettuare una verifica della fatturazione, evidenziando, più precisamente, addebiti irregolari in relazione all'opzione promo Red Mondo ("Sulla base dell'offerta Vodafone XXXX risultava la promo Red Mondo per euro 50,00 mensili mentre l'addebito sulle fatture dal 20/01/2023 è sempre stato di importo superiore (146,40 + 40). Abbiamo inoltrato pec a servizioclienti@vodafone.pec.it di richiesta verifica in data 28/02/24 vs.ID pratica n. XXXXXX a cui non abbiamo più ricevuto riscontro"), in relazione al costo dell'IPHONE SE 125 giga (fatturato per € 480,00 oltre IVA – ft. N. XXXXXXX del 13/01/2023 – quando, in base alle pattuizioni, avrebbe dovuto essere di € 5,00/mese per 24 mesi), e alle c.d. saponette (che avrebbero dovuto essere scontate al 100% mentre con fattura n. XXXXXXX del 13/01/23 e fattura n. XXXXXXX del 13/01/23 sono addebitati Euro 30,00 + iva a saponetta).

Sono inoltre contestate la mancata applicazione delle riduzioni di tariffa per le sim dati n. XXXXXXX – XXXXXXX – XXXXXXX – XXXXXXX – XXXXXXX, la mancata attivazione del piano tariffario mobile smart sulla sim ricaricabile n. XXXXXXX e, infine, l'addebito per 2 cellulari IPHONE 14 PRO 512GB, che avrebbero dovuto, secondo parte istante, essere forniti gratuitamente.

Dall'istruttoria condotta e dalla disamina della documentazione contrattuale prodotta non risulta meritevole di accoglimento la richiesta di rimborso degli importi addebitati per l'acquisto dei due telefoni Apple iPhone 14 pro 512 GB atteso che non è stato in alcun modo possibile accertare quanto dedotto dalla parte istante in merito all'asserita gratuità dei due dispositivi.

Quanto alla richiesta, presente in istanza, di "cessazione di ogni addebito contrario agli accordi sottoscritti", la stessa non può essere accolta in quanto eccessivamente generica. Anche qualora la si riferisse alla asserita mancata applicazione, sulle sim dati nn. XXXXXXX, XXXXXXX, XXXXXXX, XXXXXXX e XXXXXXX delle riduzioni tariffarie convenute e alla asserita mancata attivazione sulla sim ricaricabile n. XXXXXXX del piano tariffario Mobile Smart, che l'istante afferma avere richiesto dal 10 ottobre 2023, si evidenzia che la documentazione in atti non fornisce valida prova delle circostanze riportate dalla società istante, non consentendo, conseguentemente, a questo Corecom di accertare l'avvenuta applicazione di condizioni diverse da quelle contrattualmente pattuite.

Sulla base dell'istruttoria condotta vanno invece accolte le richieste:

1) di rimborso dell'importo fatturato in eccesso per il dispositivo iPhone SE 125 (cfr. fattura n. XXXXXX del 13/01/2023 che espone il costo di € 480,00 IVA esclusa) rispetto al costo di € 120,00 oltre IVA, e pari ad € 439,20 (IVA inclusa), in applicazione di quanto concordato tra la società istante e l'agente commerciale dedicato;

2) di rimborso dell'importo di € 109,80 (IVA inclusa), di cui alla fattura n. XXXXXXX del 13/01/2023, relativo a n. 3 dispositivi (saponette) che, secondo gli accordi intercorsi con il predetto agente, avrebbero dovuto essere a costo zero per l'Istante.

Non meritano infine accoglimento né la richiesta di storno delle "fatture emesse", considerata l'estrema genericità della stessa e considerato altresì che, secondo la ricostruzione dell'Operatore – non espressamente contestata dall'Utente –, non risultano fatture insolute, né la richiesta di rimborso delle spese legali poiché, secondo il costante orientamento dell'Autorità garante (ex multis delibere n. 223/20/CIR, 220/20/CIR, 208/20/CIR), la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita, non prevede la necessaria assistenza di un legale e non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

DELIBERA

1. Il parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla XXXXXXX XXXXXXX nei confronti della società Vodafone S.p.a. La società Vodafone S.p.a è tenuta a rimborsare in favore dell'istante l'importo complessivo di € 549,00 (Euro cinquecentoquarantanove/00) – derivante dalla somma degli importi di € 109,80 e € 439,20, come da motivazione –, oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo. La società Vodafone S.p.a. è tenuta a ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del d.lgs. 8 novembre 2021, n. 207.

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.

Milano, 30 giugno 2025

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Cesare Maria Gariboldi