

DELIBERA N. 14/2025/DEF

**XXX XXX/VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/737769/2025)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 24/07/2025;

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 XXXX XXXX del 03/03/2025 acquisita con protocollo n. 0053678 del 03/03/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



1. La posizione dell'istante

Con istanza del 3 marzo 2025, la signora XXX XXX (d'ora in poi, anche solo Istante od Utente) ha contestato a Vodafone Italia spa/Ho.mobile-Teletu (d'ora in poi, anche solo Vodafone od Operatore) i fatti di seguito esposti.

Titolare di un contratto Vodafone relativo al c.c. n. XXXXXX per l'utenza sia fissa (attualmente assegnata ad altro utente) che mobile, in data 16 giugno 2022, inviava regolare disdetta.

Vodafone, non prendendo atto della stessa, continuava ad emettere ed addebitare fatture che venivano contestate con reclamo scritto e con reiterate disdette (12.9.2022, 11.1.2023, 12.5.2023, 16.6.2023, 16.9.2024), a seguito dei quali, a settembre 2024, riconosceva, a voce, un rimborso di € 486,00, da accreditare tramite assegno.

L'Utente, non ricevendo alcun assegno, continuava a presentare reclami scritti, rimasti inevasi.

Alla stregua di quanto lamentato, l'Istante ha formulato le seguenti richieste:
rimborso della somma di € 486,00, relativa a fatture addebitate successivamente alla disdetta del 16 giugno 2022;

indennizzo per il mancato riscontro al reclamo;

penale ex art. 1, comma 292, della L. 27.12.2019 n. 160.

L'Istante ha replicato alle deduzioni di controparte con atto depositato il 29 aprile 2024, sottolineando che:

Vodafone, contravvenendo ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, non ha provveduto ad allegare alcun elemento probatorio atto ad esonerarla dalle proprie responsabilità in merito alla mancata lavorazione della disdetta del 16 giugno 2022;

gli addebiti successivi alla disdetta sono illegittimi;

al reiterato reclamo non è stata data risposta alcuna.

L'Utente, nel confidare nell'accoglimento integrale delle proprie domande, ha chiesto altresì il rimborso delle spese di procedura, in considerazione della mancanza di spirito conciliativo e di correttezza contrattuale dell'Operatore nei propri confronti.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone ha depositato rituale memoria, in data 8 aprile 2025, quindi, nei termini 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' allegato B alla delibera n. 194/23/CONS, di seguito, anche solo Regolamento di procedura), con cui ha espresso le seguenti controdeduzioni:

la segnalazione dell'utente è stata gestita ed è stato, altresì, predisposto apposito assegno di trattenuta di € 486,05, inviato presso il domicilio di fatturazione dello stesso. Successivamente, constatata la presenza di due fatture non saldate dalla cliente, nonché il

mancato incasso del precedente assegno, è stata eseguita una compensazione, con predisposizione di un nuovo assegno di € 320,97;

l'eventuale fatturazione successiva alla disdetta validamente formulata o alla migrazione verso altro gestore, come da costante orientamento di AGCOM in materia, non comporta, di per sé, il diritto all'indennizzo ai sensi del Regolamento vigente in materia, di cui all'allegato A) alla Delibera n. 73/11/CONS, bensì il diritto al mero storno o al rimborso delle somme contestate;

al reclamo dell'Utente è stato dato riscontro;

sotto il profilo amministrativo e contabile, l'utente è attualmente disattivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto.

Vodafone ha concluso la propria memoria, chiedendo il rigetto integrale delle domande ex adverso avanzate, in quanto infondate, in punto di fatto e di diritto.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal citato Regolamento di procedura.

Nel merito, si ritiene che l'istanza possa essere accolta sia pure nei limiti e per le ragioni di seguito esplicitati.

L'Istante ha lamentato il mancato rimborso, da parte di Vodafone, dei costi sostenuti (€ 486,00) per il pagamento di fatture illegittimamente emesse dopo il recesso esercitato, in data 16 giugno 2022, per l'utenza fissa, il 13 settembre 2022, per la SIM dati.

Vodafone ha controdedotto di avere gestito la segnalazione dell'Utente, emettendo, in suo favore, ed inviando al suo domicilio di fatturazione, in un primo momento, un assegno di € 486,05, e, successivamente, constatati il mancato buon esito del precedente e la necessità di compensare i costi non pagati di due bollette, un ulteriore assegno di importo inferiore (€ 320,97).

Dalla disamina delle argomentazioni delle parti, si desume che l'oggetto del contendere è non il diritto dell'Istante al rimborso dei costi illegittimamente fatturati da Vodafone dopo la cessazione del contratto per effetto del recesso esercitato dal primo, bensì l'entità del rimborso allo stesso spettante, nonché l'adempimento, da parte dell'Operatore, del correlativo obbligo di restituzione.

Invero, Vodafone ha asserito di avere già gestito la segnalazione, con l'emissione, in favore dell'Istante, in prima battuta, di un assegno di importo pari a quello del rimborso dallo stesso preteso (€ 486,00), riconoscendo, così, la non debenza, da parte di quest'ultimo, dei costi (illegittimamente) fatturati in data successiva al recesso, salvo poi sostenere che l'importo da restituire fosse, in realtà, inferiore (€ 320,97), stante la necessità di compensare i costi contabilizzati con due fatture non pagate.

Ciò posto, una volta riconosciuta la sussistenza del diritto del creditore, in virtù dei principi che presiedono alla disciplina dell'onere probatorio in materia di obbligazioni, spetta al debitore provare di avere esattamente adempiuto il proprio obbligo o di non esservi riuscito per causa a sé non imputabile.

Nel caso di specie, è possibile sostenere che l'Operatore non ha affatto corrisposto agli oneri probatori di spettanza, volti a dimostrare che l'entità del rimborso dovuto alla controparte sia inferiore ovvero sia di € 320,97, anziché di € 486,00, e che l'obbligo di restituzione sia stato puntualmente adempiuto con l'emissione di apposito assegno inviato al domicilio di fatturazione della stessa.

In particolare, Vodafone non ha prodotto né le fatture i cui costi sono stati portati in detrazione dall'importo (€ 486,00) del primo assegno, sul presupposto che l'Istante non li abbia pagati, né la documentazione da cui potere – quanto meno – desumere se i predetti costi fossero oppure non, dovuti ed esigibili né, infine, la certificazione contabile atta a dimostrare di aver inviato l'assegno, sia pure di importo inferiore (€ 320,97) a quello richiesto dall'Istante, presso il domicilio di fatturazione di quest'ultimo.

Vodafone, a sostegno delle proprie ragioni, si è limitata a versare in atti soltanto due screenshot, che non solo non sono di agevole comprensione, ma che, per giurisprudenza costante, amministrativa e di AGCOM, non hanno alcuna rilevanza probatoria.

Alla stregua delle evidenziate circostanze, si ritiene che Vodafone debba corrispondere all'Istante la somma di € 486,00, a titolo di rimborso dei costi relativi a fatture illegittimamente emesse dopo il recesso.

Con riferimento alla richiesta di indennizzo per mancato riscontro a reclamo, si osserva che l'Utente ha lamentato la continua fatturazione post recesso, a proprio carico, con pec dell'11 gennaio 2023 e del 13 marzo 2024.

Vodafone, a riprova della risposta fornita in merito, ha allegato soltanto la ricevuta di consegna, in data 21 settembre 2024, di una pec inviata da "consumerrec.o@pec.vodafone.it" a "XXXXXXXX@XXXXXX" (indirizzo e-mail dell'Utente).

È evidente che nessuna rilevanza probatoria può essere riconosciuta a tale atto, con la conseguenza che, contrariamente a quanto sostenuto in memoria, l'Operatore non ha, in realtà, dato prova di avere fornito riscontro al reclamo dell'Utente.

Ciò malgrado, non pare egualmente possibile accogliere la domanda di corresponsione dell'indennizzo previsto dall'art. 12 del c.d. Regolamento indennizzi, di cui all'all. A alla Delibera 73/11/CONS, posto che la comunicazione inviata dall'Istante si sostanzia, sotto il profilo oggettivo, in una contestazione degli importi fatturati, effettuata dopo la cessazione del rapporto contrattuale, sì che essa non può essere ricondotta alla fattispecie del reclamo, così come definita dall'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera n. 179/03/CSP.

Si ritiene, invece, di poter accogliere la domanda di corresponsione della penale ex art. 1, comma 292, della L. 27.12.2019 n. 160, che, in applicazione della disposizione citata, viene riconosciuta nell'importo di € 100,00.

Non si ravvisano i presupposti per accogliere la richiesta di rimborso delle spese di procedura.

DELIBERA

1. Per le motivazioni di cui in premessa, si accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla sig.ra XXXX nei confronti di Vodafone Italia s.p.a. Vodafone Italia s.p.a. è tenuta a:

- 1) corrispondere all'Istante l'importo di € 486,00 (quattrocentottantasei/00) a titolo di rimborso di costi indebitamente fatturati post recesso, oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo;
- 2) corrispondere all'Istante la somma di € 100,00 (cento/00), a titolo di penale per illegittima fatturazione post recesso.

L'Operatore è tenuto ad ottemperare al presente provvedimento entro 60 gg dalla data di relativa notifica.

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, 24 luglio 2025

Firmato digitalmente
IL PRESIDENTE
Cesare Maria Gariboldi