

DELIBERA N. 25/2025/DEF

**XXX XXX/VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/753884/2025)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 13/11/2025;

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 21/05/2025 acquisita con protocollo n. 0125855 del 21/05/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza presentata in data 21 maggio 2025, nei confronti di Vodafone S.p.a. (da qui in avanti, per brevità, anche solo Vodafone o l'Operatore), la società XXXX XXXX (da qui in avanti, per brevità, anche solo XXXX, parte Istante o Utente), contesta:

- l'attivazione non richiesta di 27 sim dati, con la conseguente illegittima fatturazione del canone mensile complessivo di € 540,00 oltre IVA, per il periodo compreso tra il 15 aprile 2024 e l'8 aprile 2025;

- l'illegittimo (in quanto non voluto né richiesto) rinnovo di un contratto annuale alla scadenza naturale dello stesso (occorsa il 31 maggio 2023), effettuato modificando il numero del vecchio contratto ed estendendone la durata a 24 mesi, con la conseguente illegittima fatturazione di un importo complessivo pari a € 3.312,00 oltre IVA.

La parte Istante precisa:

- di avere richiesto la cessazione del contratto in essere con Vodafone in data 7 febbraio 2025;

- di avere sospeso il pagamento delle fatture Vodafone di dicembre 2024 e febbraio 2025;

- di avere ricevuto la fattura Vodafone del 13 aprile 2025 esponente euro 5.400,00 per costi di recesso delle 27 sim non volute nonché altri costi di recesso per la rete fissa (per oltre 8.000,00 euro + iva).

Sulla base di quanto lamentato, l'Istante chiede:

- che vengano detratti dall'insoluto complessivo maturato da XXXXXX nei confronti di Vodafone i costi delle 27 sim mai richieste (pari a euro 5.400,00+iva), i relativi i costi di recesso (pari a euro 6.480,00 + iva) nonché i canoni addebitati per 12 mesi per il contratto ITC illegittimamente rinnovato (pari a € 3.312,00 + iva);

- che venga stornato ogni addebito per costi di recesso, presente sulle fatture di febbraio e aprile 2025.

Con nota di replica alla memoria depositata da parte avversa, l'Istante, preliminarmente dichiara di disconoscere il contratto delle 27 SIM Comfort depositato dall'Operatore ("le firme a pagina 14 e 17 apposte di fianco alla data del 21.03.24 non appartengono al dott. XXXXX, ma risultano essere state malamente contraffatte da chi ha creato il contratto. A riprova di ciò, si veda la firma del dott. XXXXX apposta in calce sulla lettera di disdetta totale del contratto, inviata tramite PEC a Vodafone il 07.02.25").

Inoltre, in ordine ai fatti oggetto di controversia, XXXXX precisa quanto segue:

- il giorno 08 aprile 2024, parte istante chiedeva all'Operatore la cessazione di 27 SIM dati, da tempo inutilizzate, rifiutando quanto proposto dall'agente Vodafone con mail del 21 marzo 2024, ossia di procedere semplicemente alla sospensione delle stesse Sim e di attivare contestualmente 27 nuove Sim "Comfort";

- tuttavia, esaminando la fattura Vodafone del 20 giugno 2024, XXXXXX si avvedeva che le 27 Sim Comfort, proposte dall'agente, erano state illegittimamente attivate a far data dal 15 aprile 2024, e fatturate per un importo mensile complessivo di euro 540,00 + IVA;



- in data 15 luglio 2024 XXXXXX inviava a Vodafone una ulteriore PEC con richiesta di cessazione, a seguito della quale l'agente Vodafone chiedeva all'utente di tenere attive le 27 SIM Comfort ancora per qualche mese, impegnandosi a sospendere le Sim per evitare ulteriori addebiti mensili e a restituirne i canoni già addebitati;

- XXXXX provvedeva allora a migrare verso nuovo Gestore le numerazioni in uso e in data 07 febbraio 2025 inviava disdetta totale dal contratto con Vodafone;

- da un controllo operato da un consulente in materia di telecomunicazioni emergeva inoltre che, a partire dalla data del 31 maggio 2023, Vodafone aveva rinnovato, a insaputa della parte istante, un contratto ICT annuale – scaduto nella stessa data – cambiandone il numero e trasformandolo in contratto biennale. Il totale pagato da XXXXX a seguito di questo “raggiro” equivale a euro 3.312,00 + IVA;

- non vi è traccia alcuna del contratto “biennale” che controparte asserisce essere stato sottoscritto da XXXXX; lo stesso non è stato neppure depositato dal Gestore e il servizio ivi indicato non è mai stato da utilizzato dalla società istante;

- dopo la disdetta totale delle 27 SIM Comfort, illegittimamente attivate ma mai richieste (e fatturate fino al 08 aprile 2025 per un totale addebitato di euro 6.480,00 + IVA), parte Istante ha sospeso il pagamento delle fatture bimestrali relative a dicembre 2024 e febbraio 2025;

- con fattura del 13 aprile 2025 Vodafone ha addebitato a XXXXXX euro 5.400,00 per costi di recesso legati alle 27 SIM Comfort nonché altri costi di recesso imposti per la rete fissa, pari ad oltre 8.000,00 euro + IVA, in violazione a quanto previsto dall'ALLEGATO A alla Delibera n. 487/18/CONS;

- la richiesta di cessazione del contratto è conseguente alla condotta dell'agenzia Vodafone;

- “tutte le linee mobili, fisse e dati, già gestite da Vodafone, sono passate e sono tutt'ora in Fastweb, Gestore che oggi controlla Vodafone: pertanto, nessun danno economico che giustifichi elevati costi di recesso è in ogni caso stato generato all'Operatore”.

Alla luce di quanto precisato, XXXXX aggiorna così le proprie richieste:

1) storno integrale di tutti gli addebiti relativi alle 27 SIM Comfort, riferiti sia ai canoni di un intero anno, pari a € 7.906,60, sia ai costi di recesso, pari a € 5.400,00;

2) storno degli addebiti per il servizio ICT, attivato arbitrariamente dall'operatore, pari a € 4.040,64; 3) storno dei costi di recesso della Rete Unica, per circa € 8.000,00 oltre IVA.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria ritualmente depositata, l'Operatore rileva:

- di aver provveduto ad attivare le 27 utenze oggetto di doglianza in virtù della sottoscrizione della proposta di abbonamento avvenuta in data 21.3.2024 sulla base di preventivo regolarmente inviato al cliente;

- che le succitate 27 sim hanno effettuato regolare e costante traffico telefonico come emerge dalla disamina delle fatture emesse nel periodo oggetto di contestazione (all. 3 e 4); a titolo esemplificativo, prendendo in considerazione la fattura XXXXXXXX

del 19.12.2024 è evidente che le utenze XXXXXX (pag. 198), XXXXXX (pag. 201), XXXXXX (pag. 203), XXXXXX (pag. 205), hanno eseguito costante e dettagliato traffico telefonico. Tale verifica può essere effettuata sulle ulteriori utenze e su tutte le fatture;

- che in base alle condizioni generali di contratto, le singole fatture emesse possono essere contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione. In assenza di contestazioni, quindi, la fattura si intende accettata da parte dell'utente;

- che nel caso di reclami tardivi non è possibile produrre i dettagli del traffico telefonico e i dati che possano giustificare la legittimità degli addebiti in fattura, con la conseguente lesione del diritto di difesa del gestore. Infatti, per motivi legati alla tutela della riservatezza dei dati, gli stessi possono essere conservati per un periodo di tempo non superiore ai sei mesi (decorrenti dalla data in cui è stato presentato il reclamo);

- che la presenza/assenza di reclami e segnalazioni su disservizi o altro assume un peso dirimente ai fini dell'accoglimento delle istanze, come si evince dalla copiosa giurisprudenza di Agcom in materia (Delibere n. 38/12/CIR, n. 22/13/CIR, n. 89/15/CIR, n. 65/15/CIR, n. 22/16/CIR, Del. 165/15/CIR);

- che nessun rinnovo del contratto ITC è avvenuto all'insaputa del cliente: sui sistemi Vodafone, la scadenza del vincolo contrattuale era prevista per il 31.5.2025; pertanto, poiché l'utente ha effettuato il recesso nel mese di febbraio 2025, ovvero prima del decorso del termine contrattuale di 24 mesi la fatturazione risulta corretta e legittima;

- 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;

- che i costi di attivazione sono dovuti, come peraltro statuito dalla recente delibera emessa dal Corecom Sardegna nell'ambito del procedimento GU14/67355/2019 nella quale è stato precisato che: "il contributo di attivazione è un importo che viene concordato tra le parti al momento della stipula del contratto e rappresenta il corrispettivo di un'attività che viene posta in essere al momento iniziale del rapporto contrattuale. Tale importo può essere versato dall'utente in un'unica soluzione all'inizio del contratto o ratealmente. Pertanto, l'esercizio da parte dell'utente del diritto di recesso a seguito di modifiche delle condizioni contrattuali deve avvenire entro 30 giorni dalla comunicazione delle medesime modifiche e determina la cessazione del contratto stesso senza alcun addebito per costi relativi alla cessazione. Non può evidentemente determinare il venire meno di un debito pregresso il cui pagamento era stato dilazionato, come analiticamente disposto dalla Delibera 519/15/CONS";

- che il cliente è stato correttamente informato dei costi afferenti al recesso anticipato;

- che ogni eventuale richiesta risarcitoria del danno è inammissibile in quanto espressamente esclusa dalla competenza dei Corecom;
- che la parte ricorrente non ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore, non avendo assolto pertanto all'onere probatorio previsto dall'articolo 2697 c.c.;
- che sotto il profilo amministrativo e contabile l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 29.135,62.

Sulla base di quanto rilevato, l'Operatore chiede il rigetto integrale delle richieste dell'Istante.

3. Motivazione della decisione

In linea generale, 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, da qui in avanti Regolamento di procedura). Ciò premesso, nel merito, le richieste dell'Istante meritano accoglimento soltanto parziale.

Quanto alla richiesta di storno degli importi addebitati per le 27 sim illegittimamente attivate, sia a titolo di canoni, sia a titolo di costi di recesso, si rileva, preliminarmente, che nella memoria di replica del 19 luglio 2025 e nel corso dell'udienza di discussione, XXXXX ha espressamente disconosciuto la firma apposta sul contratto del 21 marzo 2024, prodotto da Vodafone, e relativo all'attivazione delle 27 sim Comfort oggetto di istanza. A fronte di tale disconoscimento, l'Operatore telefonico né ha replicato nei termini previsti dall'art. 16, comma 2, del Regolamento di procedura, né ha fornito prova alcuna in ordine alla autenticità della sottoscrizione disconosciuta e, conseguentemente, dell'esistenza del contratto che legittima gli importi fatturati. In assenza della prova dell'esistenza di un rapporto contrattuale tra le parti, la fatturazione si configura come un fatto illecito ai sensi dell'art. 2043 c.c. Atteso che il Corecom non è competente in materia di responsabilità extracontrattuale, l'istanza relativa al fatto illecito che ne è alla base non può costituire oggetto di pronuncia da parte di questa Autorità.

Quanto alla richiesta di storno/rimborso degli importi addebitati per il servizio ICT, la stessa va accolta per i seguenti motivi. L'istante contesta l'illegittima attivazione del servizio digitale Your Backup da parte di Vodafone. Tale servizio, già attivato il 31 maggio 2022 con durata annuale, era cessato regolarmente il 31 maggio 2023 (come si evince dalla documentazione in atti). Secondo la ricostruzione di XXXXX, Vodafone avrebbe attivato nuovamente il servizio (identificato da un ID nuovo e diverso da quello precedente, come risulta dallo screenshot della pagina "Gestione infrastruttura Cloud e Servizi", contenente i dati della nuova attivazione), per ulteriori due anni (dal 31 maggio 2023 al 31 maggio 2025), senza alcuna richiesta in tal senso da parte della società. A fronte della contestazione di parte istante, l'Operatore non ha prodotto alcuna documentazione comprovante la volontà di XXXXX di attivare il servizio Your Backup per un biennio al costo mensile di € 138,00. Vodafone si è limitata ad affermare

genericamente che “nessun rinnovo all’insaputa del cliente è mai stato effettuato”, confermando l’avvenuta (ri)attivazione del servizio ITC e la sua durata biennale. In assenza di prova di una valida richiesta dell’utente, deve quindi riconoscersi l’esclusiva responsabilità dell’Operatore per l’indebita attivazione di un servizio non richiesto, con conseguente diritto dell’istante allo storno e al rimborso delle somme indebitamente addebitate. Dalla documentazione in atti emerge che il servizio digitale Your Backup viene fatturato € 276,00 a bimestre. Pertanto, la società istante avrà diritto allo storno/rimborso di tutti gli addebiti bimestrali relativi a tale servizio, fatturati per il biennio 31 maggio 2023-31 maggio 2025.

Quanto alla richiesta di storno dei “costi di recesso della rete unica”, si rileva quanto segue. La fattura n. XXXXXXX del 13 aprile 2025, che, secondo la ricostruzione dell’istante, esporrebbe costi di recesso dalla rete fissa per “circa” o “oltre” € 8.000,00 IVA esclusa, indica in realtà – accanto ai “Costi fissi e variabili” per le 37 SIM ricaricabili per complessivi € 6.173,69 I.e., ai “Costi fissi e variabili” per 2 SIM dati per complessivi € 196,50 I.e., ai “Costi fissi” per 1 SIM IoT (internet of Things), per € 10,94 I.e., ai “Costi fissi e variabili” per la Rete fissa (2 connettività, 5 interni) per complessivi € 771,44 I.e., e ai “Costi fissi” per 2 licenze ICT per un totale di € 276,00 – un addebito di € 7.808,00, genericamente riferito ad “Altri Importi” nella prima pagina della fattura e poi, più oltre (a pag. 8 del documento, contabile), meglio qualificato come “Canone Abbonamento Rete Fissa”. Poiché alla luce di tali dati, risultava impossibile ricondurre l’oggetto della contestazione dell’utente (ossia “costi di recesso per la Rete Unica”) a quanto richiesto in pagamento dall’Operatore, questo Corecom ha formulato richiesta di integrazione istruttoria nei confronti di Vodafone in data 26 settembre 2025, affinché la stessa società chiarisse a che cosa sia imputabile l’addebito di € 7.808,00 esposto nella fattura n. XXXXXXX del 13 aprile 2025. In riscontro a tale richiesta, Vodafone, con nota del 9 ottobre 2025, ha affermato che l’addebito citato afferisce ai canoni residui del prodotto “EasyDeal”, con link XXXXXXX “OneNet Enterprise”, “vincolato fino all’11 luglio 2026 e disattivato, su richiesta del cliente, il 20 marzo 2025”. A sostegno di quanto dichiarato, l’Operatore ha prodotto proposta di abbonamento “EasyDeal”, sottoscritta dalla parte Istante, in cui, con riferimento all’addebito dei canoni residui del prodotto a seguito di disattivazione, viene specificato che: “In caso di sottoscrizione del piano OneNet Enterprise, in caso di recesso anticipato, il cliente è tenuto al pagamento di un corrispettivo anticipato dato dalla maggior somma tra € 1.220,00 ed il totale delle rate residue del canone fino alla scadenza del contratto”. L’Operatore ha precisato che l’importo delle rate residue è riferito ad una durata contrattuale di 36 mesi. Esaminando la documentazione prodotta, si evidenzia, in effetti, la sottoscrizione da parte di XXXXX della succitata proposta, comprensiva della clausola riferita al pagamento delle rate residue in caso di recesso esercitato prima della scadenza contrattuale. Tuttavia, nella copia del contratto sottoscritta da XXXXX e versata in atti, che reca la data del 24 marzo 2023, non è rinvenibile alcun riferimento alla durata triennale del contratto. Durata che è presente solo sul modulo in bianco, sempre prodotto da Vodafone in riscontro alla richiesta istruttoria, ma che risulta essere una versione di molto successiva (Modulo E11 - Vers. 1/2025 “PROPOSTA UNICA DI ABBONAMENTO EASY DEAL”) a quello effettivamente compilato e sottoscritto da XXXXXXX (Modulo E11 - Vers. 1/2022

“PROPOSTA UNICA DI ABBONAMENTO EASY DEAL”), che, al contrario, nel riquadro dedicato a “Rete Mobile Custom”, non contiene alcun riferimento alla durata minima del contratto. Pertanto, in mancanza di prova della legittimità dell’addebito delle rate residue del canone di “OneNet Enterprise” per recesso intervenuto prima della scadenza contrattuale, si ritiene di accogliere la richiesta di storno dell’importo di € 7.808,00 esposto nella fattura n. XXXXXX del 13 aprile 2025.

DELIBERA

1. Si accoglie parzialmente l’istanza presentata dalla società XXXX XXXX nei confronti di Vodafone Italia S.p.a. La società Vodafone Italia s.p.a. è tenuta a: 1) stornare e/o rimborsare (in caso di rimborso, oltre interessi legali dalla data di presentazione dell’istanza sino al saldo effettivo) le somme addebitate in fattura a titolo di “Licenze ITC” (per l’importo bimestrale di € 276,00) per il biennio 31 maggio 2023-31 maggio 2025; 2) stornare l’importo di € 7.808,00 esposto nella fattura n. XXXXXXXX del 13 aprile 2025. Vodafone è tenuta ad ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dall’avvenuta notifica dello stesso alle parti.

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, 13 novembre 2025

Firmato digitalmente
IL PRESIDENTE
Cesare Maria Gariboldi