

DELIBERA N. 27/2025

**AVV. XXXXXXXXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/758590/2025)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 03/12/2025;

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. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante: “*Approvazione dell’accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritto il 20 dicembre

2022, ed in particolare l'articolo 8 il quale dispone che lo stesso Accordo Quadro, di durata quinquennale, e le relative Convenzioni tra l'Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali, da stipularsi entro il 31 marzo 2023, hanno comunque effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta rispettivamente in data 14/02/2023, 27/02/2023 e 8/3/2023 dall'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, dal Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata e dal Consiglio Regionale della Basilicata;

VISTA l'istanza di AVV. XXXXXXXX del 12/06/2025 acquisita con protocollo n. 0146463 del 12/06/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig./Avv. XXXXXX, nato a XXXX (XX) il XXXXX, c.f. XXXXXXXXXXXX, P.iva 01XXXXXXXX74, e residente in XXXXX (XX) alla Via XXXXXX n. 7 – 75025 - quale titolare di un contratto di telefonia di tipo business, OneNet P.Iva, con l'operatore Vodafone Italia s.p.a., sull'utenza fissa XXXXXXXXXXXX, rappresentato dall'Avv. XXXXXXXXXXXX, mediante formulario UG/750031/2025 del 02.05.2025, si rivolgeva al Co.Re.Com. della Basilicata rappresentando che in seguito a disservizi della linea telefonica veniva inoltrata richiesta di cessazione dell'utenza, in data 28.12.2021.

In pari data l'utente migrava al nuovo gestore Fastweb Spa. Tuttavia, la Vodafone Italia spa, nonostante avesse già proposto di corrispondere in data 26.01.2022 un indennizzo pari a € 350,00 riconosciuto con nota di credito del 01.02.2022, per le proprie inadempienze/disservizi telefonici, ha continuato ad emettere fatture indebite che venivano regolarmente contestate. Anche dopo la contestazione del 07.04.2022 nessuna fattura indebita successiva alla cessazione avvenuta il 28.12.2021 veniva annullata.

L'utente in data 01.04.2025 riceveva dalla Europa Factor Spa un sollecito di pagamento delle fatture emesse da Vodafone Italia spa pari a € 371,59 in seguito a una cessione del credito alla succitata società di recupero. L'utente evidenziava che la Vodafone Italia spa nell'emettere fatture post cessazione aveva trattenuto, utilizzato e

trasmesso a terzi anche dati personali non più autorizzati, stante la detta cessione, oltre che ad aver causato un ulteriore danno per l'iscrizione pregiudizievole al CRIF o altri organismi equipollenti.

Per tale motivo, l'utente ha proceduto a inviare altra contestazione con missiva datata 29.04.2025 e trasmessa a mezzo pec in data 30.04.2025.

All'udienza di conciliazione svoltasi il 20.05.2025 dinanzi al funzionario Co.Re.Com. responsabile del procedimento veniva redatto un verbale di mancato accordo.

In data 12.06.2025 l'utente depositava un'istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. di Basilicata, nella quale, riportandosi al formulario UG/750031/2025, pertanto richiedeva:

- a) di considerare risolto il rapporto contrattuale relativo all'utenza telefonica fissa XXXXXXXXXXXX con decorrenza dal 28.12.2021 per inadempimento della Vodafone Italia Spa;
- b) di annullare tutte le fatture e posizioni contabili successive con l'emissione delle relative note di credito;
- c) di revocare la pratica di recupero crediti;
- d) di comunicare i dati dell'utente in possesso della Società e a provvedere alla cancellazione di ogni dato sensibile dello stesso;
- e) di corrispondere la somma di € 1.200,00 a titolo di indennizzo per mancato riscontro ai reclami e per mancata emissione delle note di credito per annullare le fatture indebite post risoluzione;
- f) di corrispondere la somma di € 3.000,00 per risarcimento danni;
- g) di corrispondere € 150,00 per spese e compensi legali.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Vodafone Italia s.p.a. faceva pervenire la memoria difensiva, datata 16.07.2025, nella quale rappresentava l'infondatezza delle doglianze descritte dall'utente e dichiarava che nessuna anomalia era stata riscontrata nell'erogazione del servizio a suo favore e nella fatturazione emessa.

La società Vodafone Italia s.p.a., evidenziava che l'accordo raggiunto tra le parti in data 26.01.2022 aveva ad oggetto unicamente i disservizi asseritamente lamentanti dall'istante senza alcuna menzione ad eventuali storni o rimborsi di fatture che afferiscono a un periodo successivo allo stesso e che in ogni caso contengono traffico, oltre a costi dovuti contrattualmente.

La società Vodafone S.p.a. contestava, di conseguenza, le richieste dell'utente e chiedeva di voler rigettare ogni richiesta di indennizzi e/o danni avanzati nei propri confronti, perché infondate in sia in fatto che in diritto, chiedendo che, nella denegata ipotesi di accertamento di responsabilità a proprio carico, con conseguente condanna al pagamento di un eventuale indennizzo, la somma oggetto di delibera venisse stornata dall'importo totale insoluto pari a € 371,59.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi e nei limiti che seguono.

L'utente nei suoi atti ha più volte precisato che in data 28.12.2021 ha proceduto alla risoluzione/disdetta del contratto OneNet P.Iva con Vodafone Italia s.p.a. stipulato in data 02.03.2020.

Nella formale messa in mora e diffida ad adempiere datata 05.01.2022 al punto d) l'utente dichiarava di aver effettuato l'addebito anticipato di Euro 68,00 per l'intero mese di dicembre 2021 mentre già dal 28.12.2021 vi è stata la migrazione verso altro operatore telefonico per cui si diffida la Vodafone Italia s.p.a. dal fare futuri addebiti nonché a rimborsare il rateo di parte del mese di dicembre 2021 non fruito per avvenuta migrazione.

In data 26.01.2022 la Società Vodafone Italia s.p.a. inoltrava a mezzo pec all'utente la propria proposta conciliativa (All. n. 09) di corresponsione di € 350,00 al fine di chiudere bonariamente la vicenda sorta per i disservizi lamentati, precisando nella stessa che con l'accettazione e l'esecuzione della presente, le parti riconoscono reciprocamente di non avere più nulla a pretendere a qualsiasi titolo l'una dall'altra in merito alla vicenda, con espressa rinuncia ad ogni ulteriore azione, anche legale.

In data 27.01.2022 tale proposta veniva accettata e sottoscritta dall'utente.

Ebbene tale proposta con contestuale accettazione chiude in maniera definitiva il rapporto contrattuale tra le parti, di conseguenza qualsiasi richiesta, pretesa, comprese le successive fatturazioni successive alla sottoscrizione dell'accordo sono illegittime per violazione palese e diretta del patto sottoscritto. Con quella clausola, infatti la società telefonica ha dichiarato di non avere più nulla a pretendere. Emettendo una nuova fattura, sta richiedendo un pagamento, contraddicendo sé stessa e l'accordo vincolante, violando sia l'art. 1372 c.c. (efficacia del contratto) che l'art. 1965 c.c. secondo cui "La transazione è il contratto col quale le parti, facendosi reciproche concessioni, pongono fine a una lite già incominciata o prevengono una lite che può sorgere." Le fatture successive neutralizzano lo scopo stesso della transazione, che è proprio quello di porre fine alla lite.

Il comportamento posto in essere dalla Vodafone Italia s.p.a., inoltre, viola anche l'art. 1375 c.c., relativo all'esecuzione del contratto di buona fede, in quanto l'utente credeva che la vertenza si fosse chiusa per sempre, nonché quello del dovere di correttezza che deve esistere nell'esecuzione di un contratto.

Tra l'altro le fatture emesse si riferiscono a periodi di fatturazione successivi al recesso per servizi di cui l'utente non ha mai usufruito. Nelle stesse sono riportate anche voci relative all'addebito dei corrispettivi per recessi/disattivazioni pari a € 30,00 (vgs Allegato 24, fattura n. AXXXXXXX93) e € 184,22 per Add. Disattivazione mancato pagamento (vgs Allegato 24, fattura n. AXXXXXXX96).

Non ultimo si osserva che la nota di credito di € 350,00 emessa da Vodafone Italia s.p.a. a favore dell'utente è datata 01.02.2022, mentre la prima fattura contestata, la n. AXXXXXXX93 risale al 14.01.2022 e riguarda un periodo di fatturazione compreso tra 10.11.2021 e 09.01.2022, oggetto di accordo.

La Delibera n. 231/18/CONS del 31 maggio 2018 - "Testo Unico delle Obbligazioni e Contratti" (TUOC) all'art. 38, comma 2, tratta specificamente degli accordi conciliativi, specificando che "In caso di definizione consensuale della controversia, l'operatore è tenuto a non richiedere ulteriori somme al cliente per i periodi di fornitura oggetto della contestazione e a non effettuare addebiti, diretti o indiretti, per spese, anche di natura legale, sostenute per la gestione del contenzioso."

Anche la Delibera n. 244/23/CONS del 14 giugno 2023, più recente, aggiorna il TUOC e rafforza i principi di cui sopra, ribadendo l'efficacia vincolante degli accordi e la nullità anche delle clausole vessatorie.

L'AGCOM ricorda che sono nulle tutte le clausole che, determinando un significativo squilibrio dei diritti, pongono a carico del consumatore addebiti per servizi non forniti o non richiesti.

Una fattura per un contenzioso già chiuso rientra perfettamente in questa definizione.

Ulteriori delibere dell'Agcom si sono espresse in materia, di seguito alcune a titolo esemplificativo: la Agcom Delibera n. 104/12/CIR che afferma che non risulta fondata qualsivoglia pretesa creditoria vantata dall'operatore successivamente alla disdetta contrattuale e alla conseguente cessazione nella somministrazione dei servizi: sono pertanto illegittime le fatture emesse in relazione ad un servizio non più usufruito; il Corecom Puglia con Delibera n. 13/10 che afferma che "sono illegittime le fatture emesse dall'operatore successivamente al recesso esercitato dall'utente.

Conseguentemente l'utente ha diritto allo storno di quanto indebitamente fatturatogli"; il Corecom Umbria con Delibera n. 16/10 che dichiara "deve considerarsi illegittima ogni richiesta di pagamento formulata dall'operatore successivamente al perfezionarsi del recesso ritualmente esercitato dall'utente, poiché l'operatore non può pretendere alcuna prestazione a corrispettivo di servizi non richiesti. Pertanto, alla luce di tali pronunce e osservazioni, appare congruo indennizzare l'utente come segue: ai sensi dell'art. 13 comma 7 del regolamento in materia di indennizzi di cui all'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS per insistente ostacolo alla definizione stragiudiziale delle controversie e violazione degli obblighi in materia di recesso applicando l'indennizzo secondo equità, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento e non potendo ricorrere all'applicazione in via analogica degli indennizzi previsti, nella misura di € 1.000,00. In merito, invece, al reclamo scritto del 07.04.2024 inviato successivamente alla cessazione del contratto di telefonia, non è 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. Infine, si rileva che le domande di parte istante volte ad ottenere "rimborsi o indennizzi" quantificati contengono implicite pretese risarcitorie, le quali ai sensi del Regolamento, esulano dalle competenze dell'Autorità, rientrando le stesse invece tra le competenze del Giudice ordinario.

Pertanto, tali richieste non possono trovare accoglimento.

Da ultimo, per quanto concerne le spese di procedura, richieste, appare equo liquidare a favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 20, comma 6, 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, l'importo di euro 100,00 (cento/00).

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e dalla documentazione prodotta dalle parti, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico Avv. XXXXXXXX, si propone, in parziale accoglimento dell'istanza del 12.06.2025 avanzata dal sig./Avv. XXXXXXXX, nato a XXXXXXX (XX) il XXXXXXXX, c.f. XXXXXXXXXXXXXXXX, P.iva 0XXXXXXXX74, e residente in XXXXXXX(XX) alla Via XXXXXXX n. 7, titolare di un contratto di telefonia di tipo business, OneNet P.Iva, con l'operatore Vodafone Italia s.p.a., sull'utenza fissa XXXXXXXXXXXXXXXX, che l'Operatore provveda:

- a) indennizzare, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di euro € 1.000,00 come da art. 13 comma 7 dell'Allegato A della Delibera 347/18 CONS a titolo di indennizzo per insistente ostacolo alla definizione stragiudiziale delle controversie e violazione degli obblighi in materia di recesso;
- b) stornare e annullare le fatture n. AXXXXXXXX3 del 14.01.2022 e la fattura n. AXXXXXXXX del 21.05.2022 per la somma complessiva di 371,59;
- c) revocare la cessione del credito alla società di recupero a proprie spese.

Ogni ulteriore richiesta di indennizzo da parte dell'istante va rigettata per le motivazioni ampiamente esposte, alle quali ci si riporta integralmente. In merito alle spese di procedura appare equo liquidare a favore della parte istante l'importo di euro 100,00 (cento/00).

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.

Potenza, 03/12/2025

IL PRESIDENTE

Avv. Assunta
Mitidieri

