

DELIBERA N. 07/26

[REDACTED] / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE -
TELETU)
(GU14/766424/2025)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Corecom Campania del 22/01//2026;

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 l’istanza di [REDACTED] del 21/07/2025 acquisita con protocollo n. 0184763 del 21/07/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

la sig.ra [REDACTED] chiede, rimborso di quanto indebitamente sottratto per fatture maggiorate a partire dalla fattura in scadenza il 26/09/23 ed in particolare per fattura di dicembre 2024, di importo quadruplo. Si chiedono i relativi rimborsi, indennizzo e sanzioni per violazione degli accordi contrattuali, della carta

cliente, del codice del consumo (in primis art. 2 lett.c ,c bis ed e), nonché per mancata considerazione delibere Agcom. In replica a quanto dedotto da parte avversa, l'istante reitera la richiesta di rimborso fino alla disdetta, di doppio indennizzo per mancata risposta a due reclami, nonché richiede alla Corecom Campania di disporre anche in ordine a possibili sanzioni e rimozione di comportamenti antigiuridici da parte dei gestori, come nel caso che qui ci occupa di Vodafone SpA, per la mancata informazione e corretta pubblicità di contratti che vengono in tempi rapidi disattesi a danno dei consumatori in dispregio anche delle norme del codice del consumo volto alla corretta informazione ,alla trasparenza ed equità (all' art. 2 lett. c, e, c bis del codice del consumo) e delle delibere Agcom. Per la richiesta di rimborso, l'istante dichiara che: il contratto "internet UNLIMITED", depositato agli atti, prevede a pag. 1: il pagamento per voce e dati di € 19,90 mensili con l'obbligo di mantenere attiva anche un'offerta per il cellulare da € 6,90 che provvedo a pagare a parte con ricarica mensile (per complessivi € 26,80 mensili). A seguire nel detto contratto a pag. 3 capoverso 5 nel riquadro "firme per accettazione" precisa: "la firma conferma la presa visione ed accettazione delle condizioni di uno dei piani di rete fissa e relativo vincolo minimo di permanenza di 24 mesi"; a seguire, stesso riquadro al capoverso 9, indica le penali per recesso inerenti alla Vodafone Station prima dei dodici mesi e dal tredicesimo. Non solo, il riepilogo dell'offerta e le condizioni contrattuali generali, qui depositate, confermano quanto risulta nella proposta sottoscritta. Le condizioni contrattuali generali, infatti, riportano al punto 7 la durata del contratto e precisano che la proposta "internet UNLIMITED" ha una durata di 24 mesi e che in mancanza di disdetta, il contratto si rinnoverà a tempo indeterminato e al punto 19 vengono riportate le penali in caso di recesso (allegato6 contratto). In sintesi, letto il contratto e gli allegati al contratto, gli importi delle fatture dovevano rimanere di € 19,90 al mese almeno fino giugno 2024 e in mancanza di disdetta il contratto si intende rinnovato a tempo indeterminato.

2. La posizione dell'operatore

con memorie ritualmente depositate, l'operatore dichiara di aver applicato correttamente le condizioni contrattuali pattuite, precisando che in ossequio alle condizioni generali di contratto oltre che al Codice del Consumo, ha comunicato nella fattura n. AQ [REDACTED] 81 del 08/04/2024 la modifica unilaterale delle condizioni con annessa possibilità per l'utente di recedere o migrare in esenzione costi. Nessuna comunicazione è pervenuta dall'utente con conseguente accettazione delle condizioni de quibus. Pertanto, priva di rilievo giuridico appare la domanda di storno e di rimborso delle fatture avanzata dall'istante.

3. Motivazione della decisione

preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Considerato che l'intera vicenda debba essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria svolta e vista la documentazione prodotta dalle parti, le richieste formulate

dalla parte istante non possono essere accolte, come di seguito precisato. Per quanto riguarda la richiesta di rimborso, si precisa che la presenza di un vincolo contrattuale (es. 24 mesi) non impedisce all'operatore di proporre modifiche tariffarie unilaterali (rimodulazioni), ma garantisce al consumatore tutele specifiche per uscirne senza costi. L'operatore ha la facoltà di modificare le condizioni economiche anche durante il periodo di impegno minimo (solitamente 24 mesi). Tuttavia, questa modifica "rompe" il patto originario, dando all'utente il diritto di recedere immediatamente. A seguito delle osservazioni descritte, la richiesta di rimborso della fattura n. AQ [REDACTED] 81 del 08/04/2024 non può trovare accoglimento, in quanto in essa è stata riportata nella sezione comunicazioni importanti la modifica delle condizioni del contratto. A seguito della già menzionata comunicazione, l'utente poteva recedere dal contratto o passare ad altro operatore mantenendo il numero senza penali e costi di disattivazione. Si eccepisce però che i tempi di recesso a seguito della modifica delle condizioni contrattuali comunicati in fattura non rispettano le indicazioni della Delibera AGCOM n. 519/15/CONS e successive integrazioni come la 307/23/CONS, nella quale sono indicati 30 giorni e non 15 come quelli indicati in fattura. Per ottenere un indennizzo l'utente avrebbe dovuto inviare una contestazione scritta all'operatore tramite PEC o raccomandata A/R, segnalando la violazione del termine di preavviso, contestazione non rinvenuta agli atti depositati dall'utente. Anche le richieste di rimborso per addebiti doppi relative alle fatture emesse dall'operatore non possono essere accolte, in quanto l'istante non solo non ha allegato le fatture a cui si riferiscono gli addebiti doppi riscontrati nelle copie degli estratti conto dell'utente depositate agli atti, ma questi addebiti non hanno alcun riferimento all'utenza oggetto del presente procedimento. Per quanto riguarda la richiesta di doppio indennizzo per mancata risposta ai reclami fatti al 190 a seguito della fattura del 26/09/2023 addebitate il 12/10/2025 si precisa che agli atti sono state riscontrati i seguenti reclami da parte istante: - PEC del 26/11/2024, da parte istante, nella quale si contestavano gli importi della fattura n. AQ [REDACTED] 42 e n. TF [REDACTED] 13. - PEC del 19/12/2024, nella quale si rinnovava la richiesta fatta con la PEC del 26/11/2024. E le seguenti risposte da parte operatore: - PEC del 02/12/2024, da operatore, nella quale si confermava la mancanza di anomalia in merito alla fatturazione relativa alla linea oggetto del presente procedimento. - PEC del 25/12/2024, da operatore, nella quale si confermava la mancanza di anomalia in merito alla fatturazione relativa alla linea oggetto del presente procedimento. Si ritiene che sia non stata prodotta agli atti la copia del reclamo al 190 del 2023 e che le PEC di risposta da parte dell'operatore possono essere accettate in quanto affermano la non presenza di anomalie di fatturazione comprendendo pertanto, quelle indicate nel reclamo presentato il 26/11/2024. A seguito delle osservazioni descritte, le richieste di indennizzo formulate dalla parte istante non possono essere accolte.

DELIBERA

Articolo 1

- 1.** Il CORECOM Campania rigetta l'istanza dell'istante [REDACTED]
[REDACTED] per i motivi di cui in premessa.
- 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.

La Relatrice del Comitato
f.to Avv. Carolina Persico

La PRESIDENTE
f.to Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente ad interim
f.to Dott.ssa Vincenza Vassallo