

DELIBERA N. 90/2025

**XXXXX XXXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/751393/2025)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 30/10/2025;

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 Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “Corecom Puglia” al Dott. Giuseppe Musicco; VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di XXXXX XXXXX del 08/05/2025 acquisita con protocollo n. 0114686 del 08/05/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria della dott.ssa Claudia Carbonara, titolare dell'incarico di E.Q. "Verifica e supporto alla definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto privato, per servizio di telefonia fissa, rappresenta quanto segue: "In data 28.12.2023 attivavo con Vodafone un servizio di telefonia fissa (utenza 099***** 33) per la mia abitazione [...]. Con pec del 15.01.2024, tuttavia, comunicavo formalmente a Vodafone il recesso a causa di una completa interruzione del servizio sin da subito, precisando che il modem era stata scollegato in quanto sostituito da altro operatore telefonico. In data 05.02.2024 provvedevo a spedire il modem che veniva consegnato a Vodafone in data 08.02.2024 a mezzo del corriere Fedex Express. Tuttavia, malgrado tale formale recesso dell'utenza 099*****33 e malgrado io non ne abbia più usufruito, Vodafone ha indebitamente prelevato dal mio conto bancario € 97,91 il 19.03.2024 per la fattura del 28.02.2024 ed € 72,85 il 28.05.2024 per la fattura del 27.04.2024, per un totale di € 170,76. Inoltre nei mesi successivi ho continuato a ricevere le seguenti fatture: - fattura di € 72,85 del 27.06.2024, - fattura di € 40,02 del 27.07.2024, - fattura di € 08,05 del 29.08.2024, - fattura di € 08,05 del 28.09.2024, - fattura di € 08,05 del 29.10.2024, - fattura di € 08,05 del 28.11.2024 per un totale di € 145,07. Con diffide del 14.08.2024, 20.11.2024 e 18.04.2025 la società di recupero crediti Selecta Digital mi sollecitava per conto di Vodafone a pagare rispettivamente € 127,83, € 151,98 ed € 143,08 assolutamente non dovuti da parte mia, in quanto relativi all'utenza 099*****33 per cui avevo regolarmente comunicato il recesso con pec del 15.01.2024. Innumerevoli sono state le telefonate al 190 attraverso cui ho richiesto invano di essere ricontattato telefonicamente o via email per il disagio. In data 05.11.2024, pertanto, comunicavo a Vodafone formale reclamo a mezzo pec. Tuttavia tale reclamo non è mai stato riscontrato da Vodafone. In data 12.04.2025 depositavo istanza di conciliazione al Corecom. Con verbale del 06.05.2025 il Corecom attestava l'esito negativo della conciliazione". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I. Rimborso di € 97,91 e di € 72,85 indebitamente prelevati dal conto bancario rispettivamente il 19.03.2024 e il 28.05.2024, per un totale di € 170,76. II. Storno delle 6 fatture emesse da Vodafone dopo la pec di recesso del 15.01.2024, per un totale di € 145,07. III. Storno delle somme di € 127,83, € 151,98 ed € 143,08 contestate rispettivamente nei solleciti di pagamento datati 14.08.2024, 20.11.2024 e 18.04.2025 inviati dalla società di recupero crediti Selecta Digital. IV. Dichiarazione generale di Vodafone di non aver nulla a pretendere in relazione all'utenza 099*****33, a seguito del recesso richiesto con pec del 15.01.2024. V. Indennizzo per malfunzionamento della linea per l'importo di € 114,00 (€ 6 x 19 giorni: dal 28.12.2023, data di attivazione del servizio, al 15.01.2024, data del passaggio ad altro operatore), ex art. 6 all. A Delibera n. 347/18/CONS. VI. Indennizzo per mancata lavorazione del recesso per l'importo di € 2.240,00 (€ 5 x 448 giorni: dal 14.02.2024,

ossia 30 giorni dopo la pec di recesso del 15.01.2024, ad oggi 08.05.2025), ex art. 9 all. A Delibera n. 347/18/CONS. VII. Indennizzo per la mancata risposta a reclami per l'importo di € 300,00, con riferimento alla pec di reclamo inviata il 05.11.2024. VIII. Importo di € 500,00 per spese del procedimento forfettariamente determinate.

2. La posizione dell'operatore

Il gestore Vodafone Italia S.p.A. nella memoria difensiva rappresenta quanto segue: “Vodafone evidenzia l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore del Sig. ***** e nella fatturazione emessa. Sui sistemi, difatti, emerge la presenza di una richiesta di disdetta datata 8.5.2024 la quale, tuttavia, è stata valutata non conforme. Successivamente, quindi, in data 17.5.2024 è stata effettuata apposita registrazione vocale al fine di sanare la succitata disdetta con successiva disattivazione dei servizi correttamente espletata in data 1.7.2024. Non si ravvisano, pertanto, errori in merito alla fatturazione emessa. In ogni caso è opportuno porre in rilievo, a tal riguardo, che l'eventuale fatturazione successiva alla disdetta validamente formulata o alla migrazione verso altro gestore non comporta, di per sé, il diritto all'indennizzo bensì il diritto al mero storno o rimborso delle somme contestate. È noto, difatti, in materia l'orientamento AGCOM secondo il quale “non si ritiene di accogliere le richieste della parte istante sub i) e ii), in ordine alla liquidazione degli indennizzi previsti dall'art. 8 del “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori” di cui all'Allegato A) della delibera n. 73/11/CONS per le fattispecie di attivazione di servizi non richiesti e/o di profili tariffari non richiesti. Al riguardo, infatti, è fondato il rilievo di xxxxx S.p.A. secondo il quale il caso in esame riguarda, non l'attivazione di servizi mai richiesti dall'istante, bensì il ritardo nella disattivazione di servizi regolarmente attivi. Riguardo a tali ipotesi, l'Autorità ha già espresso il proprio orientamento in merito alla non equiparabilità tra l'ipotesi di fatturazioni successive alla disdetta e “indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti”, ai sensi dell'articolo 8 del. 73/11/CONS. Quest'ultima fattispecie, invero, si riferisce all'ipotesi in cui l'operatore provvede ad attivare un servizio in assenza di una richiesta del cliente; la ratio di tale previsione va ravvisata nell'esigenza di tutelare la libertà di scelta e di comportamento del consumatore rispetto all'utilizzo dei servizi a pagamento (cfr. delibere nn. 43/14/CIR, 84/14/CIR e 104/14/CIR). Del resto, nel caso di specie, l'attivazione dei servizi voce e ADSL era stata richiesta da parte dell'istante, di guisa che risulta impossibile ritenere la fattispecie quale attivazione non richiesta di servizi. Invero, attesa la diversità delle due fattispecie (attivazione di servizi non richiesti/fatturazione successiva alla disdetta contrattuale), non può darsi luogo alla applicazione analogica dell'articolo 8 del citato Regolamento per la fattispecie di continuata illegittima fatturazione, atteso che l'eventuale disagio patito dall'istante per la proseguita ricezione di indebite fatturazioni, non risultando oggettivamente apprezzabile, non può essere ricondotto nell'alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche (sia pur con applicazione analogica, ai sensi dell'art. 12 del citato Regolamento, delle fattispecie tipizzate), bensì, per il suo profilo strettamente

soggettivo, risulta attratto dall'ambito del danno, il cui risarcimento, come noto, è materia di competenza dell'Autorità Giudiziaria e non dell'Autorità". Priva di rilievo giuridico, pertanto, appare la domanda di storno e di rimborso delle fatture avanzata dall'istante. Nel merito, poi, si eccepisce che in base a quanto stabilito dall'allegato B alla Delibera 194/2023/CONS, articolo 20, comma 4, "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. Se non diversamente indicato, il termine per ottemperare al provvedimento è di trenta giorni dalla notifica dello stesso." Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Manca, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. Né, tanto meno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente in merito agli asseriti e non provati disservizi nel periodo indicato in istanza. Sui sistemi, difatti, non sono presenti segnalazioni o ticket tecnici a sostegno di quanto asserito. Si eccepisce, inoltre, che la domanda dell'utente, come formulata, non merita accoglimento non avendo l'utente assolto l'onere probatorio previsto a suo carico ex articolo 2697 c.c., criterio che assurge alla dignità di principio generale dell'ordinamento giuridico e che rappresenta il naturale discrimen che orienta il giudicante. In merito, si richiama l'orientamento costante di Agcom e dei vari Corecom in materia di onere della prova, secondo cui "l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno l'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione", da cui discende che "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente" (ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR, e delibera Corecom E-R n. 7/21). L'utente, rispetto alla fattispecie in esame, non ha difatti allegato agli atti alcuna prova utile a supporto di quanto lamentato e richiesto. In ultima analisi si eccepisce che la domanda dell'utente deve, comunque, essere rigettata poiché lo stesso non ha evitato, come avrebbe potuto usando l'ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato danno. L'art. 1227 c.c., difatti, statuisce che: "se il fatto colposo del creditore ha concorso a cagionare il danno, il risarcimento è diminuito secondo la gravità della colpa e l'entità delle conseguenze che ne sono derivate. Il risarcimento non è dovuto per i danni che il creditore avrebbe potuto evitare usando l'ordinaria diligenza". Secondo l'orientamento costante della giurisprudenza di legittimità, invero, l'ordinaria diligenza sopra citata si specifica nell'attivarsi positivamente secondo le regole della correttezza e della buona fede, ex art. 1175 c.c., con il limite delle attività che non siano gravose oltre misura (Cass. Civ. Sez. I, 12439/91). In relazione, poi, al grado di colpa in cui si attua la negligenza del creditore, deve essere rilevato che le Sezioni Unite della Cassazione affermano come un comportamento omissivo caratterizzato dalla colpa generica sia sufficiente a fondare il concorso di colpa

del creditore/danneggiato. L'Agcom, quindi, ha recepito il summenzionato principio, così stabilendo in una recente Delibera: "deve richiamarsi, al riguardo, il principio espresso dalle Linee guida di cui alla delibera n.276/13/CONS secondo cui "per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, come, per esempio, quello di cui all'art. 1227 cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto" (Del. N. 23/17/CIR). Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 143,08." La società convenuta, non ravvisando responsabilità contrattuali a proprio carico, conclude per il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

All'esito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono trovare parziale accoglimento, per le motivazioni e nei termini di seguito precisati. Con riferimento alle richieste sub I), sub II) e sub III), si osserva quanto segue. Dalla disamina della documentazione acquisita agli atti, si evince che l'istante, con pec consegnata al gestore in data 15.01.2024, ha formulato la richiesta di disdetta del contratto di fornitura del servizio di telefonia. Inoltre il medesimo istante ha provveduto in data 05.02.2024 alla restituzione del modem, consegnato al gestore in data 08.02.2024, come da evidenze in atti. Nonostante il recesso, l'istante ha continuato a ricevere fatture e successivi solleciti di pagamento da parte della società di recupero crediti "Selecta Digital", come comprovato dalla documentazione in atti. Di contro, l'operatore, nella memoria difensiva, ha negato la sussistenza di irregolarità nella fatturazione, affermando di aver ricevuto una richiesta di disdetta in data 8 maggio 2024, ritenuta non conforme, e di aver successivamente proceduto a una registrazione vocale in data 17 maggio 2024, con disattivazione dei servizi in data 1° luglio 2024. Con memoria di replica del 05.07.2025, l'istante ha contestato le dichiarazioni del gestore, evidenziandone la totale assenza di prove a supporto delle stesse. Ciò posto, si rileva che, a fronte della documentazione certa fornita dall'istante, l'operatore convenuto non ha prodotto alcun elemento idoneo a dimostrare la correttezza delle proprie affermazioni, in particolare non ha prodotto copia della presunta successiva richiesta di disdetta del 08.05.2024, nonché della registrazione vocale asseritamente effettuata il 17.05.2024. Né l'operatore ha fornito evidenze documentali idonee a giustificare la prosecuzione della fatturazione dopo la richiesta di disdetta del 15 gennaio 2024, di talché deve riconoscersi il diritto dell'istante al rimborso e allo storno delle fatture successive alla suddetta richiesta, nei limiti che seguono. In ordine alla richiesta di rimborso complessivo dell'importo di € 170,76, in parziale accoglimento della stessa deve riconoscersi il rimborso della somma di € 72,85, relativa alla fattura del 27 aprile 2024 riferita a canoni addebitati successivamente al termine dei trenta giorni previsto per la lavorazione della disdetta. Viceversa non può essere riconosciuto il rimborso dell'importo di € 97,91, relativo alla fattura del 28 febbraio 2024, poiché riferito a un periodo (dicembre 2023 –febbraio 2024) anteriore al

completamento del termine di trenta giorni dalla disdetta e conseguente cessazione del servizio. Per quanto attiene alle richieste di storno di cui ai sub II) e sub III), si osserva che le fatture oggetto di contestazione, emesse dal 27 giugno 2024 a 28 novembre 2024, in atti, contengono sia addebiti per canoni successivi alla ridetta disdetta, sia costi di attivazione e voci ulteriori, non giustificati in alcun modo dal gestore, attesa, peraltro, la mancata produzione di documenti contrattuali. Pertanto, sulla base delle risultanze in atti, deve disporsi lo storno della posizione debitoria dell'istante fino a chiusura del ciclo di fatturazione, con ritiro della pratica di recupero del credito a cura e spese dell'operatore. La richiesta sub IV) deve intendersi assorbita in quanto superata dalle determinazioni di cui ai punti precedenti. La richiesta sub V) non può trovare accoglimento, non risultando agli atti segnalazioni o reclami tempestivi in merito al malfunzionamento del servizio asseritamente occorso dal 28.12.2023 e fino al 15.01.2024. Invero la doglianza per il suddetto disservizio risulta esplicitata soltanto nel reclamo formale depositato in data 05.11.2024. Ai sensi dell'art. 14, comma 4, del Regolamento indennizzi (All. A della delibera AGCOM n. 347/18/CONS), gli indennizzi non spettano se l'utente non ha segnalato il disservizio entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto o avrebbe potuto venirne a conoscenza, fatto salvo il diritto al rimborso delle somme eventualmente corrisposte. Con riferimento alla richiesta sub VI) si osserva che la fattispecie indicata non risulta sussumibile in alcuna delle ipotesi tipizzate di indennizzo di cui all'All. A delibera AgCom n. 347/18/CONS. Tuttavia, nel caso di specie trova applicazione l'articolo 70, comma 4, del Codice delle comunicazioni elettroniche (D.Lgs. n. 259/2003 e s.m.i.), che impone all'operatore di eseguire la richiesta di recesso o disdetta entro 30 giorni dalla ricezione. Il mancato rispetto di tale termine comporta la prosecuzione indebita della fatturazione e a tal proposito si richiama il consolidato orientamento dell'Autorità in base al quale: "Fatto salvo il diritto allo storno/rimborso delle somme addebitate nonostante il recesso o la disdetta, le richieste di indennizzo possono trovare accoglimento qualora la mancata lavorazione della disdetta esercitata dal cliente ha comportato l'emissione di fatture prive di giustificazione, con conseguente diritto all'indennizzo, pari al 10% delle somme ingiustamente fatturate con un minimo pari a euro 100,00, previsto dall'art. 1, comma 292, della legge 160/2019 (delibere Agcom nn. 23/22/CIR, 109/22/CONS)". Alla luce di quanto sopra, può riconoscersi, a carico di Vodafone Italia S.p.A, la somma di € 100,00 (cento/00) per indebita fatturazione ex art. 1, comma 292, della L. 160/2019. La richiesta sub VII) può trovare parziale accoglimento, in quanto, a fronte della presentazione del reclamo tramite pec del 05.11.2024, non v'è evidenza in atti di riscontro da parte dell'operatore. Può pertanto riconoscersi, in favore dell'istante, ai sensi dell'art. 12, comma 1, dell'All. A delibera AgCom n. 347/18/CONS, l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo, calcolato come segue. Il termine iniziale è da individuarsi, sulla base delle condizioni generali di abbonamento di Vodafone, nel quarantaseiesimo giorno successivo alla proposizione del reclamo del 05.11.2024, e dunque nella data del 21.12.2024. Il termine finale è da identificarsi nella data di deposito dell'istanza di conciliazione, nel caso di specie 12.04.2025. Considerata la misura di € 2,50 pro die prevista dall'art. 12, comma 1, del citato Regolamento, dato l'arco temporale indennizzabile di n. 112 giorni, la misura dell'indennizzo da corrispondere è pari alla somma complessiva di € 280,00

(duecentottanta/00). La richiesta sub VIII), relativa alle spese del procedimento, deve dichiararsi inammissibile, in quanto rappresenta domanda nuova, giacché non formulata nella prodromica istanza di conciliazione. Al riguardo, si richiama il paragrafo III.1.2. dell'allegato alla Delibera Agcom n. 276/13/CONS recante le "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", in base al quale l'oggetto della richiesta di definizione deve essere lo stesso sottoposto al prodromico tentativo di conciliazione. In ogni caso le spese del procedimento non sono riconoscibili, attesa la gratuità della procedura dinanzi al Corecom.

DELIBERA

Articolo 1

1. In parziale accoglimento dell'istanza, Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a stornare integralmente la posizione debitoria dell'istante, fino alla chiusura del ciclo di fatturazione, con conseguente ritiro della pratica affidata alla società di recupero crediti. L'operatore dovrà inoltre corrispondere in favore dell'istante, mediante assegno o bonifico bancario, l'importo complessivo di euro 452,85 (quattrocentocinquantadue/85), maggiorato degli interessi legali decorrenti dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo, così ripartito:

- € 72,85 (settantadue/85) a titolo di rimborso degli addebiti contenuti nella fattura del 27 aprile 2024;
- € 100,00 (cento/00) a titolo di indennizzo per indebita fatturazione, ai sensi dell'art. 1, comma 292, della legge n. 160/2019;
- € 280,00 (duecentottanta/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo del 5 novembre 2024, ai sensi dell'art. 12, comma 1, dell'Allegato A alla delibera AGCOM n. 347/18/CONS.

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.

Bari, 30 ottobre 2025

Il Dirigente ad interim del Servizio
“Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv”
Dott. Vito Lagona

Il Presidente
Dott. Michele Bordo

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco