

DELIBERA N. 25/2025

**XXX/VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/748437/2025)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 14 ottobre 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;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante *“Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”* e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 16 dicembre 2022 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria;

VISTA l'istanza di XXX XX del 23/04/2025 acquisita con protocollo n. XX del 23/04/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla linea di tipo affari XXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) il 28.08.2024, in esito a tre incontri con il rappresentante commerciale, veniva sottoscritta la proposta di contratto;

b) era stato chiarito all'agente che era requisito determinante per la stipula o un centralino professionale e o la possibilità di trasferire le chiamate ai cellulari e tra interni tramite cellulare/app;

c) l'agente dava rassicurazioni in punto, garantendo prestazioni migliori e costi inferiori, infatti nel contratto è scritto espressamente: "Si fa presente che la seguente proposta determina un miglioramento da un punto di vista tecnico e dei servizi disponibili rispetto alla vostra attuale infrastruttura";

b) il 8.10.2024 venivano consegnati i nuovi telefoni presso la sede di Terni, tuttavia a distanza di quattro giorni dall'installazione, nessun telefono risultava funzionante ed il servizio telefonico è stato interrotto per quasi due settimane;

c) in data 25.10.2024 veniva inviata una mail di reclamo all'agente che aveva concluso il contratto ed una pec alla società cui lo stesso apparteneva, sollecitando la risoluzione del problema, senza ricevere riscontro;

d) il 27.10.2024 il tecnico incaricato dell'installazione comunicava che i servizi richiesti (centralino professionale e trasferimento chiamate tramite app) non sarebbero mai stati erogati poiché non previsti dal gestore;

e) ulteriori reclami inviati all'agente restavano inevasi ed un altro incontro con l'agente e la manager della società non sortiva alcun effetto;

f) veniva quindi inoltrato un reclamo alla società Vodafone, la quale inviava fatture per la somma di euro 6.000;

g) la condotta dell'operatore configura una ipotesi di responsabilità precontrattuale, anche considerato che è stata taciuta una causa di invalidità del contratto, con conseguente nullità del rapporto negoziale.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) lo storno dell'insoluto;

II) la somma di euro 1000, comprensivo dei costi sostenuti per attivare un nuovo servizio e del ristoro per i giorni di disservizio.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- 1) non si rilevano anomalie in ordine alla erogazione dei servizi e sono state applicate le condizioni pattuite;
- 2) la richiesta è generica e non circostanziata;
- 3) le fatture vanno contestate nel termine di 45 giorni;
- 4) la domanda è infondata in caso di reclami tardivi;
- 5) per motivi legati alla tutela della riservatezza dei dati, gli stessi possono essere conservati per un periodo di tempo non superiore ai sei mesi;
- 6) il recesso è avvenuto prima dei 24 mesi e pertanto gli importi richiesti mirano a 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 per la fornitura del servizio in offerta o in promozione;
- 7) la società ha omesso il pagamento anche delle somme non contestate;
- 8) la richiesta di risarcimento non è ammissibile in sede Corecom, come da regolamento di procedura.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

In data 25 settembre 2025, a fini di integrazione istruttoria, il responsabile del procedimento chiedeva all'istante di rendere noto se la linea è migrata ad altro operatore e, in caso positivo, di fornire documentazione idonea a dimostrare la data del passaggio, assegnando il termine di 10 giorni. La richiesta veniva riscontrata in data 2 ottobre 2025.

3. Motivazione della decisione

La domanda può essere parzialmente accolta come di seguito precisato.

La questione riguarda, nella sostanza, la mancata fornitura, da parte dell'operatore, di due servizi accessori, cioè un centralino professionale e la possibilità di trasferire le chiamate ai cellulari e tra interni tramite cellulare/app, nonché la contestazione delle fatture.

In particolare, l'istante, non contestato in punto dal gestore, ha dichiarato che in sede di trattative precontrattuale l'agente Vodafone si era impegnato a fornire i predetti servizi, tuttavia tali servizi non sono stati attivati. Solo successivamente, e precisamente il 27 ottobre 2024, l'istante apprendeva dal tecnico incaricato dell'installazione che i servizi richiesti "non sarebbero mai stati erogati perché non previsti dal gestore" (formulario GU14).

In relazione a tanto, va evidenziato che, nonostante le dichiarazioni dell'agente commerciale, il contratto sottoscritto dall'istante non prevede l'attivazione di centralino ed il trasferimento di chiamata nei termini sopra riportati, e infatti, a conferma di ciò, le fatture non contengono addebiti a tale titolo. Pertanto, nonostante quanto dichiarato dall'istante in merito alla fase delle trattative intercorse con l'agente, di fatto unico interlocutore dell'istante sino alla data del 17 dicembre 2024 (invio del primo reclamo all'operatore), la società Vodafone non ha mai assunto l'impegno ad attivare i predetti

servizi, trattandosi di asserite promesse effettuate dall'agente commerciale perdetto che tuttavia non trovano riscontro nella documentazione in atti, con la conseguenza che alcuna censura può essere mossa al gestore, il quale ha attivato i servizi come riportati nella proposta contrattuale.

Per quanto concerne la richiesta di storno, va evidenziato quanto segue.

In primo luogo, l'istante ha dichiarato che i servizi non forniti erano "requisiti fondamentali" per il passaggio a Vodafone e, oltre a ciò, che per quasi due settimane anche il servizio principale comunque è risultato interrotto. Quanto precede, comporta che il recesso, intervenuto prima dello scadere dei 24 mesi del vincolo contrattuale, non è stato determinato da un mutamento della volontà del cliente, ma da fatto proprio dell'operatore, per lo meno per quanto concerne il malfunzionamento dei servizi principali, circostanza non contestata dal gestore nelle proprie difese.

Va poi considerato che l'istante ha contestato le fatture, e quindi anche i costi connessi al recesso, chiedendone lo storno e che, a fronte di tale contestazione, il gestore non ha fornito la prova della corretta applicazione dei costi predetti, in base ai parametri stabiliti dalle Linee guida di Agcom in materia (delibera n. 487/18/CONS), secondo cui, da un lato, i costi di dismissione e di migrazione della linea non possono eccedere il canone mensile mediamente pagato dall'utente o, se inferiori, i costi effettivamente sostenuti dagli operatori per dismettere o trasferire la linea, dall'altro, la restituzione degli sconti deve essere equa e proporzionata al valore del contratto e alla durata residua della promozione.

Per i motivi suesposti, l'istante ha diritto allo storno/rimborso dei costi collegati al recesso, al netto dei costi degli abbonamenti in essere sino alla chiusura del contratto e dei dispositivi, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'utente.

Alcun indennizzo, infine, può essere accordata per l'asserita interruzione completa del servizio "per quasi due settimane", atteso che, nonostante non sia stata contestata dall'operatore, tuttavia non risulta definito il periodo esatto dell'interruzione né appaiono segnalazioni relative a detto disservizio al gestore. A questo proposito, si evidenzia che, in tema di malfunzionamento, per unanime e costante orientamento dell'Autorità, non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore "qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione". È evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. In effetti, in presenza di qualsivoglia inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema (Agcom, delibere nn. 100/12/CIR e 113/12/CIR, 104/18/DTC).

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla XX XXX XX, l'operatore Vodafone Italia SPA, in persona del suo legale rappresentante. è tenuto a:

stornare/rimborsare i costi collegati al recesso, al netto dei costi degli abbonamenti in essere sino alla chiusura del contratto e dei dispositivi, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'utente.

1. Spese di procedura compensate.

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.

Perugia, 14 ottobre 2025

LA PRESIDENTE

Michela Angeletti

Il Dirigente
Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento
Beatrice Cairoli

(firma apposta digitalmente ai sensi delle vigenti disposizioni di legge)