



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 45/2025 del 2025 Men

[REDACTED] / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/747689/2025)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 21/10/2025;

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 l’istanza di [REDACTED] del 17/04/2025 acquisita con protocollo n. 0099698 del 17/04/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, già titolare dell’utenza fissa n. [REDACTED] ad uso privato attivata presso la propria abitazione sita in [REDACTED] alla via [REDACTED] si duole dell’attivazione non richiesta di altra utenza fissa con numerazione [REDACTED] alla via [REDACTED] attivata senza il suo consenso nel mese di ottobre 2024. A sostegno di quanto lamentato asserisce di aver inoltrato dapprima reclamo alla Vodafone Italia in



data 14/10/24 e di aver sporto, successivamente, querela contro ignoti; sostiene, inoltre di aver inoltrato numerosi altri reclami all'operatore al fine di richiedere la disattivazione dell'utenza n. [REDACTED] qui disconosciuta, nonché il rimborso per quanto illegittimamente pagato e richiede, per l'effetto, l'indennizzo di cui all'art. 9 dell'Allegato A delibera 73/11/Cons quantificandolo in € 1.000,00 per la predetta attivazione non richiesta relativamente alla linea n. [REDACTED]. Replica dell'istante: con memoria di replica del 22/05/2025 l'istante contesta il contenuto delle difese ex adverso articolate sostenendo, contrariamente a quanto sostenuto dall'operatore, di non aver avuto ricevuto alcun rimborso di € 288,53; asserisce che la Vodafone Italia solo a seguito dei reclami dell'utente ha disattivato l'utenza disconosciuta e ciò solo nel mese di aprile 2025; il sig. [REDACTED] insiste affinché gli sia riconosciuto l'indennizzo di € 1.000,00 per le causali di cui sopra, oltre il rimborso di € 350,00 per le spese legali della presente procedura.

2. La posizione dell'operatore

La Vodafone Italia, con memoria difensiva datata 21/05/2025 eccepisce l'infondatezza delle avverse doglianze asserendo di aver già provveduto ad accettare il disconoscimento dell'utenza n. [REDACTED] e a rimborsare la somma di € 288,53 a titolo di canoni non dovuti dal sig. [REDACTED] conclude per il rigetto dell'istanza in quanto, a dire dell'operatore, non vi sarebbe alcuna responsabilità della Vodafone Italia per quanto lamentato dell'istante e per la declaratoria di inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno e/o indennizzo, espressamente esclusa dalla normativa Agcom per siffatte ipotesi

3. Motivazione della decisione

Considerato che l'intera vicenda debba essere ricostruita sulla scorta delle deduzioni delle parti e sulle allegazioni delle medesime a sostegno delle proprie ragioni, alla luce delle risultanze istruttorie, l'istanza presentata dall'utente viene rigettata per le motivazioni di seguito illustrate. Il sig. [REDACTED] lamenta l'attivazione non richiesta dell'utenza n. [REDACTED]. Adduce di essere già titolare di utenza n. [REDACTED] ad uso privato attivata presso la propria abitazione sita in [REDACTED] alla via [REDACTED] con la Vodafone Italia. A sostegno delle proprie doglianze allega denuncia sporta contro ignoti per l'attivazione non richiesta della utenza presso la via [REDACTED] asserendo di avere la propria residenza presso altro indirizzo; allega carta di identità e contratto Vodafone con firma disconosciuta e oggetto di contestazione. Richiede, dunque, l'indennizzo di € 1.000,00 per l'attivazione non richiesta di altra utenza. Ciò premesso le richieste di indennizzo dell'istante non possono trovare accoglimento. Innanzitutto dall'istruttoria emerge che il sig. [REDACTED] ha ricevuto supporto dall'operatore sin dalla prima segnalazione e comunque nei tempi contrattualmente stabiliti. Al caso di specie trova applicazione il costante orientamento dell'Autorità e dei Corecom in merito alla incompetenza in presenza di denuncia all'autorità giudiziaria. Invero per consolidata giurisprudenza dell'AGCOM, in caso di fatturazioni emesse dal gestore relativa a utenze telefoniche disconosciute dall'istante mediante denuncia penale, non può essere accolta la richiesta dell'istante medesimo volta



alla liquidazione dell'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, in quanto non si ravvisano gli estremi dell'attivazione indebita di servizi da parte dell'operatore telefonico, bensì la fattispecie integra l'ipotesi di un'attività fraudolenta posta in essere da terzi, penalmente rilevante che esula dalla competenza di questa Autorità (delibera Agcom n. 15/16/CIR). Dall'indagine fattuale poi emerge che la Vodafone Italia ha provveduto a inoltrare assegno di € 288,53 a titolo di rimborso per i canoni non dovuti dall'utente. Fatte queste doverose precisazioni, non è possibile affermare la sussistenza di una responsabilità del gestore telefonico e, pertanto la richiesta di indennizzo dell'utente non è meritevole di accoglimento. Neppure la richiesta relativa al riconoscimento € 350,00 a titolo di spese legali può trovare accoglimento poiché, secondo il costante orientamento dell'Autorità garante (ex multis delibere n.223/20/CIR, 220/20/CIR, 208/20 CIR), la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e, inoltre, non risulta al fascicolo documentazione alcuna allegazione attestante spese di procedura giustificate.

DELIBERA

Articolo 1

1. Si rigetta l'istanza presentata dal sig. [REDACTED] nei confronti della Vodafone Italia S.p.a.

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

