



Consiglio Regionale
Assemblea Legislativa della
Liguria



Deliberazione n. 14 del 17.11.2025

Sono presenti i componenti del Comitato:

MAGLIO Manfredi Presidente

MAGGIANO Liana Componente

CORRADO Leda Rita Componente

Svolge le funzioni di Segretario il funzionario Josè Scanu, responsabile delegato alla Struttura Co.Re.Com.

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXX /
VODAFONE ITALIA SPA – PROCEDIMENTO
GU14/755707/2025

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

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 legge della Regione Liguria 25 marzo 2013 n. 8, “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Regione Liguria e il Comitato regionale per le comunicazioni ligure;

VISTO il nuovo Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province a e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, e successive modificazioni;

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 modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA l’istanza del Sig XXXXXXXXX del 09/05/2025 acquisita con protocollo n. 0133134 del 28/05/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Nella propria istanza l'utente ha descritto la vicenda dedotta in controversia nei termini che seguono:

[...] Con raccomandata del 26.02.2025 l'istante disdettava il contratto, ma continuava a ricevere fatture [...]

Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l'istante ha presentato le seguenti richieste:

[...] “Storno insoluto, rimborso indebito pagato, indennizzo per mancata risposta al reclamo.

Quantificazione rimborsi/indennizzi richiesti (in euro): 400.00 €” [...]

2. La posizione dell'operatore

Nella propria memoria l'Operatore ha evidenziato quanto segue:

[...] - I - **-1.1** Il Sig. XXXX, con istanza prot. 133134 del 28.5.2025, ha chiesto l'avvio del procedimento per la definizione della controversia nei confronti di Vodafone Italia S.p.a. (di seguito Vodafone).

-1.2 Tale richiesta, in estrema sintesi, troverebbe fondamento nel comportamento antigiuridico serbato dal gestore in merito al contratto avente codice cliente 244508891 ed all'asserita mancata lavorazione del recesso del 26.2.2025.

- II --2.1 Vodafone evidenzia l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore del Sig. XXXXX e nella fatturazione emessa.

Si rappresenta, difatti, che la raccomandata del 26.2.2025, ricevuta da Vodafone il 3.3.2025 ed avente ad oggetto la disattivazione della numerazione fissa XXXX2718, è stata regolarmente gestita il 7.4.2025.

Inoltre, i canoni addebitati dall'8.4.2025 al 22.4.2025, presenti sulla fattura nr. XXXX830 del 28.3.2025, sono stati ristorati.

Priva di rilievo giuridico, pertanto, appare la domanda di storno e di rimborso delle fatture avanzata dall'istante poichè nessun errore di fatturazione è ictu oculi presente.

-2.2 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.

-2.3 Vodafone, infine, rileva di aver altresì riscontrato il reclamo dell'utente con apposita missiva confermando quanto sopra espresso.

-2.4 Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 3,53.

Per tutto quanto sin qui esposto Vodafone Italia S.p.a. reitera le eccezioni più sopra indicate, contestando, altresì, le affermazioni dell'utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e rimborso con consequenziale, integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa. [...]

3. Replica dell'istante

Alla memoria dell'Operatore l'istante ha replicato con nota del seguente tenore:

[...] Come si evince dal reclamo PEC del 11.04.2025 che si produce, l'istante ebbe a lamentare di aver disdettato la linea ben prima della raccomandata del 26.02.2025, ottenendo dal Servizio Clienti le rassicurazioni di chiusura del contratto sin dal febbraio dell'anno precedente, invece ha continuato a ricevere addebiti su carta di credito per oltre un anno, quando poi si decise di inviare la raccomandata suddetta. Si insiste pertanto nella richiesta di rimborso delle fatture indicate nell'estratto conto allegato, non avendo l'Operatore provato la debenza di tali addebiti nonostante la loro contestazione da parte del cliente. [...]

4. 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 devono essere respinte come di seguito precisato.

In primo luogo per ciò che riguarda le richieste di storno dell'insoluto e di rimborso dell'indebito pagato, esse non possono trovare accoglimento.

Le richieste traggono fondamento dall'affermazione dell'istante di aver disdetto la linea n. XXXX2718 in data antecedente alla raccomandata del 26/02/2025.

Nonostante l'asserzione, il ricorrente non ha però prodotto in atti evidenza alcuna di pregresse richieste di disdetta della suddetta linea. L'unica documentazione allegata è la richiesta di disdetta e cessazione della linea n. XXXXX2718, spedita con raccomandata A/R in data 26/02/2025 e pervenuta a Vodafone Italia S.p.A. il 03/03/2025.

Successivamente, in data 11/04/2025, il ricorrente ha trasmesso a Vodafone un reclamo formale a mezzo Posta Elettronica Certificata (PEC). In tale comunicazione, pur reiterando l'asserzione di una precedente richiesta di disdetta, non è stata prodotta alcuna prova documentale a convalida di tale affermazione. Il ricorrente richiedeva altresì lo storno dell'insoluto e il rimborso dell'indebito, lamentando la proseguita emissione e il pagamento delle fatture anche dopo la data asserita di disdetta.

Vodafone Italia S.p.A. ha regolarmente riscontrato il sopracitato reclamo con risposta formale in data 30/04/2025, prodotta in atti, tramite cui ha confermato la disattivazione della linea n. XXXX2718 in data 07/04/2025, nei tempi regolari previsti a riscontro della richiesta dell'utente, ma ha contestualmente escluso di aver mai ricevuto precedenti richieste di disdetta relative all'utenza in oggetto.

Si richiama, a tal fine, quanto disposto dall'art. 2697 del Codice Civile in materia di onere della prova: *“Chi vuole far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento.”*

Parimenti, la domanda di indennizzo per asserita mancata risposta al reclamo non può trovare accoglimento, poiché la risposta da parte della compagnia è stata trasmessa entro i limiti temporali previsti contrattualmente.

DELIBERA

Articolo 1

1. Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, in merito all'istanza avanzata da XXXXXX il Comitato delibera il RIGETTO dell'istanza come sopra specificato.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell’Autorità ai sensi e per gli effetti dell’articolo 30, comma 12, del Codice.

È fatta salva la possibilità per l’utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell’eventuale maggior danno, ai sensi dell’articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti e pubblicata sul sito web dell’Autorità.

IL SEGRETARIO
Dott. Iosé F. Scanu

IL PRESIDENTE
Dott. Manfredi Maglio

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del “Codice dell’Amministrazione Digitale” (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)