

DELIBERA N. 2/DEF.

██████████ / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/753225/2025)

Corecom Calabria

IL COMITATO nella riunione del 12/01/2026;

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. 194/23/CONS;

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “*Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom*” e succ. modif. e int.;

VISTA la “*Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitato regionali per le comunicazioni tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Calabria*” sottoscritta dalle parti in data 14 febbraio 2023;

VISTA l’istanza di ██████████ del 18/05/2025 acquisita con protocollo n. 0122689 del 18/05/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante riferisce: “In data 03/09/2024 e 10/09/2024, ho sottoscritto due contratti con Vodafone (numeri di offerta: ██████████ e ██████████) per servizi digitali e pubblicitari relativi alla mia attività (██████████ P.IVA: ██████████). Questi contratti prevedevano: Servizi pubblicitari, marketing digitale e un sito web con un importo mensile netto di 724€ (Offerta 6095057). Servizi di marketing digitale per un totale netto mensile di 1.800€ (Offerta 6104217). Nonostante le promesse contrattuali, i servizi non sono mai stati attivati né erogati. Dopo aver inviato numerose comunicazioni via PEC e email senza risposte concrete, ho continuato a ricevere fatture per servizi mai forniti. Chiedo:

Disattivazione immediata dei contratti. Cancellazione delle fatture relative a servizi non erogati. Eventuale risarcimento per i danni subiti. Allego i contratti, comunicazioni e fatture ricevute come prova”.

E ha chiesto: “Disattivazione immediata dei contratti sottoscritti (Offerta 6095057 e Offerta 6104217). Annullamento di tutte le fatture emesse per servizi non erogati (ad esempio fatture [REDACTED] 9 e [REDACTED] 8). Rimborso di eventuali somme già addebitate o versate per i contratti sottoscritti. Risarcimento per i danni subiti, inclusi i costi operativi e i mancati guadagni derivanti dalla mancata erogazione dei servizi pubblicitari. Quantificazione rimborsi/indennizzi richiesti (in euro): 10.000 euro; Dettaglio: Fatture non dovute: circa 7.760,89 euro; (sommando 6.511,72 euro; e 1.249,17 euro; delle fatture indicate). Risarcimento per danni economici e operativi: 2.239,11 euro; (differenza per arrivare a 10.000euro; cifra simbolica per coprire l’impatto sull’attività).”

2. La posizione dell’operatore

La resistente nel rispetto dei termini procedurali, ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con cui ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall’istante. Evidenzia in primo luogo l’infondatezza delle richieste avanzate dalla parte ricorrente, non essendo stata riscontrata nessuna anomalia nell’erogazione del servizio a favore della stessa e nella relativa fatturazione. Rileva, in particolare che tutti i servizi e i prodotti oggetto delle proposte di abbonamento sottoscritte dall’utente sono stati regolarmente attivati ed erogati, in conformità ai preventivi inviati al cliente. Le richieste di indennizzo, storno e rimborso sono ritenute prive di fondamento in quanto formulate in modo generico e non circostanziato, senza indicazione delle specifiche fatture contestate, delle voci di addebito né degli importi asseritamente non dovuti. Vodafone richiama, sul punto, l’orientamento consolidato dei Corecom, ribadito anche dal Corecom Veneto con la Delibera n. 29 del 4 maggio 2022, secondo cui le fatture devono essere contestate entro 45 giorni dalla loro emissione, come previsto dalle condizioni generali di contratto, pena la loro accettazione da parte dell’utente. Evidenzia, inoltre, l’infondatezza della domanda in presenza di reclami tardivi, poiché tale circostanza impedisce al gestore di produrre i dettagli del traffico telefonico e i dati necessari a giustificare la legittimità degli addebiti fatturati e a dimostrare l’effettiva effettuazione del traffico, determinando una conseguente lesione del diritto di difesa dell’operatore. Per esigenze di tutela della riservatezza dei dati personali, infatti, tali informazioni possono essere conservate per un periodo non superiore a sei mesi, come previsto dall’art. 123 del Codice della Privacy (D.lgs. n. 196/2003 e ss.mm.ii.). In conformità a tale disposizione, l’Autorità, con determina n. 49/15/DIT, ha stabilito che gli operatori telefonici, in presenza di una contestazione scritta, possono conservare i dati di traffico relativi esclusivamente all’ultimo semestre e che, pertanto, al fine di garantire il pieno esercizio del diritto di difesa del gestore, le uniche fatture suscettibili di verifica sono quelle emesse nei sei mesi antecedenti alla data di presentazione del reclamo. Ne consegue che l’AGCOM ha inteso circoscrivere l’ambito dei controlli e delle eventuali verifiche alle sole fatture rientranti in tale arco temporale. Osserva altresì che la presentazione di reclami o segnalazioni relative a disservizi o ad altre anomalie assume un rilievo dirimente ai fini dell’accoglimento delle istanze, atteso che, secondo l’orientamento consolidato dell’Autorità, in assenza di segnalazione da parte del cliente il gestore non può venire a conoscenza del presunto disservizio né porvi rimedio. A sostegno di tale principio, richiama le numerose pronunce Agcom che confermano come gli indennizzi, ove accertata la responsabilità dell’operatore, siano riconoscibili esclusivamente a decorrere dalla prima segnalazione provata agli atti da parte dell’istante (Delibere nn. 38/12/CIR, 22/13/CIR, 89/15/CIR, 65/15/CIR e 22/16/CIR). In tale prospettiva viene richiamata anche la Delibera n. 165/15/CIR, nella quale si afferma che, in mancanza di reclami inoltrati dall’utente, nemmeno successivamente alla ricezione delle prime fatture rimaste insolute, non può essere ravvisata alcuna responsabilità in capo all’operatore, il quale, ignaro dell’esistenza di eventuali problematiche, ha legittimamente continuato

ad emettere le fatture sino alla disdetta del contratto. Analogo principio è stato ribadito dalla Delibera DL/081/17CRL/UD del 5 giugno 2017 del Corecom Lazio. Vodafone sottolinea che nel caso di specie, la società istante non ha mai inoltrato reclami scritti nel corso del rapporto contrattuale, circostanza che esclude qualsiasi responsabilità del gestore, come affermato anche dalla Delibera Agcom n. 165/15/CIR. Tale principio è coerente con quanto previsto dall'art. 14, comma 4, della Delibera Agcom n. 347/18/CONS, che esclude il riconoscimento di indennizzi in assenza di segnalazioni tempestive del disservizio, e con la giurisprudenza Agcom e Corecom che richiede la prova dell'invio del reclamo secondo le modalità indicate nella Carta del Cliente Vodafone, come ribadito dalle Delibere Agcom n. 143/15/CIR e Corecom Emilia-Romagna n. 26/2015. Nel merito eccepisce l'inammissibilità delle richieste avanzate a titolo di risarcimento del danno ai sensi dell'articolo 20, comma 4, dell' All. B alla Delibera 194/2023/CONS. Nel merito dell'erogazione dei servizi, Vodafone conferma che le prestazioni sono state svolte regolarmente e in conformità alle condizioni contrattuali pattuite. Oltre alle configurazioni previste, sono state realizzate ulteriori attività a favore del cliente, tra cui la ristrutturazione gratuita del sito e-commerce e la creazione di un nuovo logo. Le otto campagne digitali acquistate hanno tutte raggiunto i click minimi garantiti, a conferma della corretta esecuzione del contratto. Vodafone evidenzia inoltre che l'utente ha esercitato il recesso prima del decorso dei 24 mesi contrattualmente previsti, rendendo dovuti gli oneri di recesso e i costi di attivazione, in conformità alla legge n. 40/2007 e alla disciplina Agcom in materia di offerte promozionali. viene richiamata anche la Delibera Corecom Sardegna resa nel procedimento GU14/67355/2019, nonché la Delibera Agcom n. 519/15/CONS, che chiariscono come il recesso anticipato non comporti il venir meno di costi di attivazione già maturati e rateizzati. Sotto il profilo processuale, Vodafone eccepisce il mancato assolvimento da parte dell'utente dell'onere probatorio previsto a suo carico ex articolo 2697 c.c., atteso che egli non ha allegato agli atti alcuna prova utile a supporto di quanto lamentato e richiesto. Richiama a tale proposito l'orientamento costante di Agcom e del Corecom Campania 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). Alla luce di quanto esposto, Vodafone ribadisce la correttezza della fatturazione emessa, rimasta insoluta per l'importo complessivo di euro 36.166,36, e chiede il rigetto integrale delle domande di Alco S.r.l. perché infondate in fatto e in diritto. In via subordinata, nell'ipotesi di riconoscimento di un eventuale indennizzo, chiede che lo stesso venga stornato dall'importo complessivamente insoluto. L'udienza di discussione convocata davanti a questo Co.re.com. il 29 ottobre 2025 non si è tenuta in quanto l'istante non è comparso.

3. Motivazione della decisione

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande proposte dalla parte istante possono essere accolte solo parzialmente, nei limiti di seguito precisati. Con riferimento alla domanda avente ad oggetto la disattivazione dei contratti sottoscritti, deve preliminarmente rilevarsi la cessazione della materia del contendere, atteso che l'operatore, nella propria memoria difensiva, ha dichiarato che i servizi risultano disattivati e che l'utente è attualmente non attivo. L'istante ha altresì chiesto l'annullamento di tutte le fatture emesse e il rimborso delle somme eventualmente addebitate o versate, deducendo la presunta mancata attivazione e/o erogazione dei servizi digitali oggetto dei contratti sottoscritti. In relazione a tali doglianze, occorre richiamare il principio, costantemente affermato dall'Autorità, secondo cui, nei casi di contestazione della fatturazione per asserita mancata attivazione del servizio, l'onere di provare la regolarità dell'addebito grava

sull'operatore, in applicazione del principio dell'inversione dell'onere della prova di cui all'art. 1218 c.c. Sul punto, la giurisprudenza di legittimità ha chiarito che il creditore che agisce per l'adempimento deve provare la fonte negoziale del proprio diritto, mentre spetta al debitore dimostrare il fatto estintivo dello stesso, costituito dall'avvenuto adempimento (cfr. Cass. civ., sez. II, 20 gennaio 2010, n. 936). In coerenza con tali principi, l'AGCOM ha più volte affermato che, nei contratti di somministrazione di servizi di comunicazione elettronica, il diritto dell'operatore a pretendere il pagamento dei corrispettivi presuppone la regolare erogazione del servizio, e che, in caso di contestazione, è onere dell'operatore dimostrare la debenza degli importi fatturati, pena lo storno delle fatture relative al periodo di disservizio (cfr., tra le altre, Delibera AGCOM n. 38/22/CIR). Ciò premesso, si osserva che le argomentazioni formulate dall'istante, pur corrette in via generale sotto il profilo dei principi richiamati, non risultano sufficienti a fondare la pretesa nel caso concreto, alla luce degli esiti dell'istruttoria svolta. Nel corso del procedimento, il Responsabile ha formulato specifiche richieste istruttorie all'operatore Vodafone Italia S.p.A., che ha puntualmente dato riscontro alle stesse, producendo documentazione idonea a dimostrare l'effettiva attivazione dei servizi contestati, nonché la documentazione contrattuale attestante la sottoscrizione delle offerte relative ai servizi digitali Smart Digital Marketing Expert, Movylo Exclusive e Sito Web Plus, e la fatturazione riferita ai periodi oggetto di contestazione. Di contro, la parte istante non ha depositato memorie di replica alle produzioni dell'operatore, non è comparsa all'udienza di discussione, pur regolarmente convocata e non ha fornito ulteriori elementi probatori a sostegno delle proprie doglianze, neppure a seguito dell'integrazione istruttoria effettuata dall'operatore. Secondo l'orientamento costante dell'Autorità, la mancata partecipazione dell'istante alla fase decisoria e l'assenza di repliche alle difese dell'operatore non determinano l'automatica improcedibilità dell'istanza, ma assumono rilievo ai fini della valutazione complessiva del materiale probatorio acquisito agli atti. Dalla documentazione prodotta da Vodafone emerge in modo chiaro e circostanziato che i servizi digitali oggetto di controversia risultano regolarmente richiesti e attivati, sulla base di offerte sottoscritte in data 3 settembre 2024 e 10 settembre 2024, recanti l'indicazione dei servizi, dei relativi corrispettivi e dei vincoli temporali. In particolare l'Operatore ha prodotto elementi sufficienti per dimostrare che il servizio Smart Digital Marketing Expert (SDME), elemento centrale delle offerte contestate, è stato attivato ed ha performato raggiungendo e mantenendo gli obiettivi contrattuali minimi (click garantiti). La parte istante, pur lamentando la presunta mancata attivazione, non ha fornito prove oggettive efficaci a confutare la documentazione dell'operatore. In assenza di specifiche contestazioni e di elementi idonei a infirmare le risultanze documentali prodotte dall'operatore, deve pertanto ritenersi che l'attivazione dei servizi sia avvenuta legittimamente e i servizi siano stati erogati. L'operatore ha inoltre evidenziato la volontarietà del cliente nel mantenere i servizi attivi, producendo un estratto delle note interne di lavorazione delle attività da cui si evincono i contatti intervenuti tra le parti, dal quale emerge la consapevolezza dell'istante in ordine alle attivazioni contestate. A tale proposito va ricordato che le schermate di sistema e gli elementi estratti dai sistemi aziendali, pur costituendo atti unilaterali formati dall'operatore, possono assumere valore probatorio indiziario qualora non siano specificamente contestati dall'utente, né smentiti da elementi documentali di segno contrario, secondo quanto affermato, tra l'altro, nella Delibera di questo Co.re.com. n. 15/DEF/25. Pertanto, deve essere rigettata la richiesta dell'istante volta a ottenere l'annullamento integrale delle fatture e il rimborso delle somme addebitate, fondata sull'asserita mancata erogazione dei servizi. La domanda diretta a contestare in radice l'attivazione dei servizi non può infatti trovare accoglimento, in conformità all'orientamento espresso, tra l'altro, nella Delibera n. 52/2025/Corecom Toscana. Ne consegue che le fatture emesse dall'operatore devono ritenersi dovute fino alla data di effettiva disattivazione dei servizi, tenuto conto che Vodafone Italia S.p.A. ha espressamente dichiarato di aver ricevuto in data 23 gennaio 2025 la richiesta di cancellazione dei servizi pervenuta tramite Marketplace. Al riguardo, occorre richiamare la

normativa di settore e, in particolare, la Delibera AGCOM n. 487/18/CONS in base alla quale l'utente ha diritto di recedere dal contratto in qualsiasi momento, con un preavviso non superiore a 30 giorni, entro il quale l'operatore è tenuto a cessare l'erogazione dei servizi. Ne consegue che la fatturazione dei servizi può ritenersi legittima esclusivamente fino alla data di efficacia del recesso, coincidente con il decorso del termine di preavviso, mentre non è ammissibile la fatturazione di servizi successivamente alla cessazione, salvo prova dell'effettiva fruizione da parte dell'utente. Nel caso di specie, Vodafone non ha fornito evidenze idonee a dimostrare l'erogazione dei servizi oltre il termine massimo di efficacia del recesso, atteso che la documentazione prodotta si riferisce a periodi antecedenti alla richiesta di cessazione. Parimenti, l'istante non ha fornito elementi di segno contrario. Pertanto, devono ritenersi dovute esclusivamente le fatture riferite a periodi antecedenti alla cessazione effettiva dei servizi. In particolare, risultano legittime le fatture n. [REDACTED] del 4 ottobre 2024 e n. [REDACTED] del 7 dicembre 2024, nonché, in parte qua, la fattura n. [REDACTED] del 6 febbraio 2025, limitatamente ai canoni relativi ai servizi effettivamente erogati. Devono invece essere annullate le fatture emesse per periodi successivi alla cessazione dei servizi, ossia la n. [REDACTED] del 28 aprile 2025 e la n. [REDACTED] del 27 giugno 2025, per un importo complessivo pari a € 488,00. Con riferimento all'addebito contenuto nella fattura n. [REDACTED] del 6 febbraio 2025, relativo a corrispettivi per recesso e disattivazione dei servizi per un importo complessivo pari a € 18.084,17, si osserva quanto segue. La Delibera AGCOM n. 487/18/CONS, al capoverso IV, punto 13, prevede che le spese di recesso debbano essere commisurate al valore del contratto e ai costi effettivamente sostenuti dall'operatore per la dismissione del servizio. L'orientamento consolidato dei Corecom esclude la legittimità di penali forfettarie, di importi parametrati ai soli canoni residui e di costi non adeguatamente giustificati o documentati. Nel caso di specie, pur a fronte della produzione delle condizioni contrattuali, Vodafone non ha fornito una dimostrazione analitica dei costi effettivamente sostenuti per la disattivazione dei servizi digitali, neppure a seguito delle richieste istruttorie, limitandosi a richiamare la corretta applicazione dei costi in ragione del recesso anticipato. Non risultano, in particolare, chiarite le modalità di determinazione degli importi addebitati in relazione al valore del contratto, né individuata la quota riferibile a spese concretamente sostenute per la dismissione dei servizi. Si rileva altresì che le clausole contrattuali invocate dall'operatore, che prevedono la corresponsione dei canoni residui fino alla scadenza originaria, presuppongono la permanenza della fruibilità dei servizi sino a tale termine. In assenza di prova dell'effettiva erogazione del servizio come nel caso di specie, la richiesta di pagamento del residuo assume carattere sostanzialmente sanzionatorio e si configura come una penale "mascherata", non ammessa dalla normativa di settore. Secondo le linee guida AGCOM, il valore del contratto deve essere determinato quale media dei canoni mensili che l'operatore si attende di riscuotere fino alla scadenza del primo impegno contrattuale; in presenza di offerte promozionali, la restituzione degli sconti può avvenire esclusivamente in misura proporzionale alla durata residua della promozione stessa. Tale valore costituisce, in ogni caso, il limite massimo delle spese addebitabili (cfr. Corecom Veneto, Deliberazione n. 34 del 28 agosto 2024). Nel caso in esame, l'importo addebitato non risulta riconducibile né al valore del contratto determinato secondo criteri trasparenti e coerenti con la Delibera AGCOM n. 487/18/CONS, né a costi reali e documentati sostenuti per la dismissione di servizi digitali, che, per loro natura, non comportano oneri tecnici assimilabili alla cessazione di linee fisiche. In assenza di un calcolo dettagliato e trasparente e di un'evidenza analitica dei costi effettivamente sostenuti dall'operatore, l'addebito pari a € 18.084,17 deve ritenersi sproporzionato e non conforme ai criteri fissati dalla Delibera AGCOM n. 487/18/CONS e, pertanto, illegittimo. Alla luce di quanto sopra esposto, tutte le spese addebitate dall'operatore nella fattura numero n. [REDACTED] del 6 febbraio 2025, a titolo di costi di recesso, risultano ingiustificate e, in quanto tali vanno stornate con conseguente diritto dell'istante al ricalcolo delle somme dovute (cfr. DELIBERA Co.re.com. Marche N. 9/2023). Si rigetta, invece, la richiesta di risarcimento del danno quantificata

in € 2.239,11, in quanto la normativa AGCOM non prevede risarcimenti per danni economici o operativi, ma solo indennizzi nei casi espressamente previsti. Ai sensi dell'art. 20, comma 4, dell'Allegato B alla Delibera 194/2023/CONS, infatti l'Organo Collegiale può ordinare esclusivamente il rimborso di somme non dovute e la corresponsione di eventuali indennizzi previsti dal contratto o dalla normativa vigente.

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione del Dirigente del Co.Re.Com., Dott. Maurizio Priolo, resa ai sensi dell'art.20 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera n.203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e successive modifiche e integrazioni;

UDITO il Presidente, nell'odierna seduta, il Comitato all'unanimità

DELIBERA

Articolo 1

1. la società Vodafone (H.O. mobile- Teletu) S.p.A. è tenuta a stornare le fatture insolite n. [REDACTED] del 28 aprile 2025 e la n. [REDACTED] del 27 giugno 2025, per come dettagliato nella parte motiva, per un importo pari ad € 488,00, nonché a stornare dalla fattura numero n. [REDACTED] del 6 febbraio 2025, l'importo di € 18.084,17 addebitato a titolo di corrispettivi per recesso anticipato e disattivazioni, con conseguente diritto dell'istante al ricalcolo delle somme dovute.

2. Ai sensi dell'art.20, comma 3, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti 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, ai sensi dell'art. 20, comma 5, del citato Regolamento.

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 e del Co.re.com.

In caso di diffusione omettere le generalità e gli altri dati identificativi dei soggetti interessati.

Reggio Calabria, 12 gennaio 2026

IL PRESIDENTE

Avv. Fulvio Scarpino

Firmato digitalmente da

Fulvio Scarpino

CN = Fulvio Scarpino
C = IT