



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 020/2025



/ VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)  
(GU14/718401/2024)

## Il Corecom Campania

NELLA riunione del Corecom Campania del 12/06/2025;

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  del 27/11/2024 acquisita con protocollo n. 0312111 del 27/11/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

**Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;**

CONSIDERATO quanto segue:

### 1. La posizione dell'istante

L'istante, per il tramite del delegato Sig.  descrive quanto segue:  
La cliente, sig.ra , CF:  ha ricevuto dalla società di recupero crediti  una richiesta di pagamento per un presunto credito vantato da Vodafone di importo pari a euro 302,86 in data 19 ottobre 2023. Nel dettaglio della richiesta pervenuta compare una fattura del 2013, ritenuta prescritta e peraltro di importo dovuto pari a 0 (ZERO) oltre a tre fatture in scadenza nei mesi di giugno, agosto e ottobre 2023. Quest'ultime sono da considerarsi prive di senso in quanto attribuiscono alla cliente l'utilizzo per i servizi voce e dati della linea fissa  mai installata, attivata o utilizzata dall'utente. La cliente, con la predetta istanza dichiara e ribadisce di non aver mai intrattenuto alcun rapporto con Vodafone e che ben prima delle citate date, aveva sottoscritto proposta contrattuale con SKY per i servizi voce e dati attivati fin dal 23/02/2023 sulla numerazione , ben diversa dalla  appena citata. L'istante sostiene quindi l'insussistenza di alcun vincolo contrattuale con Vodafone. Richieste: Annullamento del presunto contratto attivato a nome dell'utente; Il ritiro della pratica presso società di recupero del credito; Indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti a partire dal 26 maggio 2023, data della presunta attivazione; Indennizzo per mancata risposta al reclamo del 27/11/2023; Storno di ogni insoluto a carico della cliente, con ritiro della pratica di recupero del credito in esenzione spese. Si richiede in ultimo, vista la prosecuzione del ciclo di fatturazione a seguito di servizi mai attivati, la penale di euro 100 ai sensi della legge di bilancio 2020 (art.1, comma 292, L. 160/2019). Quantifica la richiesta di rimborsi/indennizzi richiesti (in euro): 7,900.00 €

### 2. La posizione dell'operatore

Vodafone evidenzia l'infondatezza, delle richieste avanzate da parte ricorrente sostenendo che nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore della Sig.ra [REDACTED] e nella fatturazione emessa. Nello specifico, pone in rilievo che nessuna attivazione non richiesta di servizi è stata posta in essere, come provato dalla presenza del modulo di cessione del contratto afferente ai servizi di rete fissa sottoscritto dall'istante, e depositato agli atti, a comprova ulteriore della consapevolezza da parte ricorrente di essere titolare di utenze Vodafone (all. 1). Vodafone, inoltre, rappresenta che la numerazione de qua è stata poi disattivata in data 12.9.2023, come provato documentalmente dalle fatture allegate alla memoria difensiva dalle quali si può agevolmente evincere la presenza dei costi di recesso nella fattura [REDACTED] e la prosecuzione della fatturazione unicamente per i costi di attivazione inizialmente concordati (all. 2). L'Operatore riferisce, come documentalmente provato, che l'utenza de qua, oggetto di doglianza, è stata cessata definitivamente a settembre 2023 e, di conseguenza, il periodo di contestazione deve essere necessariamente circoscritto all'arco temporale decorrente dal 26.5.2023, data indicata dallo stesso utente come inizio dell'asserita e non provata attivazione non richiesta di servizi, al 12.9.2023, data di disattivazione della numerazione [REDACTED]. A ciò si aggiunga che, in virtù di quanto previsto dalle condizioni generali di contratto, le singole fatture emesse possono essere contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione (all. 3). L'Operatore evidenzia infine l'infondatezza della domanda nel caso di reclami tardivi. In tal caso, difatti, non è possibile produrre i dettagli del traffico telefonico e dati che possono giustificare la legittimità degli addebiti in fattura e dimostrare l'effettuazione di traffico, concretandosi in tal modo una lesione del diritto di difesa del gestore. Infatti, per motivi legati alla tutela della riservatezza dei dati, gli stessi possono essere conservati per un periodo di tempo non superiore ai sei mesi. Agcom, del resto, si è espressa recentemente in tal senso, con la determina n. 49/15/DIT la quale ha statuito, in aderenza a quanto disposto dall'art. 123 del codice della Privacy, che: "gli operatori telefonici, in presenza di una contestazione scritta possono conservare il traffico relativo all'ultimo semestre, e pertanto, dovendo consentire agli stessi l'esercizio pieno del proprio diritto di difesa, le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo". Fondamentale, quindi, si rivela essere il reclamo, il quale ha la funzione, allo stesso tempo, di contestazione per l'utente e di avvertimento verso il Gestore al fine di permettergli le verifiche del caso e, se dovuti, gli eventuali rimborsi o storni. Conclude Vodafone chiedendo l'integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa. In via subordinata, infine, Vodafone richiede che nella denegata e sin da ora contestata ipotesi di accertamento di responsabilità, con conseguente condanna al pagamento di eventuale indennizzo, la somma oggetto di delibera venga stornata dall'importo totale insoluto, ad oggi pari all'importo di euro 348,30.

### 3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza è ammissibile e procedibile. Considerando che l'intera vicenda deve essere ricostruita e decisa sulla base di quanto dedotto e prodotto dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante possono trovare parziale accoglimento per le motivazioni che seguono. Parte istante dichiara di aver appreso di un presunto contratto di fornitura con Vodafone intestato al [REDACTED] per il tramite della società di recupero crediti [REDACTED] che ha inviato una richiesta di pagamento, con data giovedì 19 ottobre 2023, per un presunto credito vantato da Vodafone di importo pari a euro 302,86 relativo al mancato pagamento di alcune fatture elencate ma non allegate nel dettaglio e relative alla linea fissa [REDACTED]. Parte istante precisa di non aver mai sottoscritto e/o richiesto contatto con Vodafone e precisa di non aver mai usufruito di alcun servizio Vodafone. L'Operatore, al contrario pone in rilievo che nessuna attivazione non richiesta di servizi è stata posta in essere, e deposita un modulo di cessione del contratto afferente ai servizi di rete fissa sottoscritto dall'istante, e depositato agli atti, a comprova ulteriore della consapevolezza da parte ricorrente di essere titolare di utenze Vodafone ( vedasi all. 1). Ebbene, in sede Corecom non possono essere presi in considerazione profili attinenti all'autenticità della sottoscrizione di contratti e documenti, poiché il disconoscimento esula dall'ambito di competenza dell'Autorità e quindi dei Corecom, ai sensi dell'articolo 2 del Regolamento e che, in relazione ad esso, è necessario fare riferimento alla disciplina di cui agli articoli 214 e 215 del codice di procedura civile ed all'autorità giudiziaria ordinaria (Cass. Sez. V, 22 gennaio 2004 n. 935). Conformi: Cass. n. 935/2004, Agcom delibere nn. 45/12/CIR, 212/18/CIR, 260/20/CIR, Determina n. 95/20/DTC, Delibera n. 28/2021 Autenticità della sottoscrizione del contratto, Delibera n. 40/2021 Disconoscimento della sottoscrizione Innanzi al Corecom. In conseguenza di ciò, le problematiche afferenti all'attivazione ed alla conseguente fatturazione di utenze non richieste non potranno essere trattate e pertanto la domanda di annullamento del presunto contratto attivato a nome dell'utente non può trovare accoglimento. Si rileva però che stesso Vodafone, rappresenta che la numerazione [REDACTED] stata poi disattivata in data 12.9.2023, come provato documentalmente dalle fatture allegate alla memoria difensiva dalle quali si può agevolmente evincere la presenza dei costi di recesso nella fattura [REDACTED] e la prosecuzione della

tatturazione unicamente per i costi di attivazione inizialmente concordati (all. 2). L'Operatore riferisce, e prova documentalmente, che l'utenza [REDACTED], oggetto di doglianza, è stata cessata definitivamente a settembre 2023 e, di conseguenza, il periodo di contestazione deve essere necessariamente circoscritto all'arco temporale decorrente dal 26.5.2023, data indicata dallo stesso utente come inizio dell'asserita attivazione non richiesta di servizi, al 12.9.2023, data di disattivazione della numerazione [REDACTED]. Alla luce di ciò, nonché in base alla documentazione depositata e non contestata agli atti, si accoglie la domanda di indennizzo per attivazione l'attivazione di servizi non richiesti ai sensi dell'art. 9 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS - Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche. Tale indennizzo di euro 5,00 al giorno è calcolato dal giorno 26.5.2023 (attivazione) al 12.9.2023, data di disattivazione della numerazione [REDACTED] per un totale di giorni 109 (centonove) e quindi di euro 545,00 (5 euro x 109 gg = 545,00). Di conseguenza si accoglie anche la domanda dell'istante relativa alla richiesta di storno di ogni insoluto a carico della cliente, con ritiro della pratica di recupero del credito in esenzione spese in quanto trattasi di generica missiva senza le fatture di cui si richiede il pagamento ed in considerazione del fatto che nel corso del procedimento l'operatore non ha fornito prova della sussistenza del debito della cliente nei confronti di Vodafone. Si evidenzia infine che nessuna risposta al reclamo del 27/11/2023 è stata fornita alla Cliente da parte di Vodafone, manca agli atti documentazione relativa alla gestione del reclamo, pertanto, potrà essere riconosciuto l'indennizzo Indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami previsto dall'art. 12 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS - Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche. Tale indennizzo è quantificato forfettariamente nella somma di euro 300,00 (trecento).

## DELIBERA

### Articolo 1

1. Vodafone Italia S.p.a. è tenuta ad indennizzare l'istante della somma di euro 545,00 quale indennizzo per attivazione servizi non richiesti previsto dall'art 9 All. A – Delibera n. 347/18/Cons relativamente alla numerazione [REDACTED] calcolato dal giorno 26.5.2023 (attivazione) al 12.9.2023, data di disattivazione della numerazione, per un totale di giorni 109 (centonove) e quindi di euro 545,00 (5 euro x 109 gg = 545,00); 2. Vodafone Italia S.p.a. è tenuta quindi a stornare tutte le somme insolute a carico della cliente, provvedendo alla regolarizzazione della posizione amministrativa dell'istante fino alla chiusura del ciclo di fatturazione, nonché provvedere al ritiro delle pratiche di recupero crediti a propria cura e spese. 3. Vodafone Italia S.p.a. è tenuta inoltre ad indennizzare l'istante della somma di euro 300,00 (trecento,00) quale indennizzo per mancata risposta al reclamo del 27/11/2023 così come previsto dall'art. 12 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. Pertanto Vodafone Italia S.p.a. è tenuta a corrispondere all'istante l'importo complessivo di euro 845,00 entro sessanta giorni, con in aggiunta gli interessi legali a partire dalla data di presentazione dell'istanza.

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