

DELIBERA N. 37

******* / VODAFONE ITALIA SPA (HO. MOBILE - TELETU)
(GU14/766234/2025)**

Il Corecom Sardegna

NELLA riunione del Corecom Sardegna del 18/12/2025;

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 la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate sottoscritta il 24 marzo 2023 dal Presidente dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), dal Presidente della Regione Autonoma della Sardegna d’intesa con il Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Corecom Sardegna;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 11, *“Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.) della Regione Autonoma della Sardegna”* e ss.mm.ii.;

VISTA l’istanza di ***** del 21/07/2025 acquisita con protocollo n. 0183932 del 21/07/2025; VISTI gli atti del procedimento;
CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare di un contratto business (codice cliente 7.2***673), ha avviato la procedura di definizione lamentando la ricezione di fatture per servizi non dovuti a seguito di disdetta e cambio operatore. Nello specifico, l'istante rappresenta di aver inviato disdetta a mezzo PEC in data 29/03/2024 per n. 2 licenze "Microsoft Office 365 NCE BU", contestando i costi ritenuti "non congrui e non dovuti". L'istante lamenta altresì l'addebito di costi relativi a servizi opzionali ("Opzione Linea Aggiuntiva" e "Sempre Serviti Core") per i quali aveva già richiesto la disattivazione tramite PEC del 27/09/2023. Nonostante le richieste di cessazione, l'istante lamenta il fatto che l'operatore abbia continuato a emettere fatture, tra cui la n. AQ06***292 del 26/07/2024 di € 231,09, e conclude richiedendo lo storno e il rimborso di quanto indebitamente pagato.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone Italia S.p.A. si è costituita eccependo l'infondatezza delle richieste. Secondo la posizione espressa dall'Operatore, i servizi contestati dall'istante sono stati attivati regolarmente sulla base della proposta di abbonamento sottoscritta il 20 aprile 2022. In merito alle licenze digitali, Vodafone sottolinea che, a seguito della richiesta di disattivazione inviata il 29 marzo 2024, la cessazione è stata programmata per coincidere con la naturale scadenza annuale prevista dal contratto, ossia il 27 settembre 2024, e che tale disattivazione è effettivamente avvenuta in quella data. Di conseguenza, secondo l'Operatore, le fatture emesse fino a settembre 2024 sono da considerarsi legittime e, dunque, dovuti gli importi in esse contenuti. Per quanto riguarda invece il servizio di connettività "One Net P.IVA", Vodafone solleva l'eccezione di inammissibilità rispetto alle richieste avanzate dall'istante che riguardano tematiche già oggetto di un precedente accordo transattivo tra le parti. L'operatore sottolinea come la questione risulti essere già stata affrontata e risolta in un precedente procedimento conciliativo (n. UG/690619/2024), che si è concluso con la sottoscrizione di un verbale di accordo. Questo accordo prevedeva la disattivazione della linea identificata con il numero 112***48 e il riconoscimento di un indennizzo pari a 300 euro in favore dell'utente. La disattivazione del collegamento è avvenuta il 31 luglio 2024. L'Operatore inoltre precisa che, allo stato attuale, l'utente risulta disattivo ma sussiste ancora una pendenza economica non saldata, pari a 474,40 euro, riferita alle fatture correttamente emesse per i canoni delle licenze fino alla loro naturale scadenza e per i relativi costi di disattivazione.

3. Motivazione della decisione

Dall'esame della documentazione prodotta dalle parti, l'istanza non può trovare accoglimento per le ragioni di seguito esposte. 1. Sulla contestazione relativa alla connettività. Risulta dagli atti, e specificatamente dalla memoria difensiva dell'operatore non contestata dall'istante sul punto, che le parti abbiano già raggiunto un accordo transattivo nel procedimento UG/690619/2024 avente ad oggetto la disattivazione della connettività e la definizione delle relative pendenze. In virtù del principio del ne bis in idem, non è possibile riproporre in questa sede questioni già definite in via conciliativa

tra le parti dinanzi al Corecom. Anche assumendo come termine di efficacia del recesso la data del 31/07/2024, le pretese dell'istante risultano infondate. L'analisi della documentazione contabile, e segnatamente della fattura AQ06***292 (maggio-luglio 2024), attesta che gli addebiti si riferiscono a un arco temporale in cui il vincolo contrattuale era pienamente in essere. Trattandosi di corrispettivi maturati per servizi erogati antecedentemente alla chiusura del rapporto, e non riscontrandosi fatturazione successiva alla disattivazione, la richiesta di storno non può trovare accoglimento, confermando la legittimità del credito dell'operatore.

2. Sulla contestazione relativa alle Licenze Microsoft Office 365. L'istante ha richiesto il recesso dalle licenze con PEC del 29/03/2024. Tuttavia, la tipologia di contratto sottoscritta ("NCE Microsoft 365 BU") prevede vincoli di durata annuale con rinnovo automatico. In presenza di contratti business con vincolo annuale per le licenze software, il recesso anticipato non esonera il cliente dal pagamento dei canoni fino alla scadenza naturale del periodo di abbonamento in corso. Ma nel caso di specie si deve osservare che contestazioni già oggetto di discussione in procedure innanzi al Corecom non possono essere nuovamente sollevate in altro procedimento di conciliazione o definizione. In altre parole, il recesso dalle licenze risalente al 29/03/2024 non può essere nuovamente messo in discussione dopo l'accordo intervenuto nella successiva procedura UG/690619/2024. Vodafone ha provveduto alla cessazione delle licenze alla scadenza annuale del 27/09/2024, operando in conformità alle condizioni contrattuali sottoscritte il 20/04/2022. Di conseguenza, gli importi fatturati per le licenze fino al settembre 2024 risultano legittimamente dovuti e non suscettibili di storno.

3. Sulla situazione contabile. L'operatore documenta un insoluto complessivo di € 474,40, derivante dalle fatture AQ0***292, AQ08***439 e successive. Dall'analisi delle fatture allegate:

- La fattura AQ06***292 (€ 231,09) riguarda il periodo maggio-luglio 2024 e include canoni di connettività e licenze.
- La fattura AQ08***439 (€ 141,73) riguarda il periodo luglio-settembre 2024.
- La fattura AR00***270 (€ 184,22) include costi di disattivazione per mancato pagamento.

Non essendo emersi elementi probatori idonei a dimostrare l'illegittimità degli addebiti (atteso il vincolo contrattuale sulle licenze e la data di cessazione della connettività al 31/07/2024), la pretesa creditoria dell'operatore appare fondata. L'istante non ha prodotto in atti né la copia del contratto né fatture emesse dall'operatore (prodotte, invece, da quest'ultimo). Ma a supporto dei propri assunti non ha prodotto nemmeno un reclamo (la cui esistenza è peraltro negata dall'operatore). A fondamento della propria richiesta l'istante si limita solo ad un riepilogo dei fatti di cui al formulario e ciò porta a concludere che l'istante non abbia soddisfatto l'onere della prova in ossequio della disciplina generale dettata dall'art. 2697 c.c. secondo cui la carenza in punto di onere della prova conduce inevitabilmente al rigetto della domanda. Non sussistono i presupposti per il riconoscimento di indennizzi o rimborsi, né per l'annullamento delle fatture contestate, in quanto l'operato di Vodafone risulta conforme alle pattuizioni contrattuali e agli accordi precedenti.

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza proposta dalla Ditta ***** nei confronti di VODAFONE ITALIA S.P.A., in quanto infondata.

2. Dichiarare dovute le somme richieste dall'Operatore a titolo di corrispettivi per servizi fruiti e canoni fino a scadenza contrattuale, quantificate in € 474,40 (salvo ulteriori aggiornamenti contabili per interessi o spese successive).

3. Nulla è dovuto a titolo di indennizzo o rimborso spese di procedura.

4. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

5. 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.

6. 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.

Cagliari, 18/12/2025

Cabasino IL PRESIDENTE
Mario
19.12.2025
10:15:45
UTC

