

DELIBERA N. 01/2026

**XXXXXXXXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/784974/2025)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 03/02/2026;

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. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante: “*Approvazione dell’accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritto il 20 dicembre

2022, ed in particolare l'articolo 8 il quale dispone che lo stesso Accordo Quadro, di durata quinquennale, e le relative Convenzioni tra l'Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali, da stipularsi entro il 31 marzo 2023, hanno comunque effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta rispettivamente in data 14/02/2023, 27/02/2023 e 8/3/2023 dall'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, dal Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata e dal Consiglio Regionale della Basilicata;

VISTA l'istanza di XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX del 19/10/2025 acquisita con protocollo n. 0261935 del 19/10/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il Sig. XXXXXXXXXXXX, codice fiscale XXXXXXXXXXXXXXXX, quale titolare di un contratto di telefonia fissa, con linea telefonica n. 0XXXXXXXX21, stipulava con l'operatore Vodafone Italia S.p.a. un contratto per la fornitura di un servizio di connettività in fibra "Vodafone Fissa - Family Plan", (associato al codice cliente 6XXXXXX2), e mediante formulario UG/772719/2025 del 27.08.2025, si rivolgeva al Co.re.com. della Basilicata, rappresentando che il detto servizio fin dall'attivazione si rivelava inidoneo all'uso, manifestando continui malfunzionamenti consistenti in frequenti perdite di connessione rendendo il servizio inutilizzabile. Nonostante le svariate segnalazioni avanzate al servizio clienti Vodafone Italia S.p.a. dal sig. XXXXXXXX il predetto disservizio perdurava.

Il Sig. XXXXXXXX faceva presente tale problematica anche con svariati reclami scritti inviati via pec alla società Vodafone Italia S.p.a.. Pertanto richiedeva:

- 1) Cessazione della linea Vodafone;
- 2) Indennizzo per malfunzionamento del servizio;
- 3) Non applicazione di alcun costo per la cessazione del servizio;
- 4) Storno di tutte le fatture emesse dall'operatore;
- 5) Quantificazione del Rimborso/Indennizzo in €. 300,00.

Il tentativo di conciliazione viene esperito in data 25.09.2025 dinanzi al funzionario CO.RE.COM. Le parti, entrambe presenti, intervengono esponendo le loro ragioni.

La procedura si conclude, come da verbale, con esito negativo.

In data 19.10.2025, l'utente depositava un'istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. di Basilicata, nella quale, riportandosi al formulario UG/772719/2025, chiedeva:

- 1) Risoluzione del contratto Vodafone con cessazione del servizio;
- 2) Indennizzo per malfunzionamento del servizio;
- 3) Non applicazione di alcun costo per la cessazione del servizio;
- 4) Storno di tutte le fatture emesse dall'operatore;
- 5) Quantificazione del Rimborso/Indennizzo in €. 1.800,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Vodafone Italia S.p.a. faceva pervenire la memoria difensiva, datata 25.11.2025, nella quale rappresentava, l'infondatezza delle doglianze descritte dall'utente circa i continui disservizi.

Nel merito eccepiva l'inammissibilità di ogni richiesta di storno/indennizzo per il mancato assolvimento dell'onere probatorio e di allegazione a sostegno della responsabilità del gestore telefonico.

Di conseguenza Vodafone Italia S.p.a. in tale memoria insisteva per il rigetto dell'odierne richieste, ritenendole tutte assolutamente infondate in fatto ed in diritto.

3. 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 non possono trovare accoglimento per i motivi che seguono.

Nel caso di specie l'istante contesta il malfunzionamento del servizio di connettività alla rete internet collegata alla linea telefonica 0XXXXXXX21 ciò sin dall'attivazione del servizio e, in ragione di essa, chiede che gli venga riconosciuto il diritto alla cessazione del contratto in esenzione spese, il riconoscimento dell'indennizzo per la mancata fruizione del servizio, lo storno delle fatture emesse e il risarcimento danni.

L'utente ha rappresentato un problema di lentezza della trasmissione dati tale da non consentire un utilizzo ottimale del servizio. In tale circostanza, si parla di "linea

degradata”, ciò sta a significare che il servizio è stato erogato, ma non in conformità degli standard attesi. Secondo il costante orientamento dell’Autorità, il degrado della velocità di trasmissione dei dati non può configurarsi come malfunzionamento.

Al riguardo, in ordine alla specifica problematica della velocità del collegamento alla rete, si richiama il quadro regolamentare tracciato dalla delibera Agcom n. 244/08/CSP che, all’art.7, prevede l’obbligo dell’operatore di specificare la velocità minima reale di accesso alla rete e di garantire la banda minima in downloading. L’adempimento da parte degli operatori del suddetto obbligo è verificabile con l’adozione del sistema Ne.Me.Sys (Network Measurement System) che consente la verifica della qualità del servizio di accesso a Internet da postazione fissa resa all’utente finale.

Ai sensi dell’articolo 8, co. 6, della delibera n. 244/08/CONS la quale prevede espressamente che: «Qualora il cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può presentare, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, un reclamo circostanziato all’operatore e ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del predetto reclamo, egli ha facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all’operatore con lettera raccomandata».

Ne consegue che l’utente che rilevi valori peggiori rispetto a quanto garantito dall’operatore può fare reclamo per richiedere il ripristino degli standard minimi garantiti e, ove non vengano ristabiliti i livelli di qualità contrattuali, può unicamente richiedere il recesso senza penali ai sensi del citato articolo, ma non di ottenere un indennizzo, ovvero la ripetizione parziale dei canoni corrisposti durante il periodo di disservizio. (ex multis Delibera n. 85/19/CIR).

Si veda in merito l’orientamento costante dell’Autorità Garante (ex multis delibere Agcom nn. 126/16/CIR, 131/06/CPS; 93/11/CIR; 96/17/CONS;1/18/CIR).

Si precisa che, Nemesys, è l’unico servizio che produce una certificazione legale: tale caratteristica lo rende indispensabile nel caso in cui il cliente voglia esercitare il diritto di recesso e/o ottenere rimborsi, a causa di una connessione non in linea con le prestazioni minime garantite da contratto.

Una tale documentazione comprensiva del contratto stipulato tra le parti, volta a certificare l’effettivo verificarsi del riferito disservizio e, dunque, l’inadempimento contrattuale dell’operatore, non risulta prodotta in atti da parte istante che produce unicamente una serie di screenshot di speed-test, al quale, pertanto, non può essere riconosciuto il richiesto indennizzo per malfunzionamento del servizio di cui all’art. 6 della delibera 347/2018/CONS.

All’uopo, deve richiamarsi il costante orientamento dell’Agcom (ex multis delibera 70/12CIR) per cui: “la domanda dell’utente deve essere rigettata nel merito qualora lo stesso non adempia all’onere probatorio su di lui incombente”.

Va da sé, che per quanto sopradetto, anche lo storno delle fatture emesse non può trovare accoglimento anche per la mancata produzione in atti, da parte dell’utente, delle fatture in contestazione.

Viene, altresì, respinta la richiesta di indennizzi per mancata risposta ai reclami. Difatti vi è prova in atti che l’operatore ha sempre provveduto a riscontrare i reclami

proposti dall'utente; peraltro, va detto, che l'operatore ha riconosciuto all'utente degli indennizzi ogni qualvolta che il malfunzionamento non è stato risolto nei tempi previsti dalla carta servizi.

Infine, si rileva che la domanda di parte istante volte ad ottenere "rimborsi o indennizzi", contengono implicite pretese risarcitorie, le quali ai sensi del Regolamento, esulano dalle competenze dell'Autorità rientrando le stesse invece tra le competenze del giudice ordinario.

Pertanto, la domanda "Quantificazione del Rimborso/Indennizzo in €. 1.800,00" non può trovare accoglimento in questa sede.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e dalla documentazione prodotta dalle parti, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico Avv. XXXXXXXXXXXX, si propone, l'integrale rigetto dell'istanza del 19.10.2025 avanzata dal Sig. XXXXX XXXXX, codice fiscale XXXXXXXXXXXX, titolare dell'utenza telefonica n. 0XXXXXXXX21, nei confronti di Vodafone Italia S.p.a. per le motivazioni sopra evidenziate.

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.

Potenza, 03/02/2026

IL PRESIDENTE

Avv. Assunta Mitidieri

