

DELIBERA N. 20

**XXXXXXXXXXXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/747804/2025)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 12/09/2025;

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. 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 Assemblee 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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX del
18/04/2025 acquisita con protocollo n. 0100125 del 18/04/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La XXXXXXXXXX, P.IVA 0XXXXXXX773, quale titolare di un contratto di telefonia di tipo Affari con l'operatore Vodafone Italia s.p.a., codice cliente n. 7.XXXX 601, utenza mobile business 3XXXXXXX9 e utenza fissa business XXXXXXXX302, rappresentata dall'Avv. XXXXXXXX mediante formulario UG/745243/2025 del 05.04.2025, si rivolgeva al Co.Re.Com. della Basilicata rappresentando un'errata fatturazione e un malfunzionamento sulla rete internet dal mese di Gennaio 2024, contestando i costi addebitati in fattura a fare inizio da tale periodo, in quanto recanti un importo mensile pari ad € 80.00 con una differenza di importo bimestrale pari ad € 20.00 rispetto a quanto pattuito, oltre che ad un ritardo della disattivazione di tutti i servizi collegati al contratto di telefonia richiesta formalmente dal 28.10.2024 e definitivamente risolto in data 09.12.2024.

La XXXXXXXXXX., pertanto richiedeva:

- a) la sospensione temporanea della riscossione del pagamento di tutta la posizione debitoria esistente, a carico dell'istante, vantata dalla società

VODAFONE s.p.a., fino alla conclusione della definizione della ridetta controversia;

- b) lo storno integrale di tutta la posizione debitoria esistente, a carico dell'istante, vantata dalla società VODAFONE s.p.a.;
- c) il rimborso dell'importo complessivo di euro 200,00;
- d) l'importo complessivo di euro 2.000,00 a titolo di indennizzi previsti per legge;
- e) l'importo complessivo di euro 500,00 a titolo di spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Vodafone Italia s.p.a. faceva pervenire la memoria difensiva, datata 21.05.2025, nella quale rappresentava l'infondatezza delle doglianze descritte dall'utente in quanto, nessuna anomalia era stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore della XXXXXXXXX e nella fatturazione emessa.

La società Vodafone s.p.a. dichiarava di aver provveduto ad attivare i servizi espressamente indicati nelle proposte di abbonamento sottoscritte dall'utente e alle condizioni pattuite del 26.10.2021 e del 01.04.2022; evidenziava, inoltre, la tardività della contestazione delle fatture e dei reclami, avvenuti oltre il termine di 45 giorni.

Nel merito eccepiva l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno espressamente esclusa dalla normativa Agcom per il mancato assolvimento dell'onere probatorio e di allegazione a sostegno della responsabilità del gestore telefonico, precisando che sui loro sistemi non erano presenti segnalazioni o ticket tecnici aventi ad oggetto eventuali disservizi o malfunzionamenti.

La società Vodafone Italia S.p.a. contestava, di conseguenza, le richieste di indennizzo, storno e rimborso chiedendo l'integrale rigetto delle domande ex adverso avanzate dalla XXXXXXXXX.

In via subordinata, richiedeva che nella denegata ipotesi di accertamento di responsabilità, con conseguente condanna al pagamento di eventuale indennizzo, la somma oggetto di delibera venisse stornata dall'importo totale insoluto, pari ad euro 65,89.

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 possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono: in via preliminare si osserva che in base alla direttiva generale in materia di qualità e carta dei

servizi di telecomunicazioni, Delibera AGCOM 179/03/ CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, gli operatori sono tenuti a fornire servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto.

Nel merito della richiesta di recesso del contratto, stante la regolarità della richiesta di disattivazione da parte dell'utente (con pec del 28.10.2024, allegando copia del proprio documento di riconoscimento e del codice fiscale), la cessazione definitiva doveva avvenire nella data del 27.11.2024 e non nella data del 09.12.2024, come confermato anche dall'operatore nella comunicazione del 27.03.2025. (cfr. Allegato. n.14) nella quale si riconosce "un ritardo nella gestione della disattivazione della sim XXXXXXXX302, che come previsto dalle Condizioni Generali di Contratto deve avvenire entro 30 giorni dalla ricezione dell'istanza" e a cui seguiva l'emissione di una Nota di Credito di € 9,76 (iva inclusa) a storno parziale della fattura insoluta XXXXXXXX6 del 22 Gennaio 2025 di € 45,48 (iva inclusa).

Sul punto l'operatore è inadempiente ai sensi e per gli effetti del combinato disposto dell'art. 13, comma 7: "Per le fattispecie d'inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento trovano applicazione, ai fini della definizione delle controversie, le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi simili, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento. Se non è possibile ricorrere all'applicazione in via analogica degli indennizzi previsti, l'indennizzo è computato secondo equità"; e dell'art. 9, comma 1 dell'allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS.: "Nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti di non pagare alcun corrispettivo per tali servizi o di ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari a euro 5 per ogni giorno di attivazione."

Pertanto, considerando il mancato recesso del contratto come un'attivazione di un servizio non richiesto, l'operatore è tenuto a versare a favore dell'istante un indennizzo che si quantifica in euro 60,00 così determinato: euro 5,00 per 12 giorni decorrenti dal 27.11.2024 al 09.12.2024.

In merito alle modifiche delle Condizioni e del Piano Tariffario da parte di Vodafone, come da art. 2.5 C.G.C. (cfr. Allegato 13) si precisa nel corso di uno stesso rapporto contrattuale Vodafone ha facoltà di modificare le Condizioni generali dei Servizi ed i Piani Telefonici con effetto dopo 30 giorni dalla comunicazione, ai sensi dell'art. 98 septies decies, comma 5 del Decreto legislativo 1° agosto 2003 n. 259, della Delibera 519/15/CONS e delle Condizioni Generali di Contratto, per i motivi elencati nell'art. succitato.

Nello specifico del contratto sottoscritto dall'utente l'unica eccezione riscontrabile è relativa alla sim dati che ha avuto un aumento di euro 2 al mese oltre iva a seguito di ricontrattazione, come precisato da Vodafone Italia s.p.a. nella propria memoria (cfr. Allegato 11).

Secondo quanto previsto nell'allegato 1 alla Delibera 519/15/CONS ("Modalità per la comunicazione agli utenti di modifiche contrattuali e del conseguente diritto di recesso, ai sensi dell'art. 70, comma 4, del Codice delle comunicazioni elettroniche") gli operatori, pertanto, che intendono modificare le condizioni economiche o contrattuali sono tenuti, per l'appunto, a comunicare agli utenti interessati, con adeguato preavviso

non inferiore a trenta giorni, il contenuto delle modifiche ed i motivi che le giustificano, la data di entrata in vigore delle stesse e l'informativa completa sul diritto di recedere dal contratto senza penali.

La comunicazione di modifica può avvenire anche mediante fattura. La questione centrale della controversia riguarda la prova dell'avvenuta comunicazione da parte del gestore all'utente di tale modifica contrattuale anche mediante la fattura.

Nel caso di specie l'istante lamenta di non avere ricevuto tale comunicazione/informazione. L'operatore, dal suo canto, non ha depositato la fattura completa, per cui non può dirsi raggiunta la prova che tale comunicazione fosse effettivamente allegata.

Non vi è prova dell'effettiva contezza dell'utente rispetto all'aumento introdotto, con la conseguenza che le nuove condizioni risultano essere state applicate senza che questi abbia potuto conoscerle compiutamente, accettarne consapevolmente il contenuto o valutare differenti soluzioni da intraprendere.

In mancanza di tale prova, la rimodulazione applicata non può ritenersi legittima, per cui l'operatore è tenuto al ripristino dell'originaria tariffa mensile e al rimborso in favore della parte istante delle somme corrispondenti all'importo mensile maggiore corrisposto a far data dall'intervenuta modifica sino alla disattivazione del servizio, quantificazione che non è possibile specificare, atteso che dalla documentazione prodotta non si evince quando sia effettivamente entrata in vigore la modifica della condizione contrattuale e che spetterà all'operatore verificare.

Le altre offerte concordate trovano pieno riscontro nel contratto sottoscritto dall'utente, sia in merito alla validità degli sconti che dei canoni.

Dall'esame dell'offerta n. 322742 sottoscritta (cfr Allegato n. 12) con validità dal 01.04.2022 emerge in modo chiaro e trasparente che il totale del costo riferito ai canoni mensili è pari ad € 38,40 così distinti: - € 18,00 per piano mobile (valido per 24 mesi); - € 12,00 rata Samsung Galaxy Book Go (n. 30 rate); - € 8,40 per licenza New Microsoft 365 business standard (valido per 12 mesi con applicazione dello sconto del 20%); - € 0,00 opzione extra 30GB new (valido per 24 mesi); - € 0,00 per opzione video pass (valido per 24 mesi); - € 0,00 opzione pass meeting.

Tali importi sono riferiti ai costi addebitati iva esclusa e sono effettivamente quelli concordati e fatturati a seconda della validità di 24 o 12 mesi delle offerte come sopra indicate. Al termine degli sconti applicati il costo dell'offerta è stato pari al costo canone, come da offerta sottoscritta.

Per quanto riguarda, invece, le ulteriori richieste dell'utente si rileva che alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento per i motivi che seguono. In primis, si evidenzia la genericità e l'incompletezza dell'istanza introduttiva del procedimento de quo, corredata da documentazione carente ed inidonea e ricostruire in modo circostanziato la questione.

Nel merito occorre precisare che dal combinato disposto dell'art. 14, comma 4, dell'Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme

indebitamente corrisposte “ e, come da costante orientamento dell’Agcom e Co.re.Com. del generale principio dell’ordinamento giuridico dell’assolvimento dell’onere probatorio ex art.2967 c.c. 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” (cfr. delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR, e delibera Corecom E-R n. 7/21), nel caso de quo, non risulta allegato agli atti alcun reclamo o segnalazione di disservizio a supporto delle istanze di indennizzo avanzate dall’utente, ma il primo atto utile è datato 03.03.2025.

Non avendo, inoltre, l’utente reclamato le fatture della Vodafone Italia s.p.a. nei termini e nei modi indicati nelle C.G.C. all’art. 6.4 (cfr. Allegato 13), secondo cui “i reclami in merito agli importi indicati nella fattura non fiscale per il Servizio dovranno essere inoltrati a Vodafone entro e non oltre 45 (quarantacinque) giorni dalla data di ricezione della stessa, tramite lettera raccomandata con avviso di ricevimento, o con le altre modalità convenute, con l’indicazione delle voci e degli importi contestati” per il principio di non contestazione deve ritenersi anzitutto che l’utente avesse piena conoscenza degli addebiti indicati, essendone il relativo costo riportato in fattura, ed inoltre che ritenesse esatte le fatture con quanto pattuito, tant’è che continuava a pagarle.

Infine, si rileva che le domande di parte istante volte ad ottenere “rimborsi o indennizzi” quantificati nella somma di euro 2.000,00 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, tali richieste non possono trovare accoglimento.

Da ultimo, per quanto concerne le spese di procedura, richieste nel formulario GU14/747804/2025, appare equo liquidare a favore della parte istante, ai sensi dell’articolo 20, comma 6, del Regolamento materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, l’importo di euro 100,00 (cento/00) per via del fatto che la procedura si è svolta tramite la piattaforma del “Concilia Web”, e che l’istante ha presenziato all’udienza di discussione tramite collegamento in audio conferenza.

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. XXXXX, si propone, in parziale accoglimento dell’istanza del 18.04.2025 avanzata dalla XXXXXX, P.IVA 0XXXXXX773, titolare dell’utenza, nei confronti di Vodafone Italia s.p.a. che l’Operatore provveda:

- a) indennizzare, mediante assegno o bonifico bancario intestato all’istante, la somma di euro 60,00 - considerando il mancato recesso del contratto avvenuto



oltre i termini stabiliti come un'attivazione di un servizio non richiesto - o in alternativa procedere alla emissione di note di credito a storno totale delle fatture n. XXXXXXXX6 del 22.01.2025, della fattura n. XXXXXXXX0 del 21.03.2025, della fattura n. XXXXXXXX8 del 08.04.2025 per un importo complessivo pari a € 66,13;

- b) rimborsare le maggiori somme addebitate a seguito delle modifiche delle condizioni contrattuali dell'offerta relativa alla sim dati che ha avuto un aumento di euro 2 al mese fino alla data della disattivazione del servizio.

Ogni ulteriore richiesta di indennizzo da parte dell'istante va rigettata per il mancato assolvimento dell'onere probatorio e di allegazione a sostegno della responsabilità del gestore telefonico e per le ulteriori motivazioni ampiamente esposte. In merito alle spese di procedura appare equo liquidare a favore della parte istante l'importo di euro 100,00 (cento/00) per le ragioni su esposte.

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, 12/09/2025

IL PRESIDENTE

Avv. Assunta Mitidieri