

## **DELIBERA N. 2**

**XXXXXXXXXX SRL / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)  
(GU14/693665/2024)**

### **Il Corecom Basilicata**

NELLA riunione del Corecom Basilicata dell'11/02/2025;

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 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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX SRL del 24/07/2024 acquisita con protocollo n. 0203844 del 24/07/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

La società XXXXXXXXX S.r.l. P.IVA n.001XXXX0763, quale titolare di un contratto di telefonia servizio "Fisso+Mobile" con l'operatore Vodafone Italia S.p.A. di tipo Affari, Codice Cliente n.6XXX243, rappresentata dall'Avv. XXXXXXXX, mediante formulario UG/687846/2024 del 24.06.2024, si rivolgeva al Co.re.com. della Basilicata, rappresentando gravi disservizi sia sulla rete fissa che mobile dal 07/02/2024 per continue disconnessioni del servizio dati; contestando i costi addebitati per il recesso anticipato e la mancata risposta ai reclami segnalati ai numeri 800227755 (da rete fissa) e 42323 (da rete mobile) del servizio clienti.

All'udienza di conciliazione svoltasi il 18.07.2024 dinanzi al funzionario Co.re.com. responsabile del procedimento veniva redatto un verbale di mancato accordo.

In data 24.07.2024, l'utente depositava un'istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. di Basilicata, nella quale, riportandosi al formulario UG/687846/2024, chiedeva:

- a) la chiusura dell'intera posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione;

- b) indennizzo per mancata risposta ai reclami con decorrenza dal 07 Febbraio 2024 per euro 300,00.

## **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore Vodafone Italia SPA faceva pervenire la memoria difensiva, datata 30.09.2024, nella quale rappresentava, innanzitutto, l'infondatezza delle doglianze descritte dall'utente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'utente e nella fatturazione emessa.

Nel merito eccepiva l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno espressamente esclusa dalla normativa Agcom e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso per l'assenza di reclami scritti da parte dell'utente e del mancato assolvimento dell'onere probatorio e di allegazione a sostegno della responsabilità del gestore telefonico.

L'operatore eccepiva che il recesso dell'utente era stato effettuato prima dei 24 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto e che pertanto le somme contestate sono state richieste per compensare le offerte e le promozioni attivate a favore dell'utente e sostenibili dal gestore solo esclusivamente qualora lo stesso avesse mantenuto il rapporto contrattuale per almeno 24 mesi.

L'operatore ribadiva, che l'utente sia sotto il profilo amministrativo che contabile è attualmente disattivo con un insoluto di euro 11.283,00.

Di conseguenza la Vodafone Italia S.p.A. in tale memoria insisteva per il rigetto dell'odierna 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 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. Si deve evidenziare, in primis, 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.

In merito al recesso l’art. 1 comma 3 del D. L. n. 7/2007, come modificato dalla L n. 124/2017, prevede che le spese di recesso devono essere “commisurate al valore del contratto e ai costi realmente supportati dall’azienda ovvero i costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio”.

Al fine di poter correttamente quantificare tali spesi, l’Autorità ritiene di definire il “valore del contratto” come il prezzo implicito che risulta dalla media dei canoni che l’operatore si aspetta di riscuotere mensilmente dall’utente che non recede dal contratto (almeno fino alla scadenza del primo impegno contrattuale che, come è noto, non può eccedere 24 mesi).

Il valore del contratto così individuato rappresenta un limite alle spese che, anche se sostenute e giustificate, l’operatore può addebitare all’utente.

Infine, si rileva che le domande di parte istante volte ad ottenere “rimborsi o indennizzi” anche in via equitativa, 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 sub b) non può trovare accoglimento in questa sede. Per quanto dedotto si rassegnano le seguenti

## **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. XXXXXXXX, si propone, il rigetto dell’istanza avanzata in data 24.07.2024 dalla società XXXXXXXX S.r.l. P.IVA n.001XXXX0763 nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. (Ho. Mobile -Teletu).

**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, 11/02/2025

IL PRESIDENTE

Avv. Assunta Mitidieri

