

DELIBERA N. 80/2025

**XXXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/740409/2025)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 22/07/2025;

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 Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “Corecom Puglia” al Dott. Giuseppe Musicco; VISTO l’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, sottoscritto in data 28 novembre 2017 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di XXXXX del 13/03/2025 acquisita con protocollo n. 0065539 del 13/03/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo affari per servizi di telefonia mobile, rappresenta: «Con la presente contestiamo per intero le fatture Vodafone AR00311695 e AQ09678151 del 29/01/ 2025 con importo 102.48 € e 42.63 importo totale di 150 € Nella sottoscrizione del contratto, le informazioni circa i contributi di attivazione erano state da parte Vostra del tutto occultate. La "penale" addebitata viola quella che è la libertà contrattuale delle parti e il principio di buona fede contrattuale in esso consacrata. Su tale questione riportiamo la disciplina della preesistente Legge Bersani che già si indirizzava chiaramente verso una maggiore tutela delle parti più deboli i consumatori. Artt. 1341 e 1342 del c.c. Per quanto invece riguarda la previsione di nullità citiamo l'art. 33 della Legge 203 del 2005 e l'art. 1, comma 3 della Legge 40/2007 che introduce una norma relativa alla gratuità del recesso del contratto. L'eliminazione dei costi tende palesemente a riguardare l'utente ritenuto parte debole del rapporto, il costo di disattivazione o a maggior ragione quello di cessazione contratto, posto che in quest'ultimo caso si ha un passaggio dell'utente ad altro operatore, di per sé non può giustificarsi, alla luce del precetto normativo sopra evocato, perché si finirebbe per rendere oneroso il recesso, che invece la legge ha voluto gratuito. In ultima analisi, possiamo benissimo dire che i contratti per adesione stipulati con gli operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto e/o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali e/o ritardi non giustificati e senza spese». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante chiede l'annullamento costi non dovuti.

2. La posizione dell'operatore

Nelle proprie memorie, il convenuto gestore rappresenta: «Vodafone pone in rilievo, in riferimento alle contestazioni avanzate, la correttezza della fatturazione emessa ed oggetto di doglianza. Nel caso di specie, invero, si evidenzia che nelle fatture oggetto di doglianza sono correttamente riportati i costi afferenti alle soluzioni digitali Worry-Free Services per le quali è presente regolare proposta di abbonamento sottoscritta dall'istante (all. 1 e 2). La fatturazione emessa, per tutto ciò, appare corretta e dovuta a favore di Vodafone. Nel merito, poi, si eccepisce che in base a quanto stabilito dall'allegato B alla Delibera 194/2023/CONS, articolo 20, comma 4: "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Se non diversamente

indicato, il termine per ottemperare al provvedimento è di trenta giorni dalla notifica dello stesso”. Ne deriva, pertanto, l’inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Manca, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. Né, tanto meno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. Vodafone, infine, rileva l’assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente. Pertanto, in virtù di quanto statuito dall’art. 14, comma 4, della Delibera 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 inevitabilmente corrisposte.” Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l’utente è attualmente attivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 247,59. Per tutto quanto sin qui esposto Vodafone Italia S.p.a. reitera le eccezioni più sopra indicate, contestando, altresì, le affermazioni dell’utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e rimborso con conseguenziale, 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 247,59».

3. Motivazione della decisione

All’esito dell’istruttoria, l’istanza non può trovare accoglimento, per le ragioni che seguono. Nella propria ricostruzione, l’utente invoca la disciplina a tutela del recesso. Nulla, tuttavia, né nella descrizione in fatto, né nella documentazione in atti, indica che le fatture contestate siano state emesse a seguito di recesso, né l’utente specifica una data in cui sarebbe stata richiesta la cessazione. L’operatore, d’altra parte, alla data delle proprie memorie, definisce i servizi come attivi. Gli importi contestati riguardano costi afferenti alle soluzioni digitali Worry-Free Services, che risultano previsti dal contratto sottoscritto dall’utente. Con riferimento all’onere probatorio gravante sull’istante, si rammenta che l’Autorità ha più volte chiarito la necessità che la domanda sia chiara, circostanziata e documentata, precisando che: «qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante, non è possibile accogliere la domanda» (Del. 3/11/CIR). È infatti onere dell’utente specificare, in relazione all’inadempimento dedotto, ogni elemento utile per consentirne la valutazione. Nel caso di specie, in assenza dell’esibizione della richiesta di recesso o di reclami di contestazione, e in assenza finanche dell’indicazione della data del presunto recesso, gli addebiti fatturati per i servizi corrisposti non possono che ritenersi spettanti.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'istanza formulata dall'utente non può trovare accoglimento.
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.
Bari, 22 luglio 2025

Il Dirigente ad interim del Servizio
“Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv”
Dott. Vito Lagona

Il Presidente
Dott. Michele Bordo

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco