

### **Delibera n. 1/2025**

**(GU14/698857/2024) – Corecom Umbria, riunione del 30 gennaio 2025**

**Contratto di telecomunicazione – Servizi accessori – Attivazione unilaterale – Onere della prova – Indebito oggettivo – Rimborso – Fatturazione legittima – Inerzia dell'utente – Obbligo di recesso – Corecom.**

In tema di servizi di comunicazione elettronica, l'addebito di corrispettivi per servizi accessori non espressamente richiesti dall'utente integra un'ipotesi di indebito oggettivo, a fronte della quale l'operatore ha l'onere di provare l'esistenza di una valida manifestazione di volontà contrattuale. In difetto, l'utente ha diritto al rimborso delle somme versate, ai sensi dell'art. 7, comma 5, della delibera AGCOM n. 179/03/CSP, con obbligo di regolarizzazione contabile e corresponsione degli interessi legali.

Non è, invece, configurabile alcun diritto al rimborso per i corrispettivi versati su utenze non formalmente cessate, ancorché l'utente abbia attivato, presso il medesimo indirizzo, una nuova numerazione con altro operatore, atteso che la mancata richiesta di migrazione o recesso rende legittima la prosecuzione della fatturazione.

### **Delibera n. 2/2025**

**(GU14/703839/2024) – Corecom Umbria, riunione del 30 gennaio 2025**

**Disservizi prolungati – Indennizzo automatico – Mancata prova del ripristino – Obbligo documentale – Onere probatorio dell'operatore – Continuità del servizio – Art. 3 delibera AGCOM 179/03/CSP – Fatturazione impropria – Pay TV – TimVision – Procedura GU5 – Rinuncia implicita al reclamo.**

In materia di servizi di telecomunicazione, l'interruzione prolungata dei servizi voce, dati e accessori (come la pay TV), in assenza di prova idonea del ripristino da parte dell'operatore, legittima il riconoscimento dell'indennizzo ai sensi dell'art. 6 del Regolamento AGCOM sugli indennizzi, nonché il rimborso delle somme fatturate durante il periodo di disservizio. L'operatore è tenuto a fornire prova concreta della regolare erogazione del servizio (tabulati, verbali tecnici) a fronte della contestazione da parte dell'utente.

Non è invece dovuto l'indennizzo per mancato riscontro al reclamo ove l'utente proponga formulario GU prima del decorso del termine contrattualmente previsto per la risposta, realizzando una rinuncia implicita alla gestione in via ordinaria.

### **Delibera n. 3/2025**

**(GU14/700943/2024) – Corecom Umbria, riunione del 30 gennaio 2025**

**Recesso anticipato – Offerta Easy Pay – Costi attivazione – Clausola vessatoria – Comunicazione non autorizzata – Rimborso addebiti – Reclamo improcedibile.**

Non costituisce addebito illegittimo quello riferito al costo di attivazione di un'offerta con modalità *Easy Pay*, addebitato in caso di recesso anticipato, ove il cliente abbia espressamente accettato la clausola contrattuale che lo prevede, ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c. Rientra nella legittima prassi contrattuale anche il recupero in un'unica soluzione dei ratei residui, se previsto e sottoscritto.

Non è dovuto l'indennizzo per mancato riscontro al reclamo se quest'ultimo proviene da soggetto terzo non munito di idonea procura e documentazione identificativa. In tal caso, la mancata risposta dell'operatore non integra violazione del contratto né dell'art. 7 del Regolamento.

#### **Delibera n. 57/2024**

**(GU14/697106/2024) – Corecom Umbria, riunione del 5 dicembre 2024**

#### **Comunicazioni elettroniche – inammissibilità – *ne bis in idem* – accordo conciliativo — irricevibilità memorie tardive**

È inammissibile, per violazione del principio del *ne bis in idem*, l'istanza volta alla definizione di una controversia già oggetto di accordo concluso in sede di conciliazione presso il Corecom, salvo che riguardi fatti nuovi non compresi nella procedura definita. Laddove l'utente non rispetti i termini regolamentari per il deposito delle memorie e non introduca contestazioni ulteriori rispetto a quelle già oggetto di conciliazione, la domanda è improcedibile.

#### **Delibera n. 58/2024**

**(GU14/691440/2024) – Corecom Umbria, riunione del 5 dicembre 2024**

#### **Recesso anticipato – clausole vessatorie – costi di cessazione – addebito rate residue – trasparenza tariffaria – rigetto istanza**

In tema di servizi di comunicazione elettronica, è legittimo l'addebito delle rate residue per apparati e dei costi di cessazione qualora il contratto, sottoscritto dall'utente e approvato ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c., ne preveda espressamente la corresponsione in caso di recesso anticipato.

#### **Delibera n. 48/2024**

**(GU14/685149/2024) – Corecom Umbria, riunione del 21 ottobre 2024**

#### **Variatione unilaterale – Clausola di modifica – Comunicazione su supporto durevole – Recesso senza penali – Canone mensile – Art. 98-septiesdecies Codice Comunicazioni Elettroniche – Indennizzo escluso.**

In materia di servizi di comunicazione elettronica, la variazione unilaterale del canone mensile è legittima ove il gestore abbia dato comunicazione chiara e comprensibile della modifica contrattuale, su supporto durevole, con preavviso minimo di trenta giorni e con indicazione del diritto di recesso senza penali, esercitabile entro sessanta giorni dalla comunicazione stessa, ai sensi dell'art. 98-septiesdecies, comma 5, d.lgs. 259/2003.

L'omesso esercizio del diritto di recesso nel termine indicato comporta accettazione implicita della modifica, escludendo ogni pretesa di rimborso o indennizzo.

#### **Delibera n. 49/2024**

**(GU14/685833/2024) – Corecom Umbria, riunione del 21 ottobre 2024**

#### **Comunicazioni elettroniche – sospensione per morosità – accordo di rateizzazione – preavviso – caducazione dell'accordo**

In materia di servizi di comunicazione elettronica, il mancato adempimento di un accordo di rateizzazione concluso tra utente e operatore comporta la caducazione automatica del beneficio di pagamento dilazionato, con la conseguente legittimità della sospensione del servizio per morosità, purché preceduta da congruo preavviso, ai sensi dell'art. 5 del Regolamento indennizzi e delle Condizioni generali di contratto.

La sospensione del servizio telefonico per morosità è legittima quando l'utente, inadempiente a un accordo conciliativo di pagamento, non provvede al saldo delle rate concordate e l'operatore dimostri di aver inviato comunicazioni di sollecito e formale preavviso, in conformità alla disciplina regolamentare. In tale ipotesi, non è dovuto alcun indennizzo.

#### **Delibera n. 41/2024**

**(GU14/661594/2024) – Corecom Umbria, riunione del 25 luglio 2024**

**Disservizio prolungato – Interruzione servizi voce e dati – Indennizzo automatico – Prova della segnalazione – Procedura GU5 – Decorrenza del *dies a quo***

In tema di servizi di comunicazione elettronica, l'utente ha diritto all'indennizzo ex art. 6 del Regolamento Agcom sugli indennizzi, in caso di protratta interruzione dei servizi voce e dati non contestata dall'operatore e non giustificata da prove di regolare erogazione. La decorrenza dell'indennizzo è ancorata alla prima evidenza documentale del disservizio, quando non vi sia prova dell'effettivo reclamo da parte dell'utente.

#### **Delibera n. 34/2024**

**(GU14/647343/2023) – Corecom Umbria, riunione del 17 maggio 2024**

**Fattura di chiusura – rate modem – costi disattivazione – delibera Agcom 487/18/CONS – verbale di accordo – irrilevanza accordi anteriori**

È legittimo l'addebito in fattura delle rate residue del modem e dei costi di disattivazione del servizio, ove previsti contrattualmente e contenuti entro i limiti fissati dall'art. 1, comma 6, della delibera Agcom n. 487/18/CONS. La contestazione della fattura di chiusura emessa successivamente a un verbale conciliativo non può ritenersi preclusa da quest'ultimo, ove la pretesa creditoria emerga solo successivamente all'accordo.

#### **Delibera n. 33/2024**

**(GU14/657611/2024) – Corecom Umbria, riunione del 17 maggio 2024**

**Attivazione servizio – irreperibilità utente – disinteresse alla prestazione – carenza istruttoria – risoluzione automatica**

È legittima la mancata attivazione del servizio da parte dell'operatore quando risulti documentalmente che il cliente, dopo molteplici contatti, non abbia collaborato con le attività tecniche né manifestato, tramite reclami o istanze formali, un interesse effettivo e perdurante all'erogazione del servizio. Ai sensi dell'art. 3.4 delle Condizioni generali Vodafone Business, la mancata realizzazione degli interventi propedeutici da parte del cliente comporta la risoluzione automatica del contratto senza responsabilità per l'operatore.

#### **Delibera n. 16/2025**

**(GU14/XXX/2024) – Corecom Umbria, riunione del 22 aprile 2025**

**Traffico extra soglia – blocco servizi non richiesto – disservizio non segnalato – onere della prova – generica contestazione – addebiti *post recesso***

In assenza di documentazione specifica e reclami tempestivi, non è configurabile un diritto dell'utente a ottenere storni o indennizzi per disservizi, traffico sconosciuto o addebiti post-recesso. L'utente ha l'onere di fornire elementi puntuali circa la natura e la durata delle anomalie lamentate, nonché di provare di averne dato formale segnalazione al gestore. La mera genericità delle doglianze e l'assenza di atti dimostrativi non consentono di superare la presunzione di legittimità delle fatture emesse in coerenza con l'offerta sottoscritta.

#### **Delibera n. 14/2025**

**(GU14/XXX/2024) – Corecom Umbria, riunione del 7 aprile 2025**

**Telefonia mobile – indennizzo – interruzioni brevi – onere della prova – copertura 4G/5G – malfunzionamento non provato**

Ai fini dell'accoglimento di una domanda di indennizzo per disservizio nei servizi mobili, è necessario che l'utente alleggi puntuali elementi probatori in ordine alla durata, frequenza e natura del malfunzionamento. L'asserita inadeguatezza della rete dovuta a una mancata compatibilità con il 5G non può essere imputata al gestore laddove l'offerta sottoscritta preveda esplicitamente il solo accesso alla rete 4G e l'utente non abbia esercitato l'opzione per il passaggio a tecnologie superiori. La fruizione continuativa del traffico nei tabulati esclude, in difetto di prova contraria, la ricorrenza del disservizio.

#### **Delibera n. 7/2024**

**(GU14/610186/2023) – Corecom Umbria, riunione del 15 marzo 2024**

**Onere della prova – inadempimento non contestato – continuità del servizio – disservizio dati e sms – reclamo documentato**

In caso di mancata erogazione di servizi di comunicazione elettronica, a fronte di specifico reclamo documentato, l'operatore che non fornisca prova liberatoria *ex art.* 1218 c.c. risponde dell'inadempimento, anche in assenza di una propria replica difensiva nel procedimento. In tale ipotesi è dovuto l'indennizzo automatico previsto dal Regolamento Agcom. Non può invece essere riconosciuto il rimborso delle somme pagate in assenza di documentazione dei pagamenti o della relativa causale.

#### **Delibera n. 8/2024**

**(GU14/601560/2023) – Corecom Umbria, riunione del 15 marzo 2024**

**Ritardo attivazione – art. 1218 c.c. – onere della prova – indennizzo automatico – obbligo contrattuale – servizio banda ultralarga**

In tema di obbligazioni contrattuali, ai sensi dell'art. 1218 c.c., incombe sull'operatore l'onere di dimostrare che l'inadempimento, quale il ritardo nell'attivazione del servizio, sia dovuto a causa a sé non imputabile. L'assenza di adeguata prova documentale comporta il riconoscimento dell'indennizzo previsto dagli artt. 4, comma 1, e 13, comma 2, del Regolamento Agcom sugli indennizzi, anche per il superamento del termine massimo contrattualmente previsto per l'attivazione dei servizi, comprensivo della maggiorazione per l'accesso in banda ultralarga.

#### **Delibera n. 9/2024**

**(GU14/611657/2023) – Corecom Umbria, riunione del 15 marzo 2024**

**Trasloco linea telefonica – responsabilità operatore – condizioni generali di contratto – art. 12 CGC – obblighi informativi – art. 1, c. 3 D.L. 7/2007**

Nel caso di richiesta di trasloco di un'utenza fissa, ove le condizioni generali di contratto prevedano espressamente l'assenza di garanzia circa la possibilità di effettuare il trasloco (art. 12.1 CGC) e fissino un termine massimo di 90 giorni per l'attivazione (art. 12.3.1 CGC), l'operatore adempie correttamente ai propri obblighi se comunica l'impossibilità tecnica entro tale termine. In tal caso, non può ravvisarsi alcuna responsabilità a suo carico. Parimenti, la cessazione del contratto richiesta dall'utente deve ritenersi validamente eseguita se avvenuta entro 30 giorni, ai sensi dell'art. 1, c. 3, D.L. n. 7/2007, escludendosi ogni ulteriore obbligo di indennizzo o rimborso.

#### **Delibera n. 10/2024**

**(GU14/618902/2023) – Corecom Umbria, riunione del 15 marzo 2024**

**Disservizio non segnalato – onere della prova – assenza reclamo – assenza contratto – art. 1218 c.c. – prova rapporto contrattuale.**

In tema di responsabilità per inadempimento contrattuale, l'utente che agisce in via amministrativa ha l'onere di provare l'esistenza del rapporto giuridico e di dimostrare di aver previamente segnalato il disservizio all'operatore, onde consentirgli di rimuoverlo. In mancanza di un reclamo documentato, non può essere accertata alcuna responsabilità dell'operatore, né risulta attivabile il meccanismo indennitario previsto dal Regolamento AGCOM. L'omessa produzione del contratto e l'assenza di elementi istruttori circostanziati impediscono l'accoglimento dell'istanza, gravando sull'utente la prova della fonte del diritto dedotto in giudizio (art. 1218 c.c., Agcom delibere n. 100/12/CIR, 113/12/CIR, 276/13/CONS, 161/16/CIR).

#### **Delibera n. 11/2024**

**(GU14/575126/2022) – Corecom Umbria, riunione del 15 marzo 2024**

**Interruzione servizio voce – indennizzo parziale – art. 6 Reg. indennizzi – silenzio-assenso dell'utente – concorso colposo – criteri temporali – delibera Agcom 276/13/CONS**

In caso di interruzione del servizio voce, il diritto all'indennizzo ai sensi dell'art. 6 del Regolamento sugli indennizzi sussiste solo per il periodo in cui il gestore sia posto in condizione di rilevare o fronteggiare la problematica. In difetto di segnalazioni successive alla chiusura tecnica del guasto, e in presenza di un comportamento inerte dell'utente per un lungo periodo, il disinteresse manifestato da quest'ultimo giustifica la limitazione temporale dell'indennizzo riconoscibile, secondo i criteri di proporzionalità, equità e concorso colposo stabiliti dalla delibera Agcom n. 276/13/CON

#### **Delibera n. 5/2024**

**(GU14/610162/2023) – Corecom Umbria, riunione del 15 marzo 2024**

**Addebito retroattivo – mancata fatturazione – blocco sistema – onere di diligenza – art. 14 Reg. indennizzi – prescrizione breve – esclusione settore TLC**

L'utente che, pur usufruendo del servizio, non segnali l'omessa fatturazione all'operatore per un periodo prolungato, non può legittimamente opporsi alla successiva emissione degli addebiti. L'inattività protratta e consapevole dell'utente integra un concorso colposo ai sensi della delibera Agcom n. 276/13/CONS, escludendo il diritto all'indennizzo (art. 14, comma 4, Reg. indennizzi). La prescrizione biennale prevista per i settori energia, gas e idrico non è applicabile alle comunicazioni elettroniche.

#### **Delibera n. 01/2024**

**(GU14/597393/2023) – Corecom Umbria, riunione del 18 gennaio 2024**

**Attivazione non richiesta – SIM silente – onere della prova – rimborso parziale – reclamo non riscontrato – art. 12 Regolamento indennizzi – art. 14 Reg. indennizzi – traffico non documentato – disconoscimento contratto**

In assenza di documentazione probante l'effettivo utilizzo dei servizi oggetto di contestazione spetta all'utente il rimborso degli addebiti riferiti agli ultimi sei mesi, anche in presenza di contratto formalmente sottoscritto ma contestato. Non è dovuto l'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti se la contestazione è tardiva e priva dei requisiti di tempestività previsti dall'art. 14, comma 4 del medesimo Regolamento.

**Determina n. 4/2024**

**(GU14/656417/2024) – Corecom Umbria, riunione del 17 gennaio 2024**

**Disattivazione utenza, credito residuo, indennizzo, SIM per allarme, periodo di latenza**

In caso di cessazione non richiesta di una utenza mobile, l'operatore è tenuto a corrispondere all'utente l'indennizzo per perdita della numerazione, ai sensi dell'art. 10 del Regolamento indennizzi, qualora non provi l'avvenuto adempimento o il legittimo motivo della disattivazione, a nulla rilevando l'uso non abituale della SIM da parte dell'utente.

Decorso il periodo di latenza di 90 giorni previsto dall'art. 8, comma 10, della delibera Agcom n. 8/15/CIR, l'operatore non è tenuto alla riattivazione della numerazione cessata, residuando solo l'obbligo di restituzione del credito acquistato e non utilizzato, ex art. 1, commi 1 e 3, della legge n. 40/2007.