

DELIBERA N. 16/2025/DEF

**XXXXXXXX XXXXXXXX/VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE -
TELETU)
(GU14/737048/2025)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 24/07/2025;

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 l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Corecom Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del Corecom Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXXXXX XXXXXXXX del 27/02/2025 acquisita con protocollo n. 0050966 del 27/02/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con istanza del 27 febbraio 2025, la signora XXXXX XXXXX (d'ora in avanti, anche solo Istante od Utente) ha contestato a Vodafone Italia spa/Ho.mobile-Teletu (d'ora in poi, anche solo Vodafone od Operatore), i fatti di seguito rappresentati.

Titolare di un contratto Vodafone relativo all'utenza n. XXXXXXXX, per i servizi voce e dati, il 30 giugno 2023, subiva l'interruzione degli stessi che non venivano più ripristinati nonostante le numerose segnalazioni.

A causa del protrarsi del disservizio, a settembre 2023, richiedeva il passaggio ad altro operatore.

La linea veniva riattivata da TIM in data 19 settembre 2023.

Vodafone, successivamente alla migrazione, sollecitava il saldo di fatture relative al periodo di totale disservizio, che venivano contestate con numerosi reclami.

Alla luce dei fatti descritti, l'Istante ha richiesto:

storno integrale delle fatture relative al periodo di disservizio (da giugno a settembre 2023), con il ritiro della pratica di recupero del credito, in esenzione costi;

indennizzo di € 1134 per interruzione dei servizi voce e dati fibra, dal 30 giugno al 19 settembre 2023;

indennizzo di € 300,00 per il mancato riscontro al reclamo;

penale ai sensi dell'art. 1, comma 292, L. 27.12.2019 n. 160.

Con replica alla memoria avversaria, depositata in data 29 aprile 2025, l'Istante ha controdedotto che:

in opposizione a quanto falsamente asserito da Vodafone in merito alle mancate segnalazioni e/o ticket, il disservizio è stato oggetto di segnalazione n. XXXXXXXXXXXXX, datata 30/06/2023, successivamente più volte reiterata;

Vodafone, a sostegno della correttezza del proprio operato, non ha allegato alcun elemento probatorio atto ad esonerarlo dalle proprie responsabilità in merito alla mancata riattivazione dei servizi relativi all'utenza n. XXXXXXXX;

l'Operatore non ha dimostrato la regolare erogazione dei servizi nel periodo circoscritto dall'Istante, sì che, in ossequio al costante orientamento di AGCOM, è tenuto a stornare tutti gli importi fatturati in relazione ad esso, non avendone dimostrato la legittimità.

L'istante ha concluso la replica, ribadendo le domande proposte e confidando nell'accoglimento integrale delle stesse, in quanto fondate in linea di fatto e di diritto, oltre che supportate da elementi probatori, e richiedendo altresì il rimborso delle spese di procedura, stante la mancanza di spirito conciliativo e di correttezza contrattuale dell'Operatore.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria depositata l'8 aprile 2025, quindi, nei termini previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall' allegato B alla delibera n. 194/23/CONS), Vodafone ha puntualizzato che:

è stato compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata, mantenendo la linea attiva e correttamente funzionante sui propri sistemi. Su questi ultimi, invero, non sono presenti segnalazioni o ticket tecnici aventi ad oggetto eventuali disservizi o malfunzionamenti, né la controparte ha prodotto prove a sostegno delle date effettive di inizio e fine dell'asserito periodo di disservizio subito;

in applicazione del costante orientamento di Agcom e del Corecom Campania in materia di onere della prova, la domanda dell'Istante dovrebbe essere rigettata nel merito. L'Istante non ha, invero, adempiuto l'onere probatorio di spettanza, posto che non ha addotto prove idonee a fondamento dei fatti e dei motivi sottesi alle proprie richieste;

poiché sono assenti reclami scritti, gli indennizzi, in base all'art. 14, comma 4, della Delibera 347/18/CONS, non sono dovuti;

l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente, a suo carico, un insoluto di € 341,92.

Vodafone ha concluso la propria memoria chiedendo, in via principale, il rigetto integrale delle domande ex adverso avanzate, in quanto infondate, in linea di fatto e di diritto; in via subordinata, nell'ipotesi di accertamento di responsabilità a proprio carico, con conseguente condanna al pagamento di eventuale indennizzo, la detrazione di € 341,92 (insoluto) dalla somma deliberata.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall'all. B alla delibera n. 194/23/CONS).

Nel merito, per le ragioni e nei limiti di seguito esplicitati, si ritiene di poter accogliere l'istanza soltanto in parte.

L'Istante ha lamentato l'interruzione, dal 30 giugno 2023, dei servizi voce e dati, relativi all'utenza fissa n. XXXXXXXX, che, malgrado le innumerevoli segnalazioni rivolte all'Operatore, venivano riattivati soltanto in data 19 settembre 2023 grazie al passaggio dell'utenza ad altro operatore (TIM).

Vodafone ha negato di avere mai ricevuto, sui propri sistemi, segnalazioni o tickets nel senso indicato dalla controparte, sostenendo di avere compiuto quanto di spettanza per mantenere la linea attiva e funzionante.

Si rileva che, sotto il profilo probatorio, entrambe le parti non hanno adempiuto i rispettivi oneri, in modo puntuale ed esaustivo.

Ad ogni modo, l'istruttoria verrà condotta sulla base di quanto pare possibile evincere dalla laconica documentazione dalle parti versata in atti.

Contrariamente a quanto asserito da Vodafone, dall'elenco dei contatti registrati sui propri sistemi, fornito, su richiesta, all'Utente, si evince che quest'ultimo, dal 30 giugno 2023 al 17 marzo 2024, ha reiteratamente richiesto assistenza per problemi di connessione e di linea, relativi, all'utenza fissa di cui si controverte.

Inoltre, con la raccomandata A.R. del 23 febbraio 2024, egli ha contestato a Vodafone la debenza degli importi di cui alle fatture emesse, a causa del "mancato funzionamento di Internet per 3 mesi e più, parte di giugno, luglio, agosto e settembre 2023" e per il fatto che "Per qualche tempo non ha funzionato neppure il telefono".

A fronte dell'allegato inadempimento, l'Operatore non solo non ha prodotto documentazione atta a dimostrare di essersi adoperato per risolvere il disservizio ma non ha dimostrato – ad esempio attraverso i dati di traffico – la continuità nell'erogazione dei servizi - com'era in suo dovere, in virtù dei principi in materia di onus probandi; anzi, le fatture allegate da Vodafone (12 agosto 2023 n. XXXXXXXX; 13 ottobre 2023 n. XXXXXXXX e 29 novembre 2023 n. XXXXXXXX), in cui non si registrano eventi di traffico dati e solo sporadici eventi di traffico voce (peraltro assai limitati nel tempo), rappresentano un situazione compatibile con il disservizio lamentato dall'utente.

È quindi possibile affermare che Vodafone è venuta meno all'obbligo di cui all'art. 3 della Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni di cui all'allegato A alla Delibera n. 179/03/CSP, di fornire i servizi con regolarità e continuità.

Malgrado il disservizio e la conseguente migrazione a TIM dell'utenza, l'Operatore, con l'emissione delle fatture menzionate, ha comunque preteso il pagamento dei costi afferenti alla stessa.

Occorre, al riguardo, fare alcune precisazioni.

L'Istante ha affermato di essere stato costretto, per il persistere del disservizio, a migrare l'utenza presso TIM. Egli, tuttavia, non ha prodotto documentazione dalla quale possa – quanto meno – evincersi la data in cui ha richiesto la portabilità della linea, che è elemento rilevante per determinare la decorrenza del termine (30 gg) utile di lavorazione del recesso, da parte di Vodafone e, quindi, di cessazione del contratto.

Ad ogni modo, si ritiene di poter a questi fini assumere la data (19 settembre 2023) di attivazione dell'utenza fissa presso TIM, quale emerge dalla corrispondenza intercorsa col nuovo operatore e dalla fattura da quest'ultimo emessa (22.10.2023 n. XXXXXX), con la conseguenza che il contratto con Vodafone deve considerarsi cessato il 20 ottobre 2023 e con esso anche ogni correlativa pretesa economica dell'Operatore oltre il termine indicato.

Ciò precisato, si osserva che le fatture di cui si controverte sono state sì in parte emesse – come affermato dall'Istante – dopo la migrazione dell'utenza a TIM, ma coprendo un lasso temporale che non va oltre il 18 settembre 2023 ovvero sia un termine di gran lunga antecedente quello (20 ottobre 2023) di cessazione del contratto: dal 9 giugno all'8 agosto 2023, la n. XXXXXX del 12 agosto 2023; dal 9 agosto all'8 ottobre 2023, la n. XXXXXX del 13 ottobre 2023.

Alla stregua delle risultanze istruttorie, si ritiene, innanzitutto, che Vodafone debba procedere allo storno (parziale) delle fatture menzionate, limitatamente ai costi afferenti all'utenza fissa, oggetto dell'istanza.

Più precisamente, per la fattura 12 agosto 2023 n. XXXXXXXX, l'importo da stornare è di € 89,78; per la fattura 13 ottobre 2023 n. XXXXXXXX, l'importo è pari ad € 58,19. Per quanto riguarda la fattura 19.12.2023 n. XXXXXXXX, lo storno dovrà, invece, essere integrale (€ 75,64), posto che la laconica documentazione versata in atti non consente di verificare la correttezza dei costi richiesti, i quali, in primo luogo, paiono essere una duplicazione di quelli contabilizzati con la bolletta precedente (13 ottobre 2023 n. XXXXXXXX), a titolo di "Corrispettivo per recesso/disattivazioni"; in secondo luogo, si riferiscono ad un lasso temporale per la più parte successivo alla cessazione del contratto (dal 9 ottobre al 23 novembre 2023).

Si ritiene poi, alla stregua di quanto emerso, di poter riconoscere all'Istante, dal 30 giugno, data della prima segnalazione, al 19 settembre 2023, data di migrazione dell'utenza a TIM, l'importo di € 486,00 (€ 6,00 x 81 gg) a titolo di indennizzo per interruzione del servizio dati, nonché l'importo di € 243,00 (€ 3,00 x 81), a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio voce, trattandosi, in realtà, in quest'ultimo caso, di irregolare/discontinua erogazione dello stesso.

Non si ritiene invece di accogliere la richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclamo. Premesso che l'Istante, come reclamo all'Operatore, ha prodotto, per esteso, soltanto quello inviato con raccomandata A/R del 23 febbraio 2024, ovvero sia in data ampiamente successiva alla cessazione del contratto, si rammenta che, in conformità al costante indirizzo di AGCOM sul punto, il disagio per il mancato riscontro alle segnalazioni riguardanti il disservizio può ritenersi già compensato dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo (cfr. delibera AGCOM 36/17/CIR).

Con riferimento alla richiesta di applicazione della penale di cui all'art. 1, comma 292, L. n. 160/2019, in base al disposto della norma in esso contenuta, si ritiene di dovere riconoscere all'istante l'importo di € 100,00, a titolo di penale per fatturazione illegittima.

Non si ravvisano i presupposti per ritenere meritevole di accoglimento la domanda di rimborso spese.

DELIBERA

1. Per le motivazioni di cui in premessa, si accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla sig.ra XXXXXXXX nei confronti di Vodafone Italia S.p.a.

2. La società Vodafone Italia S.p.a. è tenuta:

1) a stornare, parzialmente, le fatture 12 agosto 2023 n. XXXXXXXX (storno dell'importo di € 89,78) e 13 ottobre 2023 n. XXXXXXXX (storno dell'importo di € 58,19) e, integralmente, la fattura 19.12.2023 n. XXXXXXXX (di € 75,64), per un totale di € 223,61;



- 2) a corrispondere all'Istante gli importi di € 486,00 (quattrocentottantasei/00) e di € 243,00 (duecentoquarantatrè/00), a titolo di indennizzo, rispettivamente, per interruzione del servizio dati e di malfunzionamento del servizio voce;
- 3) a corrispondere alla parte istante, l'importo di € 100,00, a titolo di penale per fatturazione illegittima ai sensi dell'art. 1, comma 292, L. n. 160/2019.

L'Operatore è tenuto ad ottemperare al presente provvedimento entro 60 gg dalla data di notifica dello stesso.

3. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del d.lgs. 8 novembre 2021, n. 207.

4. 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.

Milano, 24 luglio 2025

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Cesare Maria Gariboldi