

**DELIBERA N. 17/2025/DEF**

**XXXXXX XXXXXX/VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)  
(GU14/736111/2025)**

**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 24/02/2025 acquisita con protocollo n. 0046995 del 24/02/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## 1. La posizione dell'istante

Con istanza del 24 febbraio 2025, la signora XXXXX XXXXX (d'ora in poi anche solo Istante od Utente) ha contestato a Vodafone spa/Ho.mobile-Teletu (d'ora in poi, anche solo Vodafone od Operatore) i fatti di seguito riportati.

Titolare di un contratto Vodafone “Vodafone casa wireless”, attivato il 9 aprile 2024 e relativo all'utenza fissa n. XXXXXX e a due utenze mobili, constatava che, fin dall'installazione, la linea fissa non funzionava.

Nonostante le numerose segnalazioni e l'intervento del tecnico, i servizi non venivano concretamente attivati; pertanto, il 13 giugno 2024, si vedeva costretta a richiedere la disdetta del contratto per giusta causa.

Vodafone, nonostante la mancata attivazione, emetteva e sollecitava il pagamento delle fatture che venivano contestate con reclamo scritto, rimasto inevaso.

Alla luce delle circostanze di fatto descritte, l'Istante ha richiesto:

la cessazione del contratto, mai concretamente attivato, con contestuale blocco del ciclo di fatturazione;

lo storno integrale dell'insoluto attuale e delle fatture di prossima emissione fino alla chiusura del ciclo contabile di fatturazione, con contestuale ritiro della pratica di recupero del credito in totale esenzione costi;

l'indennizzo per la mancata attivazione/interruzione di servizi relativi all'utenza n. XXXXXXX, dal 9 aprile 2024 al 13 giugno 2024;

l'indennizzo per mancata risposta al reclamo;

l'applicazione della penale ex art. 1, comma 292, L. 27.12.2019 n. 160;

informazioni in merito alla restituzione degli apparati.

Con replica alla memoria avversaria, depositata in data 15 aprile 2025, l'Istante ha sottolineato che:

non sono sufficienti per l'operatore le “date di chiusura della segnalazione” per dimostrare di avere risolto il disservizio, in quanto all'utente non viene data né comunicazione della predetta chiusura, né la possibilità di contestarla. In realtà, l'operatore, ricevuta una segnalazione, dovrebbe verificare il corretto funzionamento dei servizi e dimostrare, con le prove di traffico, la correttezza dell'intervento tecnico all'uopo effettuato. Vodafone, non adempiendo gli oneri probatori di spettanza, non ha, al riguardo, provato/allegato alcunché;

gli importi addebitati per l'utenza n. XXXXXX non sono dovuti, in quanto – come da orientamento costante di Agcom – in assenza di controprestazione e/o servizio erogato, tali somme non devono essere corrisposte ed andranno rimborsate e/o integralmente stornate;

nessun riscontro è stato dato al reclamo del 13 giugno 2024.

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 il 28 marzo 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:

sui sistemi non si riscontrano né reclami ricevuti e tickets tecnici gestiti per eventuali malfunzionamenti della linea dati e voce né definizioni di linea non esercibile o non funzionante. Sono presenti unicamente due segnalazioni per connessione assente, gestite e risolte in linea, ma nulla da cui poter rilevare una mancata attivazione. È stato quindi compiuto quanto di spettanza per mantenere la linea attiva e funzionante;

l'Istante non ha correttamente adempiuto il proprio onere probatorio, in quanto non ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore. 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;

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 euro 365,96.

L'Operatore 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 € 365,96 (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 la mancata attivazione dei servizi afferenti all'utenza fissa n. XXXXXXXX, più volte segnalata a Vodafone, ma inutilmente, fino a disporsi per il recesso dal relativo contratto, nonché l'emissione di fatture successivamente alla cessazione del rapporto contrattuale.

Dal canto suo, l'Operatore ha negato di non aver mai attivato i predetti servizi e di avere ricevuto sui propri sistemi segnalazioni e/o tickets nel senso indicato dall'Istante,

sostenendo che, sugli stessi, sono state registrate soltanto 2 segnalazioni per connessione assente, gestite e risolte in linea, ed allegando, a riprova, uno screenshot.

Si rammenta che, in virtù dei principi che presidono alla disciplina in materia di onere della prova, qualora l'utente lamenti il mancato od inesatto adempimento della prestazione, sull'operatore incombe l'onere di provare di averla correttamente adempiuta o di essere stato a ciò impossibilitato per causa ad esso non imputabile.

Giova, altresì, rammentare che, in base al costante orientamento di AGCOM (si rinvia ex multis alla delibera n. 38/22/CIR), in caso di contestazione delle fatture, l'operatore deve fornire la prova della debenza degli importi fatturati, altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso.

Nel caso di specie, si rileva che l'Istante, a sostegno delle proprie ragioni, pur non producendo documentazione dalla quale possano – quanto meno – evincersi le segnalazioni, i tickets ed i reclami – a suo dire molteplici – inoltrati a Vodafone per sollecitare l'attivazione dei servizi relativi all'utenza fissa di cui si controverte, e neppure gli atti relativi all'intervento tecnico che sarebbe stato disposto dall'Operatore al fine di risolvere il disservizio, ha comunque allegato la pec del 13 giugno 2024, con cui ha chiesto di recedere dal contratto per l'impossibilità di usufruire della connessione ad internet.

Per converso, l'Operatore, pur ammettendo di avere ricevuto lamentele circa l'assenza della predetta connessione, non ha allegato documentazione atta a dimostrare di avere risolto in concreto il problema né, tanto meno, di aver attivato il servizio, tali non potendosi considerare né lo screenshot all'uopo prodotto, posto che, per giurisprudenza costante, amministrativa e di AGCOM, esso non ha alcuna rilevanza probatoria, né l'elenco delle fatture emesse da Vodafone, che non reca alcuna menzione di eventuali consumi effettuati dall'Utente.

In sostanza, a fronte dell'asserito inadempimento della controparte e della pretesa economica dalla stessa avanzata, Vodafone ha omesso di dimostrare di avere attivato la connessione internet, relativa all'utenza di cui si controverte, o di non avervi provveduto per causa ad essa non imputabile, nonché la regolare erogazione dei servizi di competenza nei periodi cui si riferiscono le fatture.

Alla stregua delle circostanze evidenziate, si ritiene, innanzitutto, che il contratto debba considerarsi cessato con decorrenza 14 luglio 2024, dedotti i 30 giorni prescritti ex lege, per la lavorazione del recesso da parte dell'Operatore.

Si ritiene poi che Vodafone debba procedere allo storno delle fatture emesse. Più precisamente, dovranno essere stornate le fatture menzionate nell'elenco allegato (4.6.2024 n. XXXXXXXX; 3.8.2024 n. XXXXXXXX; 3.10.2024 n. XXXXXXXX), per un totale di asserito insoluto di € 423,28, di cui € 54,89 ed € 2,43, rispettivamente, a titolo di spese ed interessi, nonché eventuali fatture successive, fino alla chiusura del ciclo contabile di fatturazione, con contestuale ritiro della pratica di recupero del credito in totale esenzione costi.

Pare altresì possibile accogliere la domanda di corresponsione di indennizzo per mancata attivazione del servizio, previsto dall'art. 4, comma 1, del c.d. Regolamento indennizzi (all. A. alla Delibera n. 73/11/CONS) nella misura di € 7,50 per ogni giorno

di ritardo. In base alla “Carta del Cliente dei Servizi mobili e fissi di Vodafone Italia S.p.A. – Anno 2024”, il tempo massimo per l’attivazione del servizio fisso è determinato in 60 gg. L’Istante ha affermato – senza essere in ciò contestato dall’Operatore – che il contratto relativo all’utenza di cui si controverte è stato concluso il 9 aprile del 2024. Il servizio sarebbe pertanto dovuto essere attivato entro l’8 giugno 2024. Tenuto conto che il recesso dal vincolo contrattuale è stato esercitato in data 13 giugno 2024, l’indennizzo è dovuto per 4 gg (dal 9 al 13 giugno), per un totale di € 30,00 (7,50 x 4).

Non pare invece possibile accogliere la domanda di indennizzo per mancato riscontro a reclamo, posto che nessun atto che possa definirsi tale risulta acquisito al fascicolo. Né può considerarsi reclamo la pec del 13 giugno 2024, con cui l’Utente, dopo avere riferito del disservizio, ha chiesto di recedere dal contratto.

Si ritiene, invece, di accogliere la domanda di applicazione della penale ex art. 1, comma 292, L. n. 160/2019.

L’Operatore, invero, ha fatto valere la sua pretesa al pagamento degli importi fatturati non solo senza avere provato – com’era in suo dovere – la regolare e continua erogazione del servizio, ma anche con riferimento a costi contabilizzati dopo il termine (13 luglio 2024) di cessazione del contratto per effetto dell’esercizio del diritto di recesso, da parte dell’Utente.

Alla stregua delle circostanze evidenziate, si dispone per l’applicazione a Vodafone della penale di cui alla norma richiamata, che, per il chiaro disposto della stessa, non può essere inferiore ad € 100,00, mentre non si evincono ragioni che possano giustificare il rimborso delle spese di procedura, richiesto dall’Istante.

Con riferimento, infine, alla domanda di informazioni riguardo alla restituzione degli apparati, questo Corecom, esulando la stessa dal proprio ambito di competenza istituzionale, non può che invitare le parti a prendere accordi in merito.

## **DELIBERA**

**1.** Per le motivazioni di cui in premessa, si accoglie parzialmente l’istanza presentata dalla sig.ra XXXXXX nei confronti di Vodafone Italia s.p.a.

La società Vodafone Italia s.p.a. è tenuta a:

- 1) stornare le fatture 4.6.2024 n. XXXXXXXX; 3.8.2024 n. XXXXXXXX; 3.10.2024 n. XXXXXXXX, per un totale di asserito insoluto di € 423,28, nonché eventuali fatture successive, fino alla chiusura dell’intero ciclo contabile di fatturazione, con contestuale ritiro della pratica di recupero del credito a proprie cura e spese;
- 2) erogare all’Istante l’importo di € 30,00 (trenta/00), a titolo di indennizzo per mancata attivazione del servizio, oltre agli interessi legali maturati dalla data di presentazione dell’istanza sino al saldo effettivo;



3) corrispondere in favore dell'Istante l'importo di € 100,00 (cento/00) a titolo di penale per illegittima fatturazione.

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

2. 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.

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.

Milano, 24 luglio 2025

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Cesare Maria Gariboldi