

**DELIBERA N. 23/2025/DEF**

**XXX XXX/VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)  
(GU14/756735/2025)**

**Il Corecom Lombardia**

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 13/11/2025;

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 XXXX XXXX del 04/06/2025 acquisita con protocollo n. 0138080 del 04/06/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

Con istanza del 4 giugno 2025, la sig.ra XXX XXX (d'ora in poi, anche soltanto Istante od Utente) ha lamentato i fatti di seguito rappresentati.

In data 23 gennaio 2025, constatava l'interruzione della propria linea (voce e dati) n. XXXXXXXXXX, che segnalava tempestivamente all'operatore. Nonostante le segnalazioni, il problema non rientrava; pertanto, il 18 febbraio 2025, depositava il GU5 ed il 3 marzo 2025 veniva emesso il provvedimento temporaneo. La linea veniva riattivata soltanto il 2 aprile 2025.

Sulla base di quanto lamentato, l'Istante ha richiesto: l'indennizzo per interruzione della linea voce e dati fibra, dal 23 gennaio 2025 al 2 aprile 2025, per l'importo di € 966,00; lo storno ed il rimborso dei canoni addebitati durante l'interruzione; la penale di cui all'art. 1, comma 292, della L. 27 dicembre 2019 n. 160.

Con relazione depositata il 23 luglio 2025, l'Istante ha replicato alla memoria di controparte, puntualizzando che: non sono sufficienti, per l'operatore, al fine dimostrare di avere risolto il disservizio, le "date di chiusura della segnalazione", archiviate, tra l'altro, in modo unilaterale e senza che ne venga data comunicazione all'utente. Una volta ricevuta la segnalazione, l'operatore ha l'onere di verificare il corretto funzionamento dei servizi, conservare e produrre il rapporto dell'intervento tecnico effettuato, debitamente firmato, nonché dimostrare, con le prove di traffico, il corretto espletamento dell'intervento medesimo. Inoltre, qualora sussistano problematiche tecniche non causate dall'operatore, quest'ultimo non può limitarsi ad un mero richiamo formale a motivi tecnici, ma deve provare di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, in modo da porlo nelle condizioni di comprendere quanto accaduto e di scegliere, se del caso, di recedere dal contratto. Vodafone non ha documentalmente dimostrato di aver adempiuto i rammentati oneri probatori né può addurre, a propria discolpa, quale causa di forza maggiore, il fatto che il disservizio sia dipeso dal fornitore della rete; come da orientamento costante dell'Agcom (si veda, ad esempio, la delibera n. 38/22), gli importi addebitati dal 23 gennaio 2025 al 2 aprile 2025 non sono dovuti, stante l'assenza di controprestazione e/o servizio erogato.

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

Con memoria depositata l'8 luglio 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), di seguito anche solo Regolamento di procedura, Vodafone Italia spa/Ho.Mobile-Teletu (d'ora in poi, anche solo Vodafone od Operatore) ha controdedotto alle argomentazioni della controparte, specificando che: sui sistemi è presente il ticket tecnico del 28 gennaio 2025, chiuso positivamente il 24 febbraio 2025; successivamente, stante l'assenza della portante, causata dal danneggiamento del cavo ottico, si è reso necessario l'intervento di Open Fiber che ha dovuto riprogettare l'intero circuito. Eventuali ritardi successivi al 24 febbraio 2025, non sono pertanto direttamente imputabili a Vodafone; l'Utente non ha

allegato alcuna prova utile a supporto di quanto lamentato e richiesto. In particolare, non ha adempiuto - quanto meno - l'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, i fatti ed i motivi alla base delle domande, allegando la relativa documentazione, con la conseguenza che esse, in ossequio al costante orientamento di AGCOM sul punto (cfr, ex multis, le delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR), dovrebbero essere rigettate nel merito; sotto il profilo amministrativo e contabile, l'utente è attualmente attivo e non presenta alcun insoluto; si precisa, per mero tuziorismo difensivo, che sono state già emesse le note di credito XXXXXXXX e XXXXXXXX a storno parziale della fattura XXXXXXXX del 7.2.2025.

Vodafone ha concluso la propria memoria, chiedendo il rigetto integrale delle domande ex adverso, in quanto infondate in linea di fatto e di diritto.

### **3. Motivazione della decisione**

In via preliminare, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità, previsti dal Regolamento di procedura.

Nel merito, si ritiene di poterne disporre l'accoglimento soltanto in parte, nei limiti e per le ragioni di seguito esplicitati. Nella fattispecie in esame, l'Istante ha lamentato di avere più volte, ma inutilmente, segnalato a Vodafone l'interruzione della linea voce e dati, a decorrere dal 23 gennaio 2025, e che, esperito il procedimento d'urgenza (GU5/734845/2025), la stessa è stata riattivata soltanto il 2 aprile 2025.

L'Operatore, nel confermare il disservizio, ha asserito, a propria discolpa, di avere aperto in merito, il 28 gennaio, una segnalazione, chiusa positivamente il 24 febbraio 2025 e che, per il periodo successivo, nessuna responsabilità può essergli imputata, posto che, per ristabilire la funzionalità dei servizi, si è reso necessario l'intervento risolutivo (riparazione del cavo ottico per ripristinare la portante) di competenza non propria, bensì di Open Fiber.

Dalla documentazione versata in atti, si evince quanto di seguito esposto. L'Istante ha prodotto un atto che riporta le diverse segnalazioni (datate 27, 28 gennaio 2025 e 7 febbraio 2025) effettuate tramite un rivenditore Vodafone, ma non documentazione dalla quale poter – quanto meno – desumere la data di ricezione delle stesse da parte dell'Operatore. Quest'ultimo, a sua volta, ha aperto la segnalazione in data 28 gennaio 2025 e, con successivi messaggi di testo, ha comunicato all'Utente, dapprima, le proprie scuse per l'attesa nel ripristino della linea ed assicurato di aggiornarla “sullo stato di avanzamento della gestione” (SMS del 2 febbraio 2025), e poi, che “un tecnico” avrebbe eseguito un intervento sulla sua linea (SMS del 13 febbraio 2025).

Il 18 febbraio 2025, persistendo il guasto senza più nulla sapere al riguardo, l'Utente ha attivato il procedimento d'urgenza. In sede di GU5, Vodafone, dopo avere in un primo momento affermato (annotazione depositata nel fascicolo il 20 febbraio 2025) che i propri sistemi davano conferma del regolare funzionamento dei servizi, a fronte di contestazione sul punto da parte dell'Istante, ha poi riferito (annotazione del 25 febbraio) che: a seguito dell'apertura del ticket tecnico XXXXXXXX (28 gennaio 2025), era stata accertata l'assenza della portante a causa del danneggiamento del cavo ottico; era stato interessato, per i lavori di competenza, Enel Open Fiber; dopo diversi solleciti verso quest'ultimo, il

20 febbraio 2025, era emerso un errato espletamento e, pertanto, il circuito doveva essere riprogettato.

Svolte le premesse che precedono in punto di fatto, si rammenta che, in base agli artt. 3 e 4 della Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni (all'all. A alla Del. 179/03/CSP), gli operatori sono tenuti a garantire i servizi in modo continuativo e senza interruzioni, nonché ad assicurare una informazione completa e corretta agli utenti circa le condizioni tecniche sottese alla prestazione dei servizi stessi. Nell'ipotesi in cui si verificano interruzioni dovute ad interventi di manutenzione e riparazione, la normativa richiamata prescrive altresì che essi debbano informare in anticipo e con mezzi adeguati gli utenti degli interventi programmati di manutenzione, che comportino interruzioni complete del servizio, con specifica indicazione della durata presumibile dell'interruzione.

L'art. 6 del c.d. Regolamento sugli Indennizzi (all. A alla del. 73/11/CONS e ss. mm. e ii.) prevede poi che, qualora la completa interruzione o la discontinua erogazione dei servizi sia imputabile all'operatore, quest'ultimo debba indennizzare l'utente, secondo i criteri dallo stesso disciplinati. Al riguardo, rileva altresì rammentare quanto disposto dall'Autorità in materia di interruzione dei servizi ovvero che: "Allorquando gli operatori di telefonia diversi dall'incumbent stipulino con quest'ultimo contratti aventi a oggetto la materiale locazione delle linee per la fornitura del servizio di telefonia a banda larga e vocale ad accesso disaggregato (ULL) o in WLR alle reti e sottoreti metalliche, il primo rimane esclusivo proprietario delle linee e, per l'effetto, ne cura la gestione e la conseguente manutenzione dei guasti. Pertanto, l'operatore OLO non è nelle condizioni di intervenire sull'utenza, e nei suoi confronti alcuna richiesta di liquidazione di indennizzi per i disservizi subiti può trovare accoglimento in caso di guasto sulla rete, fermi restando gli oneri informativi su quest'ultimo gravanti (Del. 100/18/DTC)" e, successivamente, che: "Da un punto di vista regolamentare l'operatore di rete è tenuto a garantire lo sviluppo e la manutenzione della rete di accesso fissa, nonché la gestione dei processi di provisioning e assurance per i servizi di accesso wholesale forniti agli operatori dei servizi retail. Pertanto, l'operatore di accesso non è titolare di alcun rapporto contrattuale con l'utente finale e, conseguentemente, quest'ultimo non è legittimato a vantare alcuna pretesa indennitaria nei confronti del primo in caso di disservizio (Cfr., in tema, Cassazione civile, sez. III, n. 18470/15). Diversamente ritenendo, inoltre, l'operatore wholesale sarebbe condannato a un ristoro di tipo risarcitorio che esula dalle competenze dell'Autorità. Per l'effetto, la richiesta di estromissione dell'operatore di rete dal procedimento risulta accoglibile. Tuttavia, ai sensi dell'art. 4, Allegato A alla delibera n. 179/03/CSP, gli utenti hanno diritto a un'informazione completa e tempestiva circa le condizioni tecniche sottese alla prestazione dei servizi. Quando l'operatore OLO non ottemperi all'informativa al cliente in ordine agli ostacoli tecnici relativi al guasto sulla rete, con ciò impedendogli di avere contezza dei motivi sottesi alla interruzione dei servizi e interferendo con la sua possibilità di esercitare, in tempi rapidi, la sua facoltà di disdetta o passaggio verso altro operatore, sorge l'obbligo di corresponsione degli indennizzi" (Del. 208/20/CIR e 209/20/CIR).

L'istruttoria condotta nel caso in esame ha evidenziato che Vodafone non ha dimostrato, con adeguati elementi di prova, per il periodo antecedente il 24 febbraio 2025,

di avere risolto il guasto - come asserito, in special modo, nella propria memoria - e che soltanto nell'ambito del procedimento d'urgenza, ha iniziato a svolgere un'azione informativa nei confronti dell'Utente, peraltro obiettivamente insoddisfacente, avendo soltanto accennato alla causa del guasto, alla tipologia di intervento riparatorio ed al soggetto competente ad eseguirlo.

Riguardo, poi, alla tempistica di esecuzione dei lavori, è emerso che Vodafone, se, da un lato, con annotazione depositata al fascicolo del GU5, il 5 marzo 2025, ha comunicato che Open Fiber, a ciò sollecitato, non era stato in grado di specificarla, dall'altro, non ha dato prova di essersi adoperata, in data successiva alla chiusura del procedimento (5 marzo 2025), per acquisire, dall'operatore di rete, informazioni al riguardo e darne debita e tempestiva comunicazione all'Utente.

Per quanto sinora esposto, si ritiene che la condotta di Vodafone integri un inadempimento ai sensi dell'art. 6, commi 1, del c.d. Regolamento indennizzi ((all. A alla del. 73/11/CONS e ss. mm. e ii.), che determina l'insorgere, in capo all'Istante, del diritto all'indennizzo per l'interruzione del servizio per motivi tecnici imputabili all'operatore, dal 28 gennaio (data certa di presentazione del reclamo da parte dell'Utente) al 2 aprile 2025 (ultimo giorno di disservizio), per l'importo complessivo di € 768,00, così ripartiti: € 6,00 x 64 gg = € 384,00 (servizio voce) + € 6,00 x 64 gg = € 384,00 (servizio dati).

Parimenti, si ritiene di poter accogliere la richiesta di storno/rimborso delle fatture emesse in relazione al periodo di interruzione dei servizi, in quanto, in ossequio al costante orientamento di AGCOM in materia di contratti aventi ad oggetto la fornitura di servizi telefonici (cfr, ex multis, la Delibera 38/22/CIR), in mancanza della prestazione, non è legittimo esigere il pagamento della stessa. Vodafone, quindi, per il periodo dal 28 gennaio 2025 al 2 aprile 2025, dovrà procedere allo storno/rimborso integrale dei costi fatturati per i servizi voce e dati, portando in detrazione dalla somma totale così ottenuta l'importo di cui alle note di credito (n. XXXXXXXX e n. XXXXXXXX) che l'Operatore ha asserito di aver emesso a storno parziale della fattura del 7.2.2025 n. XXXXXXXX senza essere in ciò contestato dall'Istante.

Non pare, invece, di poter accogliere la domanda di applicazione della penale, prevista dall'art. 1, comma 292, L. n. 160/2019. L'Istante ha, invero, allegato non tutte le fatture emesse da Vodafone in relazione al periodo di mancata fruizione dei servizi, ma una soltanto (7.2.2025 n. XXXXXXXX), impedendo così a questo Corecom di determinare con esattezza l'entità della penale.

## **DELIBERA**

**1.** Per le motivazioni di cui in premessa, in parziale accoglimento dell'istanza, Vodafone è tenuta a: 1) corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 768,00 (settecentosessantotto/00), a titolo di indennizzo per l'interruzione dei servizi, voce e dati, dal 28 gennaio 2025 al 2 aprile 2025, oltre agli interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza fino al saldo effettivo; 2) procedere allo storno/rimborso dei canoni addebitati, in relazione all'utenza n. XXXXXXXX, per tutto il periodo di mancata

fruizione dei servizi e, nel caso di rimborso, corrispondere gli interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza fino al saldo effettivo. 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, 13 novembre 2025

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Cesare Maria Gariboldi