

DELIBERA N. 29/2025/DEF

**XXXXXXXXXX XXXXXXXX/VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/760010/2025)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 9/12/2025;

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 20/06/2025 acquisita con protocollo n. 0154106 del 20/06/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con istanza del 20 giugno 2025, il sig. XXXX XXXXX (d'ora in poi, anche soltanto Istante od Utente) ha lamentato i fatti di seguito esposti.

Il 25 gennaio 2025, si accorgeva dell'interruzione dei servizi sulla propria linea, che provvedeva a segnalare tempestivamente a Vodafone Italia Spa/Ho.mobile-Teletu (d'ora in avanti, anche solo Vodafone od Operatore). Nonostante le segnalazioni, il problema non rientrava; per questo, in data 18 febbraio 2025, veniva depositata istanza di GU5 ed il 3 marzo 2025 veniva emesso provvedimento temporaneo d'urgenza. La linea veniva finalmente riattivata, in data 15 aprile 2025. Malgrado il disservizio, Vodafone ha continuato a fatturare importi non dovuti.

In base ai fatti lamentati, l'Istante ha richiesto: l'indennizzo per l'interruzione della linea voce e dati fibra, dal 25 gennaio 2025 al 15 aprile 2025, per € 1120,00; lo storno ed il rimborso dei canoni addebitati durante l'interruzione; l'applicazione della penale, ai sensi dell'art. 1 comma 292, della L. 27 dicembre 2019 n. 160.

Con relazione depositata in data 8 settembre 2025, l'Istante ha replicato alla memoria di controparte, eccependo che: l'Operatore, a sostegno della propria tesi e della correttezza del proprio operato, non ha allegato alcun elemento probatorio atto ad esonerarlo dalle proprie responsabilità in merito al ritardato ripristino dei servizi. Non sono, a questi fini, sufficienti le "date di chiusura della segnalazione", decise, tra l'altro, in modo unilaterale, per dimostrare di avere risolto il disservizio, in quanto esse non dimostrano alcunché. Ricevuta una segnalazione, l'Operatore avrebbe 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 del predetto intervento; qualora sussistano problematiche tecniche non causate dall'operatore, quest'ultimo è tenuto a fornire prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, non ritenendosi sufficiente un mero richiamo formale ai motivi tecnici, posto che l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto, così da poter scegliere, per esempio, se recedere dal contratto. Nel caso concreto, Vodafone non ha documentalmente dimostrato di aver assolto il predetto onere; gli importi addebitati dal 25 gennaio 2025 al 15 aprile 2025 non sono dovuti, in quanto, come da orientamento costante dell'Agcom (si veda, ad esempio, la delibera n. 38/22/CIR), in assenza di controprestazione e/o servizio erogato, tali somme non sono dovute ed andranno rimborsate e/o stornate integralmente.

L'Istante ha concluso, insistendo con l'accoglimento delle domande proposte in prima istanza.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria depositata il 24 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 ha controdedotto alle argomentazioni di controparte, puntualizzando che: Vodafone ha compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata. Invero, sui sistemi sono presenti due ticket tecnici, aperti, il primo, in data 25 gennaio 2025 e regolarmente gestito il 30 gennaio 2025 (come peraltro confermato dal cliente); il secondo, il 7 febbraio 2025, gestito direttamente da Open Fiber, per cui eventuali ritardi nella gestione dello stesso non sono in nessun caso ascrivibili a Vodafone; l'utente, non adempiendo gli oneri probatori di spettanza, non ha prodotto prove che possano comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore, con conseguente violazione del diritto di difesa di quest'ultimo; non risultano reclami scritti inoltrati da parte ricorrente, quindi, in virtù di quanto statuito dall'art. 14, comma 4, della Delibera 347/18/CONS, gli indennizzi richiesti non sono dovuti; per orientamento costante di Agcom e dei vari Corecom in materia di onere della prova (cfr, ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR, e delibera Corecom E-R n. 7/21), la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, posto che non ha allegato agli atti alcuna prova utile a supporto di quanto lamentato e richiesto; sotto il profilo amministrativo e contabile, l'utente è attualmente attivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto.

Vodafone ha concluso la propria memoria chiedendo il rigetto delle domande ex adverso avanzate, in quanto infondate, in fatto ed in 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 poter accogliere l'istanza soltanto in parte, per le ragioni e nei limiti di seguito precisati.

Nella fattispecie in esame, l'Istante ha contestato a Vodafone l'interruzione della linea, voce e dati, dal 25 gennaio 2025 al 15 aprile 2025, nonché l'emissione di fatture nonostante il disservizio. L'Operatore ha replicato, sostenendo di avere compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata. Sono stati, invero, aperti due tickets tecnici: l'uno, il 25 gennaio, gestito regolarmente il 30 gennaio 2025; l'altro, il 7 febbraio, rimesso, per competenza, ad Open fiber, sì che eventuali ritardi nella relativa gestione non possono essere ascritti a Vodafone.

Dalla documentazione versata in atti, si evince quanto di seguito riportato. L'Istante ha prodotto un atto dal quale si desume che egli ha segnalato il disservizio, tramite un negozio Vodafone, nelle seguenti date: 25 gennaio 2025; 7 febbraio 2025; 11 febbraio 2025. Tuttavia, non ha allegato anche la prova certa dell'inoltro delle stesse all'Operatore. Quest'ultimo, dal canto suo, ha affermato di avere aperto 2 segnalazioni: l'una, in data 25 gennaio 2025, risolta il successivo 30 gennaio; l'altra, il 7 febbraio 2025.

Emerge poi, quale dato di fatto pacifico, che il disservizio è stato risolto in data (15 aprile 2025) successiva all'attivazione, avvenuta il 18 febbraio 2025, del procedimento d'urgenza (GU5/734834/2025).

In questa sede, dopo aver in un primo momento (annotazione sul fascicolo, del 20 febbraio) affermato che, sui sistemi, entrambi i servizi risultavano regolarmente attivi e funzionanti, a seguito di contestazione sul punto da parte dell'Istante, l'Operatore, con

successive annotazioni, ha poi riferito che: era stata aperta una segnalazione (25 febbraio); erano in corso le verifiche tecniche da parte del reparto competente (6 marzo); era stato aperto il nuovo ticket tecnico (7 marzo); il ticket era ancora in gestione, stante la complessità dei lavori di ripristino (13 marzo); che l'Utente avrebbe dovuto effettuare, ai fini risolutivi, le operazioni sulla Vodafone station, indicate nell'annotazione (11 aprile); dopo avere guidato, telefonicamente, il cliente nell'eseguire il reset della Vodafone station, la linea era funzionante sia in entrata che in uscita (16 aprile).

Ciò premesso in linea di fatto, si rammenta che, in materia di interruzione dei servizi, l'Autorità ha deliberato (Delibere 100/18/DTC e 208/20/CIR) che, allorquando gli operatori di telefonia stipulino con altri contratti per la materiale locazione delle linee per la fornitura del servizio a banda larga e vocale ad accesso disaggregato (ULL) o in WRL alle reti e sottoreti metalliche, pur non essendo direttamente responsabili dei disservizi causati da guasti verificatisi sulle predette linee, di proprietà esclusiva dei locatori che devono curarne la gestione e provvedere alla manutenzione dei guasti, sono comunque tenuti, in qualità di OLO, ad adempiere gli obblighi informativi nei confronti degli utenti, previsti dagli artt. 3 e 4 della Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazione, adottata con Delibera Agcom n. 179/03/CSP, al fine di dar loro contezza degli ostacoli tecnici relativi al guasto e consentirgli di esercitare, in tempi rapidi, la facoltà di disdetta o passaggio verso altro operatore, sì che in caso di inadempimento dei predetti obblighi, essi sono tenuti a corrispondere gli indennizzi per il disservizio lamentato.

In base alla Direttiva richiamata, gli operatori sono invero tenuti a fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nonché ad informare gli utenti, in modo completo e tempestivo, delle condizioni tecniche sottese alla prestazione dei servizi. Nel caso di interruzioni dovute ad interventi di manutenzione e riparazione, essi sono altresì tenuti ad "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" (artt. 3, comma 4, e 4, comma 1).

Nella fattispecie in esame, Vodafone non ha depositato agli atti alcuna documentazione dalla quale potere – quanto meno – evincere la resa all'Utente dell'informativa prescritta dalla normativa sopra richiamata. L'Operatore ha soltanto riprodotto in memoria schermate di sistema – affatto chiaramente intellegibili – in una delle quali è riportata la dicitura "Rilevata portante assente, si riscontra cavo ottico rotto o danneggiato, si richiede verifica tra splitter 2 e ONT", che parrebbe – non vi è certezza sul punto – essere stata data in gestione ad Open fiber.

In sostanza, l'Operatore non ha dimostrato, attraverso la produzione di adeguati elementi probatori, di aver informato l'Utente della causa dell'interruzione, della necessità del prolungarsi di quest'ultima per effettuare i necessari lavori di ripristino, della complessità degli stessi, della durata anche presumibile del guasto. Né può sostenersi che Vodafone abbia rimediato alle proprie omissioni informative, in sede di GU5, posto che, al di là di un accenno alla complessità di lavori da eseguirsi - tra l'altro, non specificati - non vi è alcun riferimento alla causa del disservizio e, più in generale, ad altri aspetti rilevanti ai fini che interessano.

Alla stregua delle evidenziate circostanze, si ritiene che la condotta integri un inadempimento ai sensi dell'art. 6, comma 1, del c.d. Regolamento sugli indennizzi (all. A alla del. 73/11/CONS e ss. mm. e ii.) e, per l'effetto, di riconoscere il diritto dell'Utente a un congruo indennizzo.

Al fine di circoscrivere correttamente il periodo di disservizio, cui dev'essere rapportata la richiamata misura indennitaria, si rileva che l'Istante, nell'istanza di conciliazione (UG/734833/2025) e per il procedimento d'urgenza, ne ha richiesto il riconoscimento a decorrere dal 31 gennaio 2025, mentre in questa sede, con decorrenza 25 gennaio 2025. Tenuto conto dell'affermazione dell'Operatore che essa sarebbe stata risolta il 30 gennaio, senza in ciò essere contestato dall'Utente, nonché della regola procedurale per cui la domanda proposta nel giudizio di conciliazione non può essere modificata nel successivo procedimento, si ritiene di delimitare il periodo anzidetto, dal 7 febbraio (data di segnalazione del disservizio tramite il negozio Vodafone e di apertura della seconda segnalazione, da parte dell'Operatore) ed il 16 aprile 2025 (giorno di ripristino del servizio) e di riconoscere all'Istante l'indennizzo per l'interruzione dei servizi per motivi tecnici, per l'importo di € 816,00, così calcolati: 6,00 x 68 gg = € 486,00 per il servizio voce + € 6,00 x 68 gg = 486,00, per quello dati.

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), secondo cui, in mancanza della prestazione, non è legittimo esigere il pagamento della stessa, si ritiene di accogliere altresì la richiesta di storno/rimborso dei costi del servizio, addebitati durante il periodo di interruzione, sopra specificato.

Non pare, invece, possibile accogliere la richiesta di applicazione della penale ex art. 1, comma 292, L. 27.12.2019 n. 160. L'Istante, mancando di allegare le fatture relative ai periodi di disservizio, non ha prodotto gli elementi cognitivi necessari a determinare con precisione l'entità della misura sanzionatoria.

DELIBERA

1. Per le motivazioni di cui in premessa, in parziale accoglimento dell'istanza del 20 giugno 2025, Vodafone è tenuta a: 1) corrispondere nei confronti dell'Istante l'importo di € 816,00 (ottocentosedici/00), a titolo di indennizzo per l'interruzione della linea, voce e dati, per motivi tecnici, oltre agli interessi legali maturati dalla data della domanda fino al saldo effettivo; 2) a stornare/rimborsare i costi dei servizi fatturati nel periodo di mancata erogazione degli stessi (in caso di rimborso, oltre agli interessi legali maturati dalla data della domanda 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, 9 dicembre 2025

Firmato digitalmente
IL PRESIDENTE
Cesare Maria Gariboldi

Firmato da:
CESARE MARIA GARIBOLDI
Codice fiscale: GRBORM68E14E063K
Valido da: 09-12-2025 11:10:00 a: 09-12-2028 01:00:00
Certificato emesso da: InfoCert Qualified Electronic Signature CA 3, InfoCert S.p.A., IT
Riferimento temporale 'SigningTime': 10-12-2025 16:35:24
Motivo: Approvo il documento