

**DELIBERA 02/2026/CRL/UD del 23/01/2026**  
**P. Cxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)**  
**(GU14/760512/2025)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 23/01/2026;

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;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito “*Regolamento Indennizzi*”;

VISTA l'istanza di P. Cxxx del 24/06/2025 acquisita con protocollo n. 0156596 del 24/06/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante ha presentato, in data 06 giugno 2025, istanza di conciliazione a seguito della quale il procedimento UG/xxxxxx/2025 si è concluso con un mancato accordo in data 23 giugno 2025. Successivamente, l'istante ha depositato, in data 24 giugno 2025, istanza di definizione GU14/xxxxxx/2025 con la quale ha descritto quanto segue: "A far data dal 05.03.2025, si accusa la sospensione dei servizi. A seguito del tentativo di conciliazione, si è appreso dell'impossibilità da parte dell'operatore di riattivare i servizi e della perdita della numerazione storica." In base a quanto rappresentato, l'istante ha avanzato la seguente richiesta: a) "Indennizzo", quantificato in €.2.430,00 Il ricorrente non ha depositato la memoria di replica ex art.16 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi (Allegato B alla Delibera n. 358/22/CONS).

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

La società Vodafone Italia S.p.A. (Ho. Mobile – Teletu), regolarmente convocata, ha depositato, ai sensi e nei termini di cui all'art.16, comma 2, del Regolamento, una memoria difensiva nella quale ha dichiarato quanto segue: "...La Sig.ra Cxxx, con istanza prot. 1xxxxx del 24.6.2025, ha chiesto l'avvio del procedimento per la definizione della controversia nei confronti di Vodafone Italia S.p.a. (di seguito Vodafone). -1.2 Tale richiesta, in estrema sintesi, troverebbe fondamento nel comportamento antigiuridico serbato dal gestore in merito al contratto avente codice cliente x.xxxxxxxx. - II - -2.1 Vodafone evidenzia l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'utente e nella fatturazione emessa. Orbene, nello specifico, l'odierna esponente pone in rilievo che l'utente ha ricevuto, in data 14.6.2024, apposita comunicazione con la quale è stato informato della rimodulazione tariffaria con annessa con annessa possibilità di recedere o migrare in esenzione costi pena la perdita della numerazione oggetto di istanza (all. 1). Tuttavia, nessuna comunicazione in tal senso è mai pervenuta dalla Sig.ra Cxxx con conseguente accettazione della modifica de qua. Peraltro, la correttezza dell'operato gestionale in merito alla domandata riattivazione dell'utenza xxxxxxxxxx è stata già valutata positivamente dal Corecom Lazio il quale, per l'appunto, ha archiviato il procedimento GU5/757401/2025 incardinato dalla Sig.ra Cagnetti, rigettando quindi le avverse richieste (all. 2). Vodafone, pertanto, contesta fermamente le asserzioni della parte istante poiché conferma di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata. Né, tanto meno, l'utente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare

una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. E', quindi, palese il mancato adempimento da parte ricorrente all'onere probatorio ed all'onere di allegazione sullo stesso gravanti con conseguente violazione del diritto di difesa del gestore. -2.2 Nel merito, poi, si eccepisce che in base a quanto stabilito dall'allegato B alla Delibera 194/2023/CONS, articolo 20, comma 4, "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Se non diversamente indicato, il termine per ottemperare al provvedimento è di trenta giorni dalla notifica dello stesso." Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Manca, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. Vodafone, poi, rileva di aver altresì riscontrato il reclamo dell'utente con apposita missiva (all. 3). -2.3 Si eccepisce, poi, che la domanda dell'utente, come formulata, non merita accoglimento non avendo l'utente assolto l'onere probatorio previsto a suo carico ex articolo 2697 c.c., criterio che assurge alla dignità di principio generale dell'ordinamento giuridico e che rappresenta il naturale discrimen che orienta il giudicante. In merito, si richiama l'orientamento costante di Agcom e del Corecom Campania in materia di onere della prova, secondo cui "l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno l'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione", da cui discende che "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente" (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). L'utente, rispetto alla fattispecie in esame, non ha difatti allegato agli atti alcuna prova utile a supporto di quanto lamentato e richiesto. -2.4 Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto. Per tutto quanto sin qui esposto Vodafone Italia S.p.a. reitera le eccezioni più sopra indicate, contestando, altresì, le affermazioni dell'utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e rimborso con conseguenziale, integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa. ...")

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

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile. La richiesta di cui al punto a) - "Indennizzo" - non può essere accolta per la semplice ragione che, in ossequio al principio secondo cui *iudex iuxta alligata et provata iudicare debet*, è nella disponibilità dell'istante chiedere, oppure non chiedere, la tutela per il pregiudizio subito. Non vi è, dunque, alcuno spazio nella procedura de quo, per riconoscere ex officio

eventuali indennizzi che non siano stati esplicitamente richiesti dall'utente. Inoltre, la richiesta e la quantificazione dell'indennizzo, pari ad €2.430,00, risultano generiche, ciò non consente all'organo giudicante - nel caso di specie, il Corecom - di riconoscere all'istante gli indennizzi previsti dal Regolamento in materia di definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (allegato A alla delibera 347/18/CONS.). Tuttavia, in ottica di favor utentis, la vicenda in esame è stata analizzata sotto il profilo della sospensione dei servizi e della perdita della numerazione. Ebbene, in riferimento alla liquidazione dei relativi indennizzi, si specifica che nei procedimenti di definizione occorre verificare la possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, tra cui quello di buona fede contrattuale (cfr. 1175, 1337 e 1375 c.c.). Tale principio costituisce oggetto di un vero e proprio obbligo giuridico, che si considera violato dalla parte contrattuale che, anche se non dolosamente, ometta di tenere un comportamento improntato alla diligente correttezza. Si ritiene opportuno soffermarsi sull'interpretazione offerta dalla giurisprudenza di legittimità in merito al principio di buona fede nell'esecuzione del contratto, laddove afferma che esso "si sostanzia in un generale obbligo di solidarietà (derivante soprattutto dall'art. 2 Cost.) che impone a ciascuna delle parti di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra a prescindere tanto da specifici obblighi contrattuali, quanto dal dovere extracontrattuale del *neminem laedere*, trovando tale impegno solidaristico il suo limite precipuo unicamente nell'interesse proprio del soggetto, tenuto, pertanto, al compimento di tutti gli atti giuridici e/o materiali che si rendano necessari alla salvaguardia dell'interesse della controparte nella misura in cui essi non comportino un apprezzabile sacrificio a suo carico (Cass., n. 5240/2004; ex plurimis, Cass., n. 14605/2004)". Secondo l'Autorità, il principio di buona fede "mette capo, quindi, ad un criterio di reciprocità che, nel quadro dei valori sanciti dalla Carta Costituzionale, costituisce specificazione degli "inderogabili doveri di solidarietà sociale" tutelati dall'art. 2 della Costituzione: e la sua rilevanza si esplica nell'imporre, a ciascuna delle parti del rapporto obbligatorio, il dovere di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra, a prescindere dall'esistenza di specifici obblighi contrattuali o di quanto espressamente stabilito da singole norme di legge", sul punto, Cass. n. 18947/2005. In considerazione di quanto sopra esposto, appare opportuno richiamare la delibera 276/13/Cons: "Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche" e la delibera Agcom 123/17/CIR, con le quali l'Autorità fa riferimento, tra le altre cose, al concorso del fatto colposo del creditore: "se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto". Infine, si ritiene opportuno richiamare la massima della Cassazione, a sezioni unite, nella sentenza del 21 novembre 2011, n. 24406: "in tema di risarcimento del danno, al fine di integrare la fattispecie di cui all'art. 1227 c.c. - applicabile per l'espresso richiamo di cui all'art. 2056 c.c. anche alla responsabilità extracontrattuale - il comportamento omissivo del danneggiato rilevante non è solo quello tenuto in violazione di una norma di legge, ma anche più genericamente in violazione delle regole di diligenza e correttezza. Ciò comporta che, ai fini di un concorso del fatto colposo del danneggiato

ex art 1227 c.c., sussiste il comportamento omissivo colposo del danneggiato ogni qualvolta tale inerzia contraria a diligenza, a prescindere dalla violazione di un obbligo giuridico di attivarsi, abbia concorso a produrre l'evento lesivo in suo danno". Alla luce di quanto sopra esposto, e dopo aver esaminato la documentazione depositata dalla ricorrente nel fascicolo documentale, si ritiene che l'operato della società sia stato conforme alla normativa vigente. Infatti, dal documento depositato dall'istante, si evince che la società ha informato la cliente riguardo alla modifica delle condizioni economiche dell'offerta relativa alla linea di rete fissa e al diritto di recedere dal contratto, o di passare ad altro operatore senza penali né costi, ancor prima del tentativo di conciliazione e del procedimento d'urgenza GU5. Diversamente, l'istante non ha agito secondo l'ordinaria diligenza contrattuale, rimanendo inerte alle comunicazioni ricevute dalla società. Inoltre, le affermazioni riportate nel fascicolo da parte della ricorrente: "... A seguito del tentativo di conciliazione, si è appreso dell'impossibilità da parte dell'operatore di riattivare i servizi e della perdita della numerazione storica." risultano poco chiare rispetto ai documenti depositati (cfr. doc. prot. n. 0156596). Si osserva, infine, come l'istante nemmeno abbia replicato alla memoria dell'operatore, smentendo la ricostruzione di questi, pur essendo stato messo nelle condizioni di farlo. Difatti, la comunicazione di avvio del procedimento (in atti a fascicolo con protocollo n. 0158520) precisava che "... mediante accesso alla piattaforma ConciliaWeb, la parte convenuta può presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di giorni 45 dal ricevimento della presente comunicazione e, entro i successivi 20 giorni, tutte le parti possono presentare eventuali memorie di replica. I predetti termini sono sospesi dal 1 al 31 agosto ...". Alla luce di quanto emerso, la ricostruzione dei fatti fornita dalla società deve dunque intendersi confermata in base al principio di non contestazione di cui all'art. 115 c.p.c., da considerarsi come disposizione espressiva di un principio ordinamentale che consente di fondare la decisione sui fatti non specificamente contestati da controparte e applicato dall'Autorità in sede di definizione. Infine, da un approfondimento istruttorio si rileva che l'Autorità, nell'ambito del procedimento d'urgenza GU5, ha emesso il seguente provvedimento di archiviazione: "Si archivia il presente procedimento per la motivazione indicata dall'operatore in questo fascicolo documentale. Si comunica pertanto l'archiviazione del procedimento.". Si ritiene opportuno riportare la dichiarazione della società, in base alla quale l'Autorità ha archiviato il procedimento d'urgenza GU5 "... si comunica che il cliente aveva attivo un prodotto con terminazione fisso-mobile. Pertanto, come da comunicazione ricevuta e riportata nel riscontro in allegato al fascicolo, il numero fisso è stato disattivato lo scorso 03/03/25. Non è, quindi, tuttora tecnicamente possibile riattivarlo. Si precisa, inoltre, che dal giorno 06/06/2025, il numero oggetto di istanza è in fase di cessazione verso il donator Tim presso il quale, perciò, l'utente potrà rivolgersi per richiederne l'eventuale riattivazione. Si chiede, pertanto, l'archiviazione." (cfr. doc. prot. 0150063 Gu5/757401/25), dalla quale si evince che il ricorrente aveva l'opportunità di riattivare il numero oggetto di istanza presso altro operatore. Alla luce di quanto emerso, e per tutti i motivi di fatto e di diritto sopra evidenziati, la richiesta formulata dall'istante, volta ad ottenere un indennizzo di €. 2.430,00, non può essere accolta. Le spese di procedura sono compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

**IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

**DELIBERA**

**Articolo 1**

1. Il rigetto dell'istanza proposta dalla Sig.ra P. Cxxx nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. (Ho. Mobile – Teletu) per le motivazioni di cui in narrativa. Spese di procedura compensate.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

La Segretaria generale

Dott.ssa Giosy Pierpaola Tomasello

Il Presidente

Avv. Eleonora Zazza

f.to