

DELIBERA N. 02/26

[REDACTED] / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE -
TELETU)
(GU14/758996/2025)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 22/01/2026;

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;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 14/06/2025 acquisita con protocollo n. 0148405 del 14/06/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Con contratto di marzo 2024 e (ripetuto su richiesta della Vodafone il luglio 2024) veniva richiesta attivazione Internet Unlimited (connessione FTTH) al proprio domicilio, ambedue non sono andate a buon fine nonostante solleciti via pec, dovuto a ritardi tecnici (secondo la VODAFONE), benché nonostante grazie alle stesse richieste la Vodafone e

per essa la OPEN FIBER ha richiesto e acquisito le autorizzazioni amministrative per eseguire lo scavo di allaccio alla rete sulla pubblica via. Dopo il precedente KO tecnico, sempre su consiglio del call center VODAFONE, essendo stata realizzata l'infrastruttura di collegamento, la richiesta di attivazione è stata ripetuta il 29/03/2025 e successivamente il 07/05/2025, anch'esse non andate a buon fine per "disallineamento tecnico dei sistemi", sempre secondo la VODAFONE. Si ribadisce che l'infrastruttura era stata già realizzata sulla scorta delle precedenti richieste.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone asserisce che nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'istante e nella fornitura emessa con documentazione allegata in atti. Nonostante la VODAFONE abbia riconosciuto tali circostante nella comunicazione del 27 maggio 2025, la stessa ha comunicato all'istante l'erogazione di euro 300,00 come indennizzo diretto a titolo conciliativo, regolarmente ricevuto dall'istante.

3. Motivazione della decisione

come previsto dall'art. 4.1 delle condizioni generali di contratto, che: "L'attivazione dei Servizi è subordinata all'accettazione del relativo ordine di abilitazione della linea da parte di Telecom Italia ed eventualmente da parte di altri operatori. In tutti i casi in cui l'ordine di abilitazione da parte di Telecom Italia (ed eventualmente di terzi operatori) venga negato e comunque in tutti i casi in cui Vodafone non sia tecnicamente in grado di attivare i servizi ADSL, Fibra o Fibra mista a Rame al Cliente, il Contratto si intenderà risolto per impossibilità sopravvenuta. Vodafone, invero, pur non avendo alcuna responsabilità in merito alle doglianze formulate, ha comunque ristorato la cliente con l'importo di euro 300,00 (trecento/00), come da missiva del 23.5.2025, in costanza del procedimento conciliativo.

DELIBERA

Articolo 1

1. Il CORECOM Campania rigetta l'istanza dell'istante [REDACTED] del 14/06/2025, per i motivi di cui in premessa.
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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

La Relatrice del Comitato
f.to Avv. Carolina Persico

La PRESIDENTE
f.to Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente ad interim
f.to Dott.ssa Vincenza Vassallo