

**DELIBERA N. 03/26**

██████████ / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)  
(GU14/760036/2025)

**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 ██████████ del 20/06/2025 acquisita con protocollo n. 0154221 del 20/06/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

**Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;**

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

la sig.ra ██████████ chiede, lo storno integrale deli canoni relativi al periodo di disservizio, con contestuale ritiro della pratica di recupero del credito a cura e spese dell’operatore; indennizzo per l’interruzione del servizio, dal 15/11/2023 al 29/09/2024 e indennizzo per il mancato riscontro al reclamo; inoltre, chiede una penale ai sensi dell’art. 1, co. 2, della Legge 160/2019. In replica a quanto dedotto da parte

avversa, l'istante afferma che la Vodafone, a sostegno della propria tesi e della correttezza del proprio operato, non ha provveduto ad allegare alcun elemento probatorio atto ad esonerare la stessa dalle proprie responsabilità in merito al mancato ripristino dei servizi asserendo che non sono sufficienti per l'operatore le “date di chiusura della segnalazione” per dimostrare di avere risolto il disservizio. L'operatore, invece, ricevuta una segnalazione, avrebbe l'onere di verificare il corretto funzionamento dei servizi, conservare e produrre il rapporto dell'intervento tecnico effettuato, firmato dal tecnico che è intervenuto, nonché dimostrare con le prove di traffico, il corretto espletamento dell'intervento tecnico effettuato. Nel caso concreto Vodafone non allega alcunché. Inoltre, circa l'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, l'istante richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità segnalando diverse sentenze della Corte di cassazione, secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento.

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

con memorie ritualmente depositate, l'operatore dichiara l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto, circa l'interruzione del servizio, nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'utente. Nello specifico, l'operatore rileva che i ticket tecnici aperti dall'istante sono stati tutti chiusi positivamente entro le tempistiche previste dalla normativa di settore e dalle condizioni generali di contratto. Dichiara altresì, la carenza di prove a sostegno delle date effettive relative all'inizio ed alla fine dell'asserito periodo di disservizio subito dall'istante. Eccepisce pertanto, 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.”, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Per quanto riguarda la mancata risposta al reclamo, l'operatore rileva l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente e in virtù di quanto statuito dall'art. 14, comma 4, della Delibera 347/18/CONS: “Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte.”

Infine, dichiara la presenza di un insoluto da parte dell'istante di € 113,93. Chiede il rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto.

### 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 ed ammissibile. Considerato che l'intera vicenda debba essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria svolta e vista la documentazione prodotta dalle parti, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte parzialmente, come di seguito precisato. Dalla scarsa documentazione presente agli atti del fascicolo si riscontra da parte dell'istante, il deposito copia della fattura n. TF [REDACTED] 07 del 07/12/2024, la lettera di recesso data il 29/09/2024, l'MdC inviato dall'operatore nella quale sono dettagliate nel periodo 01/11/2023 al 29/09/2024 i Motivi di Contatto/Segnalazioni effettuate sulla linea telefonica oggetto del presente procedimento e le schermate (parzialmente visibili) di messaggio sul cellulare del 21/06/2024. Non sono stati pertanto riscontrati formali reclami ma solo segnalazione al Servizio Clienti Vodafone. Nei casi di richieste inerenti a indennizzi per mancata risposta ai reclami è onere degli utenti allegare copia del reclamo inviato o quanto meno indicarne gli estremi con sufficientemente chiarezza, in modo da permettere di verificare e calcolare i giorni di ritardo per l'eventuale indennizzo, pertanto, la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo non può trovare accoglimento (delibera Agcom n.15/15/CIR). Dall'analisi della comunicazione della Vodafone del 16/04/2025 delle MdC/segnalazione sulla linea telefonica [REDACTED] si evince comunque che la linea telefonica ha riscontrato problemi, richiedendo più volte la necessaria sostituzione dell'apparecchio, anche se non sono evidenziate le date delle segnalazioni, si riscontrano ben 29 motivi di contatti/segnalazioni che dimostrano ampiamente la circostanza segnalata dall'istante di mancato utilizzo del servizio. Dal lato dell'operatore si riscontrano agli atti n. 3 schermate dei ticket aperti, il primo e il secondo si riferiscono alla segnalazione iniziale di disservizio avvenuta il 01/11/2023 e chiusi il 28/11/2023, probabilmente con la sostituzione dell'apparecchio, il terzo ticket aperto il 17/06/2024 e chiuso il 23/06/2024 evidenzia ancora dei problemi sulla linea. L'operatore, pertanto, non ha dimostrato la risoluzione del disservizio e le innumerevoli segnalazioni riscontrate nella comunicazione del 16/04/2024, non solo tra i ticket iniziali e quella relativa al ticket chiuso il 23/06/2024 ma anche successivamente, dimostrano che il disservizio non è stato risolto. Pertanto, la richiesta di indennizzo per interruzione del servizio dal 15/11/2023 al 29/09/2024 (data di recesso) può essere accolta. A seguito delle osservazioni descritte, la richiesta una penale ai sensi dell'art. 1, co. 2, della Legge 160/2019, non può trovare accoglimento. Si accoglie parzialmente la richiesta della parte istante riconoscendo l'indennizzo di € 1.908,00 (milenovecentotto/00), calcolato applicando l'indennizzo di € 6,00 (sei/00) per ogni giorno di interruzione del servizio dal 15/11/2023 al 28/09/2024, pari a 318 giorni, ai sensi dell'art. 6, comma 1 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dalla Sig.ra [REDACTED] nei confronti della società Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu) come di seguito riportato: la società Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu) è tenuta a liquidare a favore della dell'utente a mezzo bonifico bancaria la somma di Euro 1.908,00 (milenovecentotto/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio voce ai sensi dell' art. 6, comma 1 dell' Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, entro sessanta giorni, oltre interessi dalla data della presentazione dell'istanza di definizione.

**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