

DELIBERA N. 27/25

**[REDACTED] / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/673419/2024)**

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 04/09/2025;

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 l’istanza di [REDACTED] del 09/04/2024 acquisita con protocollo n. 0103224 del 09/04/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante assume di aver stipulato in data 11.07.23 un contratto per l’attivazione di una nuova linea telefonica fissa aderendo all’offerta Business “Rete fissa P.IVA...” avente ad oggetto il servizio internet fibra fonia con chiamate illimitate , attivazione di una seconda linea telefonica con servizi accessori, oltre ad un voucher di E. 2500,00 in forza del quale per i primi 36 mesi avrebbe avuto un canone pari ad E. 0, in luogo del

canone di E. 60,00, tuttavia, tale linea, nonostante i reiterati solleciti non veniva attivata. A fronte di tale disservizio richiede: indennizzi per mancata attivazione della fonia, del servizio fibra, mancato assolvimento oneri informativi/deduzione di impedimenti falsi dall'11.07.2023; indennizzo per tutti i servizi accessori previsti dal contratto sottoscritto, salvo il maggior danno quantificati in E. 10.000,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Vodafone ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento di cui all'All. A alla Delibera Agcom n. 203/18/CONS e successive modifiche, una memoria difensiva nella quale ha preliminarmente eccepito l'infondatezza in fatto ed in diritto delle richieste avanzate da parte ricorrente. Nel merito chiede il rigetto della domanda eccependo la totale assenza di responsabilità adducendo la mancata attivazione della linea REPLICHE ISTANTE Con repliche depositate in atti, l'istante impugna tutto quanto dedotto dall'operatore, in particolare ribadisce non essere mai stata espressa la presunta rinuncia all'attivazione della linea, e soprattutto eccepisce la mancanza di valida prova in merito a tale rinuncia, insistendo per l'accoglimento della domanda e la liquidazione degli indennizzi richiesti. conseguenza di espressa volontà del cliente. Chiede pertanto il rigetto della domanda in quanto le richieste di indennizzo risultano del tutto infondate.

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. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. Va premesso che nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che, trattandosi nella maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all'art. 1218 cod. civ. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. Nel corso dell'istruttoria è emerso, che, l'operatore ha declinato ogni responsabilità in merito alla mancata attivazione del servizio adducendo che la stessa non sia dipesa da un proprio inadempimento, ma piuttosto da un contrordine dell'utente che avrebbe rifiutato l'attivazione. L'istante ha replicato negando di non aver mai annullato l'ordine e di aver effettuato ripetuti solleciti all'operatore per l'attivazione della linea. Sul punto preme chiarire innanzitutto che, l'operatore a fronte di tali affermazioni, secondo cui la mancata attivazione non sarebbe dipesa da proprio inadempimento ma conseguente volontà dell'utente, non ha fornito alcun valido supporto probatorio. Di contro l'utente ha dato prova, (pec del 04.02.24) non solo di non aver mai espresso la volontà di non essere più

interessato all'attivazione della linea, ma al contrario ha più e più volte sollecitato per l'attivazione della stessa. Appare evidente pertanto la responsabilità dell'operatore, dal momento che il presunto rifiuto dell'utente dallo stesso eccepito, a discolpa della propria inoperatività, non solo viene smentito dal comportamento assunto dall'utente stesso, ma non è stato provato. L'operatore non ha dimostrato di non aver potuto adempiere alla propria prestazione, non avendo fornito alcuna valida prova al riguardo. A norma dell'art. 1218 c.c. difatti, incombe sul debitore, nel qual caso sull'operatore telefonico, l'onere di dare prova della prestazione, o nel caso di dimostrare che il proprio inadempimento contrattuale sia derivato da cause al medesimo non imputabile. Onere probatorio non assolto nella fattispecie che ci occupa. In materia di onere della prova si è più volte espresso il Corecom Campania, (Del. 17.22).. secondo cui..."l'operatore per escludere la propria responsabilità deve dimostrare che i fatti, oggetto di doglianza, sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso, ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa dell'operatore..." Prova che non è stata fornita, nel caso di specie, dalla Vodafone, la quale, come unica difesa a propria discolpa ha eccepito l'avvenuto rifiuto da parte dell'utente, senza tuttavia dimostrare di aver ricevuto una comunicazione siffatta dall'utente. L'operatore, difatti, per non risultare inadempiente avrebbe dovuto fornire la prova per iscritto della eccepita rinuncia all'attivazione dei servizi da parte dell'utente. Per costante orientamento dell'Autorità, "qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo relativamente alla richiesta di attivazione della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore per escludere la propria responsabilità deve dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso" conseguentemente l'operatore deve essere ritenuto responsabile per l'inadempimento all'obbligazione contrattuale, non avendo questi fornito valida prova circa le attività svolte per contestare l'irreperibilità dell'istante o la sua corresponsabilità. A tale proposito occorre evidenziare che, vertendosi in materia di responsabilità contrattuale ex art. 1218 c.c., quale è quella dell'operatore per l'inadempimento delle obbligazioni assunte nei confronti dell'utente con la conclusione del contratto di fornitura dei servizi di comunicazione elettronica, incombe sul debitore della prestazione, cioè l'operatore, l'onere della prova del proprio adempimento; Sul punto si è più volte espresso il Co.Re.Com Campania con diversi provvedimenti in cui ribadisce che"...la rinuncia deve avvenire nelle forme prescritte dalle C.G.A., ovvero in forma scritta..." La rinuncia va parte dell'utente deve essere dunque provata per iscritto dall'operatore per non essere ritenuto responsabile per inadempimento contrattuale. Nella fattispecie, non solo l'operatore non ha fornito alcuna prova scritta, ma dalla documentazione allegata in atti, si evidenzia l'esatto contrario, ossia l'interesse dell'utente all'attivazione della linea, il che smentisce, nei fatti, la eccepita volontà estintiva in capo all'utente. Pertanto, ne consegue che l'inadempimento contrattuale va posto a totale carico dell'operatore per non aver senza valido e giustificato motivo, assolto agli obblighi contrattualmente assunti. All'utente andranno quindi liquidati gli indennizzi per mancata attivazione della linea; ai fini del calcolo si evidenzia che la carta dei Generale di contratti fibra prevede che i servizi voce e dati siano attivati entro 60 giorni lavorativi dalla sottoscrizione del contratto. Nel caso di specie quindi il dies ad quo deve

essere individuato nella giornata del 10.09.23 (61° giorno successivo alla stipula del contratto) ed il dies ad quem nella giornata del 16.03.24, (data del deposito dell'istanza di conciliazione) in ragione del fatto che l'istante ha tenuto un comportamento inerte, nel senso che non vi sono evidenze di reclami successivi, né l'utente si è avvalso, nelle more, della facoltà di richiedere l'adozione di un provvedimento temporaneo innanzi al Corecom territorialmente competente. Pertanto la Vodafone è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'art. 4 comma 1 del Regolamento Indennizzi, nella misura del doppio ai sensi dell'art. 13 comma 3 poiché è un utenza affari e quindi E. 15 pro die per complessivi giorni 178 computati in riferimento al periodo compreso dal 10.09.23 e sino al 16.03.24 per un totale di E. 2670,00 . Per il ritardo della connessione internet la Vodafone è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'art. 4 comma 1 del Regolamento Indennizzi, nella misura del doppio ai sensi dell'art. 13 comma 3 poiché è un utenza affari, aumentata di 1/3 ai sensi del comma 2 del medesimo articolo, poiché richiesta in fibra ultra larga e quindi E. 20,00 al giorno per complessivi 178 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 10.09.23 e sino al 16.03.24 per un totale di E 3.560,00. Vanno, di contro rigettate le ulteriori richieste di indennizzo trattandosi di servizi accessori, in quanto il conseguente pregiudizio è sostanzialmente ricompreso nella mancata fruibilità del servizio principale, pertanto non essendosi mai attivato lo stesso, non si può riscontrare un pregiudizio specifico ed autonomo rispetto a tali servizi, inevitabilmente connessi al servizio principale. Quanto alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, ai sensi dell'art. 12 dell'Allegato A alla Delibera n. 347/18CONS. relativamente alla pec inviata dall'utente in data 04.02.24, allegata in atti, non si rinviene risposta dell'operatore, pertanto si ritiene possa accogliersi tale richiesta di indennizzo, e atteso il lasso di tempo trascorso si riconosce la somma complessiva di E. 300,00 computata nella misura massima.

DELIBERA

Articolo 1

1. Vodafone S.p.A., è tenuta al pagamento in favore dell'istante dell'indennizzo di euro E. 6.530,00 (seimilacinquecento/30), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, per i motivi di cui premessa, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto mediante Assegno circolare/Bonifico bancario all'istante. Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per i motivi di cui in n 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