

**DELIBERA N. 28/25**

██████████ / FASTWEB SPA, VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE -  
TELETU)  
(GU14/714133/2024)

**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 ██████████ del 07/11/2024 acquisita con protocollo n. 0293727 del 07/11/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

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

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

L’utente, cliente business, riferisce di aver richiesto l’attivazione di un nuovo numero in data 04.04.2024, a fronte della quale, l’operatore Vodafone attivava dapprima un numero dichiarato come provvisorio con numerazione ██████████ ad oggi attivo e funzionante, in quanto dichiarava di trovare spazio in cabina, e successivamente attivava

un nuovo numero, effettuando due distinte operazioni di attivazione una ad aprile 2024 ed una altra a giugno 2024, con questa seconda procedeva arbitrariamente ad assegnare una seconda numerazione [REDACTED] (non funzionante e mai utilizzata) con la conseguenza che l'utente si è trovato due numeri attivi, con conseguente doppia fatturazione, ma solo uno dei due funzionante.. Chiede pertanto che l'operatore oltre a chiarire la suddetta circostanza di doppia fatturazione dovrà rimborsare tutti i costi del secondo numero non funzionante da aprile 2024 , nonchè indennizzare la mancata risposta al reclamo, quantifica gli indennizzi richiesti in E. 5000.0

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

L'operatore, con memoria depositata in atti chiede il rigetto della domanda eccependo l'infondatezza in fatto ed in diritto delle richieste avanzate da parte ricorrente precisando che..." l'utente in fase di conciliazione ha precisato quanto segue: "L'utente cliente business con numerazione [REDACTED] con l'operatore Fastweb effettuava una migrazione in favore di Vodafone nel mese di marzo 2024 per la propria attività sita in [REDACTED] alla via [REDACTED] 2 In fase di definizione, invece, la ricostruzione dei fatti è stata modificata nel modo seguente: "L'utente cliente business richiedeva l'attivazione di un nuovo numero in data 04.04.2024". In buona sostanza, quindi, l'istante ha dapprima contestato la mancata importazione del numero [REDACTED] per poi modificare tale domanda. Vodafone precisa che la proposta di abbonamento sottoscritta dall'utente in data 15.3.2024 ha avuto ad oggetto la sola numerazione [REDACTED] con richiesta di importazione inserita il 26.3.2024 ed espletata in data 29.3.2024, come visibile dagli estratti di seguito inseriti (all. 1): In pari data, inoltre, si rappresenta che l'istante ha aderito alla proposta di abbonamento avente ad oggetto l'attivazione di nuovi servizi, ovvero di multiprodotto riguardante le numerazioni oggetto del presente procedimento [REDACTED] e [REDACTED] (all. 2) Vodafone, pertanto, contesta le asserzioni della parte istante poiché conferma di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata.

## **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 non possono essere 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. Nella fattispecie, non si rinviene

in atti alcun reclamo sporto dall'utente, il quale non ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. Di contro il gestore ha esplicitato e documentato il proprio operato. È, quindi, palese il mancato adempimento da parte ricorrente all'onere probatorio ed all'onere di allegazione sullo stesso gravanti. Vero che, la prova della risoluzione della problematica ricade sull'Operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incombe l'onere della segnalazione del problema, il tutto senza omettere di considerare che la presenza di reclami è, altresì, dirimente ai fini della delimitazione del periodo da reputare eventualmente indennizzabile. In una recentissima pronuncia, difatti, l'Agcom, pur accogliendo in modo parziale le richieste di indennizzo dell'utente, le ha circoscritte proprio sulla base della presenza dei reclami. Ebbene, tornando al caso in esame, a fronte del diniego dell'Operatore circa il rilevamento di disservizi della linea nel periodo in contestazione, era onere della parte istante dimostrare la corretta e tempestiva segnalazione delle problematiche lamentate. E ciò sia per consentire all'Operatore un immediato intervento teso a risolvere il disservizio sia per circoscrivere il periodo indennizzabile. Per contro, nel caso che ci interessa l'utente non ha fornito alcuna valida prova in merito, né ha specificato quanti sarebbero stati i giorni del preteso disservizio. Le predette carenze istruttorie impediscono, dunque, l'accoglimento della domanda. In considerazione di quanto sopra argomentato non si può che propendere per il rigetto integrale dell'istanza e delle richieste formulate dall'utente. La richiesta di indennizzo, pertanto, non merita accoglimento in quanto priva di qualsivoglia fondamento giuridico. Trattandosi di rigetto, il valore del decisum è da considerarsi pari a 0 €.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il Corecom Campania rigetta l'istanza del 07/11/2024.
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.



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

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