

**DELIBERA N. 51/25**

**[REDACTED] / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)  
(GU14/762030/2025)**

**Il Corecom Campania**

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 09/12/2025;

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 30/06/2025 acquisita con protocollo n. 0163672 del 30/06/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

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

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

L’istante, titolare della numerazione [REDACTED] con il formulario GU14 ha lamentato dei disservizi nei confronti della VODAFONE ITALIA SPA (di seguito per brevità “VODAFONE”) così descritti: “In data 11/12/2024, [REDACTED] ha aderito ad un’offerta della Vodafone che prevedeva la migrazione della linea fissa, per i servizi Voce ed Internet e l’attivazione di quattro servizi digitali,

denominati Smart Digital Market, Smart Social Content, Movylo e sito WEB. L'adesione è avvenuta in quanto la [REDACTED] era alla ricerca di un servizio personalizzato di promozione del suo marchio, della sua attività e dei suoi prodotti su Internet, mediante un assistente dedicato e professionale. Gli agenti Vodafone in sede precontrattuale hanno dato ampie rassicurazioni in merito e pertanto il legale rappresentante della [REDACTED] ha deciso di sottoscrivere l'offerta. Purtroppo, successivamente all'adesione, con suo sommo rammarico, il legale rappresentante della [REDACTED] ha constatato che i servizi digitali non erano offerti da personale tecnico dedicato, bensì da sistemi automatici e computerizzati che richiedevano elevate conoscenze informatiche e elevato tempo personale da dedicare. Inoltre, sebbene le soluzioni digitali prevedevano l'attivazione mediante un tecnico partner Vodafone che doveva occuparsi anche prima configurazione del servizio, ciò non è mai avvenuto, lasciando nel completo abbandono e in totale confusione il cliente, che ha inviato ripetuti reclami per segnalare la mancata fruizione del servizio e le gravi difformità rispetto a quanto prospettato in sede precontrattuale. Le circostanze e motivazioni fin qui esposte sono state già rappresentate nel preliminare reclamo inviato via PEC in data 01.04.2025 nonché nella preliminare procedura di conciliazione culminata nella stipula di un verbale di mancato accordo”

Richieste: “Pertanto, al fine di far valere le proprie ragioni, con la presente istanza la ditta Av Project reitera adversus Vodafone la richiesta di storno integrale di tutte le fatture insolite nonché di eventuali altre fatture di futura emissione ricomprendenti l'addebito di ulteriori canoni per i servizi digitali”

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

Il gestore VODAFONE, con la propria memoria difensiva, nell'eccepire l'infondatezza in fatto ed in diritto delle richieste dell'istante, ha sostenuto “di aver provveduto ad attivare i servizi espressamente previsti e pattuiti con la sottoscrizione della proposta di abbonamento acclusa alla presente memoria difensiva nonché dettagliati nella relativa offerta personalizzata”; ha eccepito che l'utente non “ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente”; ha precisato che “la linea fissa [REDACTED] è migrata in modalità “NP pura” verso Fastweb il 5.5.2025 ed il link è stato cessato in pari data” e che “l'utente è attualmente disattivo, tranne che per le licenze digitali, e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 4.040,61”. La Vodafone ha concluso reiterando “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. In via subordinata, infine, Vodafone richiede che nella denegata e sin da ora contestata ipotesi di accertamento di responsabilità, con conseguente condanna al pagamento di eventuale indennizzo, la somma oggetto di delibera venga stornata dall'importo totale insoluto, ad oggi pari all'importo di Euro 4.040,61”. CONTRODEDUZIONI DELLE PARTI L'istante, in riscontro alle note scritte dell'operatore, ha ribadito “che le soluzioni digitali prevedevano l'attivazione mediante un tecnico partner Vodafone che doveva occuparsi anche della

prima configurazione del servizio, ciò non è mai avvenuto, lasciando nel completo abbandono e in totale confusione il cliente, che ha inviato ripetuti reclami per segnalare la mancata fruizione del servizio e le gravi difformità rispetto a quanto prospettato in sede precontrattuale. Inoltre, ha replicato che “Le fatture non sono state corrisposte perché in buona parte addebitavano servizi non usufruiti”.

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

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento e, tuttavia, è doveroso precisare che la stessa si configura carente della dovuta documentazione inerente la contestazione fatta e la stessa formulazione della domanda si configura incompleta e non meglio circostanziata. Considerato che l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non sono suscettibili di accoglimento per le motivazioni che seguono. Parte istante ha sostenuto di aver aderito ad un'offerta proposta dall'operatore Vodafone che prevedeva, tra l'altro, “l'attivazione di quattro servizi digitali, denominati Smart Digital Market, Smart Social Content, Movylo e sito WEB. L'adesione è avvenuta in quanto la [REDACTED] era alla ricerca di un servizio personalizzato di promozione del suo marchio, della sua attività e dei suoi prodotti su Internet, mediante un assistente dedicato e professionale”. L'esistenza di detto servizio è disconosciuta dall'operatore telefonico. È necessario rilevare che l'istante non ha depositato, a supporto della propria tesi, né la proposta contrattuale né il contratto, documentazione più volte richiamata sia nel Formulário GU14 che nelle proprie controdeduzioni, contravvenendo, quindi, all'onere probatorio posto a suo carico. Inoltre, parte istante non ha prontamente contestato e/o disconosciuto il contratto che la Vodafone ha depositato nel fascicolo telematico in allegato alle proprie memorie incappando, così, nelle preclusioni ex art 115 cpc. In mancanza di contestazioni anche generiche del contenuto del contratto si deve ritenere che lo stesso rispecchia quanto accettato dall'utente nella fase negoziale. Ebbene, da una lettura del contratto non si evince il servizio, di cui si è lamentato l'inadempimento, di “un assistente dedicato e professionale” e un “tecnico partner Vodafone che doveva occuparsi anche della prima configurazione del servizio”. Pertanto, l'eccezione sollevata dall'operatore del mancato assolvimento dell'onere probatorio in capo all'istante, anche ai sensi dell'arti. 2697 c.c., appare essere fondata. All'uopo, deve richiamarsi il costante orientamento dell'Agcom (ex multis delibera 70/12CIR) per cui: “la domanda dell'utente deve essere rigettata nel merito qualora lo stesso non adempia all'onere probatorio su di lui incombente”. Inoltre, anche alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, l'utente non ha dato prova di aver presentato un reclamo all'operatore telefonico dei disservizi lamentati. Benché l'istante richiami un “preliminare reclamo inviato via PEC in data 01.04.2025” non ha depositato nel fascicolo telematico la prova dell'invio e della consegna dello stesso all'operatore telefonico; ed, invero, l'operatore ha eccepito l'assenza di qualsivoglia reclamo per i fatti lamentati. Giova ricordare che la funzione del reclamo consiste nel garantire la possibilità per l'utente di interagire con il proprio operatore e ottenere, in tempi brevi, la soluzione di un

problema. Pertanto, deve escludersi la responsabilità dell'operatore qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo al suo gestore. Infatti, in assenza di un reclamo, quest'ultimo non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione (Delibera Agcom n. 9/19/CIR). Solo tramite il reclamo, infatti, l'operatore può attivare l'apposita procedura volta all'individuazione del guasto o del disservizio, e porvi rimedio. (Cfr. Delibere Agcom n. 69/11/CIR, n. 9/12/CIR, n. 34/12/CIR, n. 127/12/CIR, n. 130/12/CIR e Delibera Corecom Puglia n. 33/12). Nel caso di specie, l'utente non ha documentato di aver sporto alcun reclamo all'operatore prima della proposizione della domanda di conciliazione della controversia per i disservizi lamentati né di avere mai attivato una procedura d'urgenza avanti l'Autorità. Nella fattispecie che ci occupa non si evincono nel fascicolo documentale reclami scritti con ricevuta di consegna per alcuno dei disservizi lamentati.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** Il CORECOM Campania, rigetta l'istanza della società [REDACTED] del 30/06/2025, 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