DELIBERA N. 73/2026

[redacted] / FASTWEB SPA (GIÀ VODAFONE SPA)

(GU14/255589/2020)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del 12/11/2026;

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*" e ss.mm.;

VISTA l'istanza dell'utente [redacted] del 10/03/2020 acquisita con protocollo n. 0108722 del 10/03/2020;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la necessità di provvedere al riesame della relazione istruttoria in virtù della sentenza del T.A.R. Lazio nr.3609 del 18/02/2025, sulla base della relazione del funzionario incaricato Dott. Miraglia Raimondo, ai fini del supplemento istruttorio;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente chiese l'attivazione della linea in data 06.9.2018 e ricevette anche fatture. Tuttavia, non ha mai ricevuto la Vodafone Station ed è di fatto sempre stato impossibilitato a utilizzare la linea. Anche all'esito dell'emissione

del provvedimento temporaneo GU5 la situazione non è mutata. si richiede pertanto oggi 10.3.2020 chiusura del contratto in esenzione costi stante la mancata attivazione della linea.

Controrepliche: L'utente ha richiesto attivazione/riattivazione della linea in questione e, non ottenendola, ha presentato procedimento gu5 con emissione del provvedimento temporaneo. Tale provvedimento non è mai stato ottemperato. Inoltre, si specifica che, trattandosi di attivazione del servizio, e non di guasto intervenuto successivamente all'adempimento del contratto, non sarebbe comunque necessaria alcuna segnala-zione di guasto per poter avere diritto all'indennizzo, l'art. 13 c.1 della Delibera indennizzi prevede esplicitamente che "Nelle fattispecie con-template dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente." (esclusi artt. 4,5 e 7). E' correttamente escluso da tale precetto l'art. 4 (quello che ci occupa) riguardante l'attivazione della linea. In caso di mancata attivazione, ovviamente, non può che applicarsi la regola generale in tema di adempimento contrattuale che vuole che, stipulato il contratto, ricada sull'operatore l'onere della prova della corretta attivazione (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936). Del resto basta riportare le parole usate dall'AGCOM nella Sintesi della consultazione avviata con delibera 227/15/CONS per la redazione della vigente delibera indennizzi (Allegato B Delibera n. 347/18/CONS) in cui si fa riferimento all'art. 13 della delibera indennizzi e alla logica applicata: Afferma l'Autorità "Invero, a differenza delle fattispecie attualmente richiamate al comma 1, nel caso di ritardo nella attivazione del servizio (art.4), di sospensione amministrativa dell'utenza (art.5) e di disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori (art.7), per un verso il pregiudizio può ritenersi connaturale e coesistente rispetto al disservizio stesso (in quanto l'assenza di servizio o la mancata portabilità del numero sono obbiettivamente limitanti, a prescindere dalla avvenuta segnalazione) e, per altro verso, la conoscenza del disservizio non dipende dalla segnalazione dell'interessato, trattandosi di procedure regolamentate e tracciate o, nel caso dell'art.5, di una azione volontariamente posta in essere dall'operatore (sospensione in via amministrativa della linea). L'operatore, al contrario, ha anche continuato a fatturare in assenza di qualsivoglia servizio erogato.

Richieste: 1. Chiusura della linea in esenzione costi 2. Indennizzo per ritardata attivazione dal 06/09/2018 al 10/03/2020 tot. 551 giorni. 3. Storno di tutte le fatture emesse, interruzione del ciclo di fatturazione. 4. Ritiro della pratica di recupero crediti in esenzione costi. Quantifica in 8,265.00 €.

2. La posizione dell'operatore

In via preliminare si eccepisce l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste, anche economiche, formulate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione.

Invero, eventuali domande eccedenti la richiesta trattata dinanzi al Co.Re.Com., dovranno essere considerate necessariamente improcedibili poiché per le stesse non risulta assolto l'obbligo del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione. Evidenzia, a tal riguardo, l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore del Sig. [redacted]

Nello specifico, difatti, la società conferma di aver regolarmente provveduto all'attivazione della numerazione [redacted] sui propri sistemi in data 28.9.2018 con il piano tariffario denominato "Internet Unlimited", dalla schermata anagrafica allegata dell'istante non si evince la presenza di ticket tecnici afferenti ad eventuali disservizi. La presenza di reclami è, prosegue il gestore, dirimente ai fini della delimitazione del periodo da reputare eventualmente indennizzabile, per tale assunto cita dei precedenti.

Nel merito, poi, si eccepisce che in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/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"*.

Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Né, tanto meno, la parte ricorrente produce reclami o prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore. Peraltro, eventuali reclami devono comunque soddisfare i requisiti stabiliti nella Carta del Cliente Vodafone nella quale viene testualmente specificato che: "*Il Cliente che intende presentare reclamo formale a Vodafone per aspetti legati alla fornitura del servizio può inviare un reclamo scritto alla "Casella postale 190" - 10015 Ivrea (To), tramite il sito internet www.vodafone.it, nell'apposita area "Contattaci", App My Vodafone e Social Network (Facebook e Twitter)*". Anche l'Agcom, poi, si è espressa in tal senso rigettando la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo in quanto non erano presenti le ricevute comprovanti l'invio di reclami secondo le modalità previste dalla Carta del Cliente Vodafone (Del. N. 143/15/CIR).

A ciò sia aggiunga, inoltre, che tra la data del reclamo e la proposizione dell'istanza di conciliazione presso il Co.Re.Com. devono trascorrere, almeno, i tempi contrattuali di risposta ovvero 45 giorni.

In caso contrario, difatti, l'utente decade dal diritto ad ottenere la risposta al reclamo secondo la disciplina contrattuale. In ultima analisi si eccepisce che la domanda dell'utente deve, comunque, essere rigettata poiché lo stesso non ha evitato, come avrebbe potuto usando l'ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato danno.

L'art. 1227 c.c., difatti, statuisce che: "*se il fatto colposo del creditore ha concorso a cagionare il danno, il risarcimento è diminuito secondo la gravità della colpa e l'entità delle conseguenze che ne sono derivate. Il risarcimento non è dovuto per i danni che il creditore avrebbe potuto evitare usando l'ordinaria diligenza*".

Secondo l'orientamento costante della giurisprudenza di legittimità, invero, l'ordinaria diligenza sopra citata si specifica nell'attivarsi positivamente secondo le regole della correttezza e della buona fede, ex art. 1175 c.c., con il limite delle attività che non siano gravose oltre misura (Cass. Civ. Sez. I, 12439/91).

In relazione, poi, al grado di colpa in cui si attua la negligenza del creditore, deve essere rilevato che le Sezioni Unite della Cassazione affermano come un comportamento omissivo caratterizzato dalla colpa generica sia sufficiente a fondare il concorso di colpa del creditore/danneggiato.

Per tutto quanto sin qui esposto Vodafone Italia S.p.a. reitera le eccezioni più sopra indicate, contestando, altresì, le affermazioni dell'utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e rimborso con consequenziale, integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa.

3. Motivazione

Alla luce di quanto emerso nel corso del supplemento istruttorio, a seguito di riesame dell'istruttoria in virtù della citata sentenza del T.A.R. Lazio che ha rinviato a questo Corecom l'analisi nel merito delle doglianze attoree, si dispone di superare la richiesta di inammissibilità presentata dall'operatore per i motivi di gravame annullati, e di accogliere nel merito le richieste della parte istante per le motivazioni di seguito enunciate:

la vicenda de quo afferisce la mancata attivazione del servizio voce e dati della Vodafone presso l'utenza [redacted] a fronte di un contratto stipulato in data 06/09/2018. 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, 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.

Va vieppiù considerato che l'intera vicenda debba essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, ebbene dalla ricostruzione emersa nel corso dell'istruttoria svolta, si deduce che, a seguito della stipula contrattuale, mentre Vodafone ha affermato di aver regolarmente provveduto all'attivazione della numerazione [redacted] sui propri sistemi in data 28/09/2018 con il piano tariffario denominato "Internet Unlimited", l'istante non abbia mai potuto godere del servizio pattuito. L'operatore non presenta documentazione afferente l'utilizzo dei servizi da parte dell'utente, come report su telefonate effettuate o traffico dati web, né deposita le dovute comunicazioni indirizzate all'utente per l'adempimento dei propri oneri informativi ma si limita a presentare una schermata inerente l'assenza di reclami effettuati. Per quanto riguarda l'assenza di reclami, anche in riferimento alla esclusione degli indennizzi ex art.13 dell'Allegato B Delibera n. 347/18/CONS, va precisato che, al di là di quanto correttamente riportato dal delegato di parte istante sulla questione che non sia necessario informare l'operatore di una mancata attivazione visto che quest'ultimo deve essere consapevole del proprio dovere di compiere tutte le attività necessarie affinché la linea funzioni, il sig. Napolitano ha in ogni caso presentato, dopo poco più di due mesi dalla data della presunta attivazione indicata da Vodafone, istanze UG e GU5, il che dimostra sia il suo farsi parte diligente sia l'interesse ad usufruire dei servizi Vodafone. Entrando nel cuore della vicenda, seppure l'attivazione fosse avvenuta, come dichiarato nelle memorie del gestore, risulta evidente come l'utente si sia ritrovato sin dal principio nell'impossibilità di usufruire del servizio voce e dati della Vodafone, a causa della mancata consegna della Vodafone Station. Questo dato è confermato dalla dichiarazione della stessa Vodafone iscritta nel procedimento GU5 in data 14/12/2018, nella quale riporta che "in data 13 dicembre u.s. è stato inserito ordine di invio del modem Vodafone Station.". Tale dichiarazione conferma che a quella data l'attivazione non era stata perfezionata ed i servizi non erogati. Oltretutto dopo tale dichiarazione non è più dato sapere se la consegna sia stata effettuata ed eventualmente in che data. Nemmeno nelle memorie GU14 dell'operatore si ritrova più traccia della consegna dell'apparato, che risultava indispensabile per la fruizione dei servizi da parte dell'utente. Questo elemento è dirimente, se infatti l'operatore avesse depositato una ricevuta di consegna o retrocartellini che avessero dimostrato la fruizione dei servizi, si sarebbe avuta agli atti prova e data finale dell'attivazione della linea, che, viceversa, dalla documentazione acquisita all'epoca, non risulta esser mai stata funzionante.

Va ulteriormente considerato che il Regolamento Indennizzi di cui all' Allegato A della Delibera Agcom 347/18/CONS, non fa riferimento ad indennizzi per la mancata attivazione del servizio; tuttavia sull'operatore incombe l'onere di informare correttamente il cliente in merito ai tempi ed alle eventuali problematiche relative ad impedimenti nella realizzazione del servizio. Pertanto, per consolidata prassi Corecom, e visto l'art.13 c.7 del citato allegato, in questa sede si ricorre in via analogica ed equitativa ad indennizzare l'utente per il disservizio subito per la mancata attivazione, come nella ipotesi de quo, riportandosi all'articolo 4, che definisce gli indennizzi per ritardo nell'attivazione del servizio in 7,50 € al giorno per ogni servizio di una utenza privata.

Gli indennizzi vengono pertanto calcolati dal giorno 28/09/2018, quando l'operatore ha concluso la propria tempistica tecnica, dichiarando di aver attivato i servizi, e fino al giorno della presentazione dell'istanza di definizione, il 10/03/2020, per un totale di 529 giorni pari ad euro 7.935,00. Si dispone altresì lo storno dell'insoluto presente in capo all'utente, il quale non ha mai potuto usufruire del servizio, in quanto l'operatore Vodafone S.p.A. prima di fatturare avrebbe dovuto attivare compiutamente l'utenza.

DELIBERA

1) La Determina nr. **GU14/255589/2020** del 21/06/2021, per tutte le motivazioni in premessa, è sostituita dalla presente Delibera;

2) Fastweb S.p.A. (già Vodafone S.p.A.), in accoglimento dell'istanza del 10/03/2020, è tenuta a liquidare all'istante, per tutte le motivazioni di cui in premessa, l'importo totale di euro 7.935,00, (settemilanovecentotrentacinque/00), maggiorato degli interessi legali, a decorrere dalla data di proposizione dell'istanza di Definizione e sino al saldo effettivo, ai sensi e per gli effetti dell'art.4

dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto tramite assegno circolare o bonifico intestato all'istante;

3) Fastweb S.p.A. (già Vodafone S.p.A.) è tenuta altresì allo storno dell'insoluto presente in capo all'utente ed al ritiro della pratica di recupero del credito;

4) Ogni ulteriore richiesta è rigettata per i motivi di cui in premessa.

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. 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 il termine di 60 giorni dalla data di notifica dello stesso atto.
La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Napoli, lì 12 novembre 2026

F.to
La Relatrice del Comitato
Avv. Carolina Persico

F.to
La Presidente
Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato

F.to

La Dirigente ad interim

Dott.ssa Vincenza Vassallo