

DELIBERA N. 101/2025

*****/ VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/765335/2025)

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 18/12/2025;

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 la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante *“L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)”*; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione *“Corecom Puglia”* al Dott. Giuseppe Musicco; VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di ***** del 16/07/2025 acquisita con protocollo n. 0179987 del 16/07/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria della dott.ssa Claudia Carbonara, titolare dell'incarico di E.Q. "Verifica e supporto alla definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo affari, per servizi di telefonia fissa e dati, rappresenta quanto segue: "In data 3.8.2023 l'istante inviava alla Vodafone Italia S.p.A. nota p.e.c. - rimasta priva di riscontro - con la segnalava la totale assenza del servizio voce e dati riferiti all'utenza business 0883*****5, asservita all'attività di ristorazione da questi esercitata. A causa della condotta della Vodafone Italia S.p.A. l'istante risultava totalmente scoperto dei servizi voce e dati. Nonostante i reiterati solleciti verbali e scritti, e nonostante l'avvio di apposito Procedimento n. GU5/737190/2025 in atti, l'istante non conseguiva il ripristino del servizio voce e dati, assente dal 3.8.2023 per fatto esclusivamente imputabile a Vodafone Italia S.p.A. Pur essendo stato privato del servizio per servizio rete 851 giorni consecutivi, la Vodafone Italia S.p.A. emetteva le fatture in atti che venivano pagata per l'importo di € 851,00 pur in assenza di servizio. A conclusione del procedimento GU5 la resistente comunicava che l'utenza, dopo ben due anni di ripetute segnalazioni, era non esercibile. In ragione di quanto sopra, l'utente formula le seguenti richieste: I. € 300,00 indennizzo da mancata risposta; II. € 851 a titolo di rimborso costo del servizio dal 1.1.2023 sino alla data di cessazione, come attestate dalle fatture in atti; III. € 25.530,00 a titolo di indennizzo da illegittima sospensione del servizio voce e dati di utenza business dal 1.1.2023 al 29.4.2025 dato dalla seguente formula $[(7,5*851) + (7,5*851)] * 2$; IV. € 30.000,00 a titolo di risarcimento del danno. Il tutto quantificato per l'importo complessivo di euro 56.681,00.

2. La posizione dell'operatore

Il gestore Vodafone Italia S.p.A. nella memoria difensiva rappresenta quanto segue: "Vodafone eccepisce, a tal riguardo, l'assoluta infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'utente. In primis, difatti, si rappresenta che l'utente ha attivo un piano tariffario total wireless il quale non prevede l'attivazione di un vero e proprio link bensì la navigazione tramite rete mobile (all. 1). A ciò si aggiunga, altresì, che nell'anno 2024, precisamente in data 1.8.2024, Vodafone ha correttamente effettuato la sostituzione del dispositivo necessario per la fruizione del servizio, come da schermata allegata alla presente memoria, pur non avendo riscontrato anomalie nell'erogazione del servizio stesso (all. 2). Inoltre, come già portato all'attenzione della parte ricorrente mediante la comunicazione del 2.12.2019, qui da considerarsi integralmente trascritta ed inserita nel procedimento di definizione GU14/279337/2020 del quale il presente procedimento deve intendersi una mera prosecuzione per un periodo temporale successivo, è d'uopo precisare quanto segue. Ai sensi dell'art. 3.3 delle

condizioni generali di contratto per i servizi di comunicazione elettronica mobile, il gestore telefonico, pur impegnandosi ad assicurare la migliore funzionalità del sistema, non ha alcuna responsabilità nei casi di imperfetta ricetrasmissione provocata da fonti esterne, interferenze, particolari condizioni atmosferiche o da ostacoli quali costruzioni, vegetazione e rilievi. Invero, in relazione alla contestazione di parte ricorrente afferente ad una non conforme erogazione del servizio dati è opportuno precisare che l’On.le Corecom adito, con la Delibera n. 53/2023, è già intervenuto sul punto nell’ambito del procedimento di definizione GU14/279337/2020. Pertanto, come previsto dalla normativa di settore e dal consolidato orientamento Agcom in materia richiamato dal Corecom Puglia (cfr. Delibere 151/12/CONS, 126/16/CIR e 3 67/16/CIR), l’utente, nel caso in cui la qualità della connessione internet non dovesse essere adeguata ai valori indicati dagli operatori, matura non il diritto ad un indennizzo ma, piuttosto, il diritto di recedere dal solo servizio internet senza penali. Nessun indennizzo, quindi, può essere eventualmente riconosciuto a favore del Sig. ***** in merito all’asserito e non provato malfunzionamento del servizio dati sia in virtù di quanto previsto dalla succitata normativa sia, inoltre, poiché la medesima tematica è stata già oggetto di una precedente Delibera che, per l’appunto, ha statuito la non indennizzabilità di tale voce di asserito disservizio. In relazione, poi, invece, all’erogazione del servizio voce è opportuno precisare che per lo stesso, come documentalmente provato, è presente regolare e continuo traffico telefonico effettuato e ricevuto dal Sig. ***** (all. 3). Vodafone, pertanto, contesta fermamente le asserzioni della parte istante poiché conferma di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata avendo mantenuto la linea attiva e correttamente funzionante sui propri sistemi. Né, tanto meno, l’utente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. È, quindi, palese il mancato adempimento da parte ricorrente all’onere probatorio ed all’onere di allegazione sullo stesso gravanti con conseguente violazione del diritto di difesa del gestore. [...] Nel merito, poi, si eccepisce che 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 4 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.” Ne deriva, pertanto, in primis, l’inammissibilità della richiesta risarcitoria del danno quantificata in euro 30.000,00 poiché la stessa è espressamente esclusa dalla normativa Agcom. In relazione, invece, alle infondate richieste di indennizzo di euro 25.830,00, di cui euro 300,00 a titolo di mancata risposta al reclamo, e di rimborso di euro 851,00, si eccepisce nello specifico quanto segue. Parte ricorrente, come evidente, contesta l’asserito periodo di disservizio decorrente dall’1.1.2023 al 29.4.2025, per un arco temporale di 851 giorni. Tuttavia, come risulta documentalmente, il reclamo scritto è stato inviato unicamente in data 3.8.2023, ovvero sette mesi dopo l’inizio del lamentato e non provato periodo di malfunzionamento. Si eccepisce, quindi, che, in ogni caso, l’arco

temporale deve essere necessariamente ridotto a 636 giorni, ovvero dal 3.8.2023 al 29.4.2025. Non solo. Vodafone eccepisce, come sopra dettagliatamente specificato, che nessun indennizzo è normativamente previsto per l'asserito e non provato malfunzionamento del servizio dati. Giova, difatti, ribadire che tale punto è stato già oggetto della Delibera 55/2023 emessa dal Corecom Puglia, il quale è intervenuto sul punto in questione statuendo come l'utente non maturi, nel caso eventuale di qualità della connessione non adeguata, alcun indennizzo bensì il diritto di recedere senza costi o penali. In merito, invece, al servizio voce, come documentalmente provato dal dettaglio del traffico allegato, nessun disservizio si è effettivamente prodotto per cui nessun indennizzo può essere riconosciuto all'istante. [...] Per l'effetto di quanto sopra, quindi, anche la richiesta di restituzione della somma di euro 851,00 per i canoni versati appare infondata in fatto oltre che in diritto. [...] Si eccepisce, poi, che la domanda dell'utente, come formulata, non merita accoglimento non avendo l'utente assolto l'onere probatorio previsto a suo carico ex articolo 2697 c.c., criterio che assurge alla dignità di principio generale dell'ordinamento giuridico e che rappresenta il naturale discriminem che orienta il giudicante. In merito, si richiama l'orientamento costante di Agcom e del Corecom Campania in materia di onere della prova, secondo cui "l'istante è tenuto ad adempire quanto meno l'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione", da cui discende che "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente" (ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR, e delibera Corecom E-R n. 7/21). L'utente, rispetto alla fattispecie in esame, non ha difatti allegato agli atti alcuna prova utile a supporto di quanto lamentato e richiesto. [...] 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. Come sopra dettagliato, difatti, la problematica di cui si discute è stata già oggetto di una precedente definizione per cui l'istante, pur reso edotto delle condizioni tecniche del servizio erogato da Vodafone, ha continuato nella fruizione dei servizi de quibus anziché migrare ad altro gestore o provare ad attivare con Vodafone un servizio diverso da quello attivato, ovvero il piano tariffario total wireless il quale, come sopra indicato, non prevede l'attivazione di un vero e proprio link bensì la navigazione tramite rete mobile. 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 6 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. L'Agcom, quindi, ha recepito il summenzionato principio, così stabilendo in una recente Delibera: "deve richiamarsi, al

riguardo, il principio espresso dalle Linee guida di cui alla delibera n.276/13/CONS secondo cui “per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall’ordinamento, come, per esempio, quello di cui all’art. 1227 cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, se l’utente, creditore dell’indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l’ordinaria diligenza per evitarlo, l’indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto” (Del. N. 23/17/CIR). [...] Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l’utente è attualmente disattivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto.” La società convenuta, non ravvisando responsabilità contrattuali a proprio carico, conclude per il rigetto dell’istanza.

3. Motivazione della decisione

All’esito di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante possono trovare parziale accoglimento, per le motivazioni e nei termini di seguito precisati. La richiesta sub I) può trovare accoglimento in quanto il reclamo inviato dall’istante tramite pec il 03.08.2023 non ha ricevuto alcun riscontro da parte dell’operatore, come risulta dalle evidenze documentali in atti. Pertanto, può riconoscersi il diritto dell’istante all’indennizzo per la mancata risposta al reclamo, ai sensi dell’art. 12, comma 1, del Regolamento indennizzi, calcolato come segue. Il dies a quo è da identificarsi, sulla base delle condizioni generali di abbonamento, nel quarantaseiesimo giorno successivo alla proposizione del reclamo inviato con pec del 03.08.2023, e dunque nella data del 18.09.2023. Il dies ad quem è da individuarsi nella data del 16.07.2025, di deposito dell’istanza di definizione. Considerata la misura prevista di euro 2,50 pro die, dato l’arco temporale indennizzabile pari a n. 667 giorni, l’importo complessivo spettante a titolo di indennizzo è pari alla misura massima prevista di euro 300,00 (trecento/00). La richiesta sub II) non è accoglibile, in quanto rappresenta una domanda nuova, mancando l’espresso riferimento alla stessa in sede di conciliazione, sia nella descrizione dei fatti sia nelle richieste ivi formulate. Al riguardo, si richiama il paragrafo III.1.2. dell’allegato alla Delibera Agcom n. 276/13/CONS recante le “Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”, in base al quale l’oggetto della richiesta di definizione deve essere lo stesso sottoposto al prodromico tentativo di conciliazione. Con riferimento alla richiesta sub III), si osserva quanto segue. Dalla documentazione acquisita agli atti, risulta che l’istante, con riferimento all’utenza n. 0883*****5 (già oggetto di contestazione nel procedimento GU14/279337/2020), lamenta un malfunzionamento dei servizi voce e dati, asseritamente verificatosi dal 05.01.2023. Di contro, l’operatore convenuto, nella propria memoria difensiva, con riferimento al servizio dati, ha eccepito che, come ricavabile dal contratto sottoscritto dall’istante, prodotto agli atti, l’applicazione del piano tariffario “total wireless” prevedeva non l’attivazione di un link, ma, bensì, la navigazione attraverso la rete mobile. Inoltre il gestore evidenzia che, pur non avendo riscontrato anomalie nell’erogazione del servizio dati, in data 01.8.2024 ha comunque effettuato la sostituzione del dispositivo, come risulta da schermata allegata alla memoria. In merito al servizio voce, il gestore ha

prodotto un documento contenente il traffico di chiamate a decorrere da gennaio 2025. Deve, altresì, rilevarsi che l'istante, in data 27.02.2025, ha depositato contestualmente l'istanza di conciliazione nonché il formulario ex art. 5 Allegato B alla Delibera n. 358/22/CONS (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi). Con provvedimento temporaneo n. GU5/737190/2025 del 07/03/2025, questo Corecom ha previsto l'onere, in capo al gestore, "di porre in essere ogni opportuna azione al fine di ripristinare il completo funzionamento della linea 0883*****5 entro il giorno 11/03/2025". Al riguardo, si osserva che, dopo un susseguirsi di comunicazioni tra le parti inserite nel fascicolo documentale del suddetto procedimento di urgenza, Vodafone, in data 09.04.2025, ha dichiarato l'impossibilità tecnica di risoluzione della problematica. Tanto premesso, con riferimento al servizio dati, si richiama il consolidato orientamento Agcom in materia (cfr. Delibere 151/12/CONS, 126/16/CIR e 67/16/CIR), in base al quale l'utente, nel caso in cui la qualità della connessione internet non sia adeguata ai valori indicati dagli operatori, matura non il diritto a un indennizzo, quanto, piuttosto, il diritto di recedere dal solo servizio internet senza penali. In relazione al servizio voce, alla luce dell'intera documentazione acquisita agli atti e considerata, in particolare, la parziale evidenza di traffico voce fatturato — elemento che, tuttavia, non risulta idoneo a comprovare la regolare e continuativa funzionalità del servizio medesimo — deve essere riconosciuto in capo all'istante il diritto all'indennizzo per l'irregolare e discontinua erogazione del predetto servizio, ai sensi dell'art. 6, comma 2, dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, da quantificarsi come segue. Il dies a quo è da identificarsi nella data del 03.08.2023, di trasmissione del reclamo tramite pec. Il dies ad quem è da individuarsi nel giorno del 29.04.2025, come indicato dall'istante e non contestato dall'operatore convenuto. Considerato l'arco temporale di n. 636 giorni, data la misura di euro 3,00 pro die, prevista dall'art. 6, comma 2, del Regolamento indennizzi, per il malfunzionamento del servizio voce, da raddoppiarsi ai sensi dell'art. 13, comma 3, in presenza di utenza di tipo affari, l'indennizzo complessivo da corrispondersi è pari all'importo di euro 3.816,00 (tremilaottocentosedici/00). La richiesta sub IV) è inammissibile in quanto domanda risarcitoria e come tale non rientrante nell'ambito delle richieste possibili di costituire oggetto di definizione nel corso del presente procedimento ai sensi dell'art. 20, co. 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi (All. Allegato B alla Delibera n. 358/22/CONS). Richieste propriamente risarcitorie rimangono di competenza dell'Autorità giurisdizionale.

DELIBERA

Articolo 1

1. In parziale accoglimento dell'istante, Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere, in favore dell'istante, mediante assegno o bonifico bancario, l'importo complessivo di euro 4.116,00 (quattromilacentosedici/00), maggiorato degli interessi

legali decorrenti dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo, di cui: - euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo ex art. 12, comma 1, dell'All. A Delibera 347/18/CONS; - euro 3.816,00 (tremilaottocentosedici/00), a titolo di indennizzo per l'irregolare e discontinua erogazione del servizio voce, ai sensi degli artt. 6, comma 2, e 13, comma 3, dell'All. A Delibera 347/18/CONS.

- 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.

Bari, 18 dicembre 2025

Il Dirigente ad interim del Servizio “Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv”	Il Presidente Dott. Michele Bordo
Dott. Vito Lagona	

Il Direttore

Dott. Giuseppe Musicco