

DELIBERA N. 63/2025

**XXXXX XXXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/721180/2024)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 26/05/2025;

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 XXXXX XXXXX del 10/12/2024 acquisita con protocollo n. 0324341 del 10/12/2024;

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 privato, per servizi di telefonia fissa e internet, rappresenta quanto segue: "L'utente, in data 7 agosto 2024, si è visto sospendere, dunque disattivare la linea (fissa + dati) per mancato pagamento di una fattura già pagata. In seguito, ha ricevuto comunicazione telefonica dall'operatore che perderà la numerazione di cui è titolare, come ha in seguito specificato a fascicolo documentale, in qualità di erede, dal giugno 2001, con voltura formalmente effettuata nel maggio 2015. A seguito di provvedimento temporaneo si è confermata la perdita della numerazione in oggetto (GU5/711307/2024). L'utente contesta la quota parte fatturata relativa al periodo dal 7 al 15 agosto, per il quale non è stato possibile usufruire del servizio. L'utente contesta, inoltre, la mancata ricezione della copia cartacea del contratto, nonché la fatturazione maggiorata rispetto all'offerta iniziale (di euro 42,61 che sarebbe rimasto 'invariato per sempre') che è aumentata gradualmente nel tempo dal giugno 2021, per un totale cumulato di euro 109,90 rispetto alla previsione iniziale. L'utente segnala, in merito alla maggiorazione della fatturazione, di avere, in seguito, concordato telefonicamente l'applicazione di una nuova forma contrattuale ad un prezzo di euro 40,40 a bimestre per 24 mesi." In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I. indennizzo per la perdita della numerazione; II. indennizzo per il disagio patito per il mancato funzionamento della linea fisso + internet, come previsto dalla carta dei servizi, per il periodo dalla sospensione alla data odierna; III. rimborso della maggiorazione cumulativa su tutto il periodo di fatturazione di euro 109,90, IV. restituzione del deposito cauzionale di euro 50 richiesto con fattura AN15049330 del 20/08/2021 pagato a mezzo bonifico bancario del 09/09/2021 codice TRN1101212520739177; V. rimborso della quota parte fatturata (9 giorni di servizio, come quota parte del totale bimestrale di euro 43,45); VI. applicazione dell'ultimo contratto fatto telefonicamente con l'operatore n.45382 in data 27.06.2024 (euro 40,40 a bimestre per 24 mesi) a partire dalla riattivazione della linea.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto nella memoria difensiva rappresenta quanto segue: "Vodafone evidenzia l'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. Nello specifico, difatti, come peraltro indicato nell'ambito del procedimento GU5/7113207/2024, l'odierna esponente precisa che la disattivazione della numerazione 0883*****9 è avvenuta in data 17.8.2024 unicamente a causa della presenza di insoluti. A tal riguardo, inoltre, è d'uopo porre in rilievo che la summenzionata disattivazione è stata correttamente preceduta dalla preavvisata

sospensione dei servizi, in ossequio alla normativa di settore ed alle condizioni generali di contratto (all. 1). Vodafone, pertanto, contesta fermamente le asserzioni della parte istante poiché conferma di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata. 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.

-2.2 Nel merito, poi, si eccepisce che in base a quanto stabilito dall'allegato B alla Delibera 358/2022/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. Se non diversamente indicato, il termine per ottemperare al provvedimento è di trenta giorni dalla notifica dello stesso." 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.

3 Manca, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. Vodafone, poi, rileva l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente. Pertanto, in virtù di quanto statuito dall'art. 14, comma 4, della Delibera 347/18/CONS: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte."

-2.3 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 discrimen 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 adempiere 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.

-2.4 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.

4 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. 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 risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 36,25". La società convenuta, nel ricusare ogni inadempimento contrattuale 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 dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, per le motivazioni e nei termini di seguito precisati. Con riferimento alla richiesta sub I), si osserva quanto segue. Dalla disamina della documentazione acquisita agli atti, si evince che l'utente ha subito la sospensione dei servizi, senza preavviso, per presunto omesso pagamento della fattura bimestrale n. TF43540315 del 19.04.2024 (relativa al periodo 16.06.2024 – 15.08.2024) dell'importo di euro 63,01. Invero la suddetta fattura risulta pagata dall'istante, come ricavabile dalla copia della ricevuta del bonifico datata 10.05.2024, in atti. Dopo l'invio di vari reclami formali, prodotti nel fascicolo documentale, l'istante, in data 24.10.2024, ha depositato 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). Nell'ambito della procedura di urgenza, l'operatore convenuto, con comunicazione inserita in piattaforma in data 28.10.2024, ha rappresentato la disattivazione dei servizi a decorrere dal 17.08.2024, per asserita presenza di insoluti, e l'impossibilità tecnica di riattivazione degli stessi. A seguito della suddetta disattivazione, l'utente ha subito la perdita della numerazione di cui risulta formalmente titolare da maggio 2015, a fronte della voltura richiesta al precedente operatore con fax del 14.05.2015, in atti. La parte convenuta ha confermato l'avvenuta disattivazione nella memoria difensiva prodotta nell'ambito del presente procedimento di definizione. Tanto premesso, deve trovare applicazione il principio generale secondo cui l'istante può limitarsi ad avanzare le proprie doglianze, mentre l'operatore deve fornire la prova del

proprio adempimento o dell'esistenza di cause di esenzione da responsabilità o, ancora, della correttezza degli addebiti comminati. Nella presente procedura vige infatti il principio del favor utentis, rivestendo l'utente la qualità di contraente debole, da cui deriva una ripartizione dell'onere probatorio a quest'ultimo favorevole, anche in considerazione del cosiddetto criterio della "vicinanza della prova". Del resto, anche applicando le ordinarie regole codicistiche in punto di onere probatorio, trattandosi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento va individuata nell'art. 1218 c.c., secondo cui il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, il creditore della prestazione, cioè l'istante, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti e 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 caso di specie, la documentazione prodotta dall'operatore convenuto (nello specifico copia della schermata da cui si evince l'indicazione della sola fattura sopra indicata), non risulta sufficientemente idonea a provare il proprio adempimento in ordine alla regolare erogazione dei servizi associati all'utenza di che trattasi, né a giustificare la disattivazione degli stessi. Sul punto, l'Autorità ha espresso il principio in base al quale sussiste l'obbligo di indennizzo in caso di indebita disattivazione del servizio da parte dell'operatore, tenuto conto altresì del diritto dell'utente a essere tempestivamente e puntualmente preavvertito dell'imminente interruzione della fornitura da parte dell'operatore (delibera Agcom n. 42/18/CIR). Alla luce delle osservazioni che precedono, può riconoscersi in favore dell'istante, l'indennizzo per la perdita della numerazione 0883*****9, ai sensi dell'art. 10, comma 1, dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (di seguito "Regolamento indennizzi"), calcolato come segue. Data la misura di euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo, prevista dal predetto articolo 10 del Regolamento indennizzi, considerato l'arco temporale indennizzabile di n. 9 anni (calcolato, come da rilevanti sole evidenze di carattere contrattuale in atti, da maggio 2015 ad agosto 2024), l'indennizzo complessivo da corrispondersi è pari all'importo di euro 900,00 (novecento/00). La richiesta sub II), riconducibile alla domanda di indennizzo per sospensione dei servizi, può trovare accoglimento per i medesimi motivi indicati al precedente punto sub I). Deve dunque riconoscersi, in favore dell'istante, l'indennizzo per la sospensione dei servizi ex art. 5 del citato Regolamento indennizzi, calcolato come segue. Il termine iniziale è da identificarsi nella data del 07.08.2024 indicata nei reclami formali in atti; il termine finale è da individuarsi nella data del 28.10.2024, giorno della comunicazione di Vodafone in ordine all'impossibilità di riattivazione dei servizi. Considerata la misura di euro 7,50 pro die, per ciascun servizio non accessorio, ai sensi dell'art. 5 del Regolamento indennizzi, dato l'arco temporale indennizzabile di n. 82 giorni, l'indennizzo complessivo da corrispondersi è pari all'importo di euro 1.230,00 (milleduecentotrenta/00). Le richieste sub III) e sub IV) risultano generiche e non adeguatamente documentate, atteso che non v'è evidenza in atti delle fatture oggetto di contestazione. Fermo restando il principio del favor utentis, sull'istante ricadono, comunque, oneri relativi alla precisa identificazione

del fatto, della doglianza lamentata, delle somme di cui si richiede lo storno o il rimborso, nonché relativi alla dettagliata produzione documentale. Con riferimento all'onere probatorio gravante sull'istante, inoltre, si rammenta che l'Autorità ha più volte chiarito la necessità che la domanda sia chiara, circostanziata e documentata, precisando che: «qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante, non è possibile accogliere la domanda» (Del. 3/11/CIR). Pertanto, le richieste in esame non possono essere accolte. La richiesta sub V) può trovare accoglimento, attesa la sospensione dei servizi sopra rappresentata; pertanto il gestore è tenuto al rimborso parziale della fattura bimestrale n. TF43540315 del 19.04.2024, relativa al periodo 16.06.2024 – 15.08.2024, di euro 63,01, per n. 9 giorni di sospensione dei servizi (dal 07.08.2024 al 15.08.2024), per l'importo complessivo di euro 6,48 (sei/48). La richiesta sub VI) non può essere accolta in quanto esula dalle competenze del Corecom, non rientrando nell'ambito delle richieste passibili 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 (Allegato B alla Delibera n. 358/22/CONS).

DELIBERA

Articolo 1

1. In considerazione di quanto innanzi esposto, Vodafone Italia S.p.A., in parziale accoglimento delle richieste di parte istante, è tenuta a corrispondere, in compensazione con la posizione debitoria e per l'eventuale residuo, tramite bonifico bancario, in favore dell'utente, l'importo complessivo di € 2.136,48 (duemilacentotrentasei/48), maggiorato degli interessi legali calcolati a decorrere dalla proposizione dell'istanza di definizione e fino ad effettivo soddisfo, di cui: - euro 900,00 (novecento/00), a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione 0883*****9; - euro 1.230,00 (milleduecentotrenta/00), a titolo di indennizzo per la sospensione dei servizi voce e dati; - euro 6,48 (sei/48), a titolo di rimborso parziale della fattura bimestrale n. TF43540315 del 19.04.2024.
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.

Bari, 26 maggio 2025

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

Il Presidente
Dott. Michele Bordo

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco