

DELIBERA N. 95/2025

**XXXXX XXXXX/ VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/756099/2025)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 13/11/2025;

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 30/05/2025 acquisita con protocollo n. 0135010 del 30/05/2025;

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 privato, per servizio di telefonia fissa, rappresenta quanto segue: "Dal 09.09.2024 l'utenza non può essere utilizzata dall'utente. L'utente ha scoperto che altro operatore ha attivato nuova numerazione sulla stessa linea ma ad oggi, nonostante la cessazione della linea illegittimamente attivata dall'altro gestore, la funzionalità della linea Vodafone non è stata ancora ripristinata". In ragione di quanto sopra, l'utente formula le seguenti richieste: I. rimborso dei canoni pagati e non goduti dal 09.09.2024 sino a ripristino della funzionalità della linea; II. indennizzo per la mancata risoluzione del malfunzionamento, come previsto da carta servizi.

2. La posizione dell'operatore

Il gestore Vodafone Italia S.p.A. nella memoria difensiva rappresenta quanto segue: "[...] l'odierna esponente evidenzia, in primis, l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'utente. Nello specifico, invero, l'odierna esponente pone in rilievo di aver gestito le segnalazioni inviate dall'istante, come da schermate di seguito accluse, dalle quali è emersa la presenza di un guasto all'impianto interno del cliente nonché l'attivazione di servizi non richiesti da parte di altro gestore [...]. Difatti, come peraltro confermato dall'utente stesso, vi è stata l'attivazione di una nuova linea con Tim che ha sganciato la fornitura Vodafone al fine di attivare i propri servizi. Vodafone, pertanto, contesta 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. 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 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. 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." 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 dei vari Corecom 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. Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente attivo 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) non può essere accolta in quanto generica e non documentata, attesa la mancata produzione di fatture e puntuale indicazione degli addebiti oggetto di contestazione da parte dell'istante, nonostante la richiesta in tal senso da parte di questo Corecom inserita in piattaforma in data 12.06.2025. 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). Con riferimento alla richiesta sub II) si osserva quanto segue. Nel caso di specie, l'istante lamenta l'interruzione dei servizi voce e dati, verificatasi a seguito dell'attivazione, nel mese di settembre 2024, di una linea nuova da parte di altro gestore privo di autorizzazione. Al riguardo, l'utente ha dichiarato di aver tempestivamente informato l'operatore convenuto,

chiedendo altresì di provvedere all'immediato ripristino dei servizi; tuttavia, nonostante ripetuti solleciti, la problematica è stata risolta soltanto il giorno 08.07.2025. Di contro, Vodafone, nel confermare l'attivazione fraudolenta di una nuova linea da parte di altro gestore, ha altresì rappresentato l'esistenza di un guasto all'impianto interno del cliente, come ricavabile dalle schermate di sistema accluse alla propria memoria difensiva del 16.07.2025. Dalla disamina della documentazione acquisita agli atti, si rileva innanzitutto la mancata produzione e/o puntuale indicazione da parte dell'istante di segnalazioni e/o reclami asseritamente effettuati nel mese di settembre 2024. Infatti la prima richiesta di ripristino dei servizi voce e dati relativi alla linea oggetto di contestazione risulta contenuta nell'istanza GU5/733878/2025 presentata contestualmente all'istanza di conciliazione, in data 13.02.2025. Ad ogni buon conto, deve rilevarsi la mancata riattivazione della linea oggetto di contestazione nei termini contenuti nel provvedimento temporaneo emesso da questo Corecom in data 27.02.2025. Infatti l'istante, in data 30.05.2025, ha presentato un'ulteriore istanza GU5. Tuttavia, a fronte dell'ulteriore provvedimento temporaneo emanato in data 11.06.2025, il gestore non ha provveduto alla risoluzione del disservizio, come ricavabile in particolare dal verbale di mancata ottemperanza del 20.06.2025, in atti. Invero l'operatore, in data 23.06.2025, ha soltanto indicato in piattaforma di aver concordato il passaggio in FTTH. Tanto premesso, deve trovare applicazione il principio generale secondo cui l'istante può limitarsi ad avanzare le proprie doglianze, mentre l'operatore ha l'onere di fornire prova del proprio adempimento, dell'eventuale esistenza di cause di esonero da responsabilità o della correttezza degli addebiti applicati. Nel presente procedimento trova applicazione il principio del favor utentis, in quanto l'utente riveste la posizione di contraente debole. Ne consegue una ripartizione dell'onere probatorio in suo favore, coerente anche con il criterio della "vicinanza alla prova". In base all'art. 1218 c.c., il creditore — nella specie, l'utente — è tenuto a dimostrare l'esistenza del contratto e delle relative obbligazioni, mentre l'operatore, quale debitore della prestazione, ha l'onere di dimostrare di aver correttamente adempiuto. In mancanza di tale prova, l'inadempimento denunciato dall'istante deve ritenersi accertato. Nel caso di specie, la documentazione prodotta dall'operatore convenuto non risulta idonea a dimostrare l'adempimento degli oneri informativi in ordine alle effettive difficoltà tecniche riguardanti la riattivazione della linea; né il gestore ha fornito evidenza di elementi documentali certi attestanti il momento esatto del ripristino dei servizi voce e dati, di talché può riconoscersi in favore dell'istante l'indennizzo per malfunzionamento dei servizi di cui all'art. 6, comma 1, dell'All. A Delibera 347/18/CONS (di seguito Regolamento indennizzi) calcolato come segue. Il dies a quo è da identificarsi nel giorno 13.02.2025, data di deposito dell'istanza GU5, il dies ad quem è da individuarsi nel 08.07.2025, data di risoluzione del disservizio, come dichiarato dal medesimo istante nella memoria di replica e non diversamente dimostrato né contestato dal gestore. Considerata la misura di € 6,00 pro die, prevista dall'art. 6, comma 1, del Regolamento indennizzi, da raddoppiarsi attesa la sussistenza di due servizi (voce e internet), dato l'arco temporale di 145 giorni, l'indennizzo da corrispondersi è pari all'importo complessivo di € 1.740,00 (millesettecentoquaranta/00).

DELIBERA

Articolo 1

1. In parziale accoglimento dell'istanza, Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere, in favore dell'istante, mediante assegno o bonifico bancario, l'importo complessivo di euro 1.740,00 (millesettecentoquaranta/00), a titolo di indennizzo per malfunzionamento dei servizi voce e dati, ai sensi dell'art. 6, comma 1, dell'All. A Delibera 347/18/CONS, maggiorato degli interessi legali decorrenti dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

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, 13 novembre 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