

DELIBERA N. 09 - 2025

**XXX/ VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/531699/2022)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 26/02/2025;

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 Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni”*;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *“Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte”* e s.m.i.;

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, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

VISTA la *“Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni”*, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 10 marzo 2023, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA l'istanza di XXX del 14/06/2022 acquisita con protocollo n. 0187362 del 14/06/2022, nonché i procedimenti UG/494691/2022 e GU5/494694/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La ricorrente ha rappresentato nel formulario introduttivo: "L'istante è titolare di un contratto Business con Vodafone che include due utenze in due sedi distinte della Onlus, di cui una ubicata in campagna. Senza alcun preavviso o richiesta, in data 24/12/2021, l'operatore effettua, arbitrariamente, il cambio della linea adsl con la fibra. Ciò ha determinato l'interruzione totale della linea voce e dati che non è stata ripristinata nonostante le numerose ed incessanti segnalazioni di disservizio. A seguito di un intervento tecnico, il medesimo riscontra il problema nella mancata copertura nella zona della linea fibra e consiglia un rientro nella linea adsl. L'11 gennaio Vodafone contatta l'utente al fine di avviare la registrazione vocale per riattivare la linea adsl con comunicazione di attivazione entro le 24 ore. La linea però non veniva riattivata. Pertanto, in data 27.1.2022 veniva depositato GU5, in data 7.2.2022 veniva emesso il provvedimento. Vodafone promise la riattivazione in tempi brevi, ma la linea non veniva mai riattivata. Nel mese di Giugno 2022 l'utente chiedeva migrazione ad altro operatore".

La XXX ha quindi espresso le seguenti richieste: 1) Indennizzo per interruzione totale della linea voce e adsl dal 24/12/2021 fino alla migrazione (o riattivazione) 2) Storno /rimborso fatture relative al periodo di disservizio e/o al cambio tariffario illegittimo; 3) Indennizzo per arbitraria attivazione fibra NON richiesta e/o cambio tariffario non richiesto.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore ha esposto nelle memorie difensive: "[...omissis...] -2.1 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. Sui sistemi, difatti, non sono presenti segnalazioni o ticket tecnici aventi ad oggetto eventuali disservizi o malfunzionamenti (cfr. all. 1). Corre l'obbligo, oltre a ciò, porre nella massima attenzione la circostanza afferente alla carenza di prove a sostegno delle date effettive relative all'inizio ed alla fine dell'asserito periodo di disservizio subito dall'istante. Vodafone, pertanto, contesta 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. E', 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 dalla Delibera 390/2021/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, infine, 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 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. 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). -2.4 Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l’utente è attualmente attivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto. 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

conseguenziale, integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa. Si allega: 1- schermata ticket tecnici [...omissis...]"

Parte istante ha quindi replicato con le seguenti memorie: " [...omissis...] Con la presente si intende replicare brevemente alla memoria degli operatori coinvolti IN VIA PRELIMINARE Si chiede che l'istanza per cui si procede sia dichiarata ammissibile e/o ricevibile. NEL MERITO si contesta quanto asserito nelle memorie illustrative di controparte, in particolare: - In merito ai punti 2.1 e 2.3 in relazione alle fondatezza delle richieste, si precisa che le medesime sono palesemente riscontrabili, in particolare: - A differenza di quanto falsamente asserito da Vodafone, l'utente ha reclamato i disservizi sofferti in data 26/12/2021, 27/12/2021, 28/12/2021, 29/12/2021, 31/12/2021, 11/01/2022, 12/01/2022, 13/01/2022, 17/01/2022 e 20/01/2022, palesando una totale contraddizione con quanto dichiarato nelle memorie difensive. Contestazioni che, oltre a rimanere prive di alcun riscontro, assolvono all'onere probatorio eccepito da Vodafone e che escludono eventuali condotte colpose in capo all'istante. Oltretutto l'operatore era ben conscio del disservizio anche alla luce del deposito di istanza GU5 correlata al presente procedimento. Al contrario l'operatore non dimostra in questa sede di avere erogato correttamente i servizi fatturati e contestati. Sul punto, in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (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), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della contro-parte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi. - In merito al punto 2.2 non è dato sapere a quale richiesta di risarcimento danni si riferisca l'operatore, in quanto la predetta non rientra tra le richieste oggetto di istanza. - Alla luce di quanto suesposto, si confida nell'accoglimento integrale delle richieste avanzate dall'istante, fondate in fatto e in diritto, nonché supportate da elementi probatori, con vittoria delle spese e di compensi relativi alla presente procedura, in considerazione, anche, del mancato spirito conciliativo e alla correttezza contrattuale nei confronti dell'utente".

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per le ragioni di seguito rappresentate.

L'istante ha lamentato di essere stata totalmente disservita, con riferimento alle linee voce e dati, a partire dal 24.12.2021, a fronte di un arbitrario intervento effettuato dall'operatore volto a cambiare la linea adsl con la fibra.

L'operatore ha in primis eccepito di non aver riscontrato alcuna anomalia nell'erogazione del servizio a favore dell'utente, avallando tale posizione anche alla luce di un'asserita assenza di segnalazioni o ticket tecnici aventi ad oggetto eventuali disservizi o malfunzionamenti.

In realtà tale rappresentazione dei fatti (vertente sull'aver “mantenuto la linea attiva e correttamente funzionante sui propri sistemi”) è stata innanzitutto confutata dall'avvenuta effettuazione da parte dell'istante di plurime segnalazioni (i cui tracciamenti sono agli atti) già a partire dalla data del 26.12.2021, nonché dalla presentazione da parte della stessa, il 27.01.2022, di formulario c.d. d'urgenza, nel corso del quale l'operatore – intimato alla riattivazione tramite l'emanazione di provvedimento temporaneo del 07.02.2022 – ha comunque dato atto della presenza di un guasto di rete che aveva sospeso il nuovo inserimento di una pratica gestita con tecnologia Rame 20 mega BS2 e che, alla data del 16.02.2022 di riscontro della parte attorea, rendeva ancora la linea interrotta.

Sul punto, considerato che l'operatore non ha depositato idonea documentazione atta a confutare quanto affermato dall'utente nemmeno in relazione alle contestazioni sui disservizi già intervenuti a partire dal 24.12.2021 (quale, ad esempio, il dettaglio del traffico attestante la continua e completa erogazione del servizio di fonia e copia dei files di log delle relative connessioni di accesso ad Internet), si ritiene, in assenza agli atti di documentazione probatoria idonea ad escluderne la responsabilità, che sia da ascrivere al gestore, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, la responsabilità in ordine ai disservizi collegati alla mancata erogazione dei servizi; ne consegue che debba pertanto essere riconosciuto alla parte istante un indennizzo proporzionato al disagio lamentato in istanza. Per il calcolo dell'indennizzo di cui sopra si richiama quanto previsto dall'art. 6, comma 1 del Regolamento sugli indennizzi il quale prevede che, “in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno d'interruzione”; inoltre, poiché il disservizio attiene ad un'utenza affari, l'importo indennizzatorio andrà applicato in misura pari al doppio, come previsto dall'art. 13, comma 3 del succitato Regolamento.

Ancora ai fini del calcolo, si ritiene di individuare il dies a quo nel giorno 26.12.2021, data della prima segnalazione provata dall'istante agli atti, e il dies ad quem nel giorno 14.06.2022, data nella quale l'utente, depositando l'istanza di definizione, dava atto che il disservizio non si era nel frattempo risolto e di avere pertanto richiesto, nel mese di giugno 2022, migrazione ad altro operatore; considerato che alcuno SLA è stato indicato agli atti, il disservizio dovrà essere indennizzato per un totale di 170 giorni. Pertanto, in accoglimento della domanda sub 1), fatti i debiti calcoli, l'indennizzo da riconoscere all'utente sarà pari all'importo di euro 4.080 (€ 6 x 2 servizi voce e dati x 2 x 170 gg.); inoltre, in accoglimento della domanda posta sub 2), l'istante avrà altresì diritto

al rimborso e/o storno degli addebiti riferiti al periodo in cui i servizi non sono stati somministrati e quindi fino all'intervenuta migrazione verso altro operatore.

La domanda posta sub 3) non può infine essere accolta in quanto la generica doglianza riferibile allo specifico disservizio (associabile, come indicato dall'utente in calce al formulario introduttivo, all'attivazione di servizi non richiesti, indennizzabili secondo i parametri dell'art. 9 del Regolamento Indennizzi) non risulta lamentata in alcun reclamo presente agli atti e nemmeno risulta depositato quello soltanto citato del 24.12.2021; posto che l'articolo 13, comma 1, del vigente Regolamento dispone che "nelle fattispecie contemplate dagli art. 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente", attesa la predetta assenza, alcun indennizzo potrà essere erogato, con conseguente rigetto della specifica domanda.

Tutto ciò premesso,

il Comitato all'unanimità

DELIBERA

La società Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile – Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXX è tenuta a:

- corrispondere all'utente l'importo di euro 4.080,00 (quattromilaottanta/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione totale delle linee voce e adsl, con maggiorazione degli interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza;
- rimborsare e/o stornare ogni addebito riferito al periodo in cui i servizi non sono stati somministrati e quindi fino all'intervenuta migrazione verso altro operatore.

Rigetta la domanda posta sub 3).

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 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Torino, 26 febbraio 2025

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli