

	Presidente f.f.	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Stefano Danieli

### Deliberazione n. 11 del 6 maggio 2026

**OGGETTO:** Definizione della controversia XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX / FASTWEB SPA (GIÀ VODAFONE SPA - HO.MOBILE - TELETU) (GU14/796537/2025)

#### IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

**Preso atto** che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo	X	
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli	X	

**Preso atto** altresì della presenza dell'Avv. Stefano Danieli, Dirigente Capo del Servizio Diritti della Persona del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della dott.ssa Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

**Vista** la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 "*Funzioni del Presidente*";

**Visto** il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "*Verbale delle sedute*";

**Preso atto** che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Alessandro Bidoli, Responsabile dell'Ufficio Definizioni del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

**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";

**Visto** l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)*" ai sensi del quale "*Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999*" (comma 1) e, in particolare, la "*istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati*" (comma 2, lettera z);

**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*" (di seguito denominato *Regolamento*), come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

**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 modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

**Vista** la “*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

**VISTA** l'istanza di XXXXXXXXXXXX del 06/12/2025 acquisita con protocollo n. 0315257 del 06/12/2025;

**Visti** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

**Considerato** che i competenti uffici, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, hanno provveduto a svolgere l'istruttoria dalla quale risulta quanto segue:

## **1. La posizione dell'istante**

Con contratto del 02/07/2024 la sig.ra XXXXXXXX ha richiesto a Vodafone Spa l'attivazione dell'offerta “Internet Unlimited” presso la propria abitazione sita in XXXXXXXXXXXX. L'offerta prevedeva connessione internet FTTC fino a 100MB, chiamate nazionali illimitate e la consegna di una SIM con dati mobili. Il modem è stato ricevuto solamente il 30/08/2024 dopo oltre un mese dalla sottoscrizione del contratto, con notevole ritardo rispetto alle tempistiche standard, mentre la scheda SIM non è mai stata attivata. Le condizioni contrattuali non prevedono un termine di consegna del modem, ma la consegna è elemento essenziale per l'attivazione del servizio. Il ritardo di oltre 30 giorni costituisce inadempimento rilevante ai sensi dell'art. 1218 c.c. e rileva ai fini della mancata attivazione del servizio ex Delibera AGCOM 347/18/CONS.. La Linea dati non è mai stata adeguata all'uso preposto in quanto non è mai stata attivata né collaudata, nonostante il contratto sottoscritto preveda che l'attivazione ed il collaudo dovessero avvenire rispettivamente entro 1 giorno e 3 giorni lavorativi dalla data di consegna del materiale. Incomprensibilmente Vodafone ha iniziato la fatturazione sin dal mese di luglio del 2024, quindi ancor prima che il modem venisse consegnato, per un periodo antecedente la stessa data di stipula del contratto. 5) Una parte delle fatture emesse, pur non dovute, sono state inizialmente saldate, nell'aspettativa dell'attivazione del servizio che non è mai avvenuta. In particolare sono stati versati € 120,75 nei seguenti termini: a. € 20,00 versati in data 23/08/2024; b. € 47,90 versati in data 17/09/2024 con addebito; c. € 52,85 versati in data 14/01/2025 tramite bonifico. A nulla sono valse le numerose richieste di intervento da parte della Sig.ra XXXXXXXX ed i reclami inviati dallo scrivente legale. In particolare; a. Nei mesi di luglio ed agosto del 2024 è stata segnalata la mancata consegna di Modem e SIM. In data 04/09/2024 lo scrivente legale ha inviato formale reclamo lamentando l'assenza della Linea Internet. Detto reclamo non ha ricevuto alcun riscontro, non essendo stata attivata la Linea. Sono seguite ulteriori segnalazioni telefoniche al servizio clienti Vodafone in cui è stata lamentata l'assenza di linea internet, mai risolte. In data 17/06/2025 è stato inviato un secondo reclamo in cui è stata segnalata la mancata attivazione della linea ed è stata richiesta la risoluzione del contratto, con storno delle fatture emesse e rimborso di quelle pagate. Come riportato nel reclamo, il Modem è a disposizione per la restituzione. In data 24/06/2025 Vodafone ha respinto ogni richiesta sulla base di asserzioni non veritiere. In particolare, ha asserito che le segnalazioni ricevute sarebbero state chiuse con risoluzione del problema. In realtà il problema non è mai stato risolto e la linea mai utilizzata. In data 11/09/2025 lo scrivente legale si è rivolto a Vodafone richiedendo la consegna di tutta la documentazione tecnica relativa all'utenza in oggetto ivi indicata. La richiesta è stata evasa solo in parte e con grave ritardo. Con comunicazione del 19/11/2025, inviata oltre due mesi dopo la richiesta, sono stati forniti unicamente copia del contratto e l'elenco dei ticket di segnalazione. L'elenco dei ticket, peraltro, è incompleto e non sono stati forniti tutti gli altri documenti richiesti, in particolare il dettaglio degli indennizzi automatici ed il rapporto tecnico di utilizzo della linea fissa ed alla linea aggiuntiva. La Delibera AGCOM 179/03/CSP e le successive integrazioni (come la 519/15/CONS) prevedono il diritto dell'utente di ricevere una risposta completa e motivata alle richieste di documentazione entro 30 giorni dalla richiesta. La mancata o parziale risposta entro i termini costituisce un inadempimento contrattuale che dà diritto a un indennizzo automatico. Il grave inadempimento da parte dell'operatore telefonico, che non ha mai dato riscontro alle segnalazioni, i reclami ed i solleciti ricevuti, giustifica la richiesta di risoluzione del contratto per inadempimento ex art.1453 c.c con conseguente storno delle fatture emesse e rimborso degli importi pagati dalla sig.ra XXXXXXXX. Si chiede inoltre la condanna di Vodafone al risarcimento del danno patito, tra cui rientra la corresponsione dell'indennizzo automatico previsto dalla Delibera AGCOM 347/18/CONS per i disservizi causati e per l'inadempimento alle obbligazioni assunte. Tale indennizzo è pari:

a. Ad € 2.400,00 con riferimento alla mancata attivazione della Linea Fissa. L'importo è stato calcolato moltiplicando l'indennizzo giornaliero pari ad € 7,50 per il periodo intercorrente tra il 02/08/2024 (ovvero 30 giorni dopo la sottoscrizione del contratto, data in cui la linea avrebbe dovuto essere stata attivata), ed il 17/06/2025, data in cui è stata intimata dallo scrivente la risoluzione del contratto. b. Ad € 137,50 con riferimento al ritardato ed incompleto riscontro alla richiesta di documentazione. L'indennizzo è pari ad € 2,50

per ciascun giorno di ritardo dall'11/10/2025 (data in cui il riscontro avrebbe dovuto essere inviato) ad oggi, per un totale di 55 giorni, salvo l'indennizzo dovuto per il ritardo successivo. Il tutto con riserva di agire in via giudiziale per il risarcimento dell'ulteriore danno. Poiché il contratto in oggetto è stato concluso tra un operatore telefonico ed un consumatore, trovano applicazione le disposizioni del Codice del Consumo (Decreto Legislativo 206/2005). In particolare qualora, come nel caso di specie, i vizi e difetti lamentati nella prestazione del servizio si manifestino entro un anno dalla consegna, ai sensi degli artt.128 e seguenti del Codice del Consumo, vi è una presunzione di responsabilità in capo al fornitore di servizi. La presunzione di responsabilità trova conferma nel fatto che Vodafone non abbia fornito, nonostante l'espressa richiesta via PEC, alcun documento relativo al traffico di dati della linea fissa, adducendo motivazioni pretestuose, in questo modo tentando di celare il fatto che la linea non è stata utilizzata per proprio inadempimento. Le stesse allegazioni di Vodafone inserite nell'elenco delle segnalazioni e dei ticket fornito, confermano: a. La mancata attivazione della Linea. La stessa Vodafone nella propria comunicazione del 19/11/2025 ha riferito che: "non risulta archiviata sui nostri sistemi la documentazione relativa all'intervento dei tecnici per l'attivazione della linea." b. L'emissione delle fatture da parte di Vodafone è iniziata in data precedente alla consegna del materiale. Sul si richiama il contenuto dell'elenco delle segnalazioni: " - 23/07/2025: attivazione link e conseguente inizio fatturazione con emissione fattura XXXXXXXX del 28 agosto 2024 relativa a periodo 23/06/2024-22/08/2024 - pratica XXXXXXXX del 06/08/2024: mancata consegna POWER STATION + Sim Instant Activation, consegna resa al mittente" Si evidenzia che il periodo di fatturazione indicato decorre addirittura dal 23/06/2024, quindi in data antecedente alla stipula del contratto. La consegna del Modem con grave ritardo in data 30/08/2024. Dalla loro stessa ricostruzione emerge la presenza di numerosi ticket di segnalazione e reclamo per il mancato funzionamento della linea, a riprova della fondatezza delle pretese della sig.ra XXXXX. A fronte della formale richiesta di dettaglio del traffico, Vodafone risponde che "non sussistono connessioni oggetto di fatturazione" per via della struttura dell'offerta (flat). Non viene prodotto alcun dato oggettivo (log di traffico, sessioni di collegamento, ecc.) che dimostri l'effettivo uso del servizio da parte dell'utente. Nonostante le molteplici richieste ed i reclami formalizzati via PEC, Vodafone si è limitata a fornire un elenco interno delle pratiche e a richiamare il GDPR per negare l'accesso a determinate informazioni. Sul punto rileva che i dati di traffico sono dati personali a tutti gli effetti e rientrano pienamente nel diritto di accesso dell'interessato e che la mancata messa a disposizione di informazioni tecniche idonee a dimostrare l'effettiva attivazione del servizio costituisce violazione degli obblighi di trasparenza verso il cliente.

L'utente chiede quindi:

- i. accertarsi il grave inadempimento di Vodafone S.p.a. alle obbligazioni assunte nei confronti di XXXXXXXXXX e dichiararsi la risoluzione ex art.1453 c.c. del contratto stipulato in data 02/07/2024;
- ii. lo storno delle fatture emesse e il rimborso ex art.1458 c.c. di quelle pagate per l'importo di € 120,75;
- iii. l'indennizzo per la mancata attivazione della linea fissa pari a € 2.400,00=: l'importo è stato calcolato moltiplicando l'indennizzo giornaliero pari ad € 7,50 per il periodo intercorrente tra il 02/08/2024 (ovvero 30 giorni dopo la sottoscrizione del contratto, data in cui la linea avrebbe dovuto essere stata attivata), ed il 17/06/2025, data in cui è stata intimata dallo scrivente la risoluzione del contratto;
- iv. l'indennizzo per il ritardato ed incompleto riscontro alla richiesta di documentazione pari a € 137,50= l'importo è stato calcolato moltiplicando la somma di € 2,50 per ciascun giorno di ritardo dall'11/10/2025 (data in cui il riscontro avrebbe dovuto essere inviato) ad oggi, per un totale di 55 giorni;
- v. la refusione delle spese legali relative al presente procedimento ed alla procedura di mediazione

## 2. La posizione dell'operatore

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, l'odierna esponente pone in rilievo che sui sistemi sono presenti due segnalazioni da parte della cliente, di settembre 2024 e gennaio 2025, entrambe 2 regolarmente gestite come altresì rappresentato nella nota informativa inviata all'utente. 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

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.

Si eccipisce, 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 giudice. 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 eccipisce 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. Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che la numerazione XXXXXXXXX è disattiva e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 194,56. 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. In via subordinata, infine, Vodafone richiede che nella denegata e sin da ora contestata ipotesi di accertamento di responsabilità, con conseguente condanna al pagamento di eventuale indennizzo, la somma oggetto di delibera venga stornata dall'importo totale insoluto, ad oggi pari all'importo di euro 194,56=.

#### **Con memoria di replica depositata in data 20.01.2026, l'utente precisa quanto segue:**

Fatti non espressamente contestati, principio di non contestazione e applicazione dell'art. 115 c.p.c. – Richiami a Delibere Corecom e AGCOM In via preliminare si rileva che la memoria depositata da Vodafone Italia S.p.A. si limita a contestazioni del tutto generiche, prive di una puntuale e specifica presa di posizione sui fatti storici dettagliatamente allegati dall'istante nell'istanza di definizione. In particolare, non risultano specificamente contestati – e devono pertanto ritenersi pacifici – i seguenti fatti decisivi ai fini del presente procedimento: • la consegna del modem solo in data 30/08/2024, a oltre un mese dalla sottoscrizione del contratto; • la mancata attivazione della SIM; • la mancata attivazione e il mancato collaudo della linea dati nei termini contrattualmente previsti; • l'avvio della fatturazione prima della consegna del modem e con riferimento a periodi antecedenti la stipula del contratto; • la presenza di numerose segnalazioni e reclami da parte dell'utente, rimasti privi di risoluzione; • la mancata produzione del rapporto tecnico di attivazione e utilizzo della linea, nonostante formale richiesta; • il riscontro parziale e tardivo alla richiesta di documentazione tecnica. Il principio di non contestazione ex art. 115 c.p.c., trova applicazione anche nel presente procedimento, quale espressione di un principio generale dell'ordinamento, pacificamente operante nei procedimenti amministrativi contenziosi dinanzi ai Corecom. Ne consegue che il quadro fattuale dedotto dall'istante deve ritenersi pacifico, non contestato e provato, costituendo base certa per l'accertamento dell'inadempimento dell'operatore, secondo un orientamento costante dei Corecom che valorizza la mancata contestazione specifica e la carenza probatoria dell'operatore (cfr. ex multis, Corecom Emilia-Romagna, Del. n. 9/2025). 2) Assenza di produzione documentale idonea a dimostrare il traffico dati – Violazione degli obblighi di trasparenza e conferma della responsabilità dell'operatore Vodafone sostiene l'assenza di anomalie, ma i suoi stessi sistemi (All. 9) provano il contrario: la fatturazione risulta iniziata il 23/06/2024, ovvero una settimana prima che il contratto venisse firmato (02/07/2024). Tale circostanza prova l'assoluta inattendibilità delle difese avversarie. Vodafone afferma inoltre che la linea sarebbe "attiva e funzionante", ma non produce alcuna prova dell'avvenuta risoluzione dei problemi contestati. Al contrario, nella comunicazione del 19/11/2025, la stessa Vodafone ha ammesso testualmente che: "non risulta archiviata sui nostri sistemi la documentazione relativa all'intervento dei tecnici per l'attivazione della linea". Tale dichiarazione costituisce prova piena del mancato adempimento dell'onere probatorio in capo all'operatore. Oltre a ciò, non risultano prodotti: • log di connessione; • tracciati di sessione; • report di traffico; • verbali di collaudo; • attestazioni di intervento tecnico. Secondo il costante orientamento dei Corecom, la mancata produzione di documentazione tecnica idonea a dimostrare l'effettiva erogazione del servizio (quali log di rete, tracciati di sessione, verbali di collaudo o rapporti di intervento tecnico) comporta l'imputabilità del disservizio all'operatore, non potendo quest'ultimo limitarsi a mere affermazioni difensive (Corecom Lombardia, Del. n. 18/2021; Corecom Toscana, Del. n. 88/2024) È stato infatti chiarito che, una volta che l'utente abbia allegato il contratto e segnalato il disservizio, grava sull'operatore l'onere di dimostrare l'esatto adempimento, mediante idonea documentazione tecnica, della regolare erogazione del servizio (Corecom Campania, Del. n. 9/22). La mancata produzione

documentale integra inoltre violazione degli obblighi di trasparenza. Replica alle argomentazioni di Vodafone e loro infondatezza. Si ritiene opportuno replicare alle asserzioni di Vodafone, seguendo l'ordine della relativa memoria difensiva: 3.1 Sulla pretesa regolare erogazione del servizio Vodafone afferma che la linea sarebbe stata regolarmente attiva e funzionante. L'assunto è infondato. Nel caso di specie, Vodafone non ha prodotto alcun elemento tecnico idoneo a dimostrare né l'attivazione né il corretto funzionamento della linea, avendo anzi ammesso espressamente l'assenza di documentazione relativa all'intervento dei tecnici per l'attivazione. In difetto di tale prova, le mere affermazioni difensive dell'operatore sono prive di valore probatorio. L'operatore si limita ad allegare una semplice comunicazione (cfr. All.1 Vodafone) datata 24 Giugno 2025 (successiva di 9 mesi al primo reclamo), in cui asserisce di aver risolto il problema. Trattasi di mera allegazione priva di qualunque documentazione tecnica a supporto (a titolo esemplificativo verbale di collaudo, log di traffico, sessioni di collegamento, ecc.). Detta documentazione tecnica non è stata fornita nemmeno a seguito di espressa richiesta di accesso agli atti (cfr.doc.7). 3.2 Sulla Delibera AGCOM 194/23/CONS – Ammissibilità delle domande Il richiamo all'art. 20, comma 4, Allegato B, della Delibera AGCOM 194/23/CONS è strumentale e giuridicamente errato. La disposizione esclude esclusivamente il risarcimento del danno in senso civilistico, ma conferma espressamente la possibilità per l'Organo Collegiale di disporre storni, rimborsi e indennizzi previsti da contratto, Carte dei Servizi e Delibere AGCOM. L'istante non ha formulato alcuna domanda di risarcimento del danno civilistico, ma ha richiesto esclusivamente: • Lo storno di somme indebitamente fatturate; • Il rimborso di quanto pagato (€ 120,75); • Gli indennizzi automatici previsti dalla Delibera AGCOM 347/18/CONS. Tali pretese sono espressamente ammesse dalla norma citata dalla stessa Vodafone, che riconosce al Corecom il potere di disporre rimborsi e indennizzi tabellari. Ai sensi dell'art. 20, comma 4, Allegato B, della Delibera AGCOM 194/23/CONS, il Corecom, in caso di accoglimento dell'istanza, può disporre la cessazione della condotta lesiva, nonché lo storno di somme non dovute, il rimborso degli importi indebitamente corrisposti e la corresponsione degli indennizzi previsti da contratto, Carte dei Servizi e Delibere AGCOM, restando escluso il solo risarcimento del danno in senso civilistico. Oltre a ciò, l'eccezione di Vodafone secondo cui l'istanza sarebbe inammissibile per mancata imputazione dei disservizi a specifiche previsioni contrattuali, alla Carta dei Servizi o alle Delibere AGCOM è infondata. Dal contratto di abbonamento Vodafone Rete Fissa emerge infatti l'obbligo dell'operatore di procedere all'attivazione del servizio entro termini predeterminati e di effettuare il collaudo tecnico della linea. Tali obblighi sono rimasti del tutto inadempiti nel caso di specie, come risulta non solo dalla mancata produzione di qualsiasi verbale di collaudo – circostanza peraltro ammessa dalla stessa Vodafone nella comunicazione del 19/11/2025 – ma anche dai reclami dell'utente, nei quali è stato espressamente rappresentato che i servizi oggetto di contratto non sono mai stati attivati né collaudati, né resi funzionali in alcuna fase del rapporto e che la linea dati non è mai risultata funzionante, nonostante i ripetuti solleciti. La fatturazione avviata prima della consegna del modem e dell'effettiva attivazione del servizio integra inoltre una violazione del sinallagma contrattuale, in quanto il canone presuppone l'erogazione di un servizio attivo e funzionante. Tali condotte risultano altresì contrarie alla Carta dei Servizi Vodafone, che impone standard di qualità, continuità e regolarità del servizio e l'obbligo di riscontro ai reclami, nonché riconducibili alle fattispecie tipizzate e indennizzabili dalla Delibera AGCOM n. 347/18/CONS (mancata attivazione del servizio e ritardo nella risposta ai reclami), oltre a violare gli obblighi di qualità e trasparenza di cui alle Delibere AGCOM n. 179/03/CSP e n. 418/07/CONS. Ne consegue la piena ammissibilità delle domande di storno, rimborso e indennizzo formulate dall'istante. 3.3 Sull'onere della prova, sulla presunzione di responsabilità del fornitore e sulla gravità dell'inadempimento – artt. 128 ss. Codice del Consumo, artt. 2697 e 1453 c.c., Delibera AGCOM 347/18/CONS Il rapporto contrattuale intercorre tra professionista e consumatore, con conseguente applicazione del Codice del Consumo (D.lgs. 206/2005). Ai sensi degli artt. 128 e ss., qualora il difetto di conformità o il vizio del servizio si manifesti entro il primo anno dalla conclusione del contratto, opera una presunzione legale di responsabilità in capo al fornitore, salvo prova contraria. In ogni caso, anche a prescindere dalla disciplina consumeristica, l'eccezione di Vodafone è infondata anche alla luce dei principi generali in tema di onere della prova ex artt.1218 e 2697 c.c. secondo cui incombe sulla parte convenuta la prova dell'inadempimento. Secondo un orientamento costante dei Corecom, una volta che l'utente abbia allegato la fonte del proprio diritto (contratto) e abbia tempestivamente segnalato il disservizio, grava sull'operatore l'onere di dimostrare l'esatto adempimento della prestazione, ai sensi dell'art. 1218 c.c., mediante idonea documentazione tecnica (ex multis, Corecom Campania, Del. n. 9/22; Corecom Abruzzo, Del. n. 35/24; Corecom Emilia-Romagna, Det. n. 9/2025). In difetto di tale prova, l'inadempimento deve ritenersi provato e imputabile all'operatore. L'utente ha assolto all'onere di allegazione ed ha allegato il contratto ed i tempestivi reclami, al cui contenuto ci si richiama integralmente, mentre l'operatore non ha assolto al proprio onere probatorio. La mancata attivazione del servizio integra grave inadempimento ai sensi dell'art. 1453 c.c., incidendo sulla prestazione essenziale del contratto, che qualifica la mancata attivazione quale disservizio autonomamente indennizzabile. 3.4 Sull'infondatezza del concorso di colpa ex art. 1227 c.c. È infondato anche il richiamo all'art. 1227 c.c. Nel caso di specie, l'utente ha agito con la massima diligenza, segnalando tempestivamente il disservizio, sollecitando l'intervento tecnico e inviando formali reclami. L'inerzia e l'inadempimento sono integralmente imputabili a Vodafone, che non ha mai provveduto all'attivazione e al collaudo del servizio. Non è pertanto configurabile alcun concorso di colpa dell'utente. Nel caso di specie, l'utente è stato estremamente diligente, inviando reclami già a luglio e agosto 2024, seguiti da diffide. Il fatto che Vodafone citi solo due ticket nella propria memoria conferma solo l'incompletezza dei propri sistemi informativi e non una negligenza del cliente. Sull'assenza di insoluti

Vodafone eccepisce un presunto insoluto chiedendone la compensazione. L'eccezione è infondata. La fatturazione presuppone l'effettiva erogazione del servizio. In mancanza, gli addebiti risultano privi di causa e non opponibili all'utente. In caso di contestazione, grava sull'operatore la prova dell'esattezza della fatturazione e della fruizione del servizio, non essendo le fatture, di per sé, idonee a dimostrare il credito. Nel caso di specie, le fatture sono state emesse per un servizio mai attivato e mai collaudato, come reiteratamente contestato dall'utente nei reclami. Ne consegue che il presunto insoluto non è certo né esigibile. In ogni caso, l'utente ha legittimamente sospeso il pagamento delle fatture successive ai sensi dell'art. 1460 c.c., essendosi l'operatore reso per primo gravemente inadempiente. Vodafone non ha infatti mai attivato né collaudato il servizio. L'utente ha saldato le prime fatture, salvo sospendere il pagamento atteso il perdurante inadempimento dell'operatore. Tale circostanza legittima l'utente ad avvalersi dell'eccezione di inadempimento ex art. 1460 c.c., con conseguente diritto di sospendere il pagamento delle fatture successive. Il presunto insoluto non è opponibile quando il pagamento è sospeso in ragione di un disservizio imputabile all'operatore. Si osserva che le allegazioni di controparte, sottoscritte da soggetti per i quali non consta agli atti formale delega rappresentativa, non risultano in ogni caso assistite da idoneo supporto documentale.

### **3. Motivazione della decisione**

All'esito delle risultanze istruttorie si ritiene che le richieste del ricorrente possano essere parzialmente accolte.

Per quanto riguarda a richiesta sub i) si evidenzia che non è possibile, in questa sede, dichiarare la risoluzione del contratto, poiché tale effetto attiene alla sfera civilistica ed è rimesso, alternativamente, all'autonoma determinazione delle parti, mediante esercizio del recesso/risoluzione secondo le modalità previste dalle Condizioni generali di contratto e dalla disciplina di settore, ovvero all'accertamento dell'Autorità giudiziaria, nei casi in cui la risoluzione sia controversa.

Il procedimento di definizione della controversia innanzi al Corecom, invece, è funzionale alla tutela amministrativa dei diritti dell'utente nei limiti stabiliti dal Regolamento (allegato B alla Delibera n. 358/22/CONS.): l'Organo Collegiale può ordinare la cessazione della condotta lesiva e disporre, ove ne ricorrano i presupposti, rimborsi/storni di somme non dovute e la corresponsione degli indennizzi previsti, ma non può sostituirsi alle parti nella gestione del vincolo contrattuale né incidere con pronuncia costitutiva sulla sorte del contratto.

Con riferimento alla richiesta sub iii) si precisa quanto segue: è principio generale quantomai assodato quello in virtù del quale a fronte di un qualsivoglia disservizio, l'utente è onerato di provvedere ad una tempestiva segnalazione all'operatore al fine di metterlo nella condizione di intervenire e risolvere la problematica: nel caso specifico, alla luce della documentazione versata in atti (elenco delle segnalazioni prodotta da Vodafone su richiesta del ricorrente, unitamente ai reclami da quest'ultimo inoltrati al gestore) si può certamente affermare, senza tema di smentita, che l'utente ha diligentemente e tempestivamente segnalato all'operatore il disservizio (nel caso de quo la mancata attivazione della linea dati Fibra FTTC). Dagli atti risulta che l'utente ha sottoscritto il contratto Internet Unlimited in data 04.07.2024.

Qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo rispetto alla richiesta di attivazione della linea rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa dell'operatore. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto, così da poter scegliere, per esempio, se recedere dal contratto.

Allo stesso modo, l'operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli ostacoli amministrativi o tecnici incontrati. Nel caso di specie, Vodafone non ha depositato documentazione tale da provare di essersi effettivamente attivata con l'istante per informarlo in maniera esauriente delle problematiche tecniche e della prevedibile durata del disservizio, non mettendo, quindi, l'utente nella condizione di avere un'idea completa ed esaustiva del disservizio né risulta si sia adeguatamente attivata per rimuovere le cause tecniche della mancata attivazione.

Alla luce di tali premesse, la mancata attivazione del servizio è da ritenersi illegittima e meritevole di indennizzo. Ai fini del calcolo si evidenzia che la "Carta del Cliente dei Servizi mobili e fissi di Vodafone Italia S.p.A." prevede che i servizi dati siano attivati entro 60 giorni. Da ciò si può ragionevolmente ritenere che, considerato che il contratto è stato stipulato il 4 luglio 2024, la mancata attivazione del servizio internet (Fibra FTTC) è diventata illegittima a partire dal 2 settembre 2024.

Pertanto, ai fini della quantificazione dell'indennizzo, si dovrà considerare come dies a quo la predetta data del 02 settembre 2024 e come dies ad quem la data del 17.06.2025 in cui l'utente ha espressamente richiesto la cessazione del contratto, per complessivi 288 giorni che moltiplicati per il coefficiente giornaliero di € 7,50=

a sua volta aumentato di 1/3 - come espressamente previsto dall'art. 13, comma del c.d. Regolamento indennizzi - trattandosi di servizio fibra - determina una cifra complessiva pari a € 2.880,00= (€ 7,50 x 1/3 x 288).

In relazione alla richiesta sub ii), in continuità con quanto già rilevato al precedente punto sub iii), deve evidenziarsi che dagli atti non emerge, come detto, l'avvenuta attivazione del servizio richiesto: l'operatore non ha prodotto idonea documentazione atta a dimostrare l'effettiva erogazione del servizio, né risulta che l'utenza abbia mai potuto fruire della prestazione contrattuale.

In tale contesto, la fatturazione di canoni e corrispettivi in assenza di attivazione del servizio si pone in contrasto con il sinallagma contrattuale, risultando priva di causa giustificativa. Ne consegue che le somme già corrisposte dall'utente a fronte di fatture emesse per un servizio mai attivato devono essere qualificate come pagamenti di importi non dovuti e, pertanto, devono essere rimborsate.

Parimenti, le eventuali poste ancora a debito (insoluti) – in quanto riferite a corrispettivi privi di causa – devono essere oggetto di storno. Pertanto, attesa la mancata attivazione del servizio, l'utente ha diritto al rimborso dell'importo complessivo di € 120,75= già versato, nonché allo storno dell'insoluto eventualmente presente.

Per quanto concerne la richiesta sub iv) di indennizzo per il ritardato riscontro alla richiesta di documentazione si osserva quanto segue. La mera istanza volta ad ottenere copia di atti, dati o informazioni inerenti all'utenza (quale richiesta di documentazione tecnica, elenco ticket, dettaglio traffico o analoghi) non può essere automaticamente equiparata ad un reclamo in senso proprio, né può, per ciò solo, integrare i presupposti per il riconoscimento dell'indennizzo previsto per la mancata/ritardata risposta ai reclami.

Il reclamo, infatti, presuppone una contestazione specifica di un disservizio o di una anomalia contrattuale, accompagnata dalla richiesta di intervento e/o di ripristino e presentata attraverso i canali e con le modalità previste dalla Carta dei servizi/Condizioni generali, così da porre l'operatore nella condizione di individuare la criticità e adottare le necessarie misure correttive.

Diversamente, la richiesta documentale ha natura meramente istruttoria o conoscitiva e, pur potendo fondare un obbligo di cooperazione e trasparenza dell'operatore, non implica di per sé l'avvio del procedimento di gestione reclami né consente di applicare, in via automatica, la disciplina indennitaria prevista per la mancata risposta alle contestazioni dell'utenza.

Per quanto sopra precisato, la richiesta di indennizzo non può trovare accoglimento.

In relazione alla richiesta sub v) di refusione delle spese legali relative al procedimento, che nota spese dell'avv. XXXXXXXXXXXX sono state quantificate in € 1.973,40=, si rileva che tale pretesa deve essere ricondotta, per natura e finalità, alla categoria delle spese di procedura.

Invero, nel procedimento di definizione il Corecom può riconoscere esclusivamente un contributo forfettario ed equitativo a titolo di spese sostenute dall'utente per la partecipazione e la gestione della procedura (quali, a titolo esemplificativo, attività di predisposizione dell'istanza, produzione documentale e interlocuzioni necessarie), secondo criteri predeterminati e non già mediante la liquidazione analitica delle attività stragiudiziali asseritamente svolte o la rifusione integrale delle somme richieste.

Ne consegue che l'importo domandato dall'istante (€ 1.973,40=) non è accoglibile nei termini prospettati, dovendosi invece procedere a una valutazione in via equitativa, in conformità ai criteri stabiliti dal Corecom Veneto nella seduta del 28.08.2019 in materia di riconoscimento delle spese di procedura.

Alla luce di tali criteri, avuto riguardo alla natura della controversia, all'attività svolta e alla documentazione versata in atti, si ritiene equo riconoscere in favore di parte istante, a titolo di spese di procedura, l'importo di € 150,00=.

**Tutto ciò premesso**, il Comitato regionale per le comunicazioni del Veneto per le motivazioni sopra espresse che qui si intendono integralmente riportate;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

## DELIBERA

1. Di accogliere parzialmente l'istanza di XXXXXXXX nei confronti di FASTWEB SPA (già VODAFONE SPA - HO.MOBILE - TELETU).

FASTWEB SPA (già VODAFONE SPA - HO.MOBILE - TELETU) è tenuta:

a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 2.880,00= a titolo di indennizzo per la mancata attivazione del servizio Fibra;

a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 120,75= a titolo di rimborso come in premessa descritto;

a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 150,00= a titolo di spese di procedura;

a stornare eventuali insoluti.

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.
4. 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.

Il Dirigente  
Fto(\*) Avv. Stefano Danieli

Il Presidente f.f.  
Fto(\*) Fabrizio Comencini

Il verbalizzante  
Fto(\*) Arianna Barocco

(\*) Il documento è firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i. e sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.