



DELIBERA N. 14 / 2025

Oggetto: Definizione della controversia XXX – Vodafone Italia XXX (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/668698/2024).

IL CORECOM MARCHE

Nella seduta del 29 maggio 2025;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 (Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità) e la legge 31 luglio 1997, n. 249 (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 (Codice delle comunicazioni elettroniche);

VISTO l’Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, 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 con delibera AGCOM n. 427/22/CONS e sottoscritto il 20 dicembre 2022, ed in particolare l’articolo 8 il quale dispone che lo stesso Accordo quadro e le relative Convenzioni tra l’Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali, da stipularsi entro il 31 marzo 2023, hanno comunque effetto a far data dal 1 gennaio 2023;

VISTA la delibera AGCOM n. 203/18/CONS del 24 aprile 2018 (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche), come sostituita dalla delibera AGCOM n. 358/22/CONS, di seguito denominato “Regolamento”, e la delibera AGCOM n. 347/18/CONS del 18 luglio 2018 (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche) di seguito denominato “Regolamento indennizzi”;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2001, n. 8 (Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni – Corecom)

VISTA l’istanza numero 0079127 del 14 marzo 2024 con cui la società istante chiedeva l’intervento del Corecom, per la definizione della controversia in essere con Vodafone Italia XXX (HO.MOBILE - TELETU) ai sensi dell’articolo 14 del Regolamento;

VISTA la nota del 13 maggio 2024, con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi degli articolo 15 e 16 del Regolamento, l’avvio del procedimento e la convocazione per l’udienza di discussione del 27 maggio 2024;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTO il verbale di mancato accordo del 27 maggio 2024;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

ATTESA la proposta di decisione del responsabile del Servizio “Supporto agli Organismi regionali di garanzia”;

CONSIDERATO, in particolare, quanto segue.

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta la mancata lavorazione della richiesta di trasloco dell'utenza fissa e contesta le fatture emesse chiedendone il rimborso.

In particolare nell'istanza introduttiva e nella memoria di replica ha fatto presente quanto segue:

- a) di essere titolare di un contratto Vodafone Business avente Codice Cliente numero 7.267XXXX per utenza fissa e mobile;
- b) il 22 aprile 2023 ha richiesto il trasloco della linea fissa in Via XXX numero 48 – XXX;
- c) la suddetta richiesta di trasloco è stata avanzata dall'istante pur consapevole del necessario cambio della numerazione;
- d) a seguito del ritardo nella lavorazione del trasloco si inviavano segnalazioni al Servizio Clienti dell'operatore (numero 85275XXXX, numero 82059XXXX e numero 83098XXXX) oltre al reclamo scritto inviato a mezzo pec il 4 aprile 2023;
- e) a seguito dell'inerzia dell'operatore nel portare a termine il trasloco il 18 settembre 2023 presentava istanza UG/631931/2023, correlata all'istanza GU5/631934/2023, di pari data per ottenere, con provvedimento temporaneo, immediato trasloco;
- f) il trasloco si è perfezionato solo in data 9 novembre 2023, causa problematiche tecniche emerse nel corso del procedimento GU5 di cui sopra;
- g) il ritardo del trasloco è di esclusiva responsabilità del gestore perché qualora sussistono problematiche tecniche di particolare complessità, non causate dall'operatore, quest'ultimo è tenuto a fornire prova di aver informato l'utente circa le difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, non ritenendosi sufficiente un mero richiamo formale ai motivi tecnici;
- h) allo stesso modo l'operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli ostacoli amministrativi o tecnici incontrati ma Vodafone non ha dimostrato di aver assolto il predetto onere informativo nei confronti del cliente;

- i) si contestano, inoltre, gli importi addebitati durante il periodo della lavorazione del trasloco, in quanto, in assenza di alcuna controprestazione e/o servizio erogato le somme non sono dovute e pertanto andranno rimborsate integralmente;
- j) da ultimo si evidenzia che il gestore non ha mai dato riscontro alle segnalazioni e al reclamo del 4 aprile 2023.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto quanto segue:

- 1) rimborso delle fatture relative al periodo di ritardo del trasloco dal 22 giugno 2023 fino al 9 novembre 2023;
- 2) indennizzo per ritardata lavorazione nel trasloco della linea business fibra (voce e dati) dal 22 giugno 2023 fino al 9 novembre 2023 per un totale di 140 gg. e per una somma complessiva di euro 4.900,00 (quattromilanovecento/00);
- 3) indennizzo per il mancato riscontro al reclamo.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone Italia XXX (HO.MOBILE - TELETU), con memoria depositata nei termini di legge, contesta sia in fatto che in diritto le richieste di parte ricorrente chiedendone il rigetto.

In particolare nella memoria difensiva ha fatto presente quanto segue:

- a) evidenzia, innanzi tutto, l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'utente;
- b) pone in rilievo di aver provveduto regolarmente ad avviare la procedura tecnica di trasloco domandata dal Sig. XXX; tuttavia la procedura di trasloco ha richiesto l'intervento di TIM in qualità di unico proprietario delle infrastrutture stante la necessità di eseguire lavorazioni tecniche sulla tratta esterna, nello specifico sul suolo pubblico, le quali avrebbero richiesto lunghi tempi di lavorazione;
- c) quanto sopra è stato comunicato nell'ambito del procedimento GU5/631934/2023, mediante apposita nota diretta al Sig. XXX il quale ha accettato, come data di risoluzione, il 18 novembre 2023;
- d) in virtù delle Condizioni Generali di Contratto accettate dall'utente con la sottoscrizione della proposta di abbonamento *de qua*, Vodafone non può ritenersi in nessun caso responsabile nell'eventuale mancata attivazione dei servizi che dipendono dall'operatore Telecom, fatto salvo il diritto dell'utente di contestare in tutte le sedi a Telecom l'illegittimità del rifiuto al trasloco e/o all'attivazione del servizio;
- e) sempre in virtù di tali Condizioni Generali di Contratto Vodafone non può essere in alcun modo responsabile nei confronti del cliente nei casi di "forza maggiore", quali a titolo esemplificativo l'inadempienza o le inefficienze di altri gestori di telecomunicazioni, catastrofi naturali, sommosse, guerre, epidemie ecc. ecc;
- f) Vodafone ha altresì adempiuto ai propri oneri informativi in ossequio alle direttive Agcom rendendo edotto l'utente di quanto sopra espresso e documentato, mediante le note informative depositate nell'ambito del summenzionato GU5;

- g) dall'altro si evidenzia il mancato adempimento da parte ricorrente dell'onere probatorio e dell'onere di allegazione sullo stesso gravanti con conseguenti violazione del diritto di difesa del gestore;
- h) Vodafone, poi, rileva l'assenza di reclami scritti da parte del ricorrente, pertanto, in virtù di quanto stabilito dall'articolo 14, comma 4, del Regolamento indennizzi, "sono esclusi 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 somme indebitamente corrisposto";
- i) in ultima analisi si deduce che la domanda dell'utente deve essere rigettata poiché l'utente non ha evitato come avrebbe potuto, usando l'ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato danno;
- j) l'articolo 1227 del codice civile, 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;
- k) come affermano le SS.UU. della Cassazione il comportamento omissivo caratterizzato da "colpa generica" è sufficiente a fondare il concorso di colpa del creditore/danneggiato;
- l) sotto il profilo amministrativo – contabile si precisa che l'utente è attualmente attivo e non risulta essere presente alcun insoluto.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile ed ammissibile.

All'esito dell'istruttoria le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi di seguito descritti.

L'oggetto della presente controversia è riconducibile al mancato perfezionamento del trasloco della numerazione fissa relativa al contratto con Codice Cliente numero 7.267XXXX nonché alla prosecuzione della fatturazione in assenza del servizio voce e dati.

L'istante deduce che il 22 aprile 2023 ha inoltrato la richiesta del trasloco come da conferma pervenuta dal Servizio Clienti Vodafone in pari data e depositata agli atti. Deduce, altresì, che nonostante le numerose segnalazioni telefoniche ed il reclamo scritto inviato all'operatore, oltre al saldo di tutte le fatture, il trasloco non è mai avvenuto, dovendo necessariamente ricorrere a tal fine all'inoltro del procedimento GU5/631934/2023.

L'operatore Vodafone ha contro dedotto, invece, di aver provveduto regolarmente ad avviare la procedura di trasloco della ditta XXX e che tale procedura ha richiesto l'intervento dell'operatore TIM in qualità di unico proprietario delle infrastrutture, stante la necessità di eseguire delle lavorazioni tecniche sulla tratta esterna (nello specifico sul suolo pubblico), che hanno comportato tempi lunghi di lavorazione. Contro deduce, infine, che tali difficoltà tecniche sono state comunicate nell'ambito del procedimento GU5 sopra indicato, mediante apposita nota, nonché, direttamente all'istante il quale ha accettato nello stesso procedimento monitorio la risoluzione del disservizio nella data del 18 novembre 2023.

Pertanto, nessuna responsabilità è imputabile al gestore in relazione all'asserito ritardo nel trasloco. Vodafone rileva poi l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente prima dell'instaurazione del procedimento monitorio che, pertanto, non legittima la richiesta degli indennizzi formulata dall'istante.

Alla luce dell'istruttoria compiuta e, quindi, della documentazione acquisita agli atti emerge che la richiesta di trasloco inoltrata dall'istante il 17 aprile 2023 è stata riscontrata dal Servizio Clienti Vodafone il 22 aprile 2023, con una conferma di attivazione di un nuovo numero di rete fissa.

Emerge, altresì, che le segnalazioni inoltrate dall'istante e depositate agli atti sono generiche ed antecedenti la data di richiesta di trasloco. In particolare, la segnalazione numero 82059XXXX, del 28 marzo 2023, e la PEC del 4 aprile 2023, sono antecedenti la data di richiesta di trasloco e, pertanto, non possono attenersi al disservizio oggetto della presente controversia. La segnalazione numero 83098XXXX, del 21 aprile 2023, invece, è stata inoltrata quattro giorni dopo la richiesta di trasloco e, comunque, il giorno prima del riscontro del Servizio Clienti per la presa in carico dello stesso, quindi, non può riguardare un reclamo circa il ritardo nella lavorazione del trasloco ma presuntivamente una richiesta di informazioni in merito. L'unica segnalazione depositata agli atti realmente successiva alla presa in carico della richiesta dell'istante è la numero 85275XXXX, del 9 giugno 2023 che, peraltro, è generica non riportando alcun riferimento al motivo della segnalazione stessa. E' evidente, quindi, che l'unico vero reclamo depositato agli atti della procedura è il GU5/631934/2023 del 18 settembre 2023. Dalla procedura monitoria incardinata si ricava l'impossibilità della lavorazione del trasloco, l'impossibilità all'ottemperanza del provvedimento del Corecom Marche, una successiva comunicazione di ottemperanza avvenuta solo con l'attivazione di una nuova linea. Più precisamente il 22 settembre 2023 Vodafone comunica che la pratica di trasloco per la linea fissa dell'originario link 1183XXXX, era ancora aperta e in lavorazione, con data prevista per la risoluzione al 18 novembre 2023. Il 2 ottobre successivo, Vodafone comunica che la data prevista per la risoluzione del ticket tecnico è confermata al 18 novembre 2023, causa lavorazione sul suolo pubblico da parte di TIM. Il 30 ottobre, a conclusione del procedimento monitorio, Vodafone comunica l'avvenuta ottemperanza al provvedimento emesso dal Corecom Marche evidenziando che la pratica di trasloco è stata gestita con nuovo link 1213XXXX e che, quindi, è stata attivata il 16 ottobre 2023 una nuova linea al nuovo indirizzo dell'utente. Vodafone nella stessa data, precisa altresì, che il cliente ha accettato di mantenere il numero provvisorio non potendo traslocare il numero storico a causa di prefissi differenti.

Dalla ricostruzione sopra menzionata ne deriva che, contrariamente a quanto sostenuto dall'operatore, la richiesta di trasloco non è stata lavorata a causa di trasloco richiesto presso altro distretto con prefisso diverso, che Vodafone, per conservare l'offerta economica sottoscritta originariamente dall'utente, ha attivato una nuova numerazione presso il nuovo indirizzo dell'istante e che tale nuova attivazione è avvenuta il 16 ottobre 2023. Mentre a nulla rileva il fatto che il ritardo del trasloco o, comunque, l'attivazione della nuova numerazione ha richiesto l'intervento dell'operatore TIM, in qualità di unico proprietario delle infrastrutture, stante la necessità di eseguire delle lavorazioni tecniche sulla tratta esterna (nello specifico sul suolo pubblico). Circostanza quest'ultima peraltro neanche provata.

Di conseguenza, si ritiene sussistere una responsabilità contrattuale in capo all'operatore ai sensi dell'articolo 1218 del codice civile, non per il ritardo della procedura di trasloco, bensì per aver omesso informazioni circa l'impossibilità di effettuare un trasloco in distretti diversi, serviti da prefissi differenti e circa gli impedimenti specifici alla corretta lavorazione del trasloco della numerazione causando conseguentemente un ritardo nell'attivazione della nuova numerazione.

In materia, come più volte stabilito dalla giurisprudenza della Corte di Cassazione, l'operatore, ha l'onere di dimostrare che il ritardo nell'attivazione della numerazione non dipenda da cause a lui imputabili, nonché di provare di aver tempestivamente informato l'utente delle eventuali difficoltà tecniche e/o amministrative incontrate nell'adempimento delle obbligazioni.

Si osserva inoltre che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte di servizi di telecomunicazioni (Delibera AGCOM 179/03/CSP), e secondo il consolidato orientamento dell'AGCOM gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto anche sotto il profilo temporale e deve dimostrare di aver fornito adeguate informazioni all'utente circa le difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione.

Nel caso che ci occupa, contrariamente a quanto sostenuto da Vodafone, l'operatore non ha fornito alcuna informazione in tempo utile circa l'impossibilità di traslocare il vecchio link correlato all'originaria numerazione fissa da un distretto ad un altro, né ha fornito all'istante informazioni chiare circa l'unica soluzione percorribile: attivare la numerazione provvisoria assegnata in attesa di un trasloco, trasloco di linea mai avvenuto per impossibilità tecnica. Comunicazione che è pervenuta solo in fase di verifica dell'ottemperanza del GU5/631934/2023. In altri termini, l'operatore non ha prontamente comunicato all'utente l'impossibilità tecnica di effettuare un trasloco in distretti diversi. Sussiste, infatti, in capo all'operatore l'obbligo di rispondere alla richiesta di trasloco comunicando all'utente esito e motivi del rigetto della domanda, così da consentire allo stesso di assumere le determinazioni del caso. Peraltro, nel caso di specie, da un lato l'utente non ha prontamente reclamato per iscritto tale ritardo, contribuendo tale condotta ad allungare i tempi informativi, e dall'altro ha accettato l'attivazione della nuova numerazione.

Ne consegue il diritto dell'istante al pagamento di un indennizzo per il solo ritardo dell'attivazione della nuova numerazione, individuando come *dies a quo* il 18 settembre 2023 (data di inoltro del GU5/631934/2023) e come *dies ad quem* la data del 16 ottobre 2023 (data di effettiva attivazione della nuova numerazione), per un totale di 28 giorni indennizzabili. Dal combinato disposto dell'articolo 4, commi 1 e 2, e dell'articolo 13, comma 2 e comma 3, del Regolamento indennizzi, la misura dell'indennizzo spettante è pari all'importo di € 910,00 (novecentodieci/00), oltre gli interessi legali decorrenti dall'istanza di definizione.

Tale somma si ottiene moltiplicando l'indennizzo di € 7,50 per i 2 servizi (voce e dati), nonché per i 28 giorni indennizzabili, per un importo di € 420,00 che va raddoppiato in quanto utenza business (€ 840,00), a cui poi va aggiunto l'importo di € 70,00 in quanto servizio fornito su banda ultra larga. Deve essere accolta, inoltre, la richiesta di rimborso delle fatture pagate a decorrere dal 22 giugno 2023 (termine massimo per la lavorazione del trasloco) fino al 16 ottobre 2023 (data di attivazione della nuova numerazione) considerando l'impossibilità di utilizzo dei servizi voce e dati e tenuto conto che, al riguardo Vodafone avrebbe potuto provare la debenza degli importi fatturati a carico dell'istante producendo copia del dettaglio del traffico. Con conseguente ricalcolo e ripulitura della posizione amministrativo contabile dell'utente.

Non si accoglie, invece, la richieste di indennizzo per mancato riscontro al reclamo in quanto il primo reclamo utile che risulta presentato in atti è l'istanza GU5 cui il gestore ha dato seguito con l'attivazione della nuova numerazione.

Tutto ciò premesso;

DELIBERA

1. a definizione della controversia tra XXX – Vodafone Italia XXX di accogliere parzialmente l'istanza numero 0079127 del 14 marzo 2024 e per l'effetto l'operatore è tenuto a:
 - riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 910,00 (novecentodieci/00), a titolo di indennizzo per la ritardata attivazione della nuova numerazione maggiorata degli interessi legali decorrenti dall'istanza di definizione;
 - riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, il rimborso delle fatture pagate dal 22 giugno 2023 al 16 ottobre 2023, con conseguente ricalcolo e ripulitura della posizione amministrativo contabile dell'utente.
2. Il presente provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
3. La presente delibera può essere impugnata davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica della stessa.
4. L'utente può chiedere, in sede giurisdizionale, il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
5. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Il Presidente

(Cinzia Grucci)