



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 46/26

[REDACTED] / FASTWEB SPA (GIÀ VODAFONE SPA -
HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/772293/2025)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 26/02/2026;

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 l’istanza di [REDACTED] del 26/08/2025 acquisita con protocollo n. 0208694 del 26/08/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Nell’istanza introduttiva della presente procedura, l’utente, titolare di contratto per servizi di telefonia mobile, rappresenta testualmente: *“Mancata attivazione di una eSIM con portabilità del numero (Pratica Vodafone n. 787935609A) per guasto tecnico imputabile all’operatore, successivo annullamento unilaterale della pratica e illegittimo*



diniego dell'indennizzo automatico previsto dalla Carta dei Servizi del gestore. 16/04/2025: Il sottoscritto acquista online una eSIM Vodafone con portabilità (contratto [REDACTED]). I link per il video riconoscimento obbligatorio, ricevuti via email, risultano da subito non funzionanti, impedendo l'attivazione per un guasto tecnico di Vodafone. 23-29/04/2025: seguito del persistente guasto tecnico, il sottoscritto contattava il servizio clienti via email in data 23 e 24 aprile 2025, segnalando che i link forniti non permettevano di completare la procedura (richiedendo un codice ICCID non applicabile ad una eSIM non ancora attiva) e chiedendo come soluzione il riconoscimento tramite SPID. Le uniche risposte ricevute dagli operatori Vodafone consistevano in email contenenti gli stessi link generici e non risolutivi 05/05/2025. Data l'impossibilità di procedere, viene inviato un reclamo formale via PEC chiedendo la risoluzione del problema tecnico per poter attivare il servizio. 13/05/2025: Per tutta risposta, Vodafone comunica l'annullamento unilaterale della pratica, ignorando la richiesta di risoluzione. 09/06/2025: A seguito di un secondo reclamo, l'operatore rigetta la richiesta di indennizzo adducendo motivazioni false: imputa la colpa al cliente per il mancato video riconoscimento (causato invece dai loro sistemi) e sostiene che la pratica sia stata cancellata su richiesta del cliente (richiesta mai avvenuta). L'operatore si limita a rimborsare il solo costo di attivazione. Chiedeva pertanto: "che l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni voglia:- Accertare e dichiarare l'inadempimento di Vodafone S.p.A. agli obblighi contrattuali e al rispetto degli standard di qualità previsti dalla normativa vigente e dalla propria Carta del Cliente; -per l'effetto, ordinare a Vodafone S.p.A. la corresponsione in favore dello scrivente dell'indennizzo automatico quantificato in € 190,00 (Euro centonovanta/00), calcolato come € 10 per ogni giorno di ritardo, oltre a ogni altra statuizione del caso".

2. La posizione dell'operatore



Nelle proprie memorie difensive, l'operatore Vodafone Italia S.p.a rappresenta : l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'utente. Nel merito, eccepisce la infondatezza della domanda, giacché Vodafone, rileva, inoltre, 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 .

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte. Ancor prima di entrare nel merito della res



controversa, si deve evidenziare che nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato di essere in attesa dell'attivazione del servizio e di aver "inviato due reclami in forma scritta del 05.05.2025 e del 06.06.2025," di essere stato informato circa l'impossibilità di attivare il servizio richiesto per mancanza di video riconoscimento ne ha tuttavia contestato la motivazione adducendo la mancata attivazione in un guasto tecnico addebitabile all'Operatore. La società Vodafone, nell'ambito del contraddittorio e nelle tempistiche richieste dal Regolamento, ha depositato una memoria difensiva, nella quale ha precisato che l'ordine di portabilità è rimasto dapprima sospeso per via della mancata presenza del video di riconoscimento e, successivamente, lo stesso è stato annullato su espressa richiesta del cliente in data 18.5.2025, producendo la relativa schermata. Ha altresì precisato che, il 18.6.2025, è stato predisposto un rimborso a favore del cliente tramite ricarica flexi, (producendone schermata), confermando quindi di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata. L'operatore ha altresì precisato che, sotto il profilo amministrativo e contabile l'utente è attualmente attivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto, ha concluso, quindi, chiedendo nel merito il rigetto delle domande attoree perché infondate in fatto ed in diritto. Alla luce di quanto è emerso non è possibile rinvenire in atti un comportamento scorretto o un inadempimento dell'operatore. Si precisa, che l'utente ha formulato un'istanza priva di elementi precisi e dettagliati, indicando erroneamente quale numero oggetto di portabilità il [REDACTED] piuttosto che il [REDACTED] rettificando solo successivamente la correttezza delle informazioni. La fattispecie, peraltro, va inquadrata nella mancata attivazione di una eSIM con portabilità del numero. Sulla base delle evidenze documentali, le domande formulate dall'istante non risultano sufficientemente idonee a fondare e a circostanziare adeguatamente le relative pretese (cfr. ex multis Delibera Agcom n. 73/17/CONS). 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, l'Autorità ha più volte chiarito, in merito, 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). Alla luce delle osservazioni che precedono, le richieste in esame non possono essere accolte. In base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni (delibera Agcom 179/03/CSP) e per consolidato orientamento Agcom, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Ne consegue che, laddove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla attivazione di un servizio rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. L'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto, così da poter scegliere, per esempio, se recedere dal contratto (Delibera Agcom n. 116/11/CIR). Cosa avvenuta nel caso che ci occupa. La



questione dell'onere della prova assume un ruolo centrale ed è stata ampiamente affrontata dalla giurisprudenza "il criterio di riparto dell'onere di allegazione e prova dell'azione di accertamento dell'inadempimento è previsto in via generale dagli artt. 1218 e 2697 cc e dal principio della vicinanza della prova, in forza dei quali spetta a chi agisce in accertamento allegare e provare la fonte, legale o convenzionale, dell'obbligazione che si allega, totalmente o parzialmente, inadempita e, ciò fatto, incombe al contraente in tesi inadempiente allegare e provare di avere adempiuto esattamente, o di non avere potuto adempiere per causa a sé non imputabile (ex multis: Cass. civ. SS.UU. del 30.10.2001 n. 13533).

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Campania rigetta l'istanza del sig. [REDACTED]
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.

La Relatrice del Comitato
Avv. Carolina Persico

La PRESIDENTE
Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente ad interim
Dott.ssa Vincenza Vassallo