

**DELIBERA n°\_21\_**

**XXXX XXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)  
(GU14/758879/2025)**

**Il Corecom Sicilia**

**NELLA** riunione del Corecom Sicilia del 20/11/2025;

**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*”, di seguito denominato “*Codice*”, come modificato dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, e in particolare l’art. 25;

**VISTA** la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l’art. 101, che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (Corecom Sicilia);

**VISTA** la Delibera n. 427/22/CONS di approvazione dell’Accordo Quadro di durata quinquennale tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni;

**CONSIDERATO** che a seguito del citato Accordo Quadro sono state sottoscritte le relative Convenzioni tra l’Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali che hanno effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

**VISTO** l’art. 5 lettera e) della Convenzione tra l’Agcom e il Corecom Sicilia, per l’esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2023, con cui l’Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

**VISTO** il D.S.G. n. 330/Area1/S.G. del 21 giugno 2022 con il quale è stato conferito al Dott. Gianpaolo Simone l’incarico di Dirigente preposto al Servizio 2° “Segreteria

Corecom” della Segreteria Generale con decorrenza dal 16 giugno 2022 e fino al 31 dicembre 2024;

**VISTO** il D.S.G. n. 109/Area 1/S.G. del 04/07/2025 con il quale è differito alla data del 31 dicembre 2025, o comunque fino alla definizione del processo di riorganizzazione, qualora il relativo regolamento entrasse in vigore anteriormente, il termine di scadenza del contratto individuale di lavoro di dirigente del Servizio 2 “Segreteria CORECOM” della Segreteria Generale, stipulato in data 16 dicembre 2022 tra il Segretario Generale pro tempore e il dott. Gianpaolo Simone, approvato con il D.S.G. n. 918 del 22 dicembre 2022.

**VISTA** la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Approvazione del *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento indennizzi*, come modificato 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*” di seguito denominato *Regolamento*, come modificato, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

**VISTA** l’istanza del sig. XXXX XXXX del 13/06/2025 acquisita con protocollo n. 0148096 del 13/06/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

Il sig. sig. XXXX XXXX, di seguito solo *istante o utente/cliente*, con la presente procedura ha contestato alla società telefonica Vodafone Italia S.p.A. la cessazione delle utenze di tipo privato **XXXXXXXXXX** e **XXXXXXXXXX**, in assenza del dovuto preavviso. Nell’istanza introduttiva del procedimento l’utente ha dichiarato di aver subito l’improvvisa disattivazione delle utenze ed in ragione di tale disservizio di aver dapprima contattato il Servizio Clienti di Vodafone Italia S.p.A. e successivamente, ovvero in data 11/03/2025, di aver inoltrato un reclamo PEC. Ha asserito, altresì, di aver ricevuto il 16/03/2025 una e-mail con una risposta negativa da parte del Servizio Clienti interpellato. Nello specifico, il diniego della Vodafone Italia S.p.A. a riattivare le utenze considerata la non accettazione, nei termini indicati, delle modifiche delle condizioni contrattuali in essere e comunicate da tempo. L’istante, ha asserito di non aver mai ricevuto da Vodafone Italia S.p.A. nessuna comunicazione al riguardo, così come anche esposto nel successivo reclamo PEC sporto il 17/03/2025. Ulteriormente, ha dichiarato che le linee telefoniche **XXXXXXXXXX** e **XXXXXXXXXX**, in uso da tempo, sono state perse.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:

- 1) la liquidazione degli indennizzi per la perdita delle numerazioni fisse **XXXXXXXX** e **XXXXXXXX**;
- 2) l'indennizzo per la cessazione amministrativa delle utenze;
- 3) l'indennizzo per la risposta generica ed insoddisfacente, data al reclamo;

## **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore Vodafone Italia S.p.A di seguito solo *Vodafone, società e/o operatore*, nell'ambito del contraddittorio ha depositato la memoria difensiva corredata da documentazione, con la quale ha argomentato quanto di seguito. In modo preliminare la società ha eccepito l'infondatezza, in fatto ed in diritto, delle richieste avanzate dall'istante in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione dei servizi a favore del cliente. In particolare (come peraltro già comunicato in sede di conciliazione), ha dichiarato che le linee telefoniche sono state disattivate, in seguito ad un'apposita comunicazione/informativa data con e-mail il 29/07/2024, in quanto utenze soggette ad una iniziativa di Vodafone finalizzata alla cessazione dei numeri fissi SP prepaid e sim voce con terminazione fisso-mobile, come da evidenza di dettaglio di sistema meglio in memoria riportato. Ha asserito anche di aver inviato successivamente la dovuta informativa all'indirizzo dell'istante. Pertanto Vodafone conferma che l'utente ha ricevuto la preventiva e dovuta comunicazione così come anche riportato nella e-mail del 16/03/2025 inviata al proponente in risposta al reclamo fatto. . L'operatore atteso quanto sopra rappresentato, ha quindi contestato le dichiarazioni rese dall'utente in istanza ed ha confermato ancora una volta, di aver compiuto quanto di relativa spettanza in riferimento alle utenze telefoniche di che trattasi. E non solo, la società proseguendo ha evidenziato a carico dell'istante la totale assenza di prove a sostegno di quanto dichiarato considerato che agli atti del fascicolo non è stata depositata alcuna documentazione a supporto di quanto asserito in istanza che possa, in questa sede, comportare una dichiarazione di responsabilità a carico della Vodafone. La totale assenza di responsabilità dello scrivente operatore si può evincere, tra l'altro, esaminando la documentazione relativa il provvedimento d'urgenza (GU5/741513/2025) ed agli atti versato. Infatti, il Co.Re.Com adito, nell'ambito del procedimento d'urgenza di cui sopra, ha archiviato il procedimento de quo in assenza di inottemperanza e/o imposizione a carico della Vodafone alla riattivazione dei numeri telefonici **XXXXXXXX** e **XXXXXXXX**. Nel merito, proseguendo, ha poi eccepito, riportando testualmente quanto indicato all'art. 20, comma 4, dell'allegato B della Delibera Agcom n. 194/2023/CONS, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno fatta dal cliente in quanto espressamente esclusa dalla normativa Agcom nonché, le richieste fatte a titolo di indennizzo, di storno e/o rimborso. Ulteriormente ha ribadito l'assenza agli atti del fascicolo dei reclami fatti dal cliente, riportando quanto indicato dall'Autorità sulla tematica, all'art.14, comma 4, della Delibera Agcom n. 347/18/CONS. Ed ancora, ha dichiarato che la domanda dell'istante, così come formulata, non merita di essere accolta in quanto lo stesso come sopra ribadito,

non ha assolto l'onere probatorio su di lui incombente (ex art. 2697 c.c.) richiamando sulla materia l'orientamento ormai costante dell'Agcom e dei vari Co.Re.Com secondo i quali *“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”* (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). Mentre, nel caso in questione, come sopra meglio esplicitato l'istante non ha allegato agli atti del fascicolo alcuna prova utile a supporto di quanto, in questa sede, non solo lamentato ma anche richiesto. Proseguendo ha obiettato che la domanda dell'istante deve essere comunque rigettata considerato che lo stesso non ha evitato come avrebbe potuto fare usando l'ordinaria diligenza, il verificarsi del disservizio di cui oggi invece si duole. Infatti, dopo la ricezione della comunicazione e/o informativa inviata il 29/07/2024 e di cui in preambolo si è argomentato, il cliente non ha effettuato la migrazione delle linee ad altro gestore al fine di conservare le utenze de quibus riportando testualmente, quanto indicato in proposito all'art. 1227 del c.c. secondo cui *“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”*. Principio, quest'ultimo, che è stato recepito dall'Autorità nelle 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”*. La Vodafone, in ultimo, ha precisato che il cliente ad oggi è attivo (con altre utenze) e non risulta a suo carico alcun insoluto. In conclusione del contraddittorio, l'operatore ha reiterato tutte le eccezioni sopra meglio esplicitate ed ha contestato nuovamente le affermazioni fatte dal proponente e soprattutto, le richieste di indennizzo, di storno e di rimborso ed ha chiesto al Co.Re.Com, il rigetto integrale delle domande ex adverso avanzate, in quanto infondate sia in fatto che in diritto.

### **3. Le controdeduzioni della parte istante:**

L'istante, ha replicato alle dichiarazioni ed alle eccezioni poste dall'operatore ed ha argomentato, in sintesi, quanto di seguito. In modo preliminare ha dichiarato di non aver ricevuto da Vodafone alcun SMS informativo, né alcuna missiva via posta ragione per cui le doglianze esposte risultano fondate. Proseguendo ha ribadito che gli eventuali SMS informativi inviati da Vodafone nelle due SIM non potevano essere letti né visionati dallo scrivente, atteso che per il dovuto funzionamento dei due telefoni Vodafone Classic e dei rispettivi numeri telefonici cessati XXXXXXXXX e XXXXXXXXX, le SIM devono e sono state inserite all'interno dei due apparati telefonici Vodafone Classic. Ha ribadito altresì di non aver ricevuto al proprio indirizzo alcuna comunicazione/missiva né alcuna fattura cartacea atteso che le due utenze, come sopra meglio descritto, sono due linee fisse che

funzionano tramite due SIM che sono unicamente ricaricabili e quindi non soggette ad alcuna fatturazione. In ragione di quanto sopra argomentato ha rappresentato che Vodafone, in questa sede, non ha fornito alcuna prova certa né dell'invio dell'informativa/comunicazione data, né dell'effettiva ricezione da parte del cliente della stessa, in quanto si è limitata a produrre in seno alla memoria, una semplice tabella estratta dai propri sistemi, che è priva di riferimenti univoci al contenuto dei messaggi inviati ed il cui testo risulta a tutt'oggi sconosciuto allo scrivente. Ulteriormente, ha eccepito la dichiarata assenza di reclami posta da Vodafone considerato che gli stessi sono stati depositati agli atti del fascicolo e che il medesimo operatore ne ha fatto menzione nella memoria nonché ne ha documentato in atti. Per esempio nella risposta data allo scrivente il 16/03/2025 e di cui in questa sede, ne ha eccepito la genericità del contenuto ricevuto. Per quanto sopra argomentato ne consegue che l'operatore non ha fornito, in questa sede, alcuna prova documentale, dell'informativa e/o comunicazione e/o posta raccomandata quale *“la modifica delle condizioni relative alla sua linea di rete fissa”*, invece dovuta. In relazione alla sola dichiarata informativa di Vodafone del 29/07/2024, l'istante continuando ha descritto, al riguardo, un evento già verificatosi nel corso del 2024 sempre alle linee telefoniche in discussione. Ovvero ha esplicitato, nonché documentato agli atti del fascicolo, che nella data del 22/11/2024 (data successiva a quella del presunto SMS inviato da Vodafone), la Vodafone aveva già improvvisamente disattivato le utenze de qua ma dopo il reclamo sporto dallo scrivente, ed ammettendo l'errata disattivazione, lo stesso operatore il 05/12/2024 le ha riattivate ed ha corrisposto il dovuto indennizzo. Ha puntualizzato altresì, che dopo la data della sopra citata riattivazione (05/12/2024) e prima della data della cessazione delle utenze in questione (03/03/2025), la Vodafone non ha notificato al cliente nessuna comunicazione inerente la modifica delle condizioni contrattuali in essere. Sul punto, proseguendo ha contestato altresì, la dichiarata violazione del diritto di difesa esplicitata da Vodafone citando al riguardo l'art. 70 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, nonché le successive delibere dell'Autorità che lo hanno attuato, secondo cui l'onere probatorio, nel caso di contestazione delle modifiche contrattuali comunicate dagli operatori di telecomunicazioni ai clienti, spetta allo stesso operatore. Inoltre, in merito al citato procedimento d'urgenza (GU5/741513/2025) che l'operatore ha addotto a proprio favore, ha argomentato che l'archiviazione operata dal Co.Re.Com non può in alcun modo, in questa sede, essere interpretata come una conferma nemmeno implicita della correttezza dell'operato gestionale di Vodafone, essendo avvenuta esclusivamente sulla base della motivazione fornita dallo stesso operatore ovvero che *“i numeri in oggetto non sarebbero più tecnicamente riattivabili”*. Altresì, ha eccepito l'affermazione fatta dalla società telefonica secondo la quale, nel presente caso, troverebbe applicazione l'art. 1227 c.c. considerato che lo scrivente, come sopra meglio argomentato ed agli atti documentato, non ha avuto modo di evitare il disagio e il danno subito, non avendo ricevuto nessuna comunicazione e/o informativa da parte di Vodafone inerente le modifiche delle proprie condizioni contrattuali in essere. In ultimo ed a conclusione ha chiesto al Co.Re.Com di valutare positivamente, in questa sede, oltre alle richieste anche le affermazioni fatte, sia in istanza che nel presente scritto.



### 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dalla parte istante possono trovare un parziale accoglimento, nei termini e per le motivazioni di seguito meglio precisate. In via preliminare si evidenzia che le eccezioni di inammissibilità e/o di improcedibilità sollevate da Vodafone nel preambolo della memoria risultano essere non fondate poiché l'utente non ha formulato in istanza alcuna richiesta di risarcimento del danno. Premesso quanto sopra, la presente procedura sarà incentrata ad esaminare se la sospensione amministrativa delle linee telefoniche nonché la cessazione delle stesse è avvenuta in maniera legittima da parte di Vodafone. La società telefonica, al riguardo, ha dedotto che le linee telefoniche XXXXXXXX e XXXXXXXX sono state disattivate a seguito di una comunicazione data all'istante il 29/07/2024, in quanto utenze soggette da parte di Vodafone ad una iniziativa finalizzata alla cessazione dei numeri fissi SP prepaid e sim voce con terminazione fisso-mobile. Ha altresì, dichiarato di avere inviato, dopo la comunicazione fatta il 29/07/2024, una ulteriore missiva all'indirizzo del cliente. L'istante, di converso, ha addotto di non aver ricevuto alcuna comunicazione e/o informativa da parte di Vodafone e di aver subito la disattivazione delle linee telefoniche XXXXXXXX e XXXXXXXX (utenze in uso da svariati anni) in modo illegittimo, ovvero in assenza del dovuto preavviso. Attesa la natura del disservizio lamentato dall'istante è d'obbligo menzionare quanto riportato nell'Allegato B della Delibera Agcom n. 307/23/CONS *“Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti finali in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche”* ed in particolare di quanto indicato all'art. 6 (Modifica delle condizioni contrattuali) comma 2 secondo cui *“...Gli operatori informano gli utenti finali, con preavviso non inferiore a trenta giorni, di qualsiasi modifica delle condizioni contrattuali e, al contempo, del loro diritto di recedere dal contratto o passare ad altro operatore senza incorrere in alcuna penale né ulteriore costo di disattivazione se non accettano le nuove condizioni. Il diritto di recedere dal contratto può essere esercitato entro sessanta giorni dall'avvenuta comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali...”* Altresì di quanto riportato al successivo comma 4, secondo il quale *“La comunicazione agli utenti, a sensi del comma 2, deve avvenire secondo le modalità di cui all'Allegato 1 al presente regolamento”*. In particolare, nell'allegato 1 al Regolamento appena sopra citato *“Modalità per la comunicazione agli utenti finali delle modifiche contrattuali e del conseguente diritto di recesso, ai sensi dell'art. 98 septiesdecies, comma 5, del Codice europeo delle comunicazioni elettroniche”* l'Autorità, al comma 1 ha statuito che *“Gli operatori che intendono modificare le condizioni economiche o contrattuali sono tenuti a comunicare, in maniera semplice e intellegibile per l'utente medio, su supporto durevole agli utenti finali interessati, con adeguato preavviso non inferiore a trenta giorni, il contenuto delle modifiche ed i motivi che le giustificano, la data di entrata in vigore delle stesse e l'informativa completa sulle modalità e sul diritto di recedere dal contratto senza penali”* mentre al successivo comma 2 ha stabilito che *“La comunicazione di cui al punto 1. è effettuata, con caratteri tali da richiamare l'attenzione degli utenti e recante la seguente intestazione: “COMUNICAZIONE IMPORTANTE: MODIFICA DELLE CONDIZIONI*

*DEL CONTRATTO*”.....Per quanto sopra riportato, se ne deduce che la Vodafone a seguito dell’ iniziativa intrapresa di modificare unilateralmente le condizioni contrattuali in essere (cessazione dei numeri fissi SP prepaid e sim voce con terminazione fisso-mobile), era tenuta secondo i dettami dell’Autorità ad inviare all’istante, con congruo anticipo, una informativa e/o comunicazione contenente tutte le dettagliate indicazioni prescritte dall’Autorità e recante tra l’altro l’apposita dicitura quale *“COMUNICAZIONE IMPORTANTE: MODIFICA DELLE CONDIZIONI DEL CONTRATTO”*.....Nel caso di specie, ed attesa la disanima della documentazione prodotta agli atti, ciò non si è invece verificato. Difatti, la Vodafone a supporto di quanto dichiarato in sede di memoria ha prodotto unicamente uno stralcio (in memoria stessa) di schermata del proprio sistema datata 29/07/2024. In relazione a tale documento è doveroso significare che secondo l’Autorità *“le schermate di sistema” (printscreen)* non valgono, in questa sede, ad escludere la responsabilità del soggetto che le ha generate autonomamente e che intende avvalersene per escludere o limitare la propria responsabilità in ordine al disservizio dedotto in controversia (delibera Agcom n.22/19/CIR). Orbene, in materia di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica trova applicazione il principio sancito dalle Sezioni Unite della Corte di Cassazione con la sentenza n. 13533/2001 (cui si è conformata tutta la giurisprudenza di legittimità successiva: tra le tante, Cassazione civile sez. III, n. 3996/2020, sez. II, n. 1634/2020), secondo cui spetta al debitore, a cui è stato addebitato l’inadempimento, provare il fatto estintivo dell’ altrui pretesa, costituito dall’avvenuto adempimento, ovvero dall’impossibilità sopravvenuta della prestazione. In particolare, nel caso in cui sia dedotto l’inesatto adempimento di un’obbligazione, il creditore della prestazione deve provare la fonte del suo diritto e dedurre l’inesattezza dell’adempimento, mentre l’onere di provare il contrario, ovvero dimostrare l’avvenuto esatto adempimento, grava sul debitore (deliberazioni Agcom nn. 145/15/C IR, 151/15/CIR, 134/17/CIR, 17/18/CIR, 93/18/CIR, 141/18/CIR, 213/18/C IR, 36/19/ CIR). Nel caso di specie, quindi, stante l’assenza di prove documentali prodotte da Vodafone volte a dimostrare l’estraneità, nel merito e in diritto, rispetto alla causazione dei disservizi lamentati dall’istante, i fatti contestati da quest’ultimo sono da ritenersi pacifici. Ne consegue, pertanto, che secondo il principio espresso dall’Autorità (delibera Agcom n. 42/18/CIR) in base al quale sussiste l’obbligo di indennizzo in caso di indebita disattivazione del servizio da parte dell’operatore, tenuto conto altresì del diritto dell’utente a essere tempestivamente e puntualmente preavvertito, l’istante dovrà essere indennizzato per il disservizio lamentato. Alla luce delle osservazioni che precedono, in accoglimento alla richiesta di cui al punto 1) la Vodafone è pertanto tenuta a corrispondere in favore dell’istante l’indennizzo per la perdita delle numerazioni **XXXXXXXXXX** e **XXXXXXXXXX** ai sensi dell’art. 10, comma 1, del Regolamento Indennizzi di cui allegato A alla delibera n. 347/18/CONS pari all’importo di euro 100 per ogni anno di precedente utilizzo, calcolato come di seguito. In relazione alla numerazione **XXXXXXXXXX**, data la misura di euro 100,00 (cento/00) per ogni anno di precedente utilizzo e considerato l’arco temporale indennizzabile di numero nove anni (calcolato come da documentazione prodotta in atti - dal 04/07/2016 al 03/03/2025) l’indennizzo da corrispondersi è pari all’importo di euro 900,00 (novecento/00). Mentre in relazione alla numerazione **XXXXXXXXXX**, sempre data

la misura di euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo e considerato l'arco temporale indennizzabile di numero due anni (calcolato sempre da documentazione versata agli atti - dal 18/02/2023 al 03/03/2025) l'indennizzo da corrispondersi è pari all'importo di euro 200,00 (duecento/00). Per le medesime motivazioni indicate al precedente punto 1) può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo per la sospensione dei servizi per le utenze in discussione, e di cui al punto 2), e deve dunque riconoscersi in favore dell'istante l'indennizzo ai sensi dell'art. 5 comma 1 del Regolamento Indennizzi di cui allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, calcolato nella misura di euro 7,50 pro die, nei termini di seguito meglio indicati. Dalla disanima del carteggio in atti è risultato che l'istante, a fronte del disservizio accusato, solo in data 11/03/2025 ha formulato un reclamo PEC all'operatore, pertanto, per ambedue le linee in discussione, il termine iniziale è da identificarsi in questa data; mentre il termine finale è da individuarsi nella data del 24/03/2025 ovvero data in cui la Vodafone, nell'ambito del procedimento d'urgenza (GU5/741513/2025), ha reso una comunicazione formale in ordine all'impossibilità tecnica di riattivare le utenze, quindi, per un totale di 13 giorni. In ragione di quanto sopra riportato, la Vodafone è tenuta a corrispondere all'istante, in relazione alla sospensione delle utenze **XXXXXXXXXX** e **XXXXXXXXXX**, ai sensi dell'art. 5 comma 1 del Regolamento Indennizzi di cui allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, l'importo complessivo pari ad euro 195,00 (centonovantacinque/00). Mentre non può trovare accoglimento la richiesta di cui al punto 3) considerato che la società telefonica, nei termini indicati nella Carta dei Servizi (quarantacinque giorni) ha reso in atti evidenza della risposta data al reclamo sporto dal proponente (e-mail del 16/03/2025) ed ancora nei termini di cui sopra, ovvero in data 24/03/2025 in sede del procedimento d'urgenza (GU5/741513/2025), ha reso edotto l'istante in relazione al disservizio accusato.

### **DELIBERA**

- 1.** Di accogliere parzialmente l'istanza del sig. **XXXX XXXX**, nei confronti dell'operatore Vodafone Italia S.p.A, in relazione alle utenze **XXXXXXXXXX** e **XXXXXXXXXX**, per le motivazioni di cui in premessa.
- 2.** La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere all'istante entro 60 giorni dalla notifica della presente, e secondo il modo indicato in istanza, i seguenti importi:
  - euro 1.100,00 (millecento/00) quale indennizzo complessivo ai sensi dell'art. 10 comma 1 del Regolamento Indennizzi di cui Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS;
  - euro 195,00 (centonovantacinque/00) quale indennizzo complessivo ai sensi dell'art. 5 comma 1 del Regolamento Indennizzi di cui Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS;
- 3.** Di rigettare l'ulteriore richiesta.



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.

*Palermo 20/11/2025*

IL PRESIDENTE

