

DELIBERA n°_1_

**XXXX XXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/766421/2025)**

Il Corecom Sicilia

NELLA riunione del Corecom Sicilia del 23/01/2026;

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*”, 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 di XXXX XXXX del 21/07/2025 acquisita con protocollo n. 0184760 del 21/07/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La società XXXX XXXX, (di seguito Istante o Utente) in relazione al Codice cliente XXXXXXXXX, servizio di telefonia fissa di tipo affari, nell’istanza introduttiva del procedimento, rappresenta quanto segue. Con reclamo dell’11 marzo 2025 l’istante rappresentava che il 3 marzo 2024 ha sottoscritto il contratto n. XXXXXXXXX per l’attivazione di 2 sim mobili con offerta “Mobile Comfort”, 1 sim mobile con offerta “Mobile Smart”, 1 rete fissa + sim mobile con offerta “OneBusiness Smart” 1 rete fissa con offerta “OneNet Azienda Open” (con 5 interni con offerta “Red”) al costo complessivo mensile, già scontato di euro 222,50 (+IVA); tuttavia la Vodafone ha illegittimamente provveduto ad addebitare somme diverse e maggiori rispetto a quelle contrattualmente convenute, nonché per servizi mai richiesti per un totale di euro 200,00 (+IVA). Sulla linea fissa n. XXXXXXXXX (Link account XXXXXXXXX) si contestava che a far data dal 27.01.25 l’istante avesse riscontrato, suo malgrado, e denunciato continui disservizi alla connettività e voce (continui episodi di caduta di connettività con perdita dei pacchetti, assenza di linea, cadute chiamate, etc...), tali da impedirle il regolare svolgimento dell’attività lavorativa; disservizi che sino ad oggi non sono mai stati risolti.

Il reclamo veniva parzialmente accolto in data 3 aprile 2025 per la parte attinente lo storno delle maggiori somme fatturate, mentre nessun indennizzo veniva corrisposto per i lamentati disservizi. L'Istante in ragione di quanto lamentato chiede: 1) indennizzo per il disagio occorso in misura non inferiore ad euro 800,00.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone Italia SpA (di seguito Vodafone o Operatore), nei propri scritti difensivi, dichiara, in sintesi, quanto segue. In via preliminare 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, pone in rilievo che sui sistemi è presente una unica segnalazione di asserito disservizio, peraltro risolta il giorno stesso dell'invio. Vodafone, pertanto, contesta fermamente le asserzioni della parte istante poiché conferma di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata avendo mantenuto le linee attive e correttamente funzionanti sui propri sistemi. Dichiara che l'utente non ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore. Quindi eccepisce il mancato adempimento da parte ricorrente all'onere probatorio ed onere di allegazione sullo stesso gravanti con conseguente violazione del diritto di difesa del gestore. 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. Dichiara inoltre che rispetto alla fattispecie in esame, l'istante non ha difatti allegato agli atti alcuna prova utile a supporto di quanto lamentato e richiesto. Eccepisce che la decisione assunta dall'utente di interrompere del tutto il pagamento delle ultime cinque fatture emesse è assolutamente illegittima ed arbitraria, essendo del tutto evidente che l'avvenuta contestazione di alcune voci non poteva comunque giustificare l'integrale omesso pagamento dei documenti contabili emessi dal gestore, nei quali erano comprese voci non contestate ed in cui era registrato ingente traffico telefonico. Evidenzia che l'utente ha effettuato il recesso prima dei 24 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto e precisa che detto importo contestato, previsto contrattualmente, è richiesto per compensare le offerte e le promozioni attivate a favore dell'utente e sostenibili dal gestore solo ed esclusivamente qualora lo stesso mantenga il rapporto contrattuale per almeno 24 mesi garantendo in tal modo un introito bimestrale in grado di coprire sul lungo periodo i costi sostenuti dal gestore per la fornitura del servizio in offerta o in promozione. La disattivazione, quindi, considerati i benefici tariffari di cui l'istante godeva, è da ritenersi anticipata e, pertanto, gli oneri di recesso sono dovuti conformemente alla disciplina corrente ed in particolare alla legge 40/2007, art. 1, in cui si chiarisce che è vietata la previsione di termini temporali fatti salvi, tuttavia, i vincoli di durata di eventuali offerte promozionali comportanti prezzi più favorevoli per il consumatore. La fatturazione emessa, peraltro contenente rate telefoni, appare perciò corretta e dovuta a favore di Vodafone, come altresì ribadito con apposita nota informativa. Sotto il profilo amministrativo e contabile precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere

tuttora presente un insoluto di euro 5.335,38. L'istante ha replicato alle memorie avversarie, in sintesi, opponendosi al fatto che la Vodafone considera quale unica valida contestazione il reclamo inoltrato l'11.03.25. Ha eccepito che l'operatore non ha in alcun modo dimostrato la intervenuta risoluzione del disservizio. Dichiarando che nulla prova l'allegato di parte avversa stante che non solo trattasi di documento di provenienza unilaterale, ma come si evince dalla lettura dello stesso documento riguarderebbe precedente e diverso disservizio rispetto a quello per cui è causa, manifestatosi a far data dal 27.01.25. Esso invero riguarda un disservizio verificatosi nell'aprile 2024! Reputa infondata l'eccezione di parte avversa in ordine alla asserita illegittima ed arbitraria sospensione dei pagamenti operata dall'utente atteso che è ben noto il principio di diritto dettato dall'art. 1460 c.c. secondo il quale "nei contratti con prestazioni corrispettive, ciascuno dei contraenti può rifiutarsi di adempiere la sua obbligazione, se l'altro non adempie o non offre di adempiere contemporaneamente la propria". Ribadisce del tutto legittima la sospensione dei pagamenti eseguita in relazione a fatture contenenti l'addebito di somme per servizi non usufruiti (in quanto mal funzionanti), nonché di costi di recesso e disattivazione anticipata. Ha precisato che in data 11.03.25, esasperato dai malfunzionamenti, ha migrato le linee ad altro operatore, e che non essendo stato possibile accertare se i costi applicati in virtù del recesso siano stati chiaramente ed esplicitamente accettati ritiene che l'operatore dovrà stornare i relativi costi addebitati. Quanto al preteso insoluto di euro 5.335,38, dichiara l'illegittimità degli addebiti operati nelle relative fatture e dunque la non debenza degli stessi.

3. Motivazione della decisione

Alla luce delle risultanze istruttorie, le richieste formulate dall'istante non possono trovare accoglimento per le motivazioni che seguono. L'istante lamenta l'emissione di fatturazioni non conformi alle condizioni contrattuali pattuite, nonché il verificarsi di malfunzionamenti sulla linea fissa n. XXXXXXXXX (link account n. XXXXXXXX) a far data dal 27 gennaio 2025. A sostegno delle proprie doglianze, l'istante ha depositato copia di un reclamo trasmesso all'operatore a mezzo PEC in data 11 marzo 2025. Nell'istanza introduttiva del presente procedimento, l'istante dichiara che il suddetto reclamo è stato parzialmente accolto dall'operatore in data 3 aprile 2025, limitatamente allo storno delle maggiori somme fatturate, mentre nessun indennizzo sarebbe stato riconosciuto in relazione al lamentato malfunzionamento della linea fissa; per tale ragione, l'istante ne richiede la corresponsione in questa sede. Con riferimento agli asseriti malfunzionamenti della linea, l'istante non ha tuttavia prodotto alcuna documentazione idonea a dimostrare l'avvenuta segnalazione degli stessi all'operatore nel periodo in cui i disservizi si sarebbero verificati, limitandosi a dichiarare di avere denunciato "continui disservizi alla connettività e alla voce (continui episodi di caduta della connettività con perdita di pacchetti, assenza di linea, cadute di chiamate, ecc.), tali da impedirle il regolare svolgimento dell'attività lavorativa". Di contro, l'operatore ha affermato la regolare erogazione dei servizi e ha dichiarato che nessuna segnalazione del disservizio è pervenuta da parte dell'istante anteriormente al reclamo dell'11 marzo 2025. L'operatore ha inoltre rappresentato che la linea risulta disattiva e che sussiste, a carico dell'istante,



un insoluto pari a euro 5.335,38. Ciò premesso, con riguardo alla richiesta di indennizzo per i dedotti malfunzionamenti della linea fissa, deve rilevarsi che, in assenza di prova circa l'avvenuta segnalazione dei disservizi all'operatore in costanza degli stessi, non risulta possibile imputare a quest'ultimo alcuna responsabilità per inadempimento né per ritardo nella risoluzione del disservizio. In ogni caso, ai sensi dell'art. 13 del Regolamento in materia di indennizzi di cui alla delibera n. 347/18/CONS, il calcolo dell'indennizzo per malfunzionamento del servizio, di cui all'art. 6 del medesimo Regolamento, deve essere effettuato tenendo conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente. Considerato che il reclamo è stato inviato a mezzo PEC in data 11 marzo 2025 e che la migrazione delle linee verso altro operatore è avvenuta in data 11 marzo 2025, come precisato dall'istante, non risulta in ogni caso possibile procedere ad alcun calcolo di indennizzo. Le ulteriori richieste avanzate dall'istante in sede di replica, non essendo state oggetto del preventivo tentativo obbligatorio di conciliazione devono essere dichiarate improcedibili.

DELIBERA

di rigettare le richieste della XXXX XXXX, nei confronti della società Vodafone Italia SpA.

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 23/01/2026

IL PRESIDENTE