

DELIBERA N. 22

**XXX/ VODAFONE ITALIA SPA
(GU14/790206/2025)**

Il Corecom Abruzzo

NELLA riunione del Co.Re.Com. Abruzzo del 07/05/2026

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 modificato 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. 358/22/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Co.Re.Com Abruzzo;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante “Approvazione dell’Accordo Quadro 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”;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto in data 31/03/2023 tra il Presidente dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Presidente del Corecom Abruzzo;

VISTA l’istanza di XXX del 10/11/2025 acquisita con protocollo n. 0286514 del 10/11/2025;

1.La posizione dell’istante

L’istante contesta quanto di seguito: *“Agosto 2024 stipula contratto con Vodafone che mai è stato consegnato e/o inviato. Richiesta attivazione con pagamento modem presso punto Vodafone di Via Corradini in XXX e pagamento dello stesso tramite bancomat, ma il modem non è mai arrivato. Continui reclami al centro Vodafone e tramite 190. Tra i più recenti 04/03/2025 e 17/04/2025 ore 11.18 operatore Sig. Pietro (n. operatore 25146) per richiedere avanzamento del ticket 25041713045764 aperto il 30/09/2024 (richiesta immediata attivazione, fornitura modem pagato e mai ricevuto e apparato antenna FVA e storno/rimborso fatturazione non dovuta e indennizzi). Nessuna risposta. In data 05.06.2025 veniva inviato ennesimo reclamo a mezzo pec”.*

In base a tali premesse, l’istante chiede:

i.L’ immediata attivazione linea con fornitura modem;

ii.Lo storno dell' insoluto in quanto non dovuto visto isolamento e mancata attivazione;

iii.Il rimborso di quanto pagato;

iv.La mancata risposta ai reclami ed altri indennizzi.

Allega:

☐Copia degli screenshot delle chiamate effettuate in data 04/03/2025 alle numerazioni telefoniche 190, 06/84614579, 347/8035024, 350/1593317 ed elenco completo delle telefonate registrate nella predetta data;

☐Ai fini dell'esaustiva conoscenza di elementi utili all'istruttoria dell'istanza di definizione *de qua*, in data 10/11/2025 il Corecom adito ha formalmente chiesto alla parte istante di integrare il fascicolo documentale con l'allegazione di: 1.copia camerale della ditta; 2. copia del contratto stipulato o, in subordine, della lettera di riepilogo delle condizioni economiche; 3. estremi dei codici delle segnalazioni fatte telefonicamente e/o copia di quelle effettuate per iscritto al gestore per lamentare i costi fatturati e relative attestazioni di avvenuta ricezione; 4. elenco analitico delle fatture contestate e delle voci ritenute indebite. In risposta a detta richiesta, l'istante ha inserito nel fascicolo documentale la seguente documentazione:

☐Copia della nota inviata via pec in data 05/06/2025 dall'account di posta certificata XXX@pec.it all'indirizzo pec servizioclienti@vodafone.pec.it con oggetto:” *Codice cliente 703193619 – richiesta di attivazione dell' utenza n. 0863.XXX –storno/rimborso indebita fatturazione – richiesta indennizzi di legge – diffida e messa in mora*”;

☐Copia del conto telefonico TF65522303 del 07/03/2025 dell'importo di € 261,25 trasmesso all'indirizzo di Via XXX 4 a, XXX.

2.La posizione dell'operatore

L'operatore, nel contestare ed impugnare l'avversa istanza, rappresenta quanto di seguito: *“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 e nella fatturazione emessa. L'odierna esponente, invece, pone in rilievo che, diversamente da quanto ex adverso sostenuto, a seguito della sottoscrizione della proposta di abbonamento del 20.7.2024, la numerazione 0863XXX è stata regolarmente attivata con annessa conclusione positiva della procedura avente ad oggetto l'installazione dei materiali presso l'abitazione del cliente, come provato dalle schermate accluse. Sui sistemi, peraltro, non sono presenti segnalazioni o reclami tra l'avvenuta attivazione di luglio 2024 ed il contatto telefonico effettuato dal Sig. XXX unicamente il 17.4.2025, ovvero ben nove mesi dopo l'avvenuta attivazione dei servizi de quibus. A ciò si aggiunga, inoltre, che il reclamo scritto è stato inviato solamente a giugno 2025. Non solo. Si evidenzia, altresì, che la correttezza dell'operato gestionale di Vodafone è confermata dal provvedimento di rigetto emesso nell'ambito del procedimento GU5/786161/2025 dal Corecom Abruzzo il quale, pertanto, ha già nel merito valutato e rigettato le pretese avanzate dal Sig. XXX in relazione alla numerazione 0863XXX. Vodafone, dunque, contesta fermamente 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. Per mero tuziorismo difensivo, inoltre, si pone in rilievo che la presenza di reclami o segnalazioni circa eventuali disservizi o altro assume un peso determinante ai fini dell'accoglimento delle istanze e delle relative richieste indennitarie. Si richiama, a tal riguardo, l'approfondita raccolta di provvedimenti emanati dall'Agcom che confermano l'orientamento, ormai consolidato, secondo il quale gli indennizzi, nei casi in cui sia stata accertata l'effettiva responsabilità del gestore, devono essere riconosciuti a far data dalla prima segnalazione provata agli*

atti dalla parte istante (Delibere n. 38/12/CIR, n. 22/13/CIR, n. 89/15/CIR, n. 65/15/CIR, n. 22/16/CIR). È d'uopo, oltre a ciò, citare la Delibera n. 59/18/CIR con la quale l'Agcom, rigettando una domanda di indennizzo per disservizi, stabilisce che: "viceversa, non si ritiene di accogliere le richieste sub iii. e iv. in quanto al fascicolo non vi è prova che la società XXX, titolare del rapporto contrattuale con Telecom Italia S.p.A., abbia tempestivamente, ovvero in costanza di disservizio, segnalato la problematica all'operatore. In particolare, non è dimostrato l'invio del reclamo datato 4 aprile 2016, pertanto valgono le considerazioni costantemente espresse dall'Autorità secondo cui, in assenza di segnalazione/reclamo il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incombe l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi". La presenza di reclami è, altresì, dirimente ai fini della delimitazione del periodo da reputare eventualmente indennizzabile. In una recentissima pronuncia, difatti, l'Agcom, pur accogliendo in modo parziale le richieste di indennizzo dell'utente, le ha circoscritte proprio sulla base della presenza dei reclami: "tuttavia, benché l'istante lamenti la sospensione dei servizi a far data dal 10 dicembre 2016, il primo reclamo in atti è datato 7 marzo 2017, solo il 16 marzo seguente il Sig. XXX ha provveduto al pagamento parziale dell'insoluto e il 20 marzo 2017 ha depositato presso il CORECOM competente l'istanza per l'adozione di un provvedimento urgente di riattivazione della linea su rete Tiscali Italia S.r.l. Ciò stante, sebbene si ritenga Vodafone Italia S.p.A. responsabile della sospensione della linea in assenza di preavviso, l'individuazione del dies a quo ai fini del calcolo del relativo indennizzo non può coincidere con la data del 10 dicembre 2016 in quanto la rilevata inerzia dell'istante, a fronte del disservizio di cui si duole, contraddice la sussistenza di un interesse concreto all'ottenimento puntuale della prestazione. Pertanto, nonostante Vodafone Italia S.p.A. non abbia dimostrato il regolare funzionamento dei servizi nel periodo compreso dal dicembre 2016 al luglio 2017, si osserva che la documentazione depositata dall'istante

non prova il contrario, ma anzi l'inoperosità dell'utente antecedentemente al mese di marzo 2017 rileva sotto il profilo del principio giuridico del concorso del fatto colposo del creditore di cui all'articolo 1227 del codice civile, espressamente richiamato anche nelle Linee Guida di cui sopra. Nel caso di specie, infatti, premesso che al fascicolo non risultano reclami aventi a oggetto contestazioni delle fatture insolute, può ritenersi che l'istante, creditore dell'indennizzo da inadempimento, non ha usato l'ordinaria diligenza per evitare la causazione del disservizio di cui si duole in quanto ha provveduto al pagamento parziale dell'insoluto solo nel mese di marzo 2017. Analoghe considerazioni valgono in merito all'individuazione del dies ad quem. Infatti, nonostante l'utente adduca che sino al mese di luglio 2017 la linea non era stata riattivata, si rileva che dopo l'adozione del provvedimento temporaneo adottato dal CORECOM Campania, in data 28 marzo 2017, non risultano ulteriori reclami di disservizio, pertanto nulla testimonia il persistere dello stesso". In virtù di quanto sopra esposto, pertanto, la domanda formulata dovrà essere necessariamente rigettata. 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. Vodafone, poi, evidenzia che la numerazione oggetto di istanza, come altresì già comunicato, è stata disattivata in data 11.2.2025 a causa della presenza di insoluti non avendo il Sig. XXX saldato le ultime sette fatture emesse. In virtù di quanto sopra, pertanto, si eccepisce l'assoluta irrilevanza giuridica di tutte le segnalazioni e dei reclami

formulati dall'utente i quali, come ictu oculi palese, sono stati effettuati successivamente all'interruzione del rapporto contrattuale avvenuta a febbraio 2025. 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. 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. In ultima analisi si eccepisce 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. L'art. 1227 c.c., 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". Secondo l'orientamento costante della giurisprudenza di legittimità, invero, l'ordinaria diligenza sopra citata si specifica nell'attivarsi positivamente secondo le regole della correttezza e della buona fede, ex art. 1175 c.c., con il limite delle attività che non siano gravose oltre misura (Cass. Civ. Sez. I, 12439/91). In relazione, poi, al grado di colpa in cui si attua la negligenza del creditore, deve essere rilevato che le Sezioni Unite della Cassazione affermano come un comportamento omissivo caratterizzato dalla colpa generica sia sufficiente a fondare il concorso di colpa del creditore/danneggiato. L'Agcom, quindi, ha recepito il summenzionato principio, così stabilendo in una recente Delibera: "deve richiamarsi, al riguardo, il principio espresso dalle Linee guida di cui alla delibera n.276/13/CONS secondo cui "per la liquidazio-

ne 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” (Del. N. 23/17/CIR). Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 501,42. 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 501,42.

Allega:

- 1-schermata attivazione;
- 2-provvedimento di rigetto GU5/786161/2025 del 24/10/2025;
- 3- schermata disattivazione;
- 4-Copia della fattura n. TF50315936 del 07/09/2024 dell'importo di € 46,44;
- 5-Copia della fattura n. TF52167522 del 08/10/2024 dell'importo di € 24,95;
- 6-Copia della fattura n. TF54088619 del 08/11/2024 dell'importo di € 124,19;
- 7-Copia della fattura n. TF56606031 del 07/12/2024 dell'importo di € 46,85;
- 8-Copia della fattura n. TF60057454 del 08/01/2025 dell'importo di € - 15,31;
- 9-Copia della fattura n. TF62842019 del 07/02/2025 dell'importo di € - 13,05;
- 10-Copia della fattura n. TF65522303 del 07/03/2025 dell'importo di € - 261,25.

3. Le repliche dell'istante

In riferimento alle memorie presentate da Fastweb SpA relative alla controversia di cui all'oggetto, l'istante replica dichiarando che: *“L'odierna esponente, invero, pone in rilievo che, diversamente da quanto ex adverso sostenuto, a seguito della sottoscrizione della proposta di abbonamento del 20.7.2024, la numerazione 0863XXX è stata regolarmente attivata con annessa conclusione positiva della procedura avente ad oggetto l'installazione dei materiali presso l'abitazione del cliente, come provato dalle schermate accluse. Dalla lettura dell'allegato n. 1, Vodafone riporta stranamente indirizzi non attribuibili in alcun modo al sig. XXX essendo quest'ultimo residente in via XXX n. 4 A in XXX: occorre, quindi, replicare che in alcun modo è stata attivata presso l'abitazione del cliente – contrariamente a quanto infondatamente asserito da controparte – alcun servizio Vodafone. Si disconoscono, quindi, gli indirizzi individuati da Vodafone Italia spa e riportati negli allegati n. 3 e 4 della difesa della Società e come di seguito indicati e cioè Via XXX Solo con la fase istruttoria questa difesa è riuscita a ricostruire le anomalie incorse cristallizzando, così, la totale negligenza di Vodafone che ha provveduto arbitrariamente all'apertura di servizi telefonici non richiesti in capo al sig. XXX ad indirizzi sconosciuti e mai appartenuti allo stesso. La stessa Vodafone, nonostante la dichiarazione di questa difesa di non aver mai ricevuto nonostante le richieste il contratto sottoscritto e il modem pagato, non ha mai prodotto il contratto/i contratti afferenti il sig. XXX sia con riferimento a XXX (UNICA RESIDENZA APPARTENENTE AL SIG. XXX) sia degli indirizzi sconosciuti di XXX (tra l'altro ubicata in altro comune) e Via XXX*

Non si rinviene, quindi, alcun insoluto attribuibile al XXX in quanto certamente non ha goduto di alcun servizio e, in ogni caso, mai richiesto in quelle abitazioni. A ciò si aggiunga, addirittura, l'esistenza di utenze mobili di cui non si ha alcuna conoscenza. Sempre VODAFONE ITALIA SPA assumeva che “Sui sistemi, peraltro, non sono presenti segnalazioni o reclami tra l'avvenuta attivazione di luglio 2024 ed il contatto telefonico effettuato dal Sig. XXX unicamente il 17.4.2025, ovvero ben nove

mesi dopo l'avvenuta attivazione dei servizi de quibus" (cfr. Memoria di Vodafone). Contrariamente a quanto ritenuto, nei tabulati di sistema di Vodafone, non prodotti neppure in questa sede dal gestore, deve obbligatoriamente essere presente l'apertura del Ticket 25041713045764 aperto il 30/09/2024 (allegazione di questa difesa degli screenshot delle chiamate effettuate sin dall'inizio dei procedimenti tutti) così come da storico del provvedimento GU5/786161/2025 e UG/786153/2025. A ciò si aggiungano le innumerevoli segnalazioni al Centro Vodafone di Via Corradini in XXX e le chiamate al 190 anche del 04.03.2025 oltre che del 17.04.2025 (allegazione di questa difesa degli screenshot delle chiamate effettuate sin dall'inizio dei procedimenti tutti). Già con la missiva del 05.06.2025, a mezzo pec e tramite altro difensore, il sig. XXX provvedeva alla formale richiesta dell'apparato modem pagato e mai ricevuto, così come l'antenna FVA nonché la trasmissione dei tabulati e tabelle di sistema da mai prodotte dal gestore né dell'indirizzo Via XXX n.4/A né degli altri due sconosciuti al sig. XXX. Non v'è chi non veda l'oggettiva mancata attivazione dei servizi richiesti su Via XXX n. 4/A in XXX (AQ): unico indirizzo appartenente all'istante. Pacifica è l'omessa attivazione per presunto errore di indirizzi e ubicazione servizi anche non richiesti: precisamente 2 utenze fisse, 3 utenze mobili e 2 attivazioni rete internet nella medesima giornata (presunta il 20.7.2024 a detta dell'operatore) a fronte di una sola ed unica richiesta di utenza su Via XXX n. 4 A in XXX. Si ribadisce l'inesistenza in giudizio di alcuna prova anche della trasmissione del modem e relativa consegna al sig. XXX: pagamento avvenuto a mezzo servizio Bancomat presso il punto Vodafone di Via Corradini. Per il principio del favor utentis spetta al consumatore, in realtà, la mera deduzione dei fatti con semplici allegazioni essendo l'onere della prova in capo al professionista di settore quale unico soggetto legittimato ad essere in possesso e conoscere le tabelle di sistema sulle segnalazioni, sui guasti ecc. Ancora, a conferma di quanto predetto, la pec inviata in data 05.06.2025 già riportava gli estremi del ticket aperto il 30.09.2024 al n. 25041713045764 così come comunicato in data all'ennesima chiamata al 190 del 17.04.2025 ore 11.18 operatore Sig. Pietro (n. operatore 25146) "per richiedere avanzamento del ticket 25041713045764 aperto il 30.09.2024 (richiesta immediata attivazione, fornitura modem pagato e mai ricevuto e apparato antenna FVA e

storno/rimborso fatturazione non dovuta e indennizzi)”. Ciò significa che detto ticket era perfettamente visibile agli operatori Vodafone a cui risultavano attivati servizi, ma non si sa presso quale ubicazione. In ogni caso, si replica che gli allegati è riferibile in alcun modo al sig. XXX non essendo il nome/il cognome/ il codice fiscale dello stesso presente in nessuna parte degli allegati. Solo nell'allegato n.4 del Gestore appare il nome del consumatore con riferimento ad indirizzi allo stesso sconosciuti per n. 3 utenze mobili, 2 fisse e 2 internet: alla data del 17.10.2024 RISULTA DISATTIVO. Piuttosto si evincono, dall'allegato 1 del Gestore, che nel tempo e precisamente in data 20.08.2024 è stata sistematizzata una “rimodulazione appuntamento” e un “errore non in quota” su indirizzi di ubicazione non specificati e di cui non si conosce ulteriore sviluppo vista la mancanza della tabella per date successive. La prima contestazione formale, quindi, risale a poco più di un mese dalla richiesta di attivazione dei servizi presso il Centro Vodafone di Via Corradini in XXX.

Ciò premesso, si conclude perché l'Autorità adita voglia:

avverso VODAFONE ITALIA SPA

- ☐ *Riconoscere in favore dell'istante STORNO totale FATTURE;*
- ☐ *Riconoscere in favore dell'istante RIMBORSO totale COSTI ATTIVAZIONE;*
- ☐ *Riconoscere in favore dell'istante la somma totale max di € 300,00 per mancata/ritardata risposta ai reclami o maggior somma che si vorrà riconoscere, anche per equità, in proporzione ai disagi subiti.*
- ☐ *Riconoscere in favore dell'istante ed in via principale indennizzi per mancata/omessa attivazione servizi Voce e Internet per € 7,50 per ogni servizio (tot. €15,00 giornalieri) per un totale da corrispondere di € 4.500,00 (da agosto 2024 a giugno 2025) con riferimento a VIA XXX N. 4/A in XXX (AQ).*
- ☐ *Riconoscere in favore dell'istante ed in via subordinata indennizzi per totale isolamento dei servizi Voce e Internet per € 6,00 per ogni servizio (tot. €12,00 giornalieri) per un totale da corrispondere di € 3.600,00 (da agosto 2024 a giugno 2025) con riferimento a VIA XXX N. 4A in XXX (AQ).*

☐ *Riconoscere in favore dell'istante ex art 10 la somma totale di € 100,00 o maggior somma che si vorrà riconoscere, anche per equità, in proporzione ai danni subiti.*

☐ *Altro per equità,*

☐ *Rimborso spese € 100,00.*

Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte per le ragioni di seguito specificate.

Nel caso di specie, la parte istante lamenta la mancata attivazione dei servizi relativi alla linea telefonica 0863/XXX all'indirizzo di propria residenza ubicato in Via XXX 4/A della città di XXX e sulla base di ciò chiede l'immediata attivazione del servizio, il riconoscimento dello storno delle somme insolute, il rimborso delle somme pagate oltre alla refusione degli indennizzi per la mancata risposta al reclamo e per la mancata attivazione/interruzione dei servizi.

Relativamente alla richiesta di attivazione dei servizi relativi alla linea telefonica 0863/XXX si precisa quanto segue.

L'istante, sul punto, ha dichiarato che la linea telefonica non è mai stata attivata all'indirizzo di propria residenza ubicato in Via XXX 4/A della città di XXX, mentre l'operatore ha sostenuto che il contratto sottoscritto in data 20/07/2024 è stato correttamente concluso tra le parti e che il servizio di linea è stato erogato e fruito dallo stesso.

Dalla disamina degli atti presenti nel sistema telematico di gestione delle controversie "Conciliaweb" emerge la presenza dell'istanza di provvedimento temporaneo Gu5/786161/2025 attivato in data 13/10/2025 nel cui fascicolo documentale la parte convenuta in data 24/10/2025 ha precisato che: " *l'utenza oggetto di istanza è disattiva dall'11/02/2025 per insoluti e non è attualmente riattivabile tecnicamente*",

dato non contestato dall'istante che rende, pertanto, la richiesta di attivazione dei servizi non meritevole di accoglimento.

Relativamente alla richiesta di indennizzo per mancata attivazione dei servizi relativi alla linea telefonica 0863/XXX si precisa quanto segue.

L'istante sia nelle dichiarazioni inserite nel formulario della presente istanza che nelle proprie memorie difensive ha dichiarato che il contratto sottoscritto con l'operatore Vodafone in data 20/07/2024 non è mai stato attivato aggiungendo di avere effettuato il pagamento del modem presso un punto vendita autorizzato senza però mai avere potuto fruire dello stesso.

L'operatore convenuto, al contrario, ha dichiarato che a seguito della sottoscrizione della proposta di abbonamento del 20/7/2024, la numerazione 0863XXX è stata regolarmente attivata con annessa conclusione positiva della procedura avente ad oggetto l'installazione dei materiali presso l'abitazione del cliente,

Sul punto occorre rammentare che in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità, espresso in svariate pronunce, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Di conseguenza, qualora l'utente lamenti l'inadempimento e/o il ritardo 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 egli non imputabili, ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, perché questi deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto, così da poter scegliere, per esempio, se recedere dal contratto.

Dalla disamina della documentazione allegata in atti emerge la presenza della schermata interna dell'operatore relativa all'ordine di attivazione dei servizi n.

603643809 dalla quale lo stesso asserisce sia la conclusione del procedimento di attivazione della linea sia la fruizione ininterrotta dei servizi telefonici fino alla data di disattivazione avvenuta il giorno 11/02/2025.

La schermata prodotta dall'operatore convenuto, come il retro cartellino, è interna e quindi costituisce un atto di natura unilaterale, non utilizzabile come le c.d. *"Schermate di sistema"* (le schermate estratte dai sistemi gestionali attraverso cui l'operatore traccia le attività relative alle utenze che transitano sulla propria rete non valgono ad escludere la responsabilità del soggetto che le ha generate autonomamente e che intende avvalersene per escludere o limitare la propria responsabilità in ordine ai disservizi dedotti in controversia) e pertanto non può essere presa in considerazione ai fini della decisione.

Sul punto giova rammentare che l'Autorità ritiene di condividere quanto disposto dal Tar Lazio con sentenza 52021/2021 in ordine al valore probatorio delle schermate interne prodotte dagli operatori relativamente alla risoluzione dei disservizi.

Il Tar Lazio, con la sentenza suddetta, ha precisato quanto di seguito *"Il ragionamento seguito dal Co.re.com. non può, tuttavia, ad avviso del Collegio, essere condiviso, non avendo Telecom adeguatamente provato l'impossibilità di adempiere alla richiesta di attivazione della linea telefonica e ADSL formulata dal ricorrente, non potendosi allo scopo reputare sufficiente – come giustamente da quest'ultimo eccepito – la documentazione dalla stessa prodotta nell'ambito del procedimento, consistente nella stampa di una "schermata" del proprio sistema gestionale sulla quale è presente la dicitura "rifiuta richiesta rete", dalla stessa apposta."*

Nel caso di specie non risultano essere presenti informazioni da cui desumere in modo chiaro ed inequivoco l'avvenuta attivazione dei servizi e soprattutto la presenza di volumi di traffico a testimonianza della erogazione e della conseguente fruizione degli stessi da parte dell'istante, in quanto il documento allegato riporta le schermate del sistema gestionale interno e la mera elencazione delle fasi di elaborazione dell'attivazione della linea telefonica.

Nel fascicolo documentale, inoltre, sono presenti anche la copia del reclamo trasmesso dall'Avv. XXX e consegnato all'indirizzo di posta elettronica di Vodafone in

data 05/06/2025 in cui si lamentava la mancata attivazione della linea facendo esplicito riferimento alla segnalazione n. 25041713045764 aperto il 30.09.2024 ed al contatto telefonico avviato il 13/04/2025 con tale operatore Pietro insieme alla copia degli screenshot di chiamate effettuate in data 04/03/2025 al 190 ed ad altre numerazioni mobili.

Dall'esame della documentazione allegata dalla parte istante non risulta essere presente la copia del ticket 25041713045764 che la stessa dichiara essere stato aperto il 30/09/2024 e dalla copia degli screenshot prodotti non risulta essere individuabile data e numero di utenza telefonica da cui le chiamate sono state effettuate verso il numero telefonico 190 (servizio clienti Vodafone) e verso numerazioni mobili non riconducibili all'operatore convenuto.

Sul punto, deve poi evidenziarsi, rispetto a quanto stabilito dall'art. 8 della delibera Agcom n. 179/03/CPS e dall'art. 4, lett. i), della delibera Agcom n. 79/09/CSP (*“se è pur vero che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al Servizio Clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo, immediatamente comunicato al cliente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo”*), che nulla l'istante ha prodotto al riguardo, non avendo così assolto, relativamente alla segnalazione n. 25041713045764, il proprio onere probatorio.

Nel caso in esame, in definitiva, la società convenuta non ha depositato documentazione atta a provare che la linea telefonica sia stata effettivamente attivata, informando l'istante in maniera esauriente e la mancata attivazione dell'utenza è da ritenersi illegittima e meritevole di indennizzo, in quanto si ravvisa un inadempimento contrattuale della società, ai sensi dell'art. 1218 c.c., con il conseguente accoglimento della domanda di indennizzo avanzata dall'istante.

La carta del cliente dei servizi mobili e fissi di Vodafone Italia SpA anno 2024 servizi prevede che: *“il servizio diretto fornito all'utente tramite la rete della stessa impresa che fornisce il servizio: 60 giorni solari”*. Pur tuttavia, ai fini del quantum dell'indennizzo, si richiama il principio, espressamente menzionato al paragrafo III.5.3. delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di

comunicazioni elettroniche, approvate con 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 al fatto”*. In applicazione di esso, posto che nel caso di specie non vi è prova della segnalazione prodotta in data 30/09/2024 e che quindi la contestazione è stata sollevata prima nel mese di aprile e poi con la pec del 05/06/2025, si ritiene che l’indennizzo debba essere diminuito di 1/3 rispetto al totale.

L’art. 4 comma 1 del Regolamento indennizzi prevede che : *“ Nel caso di ritardo nell’attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell’utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo”*. La resistente avrebbe dovuto corrispondere un indennizzo pari ad euro 2,190,00 (duemilacentonovanta/00), per la mancata attivazione della linea, computata per il periodo intercorrente tra il 18 settembre 2024 (data prevista per l’attivazione dalla carta del cliente Vodafone Italia SpA anno 2024) e l’ 11 febbraio 2025 (data di avvenuta cessazione della linea telefonica per morosità come da Gu5/786161/2025), così calcolato (€ 7,50 x 2 x 146 giorni). Invece, in applicazione del principio ut supra richiamato, l’operatore dovrà liquidare all’istante un indennizzo di € 1.482,00 (millequattrocentottantadue/00), atteso il concorso di colpa e la diminuzione di un terzo dello stesso.

L’operatore convenuto dovrà pertanto provvedere alla regolarizzazione contabile della posizione dell’istante procedendo allo storno/rimborso delle somme fatturate nel periodo intercorrente tra le date del 18/09/2024 e 11/02/2025 sulla linea telefonica oggetto della presente istanza.

Relativamente alla richiesta di indennizzo per l’interruzione del servizio si precisa che il riconoscimento del diritto all’indennizzo per la mancata attivazione dello stesso

e quindi per la riscontrata mancata erogazione dei servizi comporta l'impossibilità di configurare la ricorrenza del presupposto della avvenuta attivazione degli stessi che costituisce la premessa della individuazione di una interruzione dei servizi, nel caso di specie non contestata dalla parte istante.

La richiesta di indennizzo per l'interruzione dei servizi, pertanto, non è ritenuta meritevole di accoglimento.

Relativamente alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, si specifica quanto segue.

Dalla documentazione agli atti risulta che la presenza del reclamo inoltrato e consegnato all'indirizzo di posta elettronica certificata del gestore convenuto in data 05/06/2025 rispetto al quale lo stesso non ha né dichiarato né documentato di avere fornito risposta denunciandone soltanto la tardività di trasmissione rispetto alla disattivazione della linea telefonica avvenuta in data 11/02/2025.

L'art. 12, comma 1 del Regolamento indennizzi prevede che *“l'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle deliberazioni dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300. L'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio.”*

Pertanto, nel caso di specie, sussistono i presupposti per il riconoscimento dell'indennizzo per “mancata o ritardata risposta ai reclami”, previsto dall'art. 12 comma 1 del regolamento indennizzi. Pertanto, l'istante ha diritto ad un indennizzo massimo di euro 300,00 (trecento/00) per la mancata risposta al reclamo del 05/06/2025.

CONSIDERATO, per quanto precede, che la domanda formulata dall'utente XXX nell'istanza di definizione della presente controversia vada accolta parzialmente;

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

la Società Fastweb SpA , in parziale accoglimento dell'istanza promossa dal sig. XXX, per il tramite dell'Avv. XXX, per le sue esposte motivazioni, è tenuta a:

1.corrispondere a favore dell'istante, l'importo di € **1.482,00** (€ 15,00 * 2 servizi principali* 146 gg – 1/3) , maggiorato degli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di Definizione e sino al saldo effettivo, ai sensi dell'art. 4, comma 1 di cui al regolamento Indennizzi per la ritardata/mancata attivazione del servizio dalla data del 18/09/2024, al giorno 11/02/25, per le ragioni espresse in premessa;

2.regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante provvedendo a stornare e/o rimborsare i costi addebitati in fattura relativamente ai periodi sopra elencati (18/09/2024 – 11/02/2025), per le ragioni sopra evidenziate;

3 corrispondere in favore dell'istante, l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, pari euro 300,00 (trecento/00) a titolo d'indennizzo per la mancata risposta al reclamo, ai sensi dell'art. 12, comma 1 di cui al regolamento Indennizzi , per le ragioni espresse in premessa;

4 comunicare al Co.Re.Com Abruzzo l'avvenuto adempimento della presente delibera entro 60 giorni dalla notifica della medesima.

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 maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'art. 20, comma 5 del Regolamento.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti e pubblicata sui siti web del Co.Re.Com. Abruzzo edell'Autorità (www.agcom.it).

L'Aquila 07/05/2026

Il Presidente

F.to avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e