

DELIBERA N. 38

******* / VODAFONE ITALIA SPA (HO. MOBILE - TELETU)
(GU14/767027/2025)**

Il Corecom Sardegna

NELLA riunione del Corecom Sardegna del 18/12/2025;

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”*;

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 la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate sottoscritta il 24 marzo 2023 dal Presidente dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), dal Presidente della Regione Autonoma della Sardegna d’intesa con il Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Corecom Sardegna;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 11, *“Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.) della Regione Autonoma della Sardegna”* e ss.mm.ii.;

VISTA l’istanza di ***** del 24/07/2025 acquisita con protocollo n. 0187883 del 24/07/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

A seguito dell'udienza di conciliazione, conclusasi con mancato accordo, l'istante, Sig. *****, avviava il summenzionato procedimento ai sensi degli art. 14 e ss. del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), finalizzato alla definizione della controversia in essere con la società VODAFONE ITALIA S.p.A. Nelle memorie prodotte il Sig. ***** lamenta un disservizio sulla linea fissa (codice cliente 237***002) relativo alla mancata o errata fruizione della connessione internet risalente al periodo 2023-2024. Nello specifico, l'istante sostiene che, sebbene la rete raggiungesse l'abitazione, questa non veniva correttamente trasmessa al modem, attribuendo tale malfunzionamento a un errore tecnico in fase di montaggio o errata configurazione degli apparati di competenza dell'operatore. L'istante dichiara altresì di aver effettuato numerose segnalazioni telefoniche sin dai primi giorni di attivazione della linea, producendo a supporto screenshot di chat con l'Assistenza Tecnica fin dal luglio 2023. Lo stesso istante conferma che a seguito dell'apertura del ticket del 30 dicembre 2024 la problematica veniva risolta, ma, contestando la gestione pregressa, richiede rimborsi e indennizzi per il periodo di disservizio sofferto.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone Italia S.p.A., nel contestare tutto quanto ex adverso dedotto, prodotto e richiesto, eccepisce l'infondatezza dell'istanza presentata dal Sig. *****. L'Operatore evidenzia che dai propri sistemi non risultavano anomalie nell'erogazione del servizio, eccezion fatta per un unico ticket tecnico aperto in data 30.12.2024 e gestito con esito positivo (chiuso) in data 02.01.2025. Vodafone contesta la presenza di reclami scritti antecedenti, rilevando che le segnalazioni allegate dalla controparte risultano chiuse positivamente e che la linea è rimasta attiva e funzionante sui sistemi. L'Operatore eccepisce il mancato assolvimento dell'onere probatorio da parte dell'istante ex art. 2697 c.c. riguardo al presunto disservizio prolungato e invoca l'applicazione dell'art. 714, comma 4, della Delibera 347/18/CONS, che esclude indennizzi se l'utente non segnala il disservizio entro tre mesi. Eccepisce altresì l'inammissibilità della richiesta risarcitoria di euro 10.000,00 e precisa che l'utente è attualmente attivo e non presenta insoluti.

3. Motivazione della decisione

La controversia verte sulla richiesta di indennizzo per malfunzionamento della linea internet protrattosi per circa 18 mesi. Dall'esame approfondito degli atti e delle integrazioni probatorie, si osserva quanto segue. La difesa di Vodafone, secondo cui vi sarebbe stato un unico guasto isolato nel dicembre 2024, risulta documentalmente smentita dagli screenshot prodotti dall'istante, che provano l'apertura di ticket tecnici fin dal luglio 2023 e ancora nel giugno 2024. La reiterazione delle segnalazioni per la medesima problematica tecnica (connessione presente ma non fruibile/instabile) lungo un arco temporale di oltre un anno e mezzo, conclusasi solo con l'intervento tecnico risolutivo del gennaio 2025, dimostra che l'utente ha subito un disservizio non occasionale, bensì quantomeno ricorrente. Sebbene la linea risultasse formalmente "attiva" (consentendo la ricezione di SMS commerciali e rinnovi), la qualità della

connessione non è stata conforme agli standard contrattuali promessi per una porzione significativa del rapporto. Contrariamente a quanto asserito da Vodafone nella memoria difensiva, secondo cui l'unico guasto risalirebbe al dicembre 2024, gli screenshot prodotti dall'utente nella procedura conciliativa dimostrano inequivocabilmente che già in data 14 luglio 2023 era aperto il Ticket n. 1744385. In data 15 luglio 2023, Vodafone inviava comunicazione scritta (SMS) affermando: "I nostri tecnici stanno lavorando per ripristinare il funzionamento della tua linea". Tale comunicazione costituisce, ai sensi del Codice civile, un riconoscimento del debito (in termini di prestazione del servizio) e un'ammissione di guasto tecnico imputabile alla rete dell'Operatore. Inoltre, l'eccezione di Vodafone relativa alla mancanza di reclami scritti (PEC/Raccomandata) non può essere accolta. L'apertura di un ticket di assistenza tramite i canali messi a disposizione dall'operatore (App, Call Center) ed il conseguente invio di SMS di presa in carico con codice identificativo (es. 17448385 e TTM000019***117) provano che l'Operatore era pienamente a conoscenza delle problematiche. Non può ricadere sull'utente consumatore l'onere di una formalità ulteriore quando l'operatore ha già riscontrato il disservizio aprendo la pratica tecnica. L'operato del Gestore, che ha chiuso i singoli ticket senza risolvere il problema alla radice (fino al 2025), ha costretto l'utente a pagare per un servizio di fatto "ridotto" e comunque compromesso nella sua utilità. La circostanza che vede il disservizio risolversi solo nel 2025 a seguito di intervento risolutivo dell'operatore induce a pensare che ci fosse una problematica tecnica e che questa potesse essere affrontata e risolta precedentemente dall'Operatore. Certamente appare l'impossibilità di ricostruire con precisione i singoli giorni di disservizio (a causa della gestione frammentata dei ticket da parte dell'Operatore) che porta la seguente Autorità a procedere ad una quantificazione di un indennizzo in via equitativa ai sensi dell'art. 1226 c.c. Considerato dunque che il disservizio ha interessato un arco temporale di circa 18 mesi (luglio 2023 - gennaio 2025); ritenuto congruo stimare che l'instabilità e i guasti ricorrenti abbiano privato l'utente della piena fruibilità della linea per un periodo cumulativo equivalente ad almeno 120 giorni di disservizio effettivo; applicando in via analogica i parametri indennitari previsti dalla Delibera 347/18/CONS (euro 5,00 per ogni giorno di malfunzionamento), si determina l'importo dovuto a titolo di indennità in euro 600,00. Tale somma appare altresì equa in quanto idonea a ristorare l'utente non solo del disagio tecnico, ma anche della quota parte di canoni mensili corrisposti per un servizio non goduto appieno. La richiesta di condanna dell'Operatore al pagamento di euro 10.000,00 a titolo di "risarcimento danni" non può trovare accoglimento in questa sede. L'Autorità, in sede di definizione delle controversie, agisce nei limiti dei poteri conferiti dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche e dal Regolamento AGCOM (Delibera 203/18/CONS). Tali norme attribuiscono al Corecom il potere di disporre indennizzi (somme forfetarie calcolate su parametri oggettivi predeterminati) e rimborsi di somme non dovute. Esula, invece, dalla competenza funzionale di questa Autorità l'accertamento e la liquidazione del "maggior danno" (es. danno esistenziale, danno d'immagine, lucro cessante, stress correlato), la cui valutazione richiede un'istruttoria complessa e poteri cognitori pieni riservati esclusivamente all'Autorità Giudiziaria ordinaria. Pertanto, la richiesta risarcitoria, in quanto volta a ottenere il ristoro di pregiudizi ulteriori e diversi rispetto al mero disservizio tecnico contrattuale (già coperto dall'indennizzo di cui al punto

precedente), deve essere dichiarata inammissibile in questa sede amministrativa, pregiudicando il diritto dell'utente di agire in giudizio per farla valere.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'accoglimento parziale dell'istanza proposta dal Sig. *****.
2. Riconosciuta la natura ricorrente del disservizio tecnico sulla linea fissa, protrattosi dal luglio 2023 al gennaio 2025 per responsabilità tecnica dell'Operatore, si liquida in favore dell'istante, a titolo di indennizzo equitativo per il malfunzionamento prolungato e la mancata fruizione del servizio, l'importo complessivo di € 600,00 (seicento/00).
3. L'Operatore Vodafone Italia S.p.a. è tenuto a corrispondere la suddetta somma mediante assegno o bonifico bancario entro 120 giorni dalla notifica del presente provvedimento, o a stornarla alle prime fatture utili.
4. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
5. 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.

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.

Cagliari, 18/12/2025

Cabasino
Mario
19.12.2025
10:17:19
UTC

IL PRESIDENTE

