

## DELIBERA N. 25

\*\*\*\*\* / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)  
(GU14/727315/2025)

### Il Corecom Sardegna

NELLA riunione del Il Corecom Sardegna del 25/07/2025;

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 16/01/2025  
acquisita con protocollo n. 0\*\*\*\*0 del 16/01/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

#### 1. La posizione dell’istante

L'istante, titolare di un contratto Vodafone Business che include un'utenza fissa e due mobili, afferma che in seguito alla richiesta di trasloco presso la nuova sede della Società \*\*\*\*\*, effettuata a novembre 2022, un tecnico inviato dall'operatore, in data 31 gennaio 2023, attivò la linea dati, mediante chiavetta wifi, ma non fu in grado di attivare la linea voce in quanto non vi era spazio nella relativa cabina. Essendo comunque la navigazione internet di pessima qualità, tra gennaio e febbraio 2024, l'utente sollecita l'operatore a concludere il trasloco dell'utenza, il quale comunica che la relativa richiesta era stata archiviata in quanto non fattibile tecnicamente. L'interessato reitera la richiesta di trasloco nel mese giugno 2024 e il 3 luglio si conclude l'installazione del modem presso il nuovo indirizzo; l'utente lamenta che da tale data, non soltanto persiste la mancanza del servizio voce, ma si interrompe anche quello dati. Poiché il disservizio persiste, il 29 luglio viene depositato un GU5 e il 6 settembre viene emesso un provvedimento d'urgenza. La linea viene ripristinata il 16 ottobre 2024. Per quanto premesso l'utente chiede: 1. il rimborso parziale delle fatture da novembre 2022 al 3 luglio 2024; 2. il rimborso totale delle fatture dal 3 luglio 2024 al 16 ottobre 2024; 3. l'indennizzo per interruzione del servizio voce dal 31 gennaio 2023 al 16 ottobre 2024 che quantifica in euro 7476; 4. l'indennizzo per interruzione del servizio dati dal 3 luglio 2024 al 16 ottobre 2024 che quantifica in euro 1470.

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

L'operatore sostiene che nessuna responsabilità può essergli imputata in relazione alla problematica verificatasi in occasione della gestione della pratica di trasloco, effettuata a novembre del 2022, in quanto la stessa è stata causata dalla necessità di eseguire lavori sull'infrastruttura da parte di Tim, nel cui data base non era presente il numero civico del cliente. A tal proposito invoca l'applicazione dell'art. 10 delle Condizioni generali di contratto, il quale afferma che "in tutti i casi in cui l'ordine di abilitazione da parte di Telecom Italia venga negato e comunque in tutti i casi in cui Vodafone non sia tecnicamente in grado di attivare i servizi ADSL, Fibra o Fibra mista a rame al cliente, il contratto si intenderà risolto per impossibilità sopravvenuta". Afferma, inoltre, che la domanda di indennizzo dell'istante debba essere rigettata per mancanza di reclami; che la richiesta di risarcimento del danno debba essere dichiarata inammissibile in quanto esclusa dalla normativa Agcom; che l'utente non ha allegato agli atti alcuna prova utile a supporto di quanto lamentato o richiesto e che non ha evitato, come avrebbe potuto fare usando l'ordinaria diligenza, il lamentato danno.

## **3. Motivazione della decisione**

In materia di adempimento di obbligazioni, la giurisprudenza consolidata ha sancito il principio secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento della prestazione deve dare prova della fonte negoziale o legale del suo diritto, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento, mentre sarà il debitore a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto consistente nell'avvenuto adempimento. Nel caso di specie l'istante lamenta il mancato completamento del trasloco dell'utenza e in particolare l'interruzione del servizio voce relativo al numero di rete fissa e l'operatore conferma tale

circostanza affermando che la problematica è dipesa da problemi tecnici imputabili a Telecom Italia e non a Vodafone. Invoca a tal proposito la disposizione contrattuale che in tali casi prevede la risoluzione del contratto per impossibilità sopravvenuta, che però in concreto non si è verificata, in quanto l'operatore ha continuato a fatturare il servizio regolarmente e l'utente a corrispondere i relativi importi. Il contratto avente ad oggetto la fornitura di servizi telefonici, è un contratto di somministrazione avente carattere continuativo a prestazioni corrispettive, per cui il diritto a pretendere la controprestazione del pagamento del prezzo, da parte dell'utente, presuppone la regolare fornitura del servizio e pertanto l'operatore è tenuto a stornare, ovvero rimborsare, gli importi emessi nel periodo di interruzione del servizio. Poiché l'utente riferisce che l'interruzione del servizio voce è avvenuta in data 31 gennaio 2023, circostanza non contestata dall'operatore, se non con la generica affermazione secondo cui nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'utente e nella fatturazione emessa, le somme relative a tale servizio debbono essere rimborsate a decorrere dalla fattura AP06\*\*\*\*\*8 del 13 aprile 2023 e relativa al periodo 9 febbraio 2023 – 8 aprile 2023. In quest'ultima l'importo relativo alla rete fissa è pari a 30 euro, di cui 10 euro per contributo attivazione; in via equitativa si considera metà dell'importo attribuibile al servizio dati e l'altra metà al servizio voce, al quale dovrà essere aggiunta la relativa quota Iva: il rimborso sarà pertanto pari a 12,2 euro. Analogo ragionamento deve applicarsi alle fatture AP1\*\*\*\*\*5 del 13 ottobre 2023 relativa al periodo 9 agosto 2023 – 8 ottobre 2023; AP2\*\*\*\*\*6 del 13 dicembre 2023 e relativa al periodo 9 ottobre 2023 – 8 dicembre 2023; AQ\*\*\*\*\*5 del 14 febbraio e relativa al periodo 9 dicembre 2023 – 8 febbraio 2024; AQ\*\*\*\*\*5 del 12 aprile e relativa al periodo 9 febbraio 2024 – 8 aprile 2024; AQ\*\*\*\*\*4 del 12 giugno 2024 e relativa al periodo 9 aprile 2024 – 8 giugno 2024. Nelle fatture AP\*\*\*\*\*0 del 14 giugno 2023 e relativa al periodo 9 aprile 2023 – 8 giugno 2023 e AP\*\*\*\*\*2 del 12 agosto 2023 e relativa al periodo 9 giugno 2023 – 8 agosto 2023 sono addebitati soltanto costi di attivazione e pertanto non sono presenti somme rimborsabili. Per quanto riguarda il periodo 3 luglio 2024 - 16 ottobre 2024, l'utente avrebbe avuto diritto al recupero totale delle somme relative all'utenza fissa, in quanto l'interruzione ha riguardato non soltanto il servizio voce ma anche quello dati; tuttavia, non sono presenti agli atti ulteriori fatture, oltre quelle menzionate, sulle quali disporre i rimborsi. In conclusione, deve essere disposto il rimborso di euro 73,2 (12,2 x 6) in totale. Contrariamente a quanto affermato dall'operatore, risultano agli atti reclami effettuati dall'utente al servizio di messaggistica clienti fin dal 16 aprile 2023, non sono presenti, invece, richieste di risarcimento danni. Per quanto riguarda gli invocati indennizzi, si ritiene applicabile l'art. 6, comma 4, dell'Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS recante "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", per il periodo che intercorre tra il 31 gennaio 2023 e il 16 ottobre 2024, essendo il servizio voce accessorio rispetto a quello di accesso alla rete, e l'art. 6, comma 1, dello stesso Regolamento, per il periodo che intercorre tra il 3 luglio 2024 e il 16 ottobre 2024, essendo il servizio dati non accessorio. Inoltre, i relativi importi debbono essere raddoppiati ai sensi dell'art. 13, comma 3, trattandosi di utenza affari. L'indennizzo sarà

pari a 600 euro (5 euro al giorno e max 600 euro), ai sensi dell'art. 6, comma 4, e 1260 euro (12 euro per 105 giorni) ai sensi dell'art. 6, comma 1, per un totale di 1860 euro.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** L'operatore è tenuto a corrispondere all'utente la somma complessiva di 1933,2 euro: 73,2 a titolo di rimborso e 1860 a titolo di indennizzo.

**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.

Cagliari, 25 luglio 2025

IL PRESIDENTE

Cabasino  
Mario  
25.07.2025  
16:39:12  
UTC

