



DELIBERA N. ...

34/2023

[REDACTED] / VODAFONE ITALIA SPA (HO. MOBILE TELETU)  
(GU14/546209/2022)

### Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 27/06/2023;

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*” e ss.mm.;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 26/08/2022 acquisita con protocollo n. 0249012 del 26/08/2022;

**Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;**

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

#### 1. La posizione dell’istante

L’istante, [REDACTED] già titolare dell’utenza [REDACTED] con la società VODAFONE ed interessato all’attivazione di una ulteriore linea fonia ed internet – tecnologia ftth, come rappresentato dal procuratore, dichiarava che “In data 24 settembre 2021 sottoscrivevo il contratto con Vodafone per attivare una nuova utenza ex novo (fonia più internet ftth) presso la sede legale, in XXXXX, presso nostro fabbricato composto da



tre piani. Premetto che al primo piano abbiamo già una utenza fissa più internet fttc attivo con la stessa Vodafone, ma per ampliamento necessitavamo di una nuova utenza per il secondo piano. Dopo aver sottoscritto regolare contratto con commerciale, dopo pochi giorni abbiamo ricevuto anche la sim di back up che utilizza Vodafone nella sua station, ma nessun appuntamento tecnico per attivare i servizi. Dopo più di un mese di attesa abbiamo reclamato sia in maniera orale, che scritta, ma non abbiamo mai avuto alcun riscontro da Vodafone. Intanto a marzo 2022 veniamo contattati dal personale Vodafone non per la pratica di attivazione richiesta a settembre 2021, ma per effettuare upgrade dell'utenza già esistente, la 081XXXXXXX, da fibra ftc a fibra fthh: anche in questo caso, nonostante la firma di un nuovo contratto in data 10 marzo 2022, a oggi ancora non è stato attivato nemmeno questo servizio FTTH sulla utenza già presente." Per i disagi subito l'istante chiede, in Formulario GU14 "Indennizzo per ritardata attivazione della fonia più internet richiesta ex novo per euro 4500. Indennizzo per la ritardata attivazione del servizio FTTH sulla utenza già esistente (attualmente in FTTC) per euro 250. Richiedo indennizzo per mancata risposta ai reclami per euro 300." L'istante quantifica indennizzi e danni in totali euro 5.050,00.

## 2. La posizione dell'operatore

La posizione assunta dall'Operatore Vodafone S.p.A., in merito a quanto esposto dall'istante, mira a difendere la correttezza del proprio operato, in particolare di aver gestito le richieste dell'istante e di aver avviato la procedura tecnica per l'attivazione dei servizi domandati dall'utente. Il gestore evidenzia in particolare che le condizioni generali di contratto, all'art. 4.1 recitano che: "L'attivazione dei Servizi è subordinata all'accettazione del relativo ordine di abilitazione della linea da parte di Telecom Italia ed eventualmente da parte di altri operatori. In tutti i casi in cui l'ordine di abilitazione da parte di Telecom Italia (ed eventualmente di terzi operatori) 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". Nessuna responsabilità, quindi, può essere imputata a Vodafone in relazione all'asserita mancata attivazione dei servizi richiesti stante l'impossibilità di attivare la fibra FTTH comunicata dal gestore titolare delle infrastrutture. Quanto sopra, peraltro, è stato altresì segnalato in sede di procedimento ex art. 5 del Regolamento Agcom con annessa indicazione del relativo codice di migrazione per una eventuale portabilità ad altro operatore. Priva di rilievo giuridico, pertanto, appare la domanda di indennizzo, di storno e di rimborso delle fatture avanzata dall'istante." In relazione alla richiesta di risarcimento del danno, economico e morale, avanzata dall'Istante si richiede a Codesta Spettabile Autorità di considerare l'inammissibilità della domanda in quanto esula dalle proprie competenze ai sensi dell'art 19 comma 4 della Delibera n 173/07/CONS. L'articolo 2 comma 3 della delibera n. 347/18/CONS stabilisce che: "gli indennizzi stabiliti dal presente regolamento non si applicano se l'operatore entro 45 giorni dal reclamo comunica all'utente l'accoglimento dello stesso ed eroga gli indennizzi contrattuali con le modalità e nei termini stabiliti dal contratto"... (OMISSIS)... "Né, tanto meno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano,



conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente.”...(OMISSIS)... Sul punto, inoltre, si è espresso di recente il Co.Re.Com. Emilia-Romagna il quale ha rigettato la richiesta di indennizzo per asserito mancato riscontro al reclamo sulla base del fatto che lo stesso non fosse stato inviato ai contatti previsti nella succitata Carta del Cliente ovvero nelle condizioni generali di contratto (Del. N. 26/2015). Anche l’Agcom, poi, si è espressa in tal senso rigettando la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo in quanto non erano presenti le ricevute comprovanti l’invio di reclami secondo le modalità previste dalla Carta del Cliente Vodafone. 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). L’Operatore chiede di rigettare tutte le richieste della Parte, in quanto alcun indennizzo, storno o rimborso si intendono dovuti.

### 3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla Parte possono essere parzialmente accolte, per le motivazioni di seguito precisate. PUNTO 1. Sulla mancata attivazione della nuova utenza e sulla assenza di oneri informativi Al riguardo, in base ai principi generali sull’onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l’adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell’inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall’avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell’obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l’onere di dimostrare l’avvenuto esatto adempimento o che l’inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi. Nel merito si osserva che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di



telecomunicazioni, delibera Agcom n.179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Agcom, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di attivazione di nuova linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle condizioni generali 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 non imputabili all'operatore stesso ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa dell'operatore. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Allo stesso modo, l'operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere eventuali ostacoli amministrativi e/o tecnici incontrati; in caso contrario, l'utente ha diritto ad un indennizzo. Spetta dunque all'operatore provare di aver posto in essere tutte le attività necessarie per dare seguito al trasloco richiesto nei tempi contrattualmente convenuti, o di provare che l'impossibilità della prestazione è stata determinata da circostanze o da problematiche tecniche o da difficoltà ad esso non imputabili. Nel caso in esame, l'istante ha dimostrato di aver richiesto l'attivazione della linea sottoscrivendo la "Proposta unica di Abbonamento" in data 24.09.2021, regolarmente allegata e per la quale non è sorta alcuna contestazione ad opera di controparte. Nel modulo di attivazione veniva richiesto il servizio "ONENET P.IVA PREMIUM, con Fibra fino a 1GB e costo di attivazione in 48 mesi". A tale richiesta seguiva poi un sollecito a mezzo PEC, del 28.11.2021, con rapporto tx di buon fine allegato all'istanza. Trascorrevano un ulteriore lasso di tempo dopo il quale, da indicazione dell'Utente, questi veniva contattato da Vodafone S.p.A., non per ricevere informazioni in merito alla mancata attivazione della nuova utenza richiesta, bensì per proporre una modifica contrattuale per l'utenza già attiva nel medesimo stabile. Di tale proposta di modifica contrattuale si dirà nel punto 2 della presente. In data 27 aprile 2022 l'istante produce infine Modello GU5, per chiedere indicazioni in merito alla mancata attivazione della nuova utenza, oltre che della mancata modifica della tecnologia dell'utenza [REDACTED] da fibra fttc a fibra ftth. In risposta al Provvedimento temporaneo, l'Operatore indica nel fascicolo del procedimento, in data 02.05.22: "Vodafone conferma che la problematica indicata dall'utente è attualmente in gestione da parte del reparto tecnico competente. Seguiranno aggiornamenti." Segue poi chiusura della Procedura d'urgenza con comunicazione di definitiva impossibilità di attivazione della linea FTTH, per impossibilità tecnica di attivare la fibra, per cause tecniche non imputabili all'Operatore Vodafone. In data antecedente il riscontro fornito al Formulario GU5, nessuna comunicazione di impossibilità di attivazione del servizio all'utente veniva consegnata dall'Operatore in allegazione alla memoria difensiva, nelle forme della raccomandata/sms/email-pec e, pertanto, deve ritenersi plausibile la ricostruzione dell'Istante di valutare come in corso di attivazione il servizio, almeno fino alla data del 12 maggio 2022, data in cui parte Istante – secondo l'ordinaria diligenza – può prendere atto della impossibilità tecnica di attivazione e ritenersi soddisfatto in materia di oneri informativi. Stante la necessità di effettuare verifiche tecniche al fine di procedere all'attivazione di una nuova tecnologia da parte dell'Operatore, si ritiene potersi applicare



al caso di specie il periodo di giorni 60 dalla richiesta dell'Istante, sottoscritta il 24.09.2021, quale tempo reputabile utile al corretto adempimento della prestazione ad opera del Gestore. Deve pertanto ritenersi che il ritardo nell'attivazione dei due Servizi di Voce e Dati, trasformatosi successivamente in mancata attivazione per problemi tecnici, possa conteggiarsi a far data dal 23.11.2021 e fino alla prima comunicazione fornita all'utente che – come detto – può farsi riferire alla data del 12 maggio 2022, per complessivi n. 169 giorni. Sono, pertanto, applicabili per le motivazioni meglio espresse in precedenza i seguenti indennizzi, a norma di articolo 4 comma 1 e 2 del Regolamento Indennizzi - Allegato A, Delibera n. 347/18/CONS, in combinato disposto con l'art. 13, comma 2: - Euro 7,50 pro die, per n. 169 giorni per la mancata attivazione del servizio Voce, per complessivi Euro 1267,50; nonché Euro 7,50 pro die maggiorati di 1/3, a norma dell'art. 13 comma 2 del citato Regolamento, per i servizi Fibra non attivati, ammontanti ad Euro 10,00 giornalieri, per complessivi n.169 giorni per Euro 1.690,00 totali. PUNTO 2. Sulla mancata trasformazione del contratto da ftc alla fibra fth, la domanda dell'Istante non può essere accolta in quanto, dalla documentazione prodotta in atti, non risulta provata in maniera incontrovertibile la data in cui è stata chiesta l'attivazione della fibra per l'utenza già in essere, n. 081XXXXXXX. L'istante, seppur cita una nuova sottoscrizione di contratto in data 10 marzo 2022, non fornisce evidenza dello stesso, neppure nel fascicolo documentale dell'UG 520039/22, prodromico alla presente Definizione. Non soccorre, in tal senso, neppure la ricostruzione effettuata dall'Operatore Vodafone S.p.A. il quale, nella sua memoria difensiva, non indica alcuna data da cui far decorrere la richiesta della fornitura della fibra. Neppure nella risposta fornita alla presentazione del modello GU5 è chiarita la data della domanda dell'Istante, in quanto anche lì si dichiara solo la impossibilità di effettuare l'upgrade. Si ritiene, in particolare dirimente l'interpretazione resa dalle Sezioni Unite della Corte di Cassazione n. 13533/2001 (cui si è conformata tutta la giurisprudenza di legittimità successiva), secondo la quale il creditore che agisca per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Nel caso di specie manca agli atti di questo Ufficio la prova della fonte del diritto, che è stata solo genericamente citata senza allegazione di prova documentale. PUNTO 3). Sulla mancata risposta al reclamo (28 novembre 2021) In linea con quanto già disposto dall'Autorità (cfr Delibera Agcom 1/18/CIR) non può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo, in quanto il mancato riscontro alla segnalazione relativa la mancata attivazione del servizio può ritenersi già assorbito dalla fattispecie indennitaria di cui al Punto 1, determinata quale "indennizzo per mancata attivazione della nuova utenza e sulla assenza di oneri informativi". La richiesta di mancato riscontro alla segnalazione deve, pertanto, ritenersi non accoglibile;

## DELIBERA

### Articolo 1



1. Il Corecom Campania accoglie parzialmente l'istanza presentata dall' [REDACTED] nei confronti dell'operatore VODAFONE S.p.A. Pertanto, l'Operatore VODAFONE S.p.A. è tenuto a corrispondere, per tutte le motivazioni di cui in premessa, il pagamento della somma complessiva di euro 2.957,50 (duemilanocentocinquantasette/50) entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto mediante assegno circolare o bonifico intestato all'istante. Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per le motivazioni di cui in premessa.

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.

La Relatrice del Comitato  
Avv. Carolina Persico

La PRESIDENTE  
Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente  
Dott. Alfredo Aurilio