



DELIBERA N. ...

53/2023

[REDACTED] SRLS / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE -  
TELETU)  
(GU14/613231/2023)

### Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 28/11/2023;

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] SRLS del 08/06/2023 acquisita con protocollo n. 0154304 del 08/06/2023;

Relatrice del Comitato: Avv. Carolina Persico;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

#### 1. La posizione dell’istante

[REDACTED] Srls riferisce: -che già titolare di un contratto Vodafone Business per la fibra, su suggerimento di un agente Vodafone stipulava, a febbraio 2022, un contratto con tecnologia analogica comprensivo delle utenze di tutte e tre sedi della società; -che il contratto prevedeva: 1) una scheda SIM di nuova attivazione; 2) una linea



fissa [redacted] in via [redacted] e [redacted] in migrazione da TIM, 3) una linea di nuova attivazione a [redacted] e a in Via [redacted] 4) una linea fissa con numero [redacted] in Via [redacted] in migrazione da TIM. - che tutte le linee venivano attivate in data 8.2.2023 e che da subito l'utente riscontrava problemi di lentezza e discontinuità delle stesse; - che il 9.2.2022 (il giorno dopo l'attivazione) segnalava all'agente Vodafone l'impossibilità di lavorare a causa del malfunzionamento e che lo stesso giorno veniva chiamato il servizio clienti di Vodafone che gli trasmetteva il codice di migrazione per procedere al cambio di operatore; - che il 22.2.2022 Vodafone assegnava anche un codice di segnalazione; - che a causa della lentezza del servizio, non era possibile far partire lo speedtest di Nemesys e che il disservizio non è mai stato risolto, nonostante le numerose segnalazioni pertanto, in virtù dell'inerzia di Vodafone; - che il 15.3.2022, l'utente chiedeva a Vodafone la cessazione di tutti i servizi e Vodafone emetteva poi fattura di chiusura dell'importo di € 800,00 circa, con cessione del credito ad una Società terza che ne ha sollecitato il pagamento. Allega contratto; messaggi SMS intercorsi con l'assistenza Vodafone dal 22/2/2023 contenenti l'indicazione dell'apertura della pratica di segnalazione; messaggi WhatsApp intercorsi con l'agente Alessandra di Vodafone Business contenenti la fase di proposta e conclusione del contratto, datati 24/25 gennaio 2023, nonché a partire dal 10 febbraio 2023 le segnalazioni di malfunzionamento delle linee. Richiede lo Storno integrale dei costi di chiusura contrattuale, giustificati dall'inadempimento di Vodafone e l'indennizzo per malfunzionamento della linea dati relativa alle linee [redacted] e [redacted] dal 9 febbraio 2022 al 15.3.2022 € 816,00.

## 2. La posizione dell'operatore

La Vodafone deduce: - che nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore della società istante; -che ha compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi e che l'utente non ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente; -che l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente comporta l'applicazione dell'art. 14, comma 4, della Delibera 347/18/CONS: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte"; -che l'utente non ha allegato alcuna prova utile a supporto di quanto lamentato e richiesto. - che il credito nei confronti dell'utente è di € 1.566,17, come da fatture depositate agli atti.

## 3. Motivazione della decisione

La definizione della controversia presuppone l'accertamento della imputabilità all'operatore del malfunzionamento della linea internet, da eseguirsi in applicazione delle norme in tema di inadempimento contrattuale, trattandosi di accertare l'adempimento di obbligazione assunta in forza di contratto. In diritto la giurisprudenza consolidata di merito e di legittimità reputa che il creditore deve solo fornire la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto, ed incombe sul debitore l'onere di dimostrare



l'avvenuto esatto adempimento dell'obbligazione (tra le tantissime: Cass. 27/1/2010, n. 1741). L'applicazione del criterio di giudizio costantemente applicato in giurisprudenza, per il quale il creditore che agisce per l'adempimento -come per la risoluzione o per il risarcimento del danno e nel caso di specie per l'indennizzo - deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, mentre può limitarsi ad allegare l'inadempimento della controparte, mentre sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Nel caso di specie, l'istante ha assolto all'onere probatorio, poiché ha allegato di aver subito un malfunzionamento della linea dati sulle linee [REDACTED] e [REDACTED] consistente nella lentezza e discontinuità del servizio, rispetto al quale la Vodafone si è limitata a dichiarare di non aver rilevato "anomalia" e "di aver compiuto quanto di sua spettanza" e quindi non ha fornito la prova di aver eseguito correttamente la prestazione, nella specie possibile mediante qualsiasi mezzo (es. rilevazioni tecniche, verbali di sopralluogo). L'istante ha anche provato di aver presentato reclamo, perché ha allegato la corrispondenza whatsapp intercorsa con l'operatore Vodafone, da cui si evince la conclusione del contratto a gennaio 2022 e le segnalazioni dei disservizi a partire dal 10.2.2022, e la corrispondenza SMS con l'assistenza Vodafone relativa alla segnalazione dei disservizi del 22/2/2022. Pertanto, risulta provato che vi è stato un malfunzionamento, tradottosi in una irregolare o discontinua erogazione del servizio principale, denunciato con reclamo, per cui l'istante ha diritto all'indennizzo per il malfunzionamento della linea previsto dall'art. 6 del Regolamento in materia di indennizzi - Allegato A della delibera AGCOM 347/18 Cons, il quale al II comma stabilisce il diritto all'indennizzo di € 3,00 per ogni giorno di malfunzionamento, raddoppiato in quanto utenza di affari ex art. 13, comma 3 del citato Regolamento *Indennizzi*.

Quantificazione dell'indennizzo. Poiché vi è prova delle segnalazioni del disservizio via SMS all'assistenza Vodafone soltanto a partire dal 22/2/2022, non potendo assumere valore probatorio quella via whatsapp con l'operatore Vodafone, può affermarsi che la discontinuità del servizio si è protratta dal 22.02.2022 e sino al 15.3.2022, data della migrazione ad altro operatore, per un totale di n. 21 giorni e con diritto all'indennizzo di € 63,00; siccome il disservizio ha riguardato due linee, come indicate nell'istanza, è dovuto l'indennizzo di € 126,00, raddoppiato in quanto utenza di affari e quindi pari ad indennizzo complessivo di euro 252,00. Inoltre, l'utente ha diritto allo storno totale delle fatture sulle quali la Vodafone fonda il proprio credito di € 1.566,17. Tanto in quanto: - i costi fissi ivi indicati non sono dovuti, perché riferiti al periodo agosto 2022 -gennaio 2023, nel quale non vi è più stata l'erogazione del servizio, essendo la somministrazione terminata il 15.3.2022; - gli stessi costi variabili ivi indicati non sono dovuti, perché riferiti a contributi di disattivazione/recesso e di attivazione, a cui l'operatore non ha diritto, in ragione della risoluzione del contratto a causa del suo inadempimento ed ai conguagli relativi a periodi successivi al 15.3.2022;

**DELIBERA**

**Articolo 1**



1. *L'operatore Vodafone S.p.A. per tutte le motivazioni di cui in premessa è tenuto a corrispondere all'istante l'indennizzo complessivo di € 252,00 (duecentocinquanta,00), maggiorato degli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e sino al saldo effettivo, da versare tramite assegno circolare o bonifico all'istante, nel termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto ed è tenuto, nello stesso termine, a stornare tutte le fatture relative al periodo dal mese di agosto 2022 e sino al mese di gennaio 2023, con contestuale ritiro, a propria cura e spese, della procedura di recupero affidata a terzi.*
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.

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

5. 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