



**DETERMINA Fascicolo n. GU14/659249/2024**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX -  
Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)**

**IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il codice delle comunicazioni elettroniche".

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 332/24/CONS dell'11 settembre 2024;

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", di seguito Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 29/01/2024 acquisita con protocollo n. 0027319 del 29/01/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione istante: L'utente è cliente Vodafone con la linea mobile avente n. XXX improvvisamente in data 18.12.2023 restava senza linea sulla sim mobile e, di conseguenza, impossibilitata sia a navigare in rete sia a ricevere ed effettuare telefonate. Effettuata la contestazione al servizio clienti, l'utente riusciva ad ottenere solo la linea voce ma non anche la linea internet. Nonostante varie segnalazioni il problema non veniva risolto e l'utente non riusciva più ad utilizzare la sua linea mobile.

Posizione operatore: L'operatore Vodafone, con memoria ritualmente depositata, ha chiesto il rigetto delle avverse domande. Eccepiva in fatto, l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'utente. Vodafone eccepisce, inoltre, l'inammissibilità della richiesta di indennizzo per l'asserita mancata risposta al reclamo in quanto tra la data del reclamo e la proposizione dell'istanza di conciliazione presso il Corecom non sono decorsi i tempi

contrattuali di risposta, ovvero 45 giorni. L'utente, quindi, è decaduto dal diritto ad ottenere la risposta al reclamo secondo la disciplina contrattuale

Motivazione del provvedimento: Preliminarmente, si osserva che sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'utente non meritano accoglimento, atteso che l'istanza non soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento e, così come formulata si prospetta inammissibile sotto il profilo formale, oltre che gravemente carente sotto il profilo sostanziale, della dovuta documentazione inerente la contestazione fatta. 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 Agcom che confermano tale orientamento oramai consolidato. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, l'istanza formulata dalla parte istante non può essere accolta. In primo luogo, rilevano le modalità di redazione dell'istanza, generica e indeterminata, che ne precludono una puntuale valutazione nel merito. La descrizione dei fatti non è seguita da alcun supporto documentale atto alla verifica della veridicità di tempi, circostanze e natura del disservizio lamentato. Parimenti non si rinvencono nel fascicolo della procedura, documentazione atta a dimostrare l'inoltro di un formale reclamo, nè altra documentazione che possa ritenersi, anche lontanamente, sussumibile allo scopo. Esaurita la doverosa premessa, si osserva che la Delibera Agcom n. 70/12/CIR ha stabilito, in materia di onere della prova che "La domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente: (...)". E ancora, la Delibera Agcom n. 3/11/CIR, ha stabilito che "Qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il malfunzionamento dell'utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante. La ricostruzione della vicenda, pertanto, è resa possibile solo grazie alla documentazione prodotta dal gestore che ha colmato, totalmente, le inadempienze dell'utente. Infatti dagli allegati depositati nel fascicolo si evince che in data 18.10.23 non solo il guasto veniva chiuso, ma, addirittura seguiva in data 2.11.23 il rimborso tramite lo sconto in fattura. Stesso discorso per il 02.12.23 ove alla chiusura del guasto seguiva rimborso in data 03.12.23. Il tutto ritualmente documentato e depositato dalla Vodafone. Sulla scorta della documentazione prodotta dalla Vodafone si evince tutta la documentazione esibita agli atti conforme a quanto asserito dal gestore. Nulla potrà essere riconosciuto a titolo di mancato riscontro al reclamo, poiché le due segnalazioni effettuate dall'istante, sono state riscontrate dal gestore: nella prima, infatti, veniva confermata l'apertura del guasto parimente nella seconda segnalazione. VISTA la relazione del Responsabile del procedimento rigetta l'istanza presentata dell'utente nei confronti dell'operatore Vodafone, il valore del decisum si intende pari a 0.

#### DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 29/01/2024, per i motivi di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura  
Vincenza Vassallo