



Deliberazione n.18 del 22.01.2026

Sono presenti i componenti del Comitato:

MAGLIO	Manfredi	Presidente
MAGGIANO	Liana	Componente
CORRADO	Leda Rita	Componente

Svolge le funzioni di Segretario il funzionario Josè Scanu, responsabile delegato alla Struttura Co.Re.Com.

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED]
[REDACTED] / VODAFONE ITALIA SPA – PROCEDIMENTO
GU14/776770/2025

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

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 legge della Regione Liguria 25 marzo 2013 n. 8, “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Regione Liguria e il Comitato regionale per le comunicazioni ligure;

VISTO il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, e successive modificazioni;

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 modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA l'istanza del Sig. [REDACTED] del 15/09/2025 acquisita con protocollo n. 0225304 del 15/09/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nella propria istanza l'utente ha descritto la vicenda dedotta in controversia nei termini che seguono:

[...] A) Reclamava INUTILMENTE l'Utente all'Operatore 1) l'Interruzione Totale del servizio contrattuale Internet Mobile 4G o 5G sulla linea mobile [REDACTED] 4817, ad uso privato, nell'abitazione di residenza in [REDACTED] che si verificava di continuo, senza sosta, ogni giorno dal 12/11/2023 al 16/03/2024 compresi, guasto mai ripristinato; 2) a mezzo telefonate all'Assistenza Clienti Privati Wind Tre al numero 192121; 3) a mezzo allegato Reclamo notificato a mezzo PEC in data 12/11/2023 ad oggi rimasto senza esito risolutivo e soddisfacente l'Utente. [...]

Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l'istante ha presentato le seguenti richieste:

[...] B) Per effetto, CO.RE.COM adito dovrà obbligare l'Operatore Telefonico al pagamento a favore dell'Utente, per intero in soluzione unica, (i) dell'indennizzo per Interruzione Totale del Servizio [Contrattuale dell'Internet Mobile 4G o 5G] imputabile al solo Operatore, mai ripristinato nell'arco temporale del disservizio, definito dai commi 1 e 3 dell'art. 6 dell'Allegato A alla Delibera AGCOM 347/18/CONS e del comma 1 dell'art. 13 del medesimo Allegato A, spettante all'Utente per la singola giornata di disservizio, nel caso specie dal 12/11/2023 al 16/03/2024 compresi, sulla linea mobile ad uso privato [REDACTED] 4817; (ii) che ammonta a 1,000.00 EUR (MILLE EUR 00 CENTESIMI) = 6.00 EUR per ogni giorno di interruzione del servizio contrattuale (comma 1 dell'art. 6 dell'Allegato A alla Delibera AGCOM 347/18/CONS) x (1 + 1/3), predetto indennizzo va aumentato di un terzo per le linee Internet a banda ultra larga, ai sensi del comma 2 dell'art. 13 del menzionato dell'Allegato A alla Delibera AGCOM 347/18/CONS; x 50, i giorni di disservizio sono CENTOVENTICINQUE = DAL 12/11/2023 AL 16/03/2024 COMPRESI; x 1, la linea interessata è una, LINEA MOBILE [REDACTED] 4817 AD USO PRIVATO; (iii) dell'indennizzo per omessa risposta al Reclamo del 12/11/2023 (risolutiva il guasto lamentato e soddisfacente l'Utente) spettante per 613 giorni di ritardo contati dal 27/12/2023 (quando scadeva il termine legale di 45 giorni entro cui l'Operatore doveva provvedere al Reclamo notificato in data 12/11/2023) alla data del presente Procedimento 31/08/2025 x indennizzo sancito dalla normativa AGCOM pari a 1.00 EUR per ogni giorno di ritardo = 613.00 EUR che va ridotto alla soglia massima di quest'indennizzo, sancita dalla medesima normativa AGCOM, pari a 300.00 EUR; (iv) delle spese di procedura nell'entità massima sancita da normativa AGCOM pari a 150.00 EUR.

Quantificazione rimborsi/indennizzi richiesti (in euro): 1,450.00 € [...]

2. La posizione dell'operatore

Nella propria memoria l'Operatore ha evidenziato quanto segue:

[...] -1.1 Il Sig. [REDACTED], con istanza prot. 225304 del 15.9.2025, ha chiesto l'avvio del procedimento per la definizione della controversia nei confronti di Vodafone Italia S.p.a.-Ho.Mobile (di seguito Vodafone).

-1.2 Tale richiesta, in estrema sintesi, troverebbe fondamento nel comportamento anti giuridico serbato dal gestore in merito alla numerazione [REDACTED] 4817.

- II -

-2.1 Vodafone evidenzia l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'utente. Nello specifico, difatti, l'odierna esponente pone in rilievo che a seguito della richiesta dell'utente è stato aperto il ticket tecnico SIRE00000289715 in merito all'asserita presenza di un disservizio sul sito servente la zona del cliente.

Inoltre, tra il 21.11.2023 ed il 25.11.2023, i tecnici hanno provato a contattare il cliente diverse volte senza, tuttavia, ricevere alcuna risposta.

Pertanto, il 25.11.2023 è stato inviato il seguente riscontro: "Gentile Cliente, in riferimento alla Sua mail del 11 Novembre u.s., La informiamo che abbiamo bisogno di un Suo recapito telefonico per poterLa contattare e gestire la Sua richiesta. Abbiamo provato a contattarLa sui numeri [REDACTED] 4817 e [REDACTED] 5367, da Lei forniti senza ricevere alcuna risposta. Confermandoci a Sua disposizione per qualsiasi ulteriore necessità, cogliamo l'occasione per porgerLe i nostri più cordiali saluti. Silvana Il Team ho. Mobile".

Successivamente, poi, in virtù di una ulteriore contestazione da parte dell'utente, Vodafone ha inviato un nuovo riscontro in data 29.11.2023, il cui testo è di seguito riportato: "Gentile Cliente, facciamo seguito alla Sua comunicazione del 25 Novembre u.s. per confermarLe quanto già comunicato nelle precedenti conversazioni. In riferimento alla Sua richiesta Le è stato già fornito puntuale riscontro. Restiamo in attesa di un suo recapito telefonico per poterLa contattare e gestire la sua richiesta. Cordiali Saluti. Silvana Il Team ho. Mobile".

Ad ogni modo, dopo diversi tentativi di contatto ai quali il cliente non ha risposto, in data 20.3.2024 i tecnici sono riusciti a parlare con l'utente e, quindi, è stato aperto il ticket tecnico SIRE00000303847, chiuso con il seguente esito: "non si riscontrano anomalie di rete (copertura ok, impianto servente ok). SIM correttamente configurata". Si precisa, perciò, che dalle verifiche effettuate sul dettaglio del traffico è emerso che la navigazione era conforme e nessun disservizio era, in realtà, presente (art. 1).

Pertanto, in data 26.3.2024, Vodafone ha comunicato all'utente quanto segue: "Gentile Cliente, in riferimento alla Sua mail del 17.03 u.s. alla casella pec vei_srl@legalmail.it, La informiamo che dalle analisi effettuate sulla Sua numerazione e sulla zona indicata non è stata riscontrata alcuna anomalia. Gli apparati di rete che coprono la zona non presentano problematiche in termini di allarmi e degradi delle performance. Sull'indirizzo da Lei indicato la copertura 4G risulta buona. Inoltre non possiamo garantire la copertura indoor in quanto ciò può dipendere da tanti fattori soprattutto

strutturali. Confermandoci a Sua disposizione per qualsiasi ulteriore necessità, cogliamo l'occasione per porgerLe i nostri più cordiali saluti. Silvana Il Team ho. Mobile”.

In data 28.3.2024, poi, è stato inviato all'istante il seguente riscontro a mezzo pec: “Gentile Cliente, in riferimento alla Sua mail del 27.03 u.s., ho.Mobile si richiama integralmente ai precedenti riscontri forniti in data 26 e 27/03/24. Pertanto, non sarà dato ulteriore riscontro a richieste aventi il medesimo contenuto.

Cordiali Saluti. Michele Il Team ho. Mobile”.

Vodafone, pertanto, contesta fermamente le asserzioni della parte istante poiché conferma di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata.

Né, tanto meno, l'utente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. E', quindi, palese il mancato adempimento da parte ricorrente all'onere probatorio ed all'onere di allegazione sullo stesso gravanti con conseguente violazione del diritto di difesa del gestore.

Costituisce, poi, fatto notorio e incontestato – ed in ogni caso documentato dalle condizioni generali di contratto, dalle carte servizi e dalle modulistiche contrattuali dei gestori telefonici – la circostanza che il servizio di telefonia mobile consente all'utente la possibilità di usufruire di tale servizio nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale.

Le caratteristiche tecniche del servizio, dunque, per cui le comunicazioni avvengono attraverso la trasmissione di segnali radio da parte delle cd. Stazioni Radio Base su diverse frequenze (a seconda del sistema tecnologico utilizzato, GSM, DCS, UMTS e LTE), coprendo intere aree geografiche e consentendo la mobilità dell'utente, comportano la possibilità che in alcune zone territoriali (nazionali e non) il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale, che può essere riconducibile a svariati motivi.

Le compagnie telefoniche non possono realisticamente garantire con certezza la totale copertura territoriale dei propri servizi: tale circostanza, del resto, non è mai stata oggetto di un preciso obbligo contrattuale gravante sul gestore, come invece avviene per la fonia fissa.

Nel caso della telefonia mobile non è possibile determinare il luogo di esecuzione del contratto, ben potendo il luogo dell'acquisto della sim, la residenza del cliente o anche l'effettiva zona di utilizzo del credito corrispondere a luoghi geograficamente distinti. Alla luce di tanto, il gestore assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa ma mai una copertura certa e totale, impresa che ancora oggi –nonostante i rilevanti progressi tecnologici – risulta non realistica.

La stessa Autorità ha fatto proprio il suesposto ragionamento, rigettando istanze analoghe a quella presentata dall'Istante sulla base non solo dell'assenza del reclamo ma argomentando le proprie decisioni anche in ragione delle caratteristiche intrinseche del servizio di comunicazione sulla rete mobile, che non consente di ritenere sussistente uno specifico obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale del segnale (si veda Del. N. 431/16/CIR).

-2.2 Nel merito, poi, si eccepisce che in base a quanto stabilito dall'allegato B alla Delibera 194/2023/CONS, articolo 20, comma 4, "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Se non diversamente indicato, il termine per ottemperare al provvedimento è di trenta giorni dalla notifica dello stesso."

Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso.

Vodafone, inoltre, ribadisce di aver riscontrato i reclami dell'utente, come sopra descritto.

In ogni caso si contesta la richiesta di indennizzo avanzata dal cliente relativamente all'asserita e non provata mancata risposta ai reclami poiché, come statuito dalle condizioni generali di contratto e dalla carta del cliente, l'indirizzo utilizzato dall'utente non rientra tra quelli previsti per effettuare le segnalazioni (all. 2, art. 9 della Carta).

Pertanto, i reclami inviati sono da considerarsi non produttivi di effetti giuridici ai fini dell'indennizzo poiché inoltrati a indirizzi non adibiti alla gestione delle segnalazioni.

-2.3 Si eccepisce, poi, che la domanda dell'utente, come formulata, non merita accoglimento non avendo l'utente assolto l'onere probatorio previsto a suo carico ex articolo 2697 c.c., criterio che assurge alla dignità di principio generale dell'ordinamento giuridico e che rappresenta il naturale discrimen che orienta il giudicante.

In merito, si richiama l'orientamento costante di Agcom e dei vari Corecom in materia di onere della prova, secondo cui "l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno l'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione", da cui discende che "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente" (ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR, e delibera Corecom E-R n. 7/21).

L'utente, rispetto alla fattispecie in esame, non ha difatti allegato agli atti alcuna prova utile a supporto di quanto lamentato e richiesto.

Per tutto quanto sin qui esposto Vodafone Italia S.p.a. reitera le eccezioni più sopra indicate, contestando, altresì, le affermazioni dell'utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e rimborso con conseguenziale, integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa.

3. Replica dell'istante

Alla memoria dell'Operatore l'istante ha replicato con nota del seguente tenore:

Memoria di replica dell'istante, in allegato agli atti del procedimento.

4. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante devono essere respinte come di seguito precisato.

In primo luogo, a seguito di un'attenta analisi eseguita in fase di istruttoria, si è rilevato che le due linee mobili (n. █████ 5367 - n. █████ 4817) e i disservizi lamentati nel presente procedimento, sono già stati trattati nel procedimento GU14/741206/2025. In particolare, il reclamo del 12/11/2023, qui allegato, era già parte integrante della documentazione di tale istanza. Quest'ultima si è conclusa in data 05/06/2025 con un verbale di accordo positivo, a seguito del quale l'operatore Vodafone Spa ha già provveduto al riconoscimento di un rimborso/indennizzo in favore dell'utente.

In conformità alla consolidata giurisprudenza di settore (Agcom n. 4/19/CIR e Corecom Lazio 1/2024/CRL/UD), l'istanza di conciliazione/definizione non è proponibile qualora sia già intervenuta una precedente transazione tra le parti. Il principio del *ne bis in idem* e l'impegno sottoscritto dal ricorrente a non avanzare ulteriori pretese sulla medesima controversia determinano la cessazione della materia del contendere. Il contratto di transazione, ai sensi dell'art. 1965 c.c., è il contratto a mezzo del quale le parti addiventano a un accordo comportante reciproche concessioni (in genere, nelle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, corresponsione di una somma di denaro *versus* rinuncia ad ulteriori pretese), al fine di risolvere o prevenire una lite. Gli effetti e la causa stessa di tale tipo contrattuale verrebbero vanificati laddove a fronte di questioni litigiose, già emerse e connesse al rapporto oggetto di transazione, si consentisse la messa in discussione dell'accordo raggiunto.

Oltre a quanto sopra esposto, è opportuno rilevare nel presente procedimento, un ingiustificato aggravio dell'attività amministrativa, a discapito dei principi di *economicità* ed *efficienza*, avendo il ricorrente presentato lo stesso giorno due distinte istanze di definizione (GU/14/776748/2025 - GU14/776770/2025) relative a medesime linee telefoniche, e ripresentando un contenuto già trattato in precedenza, rimarcando che una simile condotta non appare conforme ai principi di buona fede e correttezza contrattuale sottesi al *Regolamento sugli indennizzi* di cui l'istante invocherebbe l'applicazione.

Si rammenta che la procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie nasce come strumento di celere componimento dei rapporti tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche con il fine di agevolare una soluzione concordata dei conflitti, volta a garantire un riequilibrio dei rapporti tra le parti attraverso una soluzione concordata e tempestiva. Nel caso di specie non si ritiene che il ricorso alla procedura sia stato funzionale alla riparazione di un disagio patito (delibera AGCOM n.58/19/CIR).

DELIBERA

Articolo 1

1. Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, in merito all'istanza avanzata da [REDACTED] il Comitato delibera il RIGETTO dell'istanza come sopra specificato.

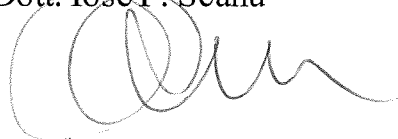
Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale 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 entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

IL SEGRETARIO
Dott. José F. Scanu



IL PRESIDENTE
Dott. Manfredi Maglio

