

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/539714/2022****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”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla 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;

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 19/07/2022 acquisita con protocollo n. 0223200 del 19/07/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La sig.ra XXX lamenta frequenti disservizi, con problemi di connessione dati, pure sulle chiamate con disagi nella vita sociale che a lavoro da gennaio 2021 a gennaio 2022. Chiede relativi indennizzi per il disagio creato e la carenza di informazione da parte di Vodafone per i disservizi lamentati. Chiede indennizzo per mancata risposta ai reclami e rimborso spese.

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. Invero, dalle verifiche effettuate sui sistemi, non risultano presenti ticket tecnici afferenti all’utenza mobile oggetto del presente procedimento di definizione.

MOTIVAZIONE: La domanda attorea come formulata non merita accoglimento non avendo l’utente, come si dirà nel seguito, 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 di questo 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 allegato agli atti alcuna prova utile a supporto di quanto lamentato e richiesto. Tale documentazione, come detto, non risulta invece essere stata minimamente allegata agli atti. Quanto poi ai reclami telefonici, asseritamente effettuati, preme qui evidenziare come a ciascuno di essi venga attribuito dall’operatore un codice identificativo, immediatamente comunicato all’utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sul relativo stato di lavorazione, codici che, peraltro, rispetto alla fattispecie in esame, l’istante ha del tutto omesso di riportare. Si ribadisce pertanto la non accoglibilità delle richieste avanzate. La richiesta di indennizzo non può trovare accoglimento, atteso che ai sensi dell’art. 20, comma 4, dell’allegato A alla delibera n. 353/19/CONS l’oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità. Inoltre ai sensi dell’Allegato A alla delibera n. 347/18/CON all’ART. 2 comma 3, è previsto che “ Gli indennizzi stabiliti dal presente regolamento non si applicano se l’operatore entro quarantacinque giorni dal reclamo comunica all’utente l’accoglimento dello stesso ed eroga gli indennizzi contrattuali con le modalità e nei termini stabiliti dal contratto, fatto salvo quanto stabilito all’articolo 3. Orbene nel caso de quo il reclamo è del 07.06.2022 mentre l’istanza di conciliazione è del giorno seguente 08.06.2022. Dalle risultanze istruttorie se è pur vero che non emerge che l’operatore abbia fornito riscontro al reclamo del 07.06.2022, tuttavia, atteso che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta), in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo per un solo giorno tra la data del 07.06.2022 e quella dell’istanza 08.06.2022. non può giustificare il riconoscimento all’utente di un indennizzo “da mancata risposta al reclamo”. Questo perchè nel caso di specie ai fini del calcolo dell’indennizzo, per il reclamo del 7 giugno 2022, il dies a quo sarebbe stato la data del 07 giugno 2022, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell’operatore per la risposta ai suddetti reclami ed il dies ad quem nella data dell’udienza di conciliazione del 08 giugno 2022. In definitiva non vi è alcuno spazio temporale ai fini dell’indennizzo. In tal caso di rigetto il valore del decisum è da ritenersi pari a zero;

#### DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l’istanza dell’utente XXX, del 19/07/2022, per i motivi di cui in premessa.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell’Autorità, ai sensi e per gli effetti dell’articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall’articolo 20, comma 3, 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.

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  
ALFREDO AURILIO