



DETERMINA Fascicolo n. GU14/689511/2024

**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”;

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 02/07/2024 acquisita con protocollo n. 0183519 del 02/07/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante lamenta l’esercizio del diritto di recesso, mediante migrazione, a seguito di continui malfunzionamenti nell’erogazione del servizio offerto dall’Operatore. In particolare contesta le ultime due fatture emesse dall’operatore per le quali richiede lo storno. Inoltre, richiede per i disagi subiti un indennizzo di € 1000.

Posizione operatore: L’operatore contesta e rigetta tutto quanto ex adverso prodotto dedotto e richiesto.

Motivazione del provvedimento: Alla luce degli atti introduttivi e delle relative allegazioni si motiva quanto segue. I disservizi lamentanti da parte istante non appaiono provati e circostanziati. Chiunque intenda far valere un diritto deve provare i fatti posti a fondamento della relativa domanda. Nel caso di specie la domanda di indennizzo formulata dall’istante appare estremamente generica, senza indicazione delle specifiche contestazioni e senza prova di aver reso edotto l’operatore circa la necessità di intervenire per il ripristino della erogazione del servizio. Inoltre la carenza di prova del costante disagio patito, tale da costringere l’istante a cambiare operatore, non integra la fattispecie di cui al Decreto Bersani per il quale se l’utente ha subito un malfunzionamento o un disservizio della linea telefonica, può recedere senza pagare il costo di disattivazione. Alla luce di quanto sopra non ricorrono le condizioni per lo storno delle fatture contestate: - per la prima

poiché relativa ad un periodo ancora contrattualizzato; - per la seconda poiché il cambio di operatore non è dimostrato sia dovuto a malfunzionamento o disservizio; Pertanto si propone il rigetto della domanda. Il valore del decisum è pari a 0.

DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 02/07/2024, 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