

DELIBERA N. 4

***** / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/699792/2024)

Il Corecom Sardegna

NELLA riunione del Corecom Sardegna del 19/03/2025;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate sottoscritta il 24 marzo 2023 dal Presidente dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), dal Presidente della Regione Autonoma della Sardegna d’intesa con il Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Corecom Sardegna;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 11, "Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni ([Co.re.com.](#)) della Regione Autonoma della Sardegna" e [ss.mm.ii.](#);

VISTA l’istanza di ***** del 03/09/2024 acquisita con protocollo n. 0228293 del 03/09/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione conclusasi con verbale di mancato accordo del 28 agosto 2024, la società *****, codice fiscale/P.IVA *****, rappresentata dall'utente *****, in qualità di legale rappresentante, codice fiscale *****, ha presentato in data 03/09/2024 l'istanza, ai sensi degli articoli 14 e seguenti 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, per la definizione della controversia in essere con l'operatore Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu).

L'istante, premesso di aver “cambiato gestore” sulla linea fissa voce e dati 079****7, contesta quanto richiesto dall'operatore con le fatture inviategli pari ad € 256,20.

Nello specifico sarebbero state emesse in maniera arbitraria dal gestore la fattura AQ04858215 del 15/05/2024 di € 143,35, e la successiva AQ06648838 del 14/07/2024 di € 112,85.

Chiede pertanto che le somme richieste siano ritenute inesigibili.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria difensiva trasmessa in data 14 ottobre 2024, nel rispetto dei termini regolamentari, Vodafone Italia S.p.A., domanda il rigetto dell'istanza eccependone l'infondatezza in fatto ed in diritto.

La stessa Vodafone aggiunge che la fatturazione emessa contiene regolare traffico telefonico e pertanto “appare perciò corretta e dovuta a favore di Vodafone”.

L'operatore, premessa la correttezza della fatturazione emessa ed oggetto di doglianza (infatti, stante la “richiesta di disattivazione datata 03/09/2024, le fatture insolite appaiono corrette poiché emesse antecedentemente alla richiesta de qua”), evidenzia che “parte ricorrente non ha prodotto prove a sostegno della propria tesi” tali da comportare una dichiarazione di responsabilità per il gestore.

Nel merito, poi, eccepisce l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso, evidenziando la mancanza - a sostegno della tesi dell'istante - di prove, tali da comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore, nonché l'assenza di reclami scritti inoltrati dal ricorrente. Eccepisce, inoltre, che la domanda dell'utente deve, comunque, essere rigettata poiché lo stesso non ha evitato, come avrebbe potuto usando l'ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato danno stante l'assenza di una richiesta di disattivazione.

Dato atto della circostanza che sotto il profilo amministrativo e contabile l'utente è attualmente disattivo e che a suo carico risulta essere tuttora presente un insoluto di € 369,05, chiede il rigetto integrale delle avverse richieste.

3. Motivazione della decisione

Entrambe le parti hanno partecipato all'udienza di discussione tenutasi in data 4 febbraio 2025 (così a seguito di plurimi rinvii richiesti dal delegato dell'istante), conclusasi con un mancato accordo.

In via preliminare si evidenzia che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità.

Nel merito, esaminati gli atti e i documenti allegati al fascicolo, si ritiene che l'istanza non meriti accoglimento.

La vicenda per cui è controversia prende le mosse dalla decisione della Società istante di "cambiare gestore", cambio che l'istante non documenta in alcun modo. Invero, l'istante si limita ad affermare che la richiesta di recesso è precedente all'emissione delle fatture contestate (che individua riportandone il codice, la data e l'ammontare: AQ04858215 del 15/05/2024 di € 143,35, e la successiva AQ06648838 del 14/07/2024 di € 112,85); tuttavia agli atti l'unico documento che evidenzia la volontà della ***** di recedere dal contratto è datato 03/09/2024. Le foto prodotte agli atti dall'istante (che ritraggono un modem "WindTre" agganciato ad una linea telefonica), infatti, non consentono di dedurre che il Modem fotografato sia operativo da una data precedente al 03/09/2024; in particolare nella foto 1 prodotta dall'istante si intravede un pc portatile nella cui schermata si legge "data istanza 03/09/2024", dettaglio che consente di datare la foto in data prossima o successiva al 03/09/2024.

D'altro canto, le due fatture menzionate solo da parte istante (trattasi delle fatture "AQ04858215 del 15 maggio 2024" - Importo totale € 143,35 - Periodo fatturazione 10 marzo 2024 - 09 maggio 2024 - e "AQ06648838 del 14 luglio 2024" - Importo totale € 112,85- Periodo fatturazione 10 maggio 2024 - 09 luglio 2024) e prodotte dall'operatore insieme alla fattura "AQ08189970 del 13 settembre 2024" (Importo totale € 112,85- Periodo fatturazione 10 luglio 2024 - 09 settembre 2024), sono state emesse in data precedente alla presunta richiesta di recesso del 03/09/2024, circostanza questa che induce ad avvallare la tesi che l'operatore abbia disattivato l'utenza immediatamente dopo il 03/09/2024.

Rebus sic stantibus, le fatture emesse da Vodafone Italia Spa non appaiono incongrue o infondate. Si evidenzia inoltre come l'istante non abbia depositato il contratto, né le fatture (prodotte, invece, dall'operatore), né prodotto copia del reclamo; le contestazioni dell'istante risultano dunque generiche e non circostanziate.

Preme, al riguardo, precisare che nella procedura di definizione delle controversie trovano applicazione le regole generali relative all'onere della prova.

Invero, l'istante si è limitato ad un mero riepilogo dei fatti di cui al formulario e ciò porta a concludere che non abbia soddisfatto l'onere della prova in ossequio della disciplina generale dettata dall'art. 2697 c.c. secondo cui la carenza in punto di onere

della prova conduce inevitabilmente al rigetto della domanda. Atteso che allegare una circostanza generica equivale a mancata allegazione, parte istante non ha adempiuto, nella fattispecie in esame, all'onere di allegazione (in senso tecnico) inteso come dovere di affermazione dei fatti rilevanti che sorreggono le ragioni giuridiche su cui si fondano le azioni poste a base della domanda.

Ad abundantiam si richiama l'orientamento costante di Agcom e dei 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 Emilia- Romagna 7/21). Concludendo, nel caso di specie, l'istanza generica e carente di idonea documentazione probatoria va rigettata.

DELIBERA

Articolo 1

1. il rigetto dell'istanza.

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.

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

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

Cagliari, 19 marzo 2025

IL PRESIDENTE
Mario Cabasino