

## DELIBERA N. 6

\*\*\*\*\* / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)  
(GU14/709358/2024)

### 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 16/10/2024 acquisita con protocollo n. 0271466 del 16/10/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

#### 1. La posizione dell’istante

A conclusione del procedimento di conciliazione (UG700724/2024), come da verbale di mancato accordo del 02/10/2024, la società \*\*\*\*\* (codice fiscale/P.IVA \*\*\*\*\*), in persona del legale rappresentante \*\*\*\*\* (codice fiscale \*\*\*\*\*), ha presentato in data 16/10/2024 l'istanza, ai sensi degli articoli 14 e segg. del Regolamento di cui all'Allegato A alla delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, per la definizione della controversia in essere con Vodafone Italia Spa (Ho.Mobile – Teletu).

L'istante contesta le fatture n. AQ07648589 del 21/08/2024 (dell'importo di € 302,71) e n. AQ05999760 del 20/06/2024 (dell'importo di € 300,05), precisando: - che i (due) modem Vodafone sarebbero slacciati a far data dal “cambio gestore” avvenuto nel mese di marzo 2024; - quanto agli importi addebitati per le (due) licenze Microsoft, di averne contestato la fatturazione avendo ricevuto dall'agenzia di riferimento una proposta di sottoscrizione “a titolo gratuito con la disattivazione dei servizi aggiuntivi del voucher Mise C”.

La società \*\*\*\*\* conclude pertanto chiedendo l'emissione di nota di credito da parte dell'operatore per l'importo di € 300,05.

## **2. La posizione dell'operatore**

Con memoria difensiva trasmessa in data 23/11/2024, nel rispetto dei termini stabiliti dal Regolamento, Vodafone Italia Spa (Ho.Mobile – Teletu), ha domandato il rigetto dell'istanza, evidenziandone l'infondatezza in fatto e in diritto, non essendo stata riscontrata alcuna anomalia nell'erogazione del servizio e nella relativa fatturazione.

L'operatore evidenzia che l'utente ha inviato richiesta di disattivazione dei servizi (solo) in data 06/09/2024 e che la fatturazione è proseguita per i prodotti rimasti attivi non oggetto di migrazione ad altro operatore.

Vodafone Italia SpA precisa inoltre che l'utente non ha presentato nessun reclamo scritto, né ha contestato le fatture - da quindi intendersi accettate - entro il termine di 45 giorni dalla loro emissione, così come stabilito dalle condizioni generali di contratto.

L'operatore eccepisce altresì l'inammissibilità di qualsivoglia richiesta di risarcimento del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso, evidenziando la mancanza di prove tali da comportare una dichiarazione di sua responsabilità.

Dato atto della presenza di un insoluto di € 912,56 a carico dell'utente, Vodafone Italia SpA conclude domandando: in via principale, il rigetto integrale delle avverse richieste; in via subordinata, nella denegata ipotesi di accertamento di sua responsabilità e condanna al pagamento, lo scomputo dell'insoluto dal quantum dell'eventuale indennizzo.

### 3. Motivazione della decisione

Entrambe le parti hanno partecipato all'udienza di discussione tenutasi in data 27/01/2025, conclusasi con un mancato accordo.

In via preliminare, si evidenzia che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento.

Nel merito, esaminati gli atti e i documenti allegati al fascicolo procedimentale e alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, si ritiene che l'istanza non meriti accoglimento.

Le contestazioni della società \*\*\*\*\* risultano generiche e non circostanziate.

L'utente non deposita le fatture oggetto di contestazione (n. AQ07648589 del 21/08/2024 e n. AQ05999760 del 20/06/2024) - prodotte, invece, da Vodafone Italia SpA - né, tantomeno, il contratto all'uopo sottoscritto, fonte negoziale del suo diritto a pretendere il corretto adempimento da parte dell'operatore. Agli atti non v'è inoltre prova dell'esistenza del reclamo asseritamente presentato il 06/09/2024 (peraltro, nel corso del procedimento di conciliazione UG700724/2024 e quindi "inutiliter").

Si rileva, altresì, che non risulta allegata dall'utente documentazione atta a comprovare per quali servizi abbia chiesto la migrazione ad altro gestore e in quale data; elementi, questi, che avrebbero consentito di poter entrare nel merito degli importi addebitati per le voci riportate nelle fatture n. AQ07648589 del 21/08/2024 e n. AQ05999760 del 20/06/2024.

A tal riguardo, deve anche evidenziarsi che nel formulario l'utente indica la numerazione di riferimento 079\*\*\*\*\*31, differente da quella che risulta riportata nelle fatture contestate 079\*\*\*\*\*59.

Quanto alla proposta di attivazione delle licenze Microsoft a titolo gratuito con la disattivazione dei servizi aggiuntivi del voucher Mise C asseritamente ricevuta, non sussiste alcun supporto probatorio atto a consentire qualsivoglia valutazione. Preme precisare che nella procedura di definizione delle controversie trovano applicazione le regole generali relative all'onere della prova. Segnatamente, si richiama l'art. 2697 del Codice Civile che dispone quanto segue: "Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento"; si richiama inoltre il principio espresso dalle Sezioni Unite della Corte di Cassazione, con la sentenza del 30 ottobre 2001, n. 13533 (cui si è conformata la successiva giurisprudenza di legittimità: ex multis, Cass. Civile, Sez. III, 18 febbraio 2020, n. 3996; Sez. II, 24 gennaio 2020, n. 1634; Sez. II, 20 gennaio 2010, n. 936), secondo cui "spetta al debitore provare il fatto estintivo dell'altrui pretesa costituito dall'avvenuto adempimento"; ad abundantiam, si richiama altresì il costante orientamento dell'AGCOM, in virtù del quale "l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione".

Ebbene, nel caso in esame non può ritenersi adempiuto l'onere probatorio che la richiamata normativa pone in capo all'istante; quest'ultimo avrebbe dovuto quantomeno depositare il contratto, le fatture contestate e l'eventuale reclamo presentato, spettando

poi all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, dimostrare la regolarità della fatturazione e del traffico addebitato.

Al contrario, la società \*\*\*\*\* , che pur lamenta una difformità nella fatturazione, non allega alcun documento a sostegno delle sue pretese (sotto tal ultimo profilo, si vedano anche le delibere Agcom n. 91/15/CIR, 180/20/CIR, 18/22/CIR, nella parte in cui sanciscono il rigetto della domanda dell'utente che non provi i fatti posti a fondamento della sua domanda, allorquando si tratti di fatti la cui prova non può esser richiesta all'operatore).

Concludendo, sulla base delle risultanze istruttorie, l'istanza della società \*\*\*\*\* , generica e non circostanziata, va rigettata (ex multis, delibere Agcom n. 68/16/CIR, 91/15/CIR e 70/12/CIR).

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. il rigetto integrale 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