

## DELIBERA N. 19

\*\*\*\*\* / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE- TELETU)  
(GU14/722236/2024)

### Il Corecom Sardegna

NELLA riunione del Corecom Sardegna del 10/06/2025;

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 16/12/2024 acquisita con protocollo n. 0329492 del 16/12/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## 1. La posizione dell'istante

A conclusione del procedimento di conciliazione, come da verbale di mancato accordo del 12/12/2024 all'esito di udienza svolta alla presenza del solo delegato dell'utente e del conciliatore, la società \*\*\*\*\* (codice fiscale/partita IVA \*\*\*\*\*), rappresentata dall'utente \*\*\*\*\* (codice fiscale \*\*\*\*\*) in qualità di legale rappresentante, ha presentato in data 16/12/2024 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) - servizio di telefonia fissa + mobile - nr. di riferimento: 079\*\*\*\*\*2 - tipo di contratto: affari.

L'istante contesta le fatture ricevute dall'operatore Vodafone Italia SpA, evidenziando di aver cambiato gestore dal mese di febbraio 2024 dopo aver inviato pec di disdetta dei prodotti in data 2/10/2023 e 14/12/2023.

Scrive, inoltre, di aver ricevuto dalla società di recupero crediti in data 08/10/2024 un sollecito di pagamento per somme che non ritiene dovute avendo comunicato all'operatore il recesso da tutte le offerte indicate nelle comunicazioni.

Chiede pertanto:

- la chiusura dell'utenza senza che nulla sia dovuto visto anche che non ha più in uso prodotti Vodafone.

- lo storno integrale della somma di Euro 2.260,00.

## 2. La posizione dell'operatore

Con memoria difensiva trasmessa in data 30/01/2025, 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 in data 22 marzo 2022 l'utente ha attivato il link 11152902 disattivandolo poi a seguito della migrazione della linea a far data dal 15/03/2024. Entrando nel dettaglio delle fatture evidenzia che nella fattura AQ04857928 (allegata in fascicolo) sono correttamente presenti i costi per la disattivazione della rete fissa in riferimento all'utenza numero 079\*\*\*\*\*2.

Nelle fatture (allegate in fascicolo) AQ06651355 e AQ08192186 invece sono presenti i costi per la sim con il numero 349\*\*\*\*\*4 non oggetto di migrazione né di recesso, oltre alle soluzioni digitali attivate dal cliente.

Nella fattura AQ09398729 sono addebitati i costi per il mancato pagamento e quelli afferenti alla licenza M365 Business Premium.

L'operatore conclude affermando di non ravvisare errori in merito alla suindicata fatturazione.

Per quanto riguarda le soluzioni digitali attivate dall'utente egli precisa che esse hanno il vincolo di 12 o 24 mesi e, come previsto da contratto, si rinnovano automaticamente per un altro anno o due qualora non venga impostata la disattivazione. Perciò, stante la pec di recesso del 14/12/2023, l'operatore aveva impostato la loro disattivazione a ottobre 2024 come confermato dal fatto che la fattura di novembre 2024 fosse l'ultima.

Nello specifico, quindi, l'operatore rileva che le licenze M365 Business Standard e M365 Business Premium sono state attivate il 30/09/2023 per cui la disattivazione è stata eseguita in modo corretto stante la suddetta pec di recesso del dicembre 2023. Le stesse, difatti, sono state disattivate immediatamente con addebito di penali di recesso il 15.10.2024.

Nel dettaglio delle licenze, l'operatore specifica che le licenze "IT Expert" sono state attivate il 2/08/2023, con vincolo di 24 mesi per cui, impostando la disattivazione a scadenza vincolo, le stesse sarebbero dovute rimanere attive fino al 2/08/2025 mentre, invece, ne è stata effettuata la disattivazione immediata sempre il 15/10/2024. Proseguendo, poi, nel dettaglio delle licenze l'operatore rappresenta che le soluzioni digitali "Digital Presence", sono state attivate il 2/12/2022 anche esse con vincolo di 24 mesi e, come per le suddette licenze, le medesime sono state cessate il 15/10/2024, anticipando quindi il termine ultimo che sarebbe stato dicembre 2024. Infine, le licenze "Swascan" sono state attivate il 28/11/2022 con vincolo di 12 mesi e, pertanto, le stesse si sono auto rinnovate per cui, impostando la disattivazione a dicembre 2023 come da richiesta pec, mentre si sarebbero disattivate il 28.11.2024, vi è stata disattivazione anticipata al 15.10.2024.

L'operatore dunque evidenzia che anche la fatturazione emessa in relazione alle licenze è corretta e conforme alle condizioni contrattuali e al recesso del 14/12/2023 e pertanto

In conclusione, l'operatore dichiara priva di rilievo la richiesta di storno e rimborso delle fatture da parte dell'utente perché generica, non circostanziata e non puntuale essendo priva della allegazione a specifici riferimenti di errori di fatturazione non essendo dettagliato quali fatture siano contestate né l'esatto importo degli addebiti contestati e le voci a cui le contestazioni si riferiscono.

Precisa, infine, che l'utente non ha presentato nessun reclamo scritto né ha contestato le fatture – che sono quindi da intendersi accettate - entro il termine di 45 giorni dalla loro emissione, così come stabilito dalle condizioni generali di contratto. L'operatore eccepisce inoltre l'inammissibilità di qualsivoglia richiesta di risarcimento del danno, espressamente esclusa dalla normativa AGCOM, e delle richieste avanzate a

titolo di storno, evidenziando la mancanza di prove tali da comportare una dichiarazione di sua responsabilità.

Dato atto della presenza di un insoluto di € 3.565,71 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 18/03/2025, 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. L'istanza dell'utente risulta generica e non circostanziata; egli, infatti, non ha specificato quali fatture vengono contestate né ha depositato le fatture oggetto di contestazione – limitandosi a richiedere la chiusura della sua posizione senza che nulla sia dovuto, né ha depositato il contratto a tale scopo sottoscritto, fonte negoziale del suo diritto a pretendere il corretto adempimento da parte dell'operatore. Agli atti l'utente ha allegato foto della pec del 14/12/2023 di recesso dai seguenti prodotti: DIGITAL SOLUTION VODAFONE SWASCAN (scadenza contrattuale 12 mesi al 25/11/2023) DIGITAL SOLUTION VODAFONE VETRINA RESELLING 1 LICENZA (scadenza contrattuale 29/09/2023) DIGITAL SOLUTION VODAFONE DIGITAL SALES PLUS 1 LICENZA SIM DATI RED DATA PASS UNLIMITED 34540677874

A fronte della pec del 14/12/2023 di recesso di questi prodotti l'operatore, allegando le fatture, ha fornito la prova che il recesso si è perfezionato nei termini e in maniera conforme alle condizioni contrattuali; le soluzioni digitali infatti hanno il vincolo di 12 o 24 mesi e, come previsto da contratto, si rinnovano automaticamente per un altro anno o due qualora non venga impostata la disattivazione. Perciò, dopo la pec del 14/12/2023, l'operatore ha impostato la loro disattivazione a ottobre 2024.

Agli atti l'utente ha allegato anche la pec del 02/10/2023 - unitamente alla ricevuta di consegna e alla risposta di presa in carico da parte dell'operatore - di recesso dai seguenti prodotti attivi sul link 1152902: SEMPRE SERVITI CORE OPZIONE LINEA AGGIUNTIVA 07\*\*\*\*\*8 Nelle fatture allegata agli atti dall'operatore questi due prodotti risultano infatti non più attivi sul link 1152902. Nelle fatture allegata agli atti dall'operatore risulta che l'insoluto a carico dell'utente afferisce ai costi per la disattivazione della rete fissa in riferimento all'utenza numero 079\*\*\*\*\*2 (in fattura AQ04857928), ai costi per la sim con il numero 349\*\*\*\*\*4 non oggetto di migrazione né di recesso, oltre alle soluzioni digitali attivate dal cliente (fattura AQ06651355 e AQ08192186). Nella fattura AQ09398729 sono addebitati infine i costi per il mancato pagamento e quelli afferenti alla licenza M365 Business Premium. Agli atti non risulta

allegata documentazione atta a comprovare per quali servizi l'istante abbia chiesto la migrazione ad altro gestore e in quale data, né sussiste prova dell'esistenza del reclamo, asseritamente presentato in data 28/10/2024 (peraltro, lo stesso giorno dell'avvio del procedimento di conciliazione UG711902/2024 e quindi "inutiliter"). 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 le fatture contestate (neppure individuate per estremi) e il contratto sottoscritto, 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 contesta la 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 proposta dalla società \*\*\*\*\* nei confronti di Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile – Teletu) per le motivazioni di cui in premessa.

**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, 10 giugno 2025

IL PRESIDENTE

Mario Cabasino