

DELIBERA N. 21

*****/ **VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)**
(GU14/723279/2024)

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 NINO'S S.A.S. del 20/12/2024 acquisita con protocollo n. 0334755 del 20/12/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La società *****, codice fiscale/P.IVA *****, rappresentata dall'utente *****, legale rappresentante, codice fiscale *****, ha avviato il summenzionato procedimento ai sensi degli art. 14 e ss. del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), finalizzato alla definizione della controversia in essere con la società Vodafone Italia S.p.a.. ***** rappresenta di aver ricevuto fatture sulla linea fissa voce e dati 079*****8 a seguito della richiesta di disattivazione correttamente inviata. In particolare, l'istante contesta l'invio della fattura nr. AQ07657520 del 21/08/2024. L'utente lamenta l'addebito degli importi delle due licenze Microsoft disdette con pec del 05/06/2024 e del link "one net partita iva" che avrebbe dovuto usufruire del voucher mise fino al 15/06/2024, come indicato nella fattura del gestore. L'istante, che non ha depositato memorie o repliche né prodotto documenti, chiede che gli importi richiesti dal gestore siano ritenuti non esigibili" come evidenziato anche nel precedente procedimento innanzi allo stesso Corecom Sardegna.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone Italia Spa, nel contestare tutto quanto ex adverso dedotto, prodotto e richiesto, eccepisce l'infondatezza dell'istanza presentata da *****, sostenendo che le avverse deduzioni e richieste sono generiche, infondate per diversi motivi e, comunque, totalmente prive di riscontro documentale. Vodafone Italia S.p.a. contesta le accuse avanzate da *****, sostenendo che non vi siano anomalie né nell'erogazione del servizio né nella fatturazione emessa. Precisa, inoltre, che il contratto di rete fissa è stato attivato a marzo 2022 con l'applicazione di un voucher valido fino a giugno 2024, mentre le licenze digitali sono state attivate a settembre 2023 e disattivate a settembre 2024. Vodafone evidenzia che le fatture emesse, per un totale di 671,42 euro, sono conformi alle condizioni contrattuali e non sono state contestate entro i termini previsti (45 giorni dall'emissione), rendendole accettate dall'utente. Vodafone comunque aggiunge che, con accordo del 5.6.2024 nell'ambito del procedimento UG/680149/2024, sia stato pattuito tra le parti che "Eventuali fatture di prossima emissione sono corrette e dovute dall'utente". Vodafone inoltre precisa che "sui sistemi è stata rinvenuta una richiesta di disattivazione non conforme per il numero fisso" e che, in ogni caso, l'esportazione delle numerazioni interne ad altro operatore non comporta, di per sé, la disattivazione automatica della connettività dati che deve essere richiesta, a mezzo pec, all'indirizzo servizioclienti@vodafone.pec.it, sottoscritta dal referente aziendale (o con allegata visura camerale che attesti poteri di firma in azienda del firmatario) e corredata di copia fronte retro del documento di identità. Vodafone pertanto eccepisce l'inammissibilità delle richieste di indennizzo, storno e rimborso avanzate dalla *****, in quanto prive di fondamento giuridico e documentale e "non avendo l'utente mai inviato alcun reclamo all'operatore, nemmeno dopo aver ricevuto le prime fatture a tutt'oggi ancora insolute; l'operatore, in via subordinata, qualora venisse accertata una qualche responsabilità a suo carico, richiede che eventuali indennizzi siano stornati dall'importo insoluto.

3. Motivazione della decisione

La società ***** lamenta la mancata lavorazione della disdetta presentata tramite Pec del 5/6/2024. Effettivamente tra i documenti allegati è presente una e-mail inviata da ***** a ***** che non è datata 5 giugno 2024 ma “lunedì 17 febbraio ore 16:44”. Da un’analisi dei calendari 2023 - 2024

- 2025 risulta che solo nel 2025 il 17 febbraio cadeva di lunedì e dunque la mail in questione è stata inviata dalla ***** di ***** al suo delegato nella conciliazione Corecom (Dott. *****) per conoscenza il “17 febbraio 2025”. Il contenuto riguarda una disdetta inerente al servizio “sempre serviti core” del 22/settembre/2023 inviata al “servizio clienti” probabilmente Vodafone. Parallelamente tra i documenti si rinviene un’altra e-mail inviata da *****.it a ***** sempre lunedì 17 febbraio 2025, ma quattro minuti dopo, alle ore 16:48. Il contenuto in questo caso riguarda una disdetta inerente il servizio “One net partita iva” datata 11/ottobre/2024 inviata al “servizio clienti” Vodafone (nell’ultima riga del documento c’è scritto “servizioclienti@vodafone.pe.it”). Si nota abbastanza chiaramente che la Pec di invio è scritta in maniera erronea in quanto nell’indirizzo manca la “c” di “pec”. La PEC Vodafone corretta è infatti la seguente: servizioclienti@vodafone.pec.it. Entrambe le disdette possono essere definite irrituali e non vi è prova della ricezione da parte dell’operatore, tuttavia, in questa sede definitiva l’aspetto che rileva è che non vi è prova di quanto affermato nel formulario da parte istante ovvero che vi sia una disdetta databile il 5/6/2024 e che la fattura Vodafone di Agosto 2024 (nr. AQ07657520 del 21/08/2024) non sia dovuta. Quindi si può sorvolare anche sul fatto che le disdette (irrituali) riguardino le numerazioni telefoniche “079*****9 – 079*****6” e non quella dichiarata nel formulario: “linea fissa voce e dati 079.2371182”. Per mero tuziorismo finalizzato a motivare il rigetto delle pretese della ***** si aggiunge che l’istante non documenta alcuna richiesta di cambio operatore, né alcun reclamo sulle fatture, né allega la fattura contestata, limitandosi a stabilirne l’ammontare; informazioni tutte indispensabili anche per consentire alla società di telefonia un’adeguata difesa. *Rebus sic stantibus*, si osserva che la richiesta dell’istante di dichiarazione di inesigibilità delle fatture non merita accoglimento non essendo 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. Si richiama, in merito, 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”. Nel caso di specie, quindi, stante la genericità delle richieste di parte istante, carenti di idonea documentazione probatoria, le stesse vanno respinte.

DELIBERA

Articolo 1

1. il rigetto dell'istanza proposta dalla ***** nei confronti di Vodafone Italia Spa 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