

DELIBERA N. 26

***** / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/732193/2025)

Il Corecom Sardegna

NELLA riunione del Il Corecom Sardegna del 25/07/2025;

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 06/02/2025
acquisita con protocollo n. 0031463 del 06/02/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società *****
rappresentata dall'utente *****
P.IVA *****
in qualità di legale rappresentante, codice fiscale *****
ha presentato in data 06/02/2025 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). Estremi della controversia: - Procedimento n.
GU14/732193/2025 - Precedente procedimento di conciliazione esperito avanti al
Corecom n.UG/722794/2024 concluso con mancato accordo. L'istanza si riferisce al
Servizio di tipo Affari di linea Fissa + mobile sul - numero 0*****2- codice cliente
7. *****4. L'istante contesta le fatture emesse dall'operatore Vodafone,
quantificando i rimborsi/indennizzi in euro 2.500/00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Vodafone si è tempestivamente costituito nel presente procedimento,
mediante deposito di memorie in data 18 marzo 2025, evidenziando l'infondatezza, in
fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna
anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio e nella fatturazione. Precisa che
la fatturazione contiene regolare e costante traffico telefonico ed è stata emessa in
pendenza del rapporto contrattuale. L'utente, difatti, ha inviato richiesta di disattivazione
unicamente a dicembre 2024 mentre lo stesso ha interrotto i pagamenti a far data dal mese
di agosto 2024. Evidenzia che la richiesta dell'utente, peraltro, è generica, non
circostanziata e non puntuale nelle allegazioni in relazione agli asseriti e non provati errori
di fatturazione. Inoltre, pone in rilievo che nessun reclamo formale scritto, ovvero avente
i requisiti previsti dalle condizioni generali di contratto, risulta essere mai pervenuto
all'odierna esponente in relazione a tale problematica e che, in virtù di quanto previsto
dalle condizioni generali di contratto, le singole fatture emesse possono essere comunque
contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione. Nel merito, poi, eccipisce
l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla
normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso.
Rileva che, inoltre, manca una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del
Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM o prove che possano
comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore. Sotto il profilo amministrativo
e contabile precisa che l'utente è attualmente sospeso e risulta essere tuttora presente un
insoluto di euro 4.184,84. Chiede pertanto l'integrale rigetto delle domande ex adverso
avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto e, in via subordinata, infine, Vodafone
richiede che nella denegata e sin da ora contestata ipotesi di accertamento di
responsabilità chiede che la somma oggetto di delibera venga stornata dall'importo totale
insoluto, ad oggi pari all'importo di euro 4.184,84.

3. Motivazione della decisione

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 dell'istante risultano palesemente generiche e non circostanziate. L'utente, in primo luogo, non indica i motivi che giustificano la domanda di storno delle fatture, limitandosi ad allegare nel fascicolo un riferimento normativo, l'intero testo del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, senza specificare quale disposizione sarebbe stata violata e perché. L'istante non deposita nemmeno le fatture oggetto di contestazione (prodotte, invece, da Vodafone Italia SpA) né il contratto sottoscritto, fonte negoziale del suo diritto a pretendere il corretto adempimento da parte dell'operatore, né qualsiasi documento idoneo a provare l'esistenza di un diritto allo storno, al rimborso, o ad ottenere un indennizzo. 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, l'istante, che pure contesta la fatturazione, non precisa i motivi della contestazione e 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 Ditta ***** , 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, 25 luglio 2025

IL PRESIDENTE

Cabasino
Mario
25.07.2025
16:41:56
UTC

