

della situazione della SIM al momento della disattivazione. Richieste: - Rimborso del credito che mi spetta in base al Decreto Bersani del 2007.

2. La posizione dell'operatore

In replica a quanto dedotto da parte avversa, Fastweb SpA (già Vodafone SpA - Ho.Mobile - Teletu) evidenzia 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 a favore dell'utente. Orbene, in primis, l'odierna esponente precisa che la numerazione [REDACTED] è stata disattivata per mancanza di ricarica, come da comunicazioni inviate al cliente e debitamente depositate agli atti. In relazione, poi, alla richiesta di trasferimento del credito di euro 368,12 dal numero disattivato [REDACTED] al numero telefonico [REDACTED] si precisa che non vi era, al momento della disattivazione, alcun credito da restituire essendo presente un credito negativo di euro 27,88. Si sottolinea, difatti, in merito a quanto sopra espresso che l'utente, per il periodo 2007 – 2013, ha ricevuto 123 ricariche omaggio per un importo totale di euro 396,00, come da schermata allegata alla presente memoria difensiva (all. 1). A tal riguardo, quindi, come da condizioni generali di contratto, art. 2.4, è d'uopo eccepire che la restituzione del credito avviene al netto delle ricariche omaggio ricevute (all. 2). Non solo. Nel modulo di recesso della sim ricaricabile, che il cliente ha sottoscritto il 19.10.2024, è riportato quanto segue: "Il credito verrà restituito ovvero trasferito al netto di ricariche omaggio eventualmente previste dal piano tariffario attivo sulla carta SIM o comunque associate a promozioni, opzioni o meccanismi di autoricarica e, ove previsto, al netto del corrispettivo richiesto da Vodafone per la prestazione di restituzione o trasferimento. In caso di credito residuo inferiore al costo dell'operazione sopra elencata alla sezione della scelta del trasferimento procederemo solo alla disattivazione della SIM, quindi recesso." (all. 3). Priva di rilievo giuridico, pertanto, in virtù di quanto espresso nonché documentato, appare la domanda di rimborso avanzata dall'istante.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Considerato che l'intera vicenda debba essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria svolta e vista la documentazione prodotta dalle parti, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, come di seguito precisato. L'utente oltre a depositare il formulario nella quale descriveva sinteticamente l'accaduto e ad allegare la schermata del "FAI DA TE" collegato al n. utenza oggetto del presente procedimento, nella quale viene evidenziato il credito residuo di € 368,12, non ha prodotto alcuna altra documentazione probante il credito accumulato per il quale se ne richiede il rimborso. Dal lato dell'operatore, viene poi dichiarato che le ricariche sulla SIM oggetto del presente provvedimento, risultano a sistema tutte a titolo gratuito (report delle ricariche gratuite allegato agli atti) e per un importo, per il periodo dal 2007-20213, pari alla somma di € 396,00. Inoltre, dichiara che alla data della disattivazione, avvenuta per mancanza di

ricarica, il credito residuo era negativo e pari a - € 27.88 (396,00-368,12). Agli atti non viene rinvenuta l'offerta sottoscritta dall'utente, ma solo le condizioni contrattuali del servizio "Mobile Ricaricabile", pertanto non si riesce a capire che cosa ha sottoscritto l'utente, ha aderito al piano base o anche un'offerta tra quelle disponibili? A tal uopo, si precisa che in materia di onere della prova, qualora l'utente non provi i fatti posti a fondamento della sua domanda la cui prova non può essere richiesta all'operatore, come nel caso di specie in cui la richiesta di rimborso di somme viene smentita dall'operatore asserendo non dovute in quanto si riferiscono a cariche gratuite (delibere Agcom nn. 91/15/CIR, 180/20/CIR, 18/22/CIR). Tra l'altro, il fatto che l'utente abbia allegato lo screenshot della situazione della SIM non dimostra che il credito residuo indicato nella schermata si riferisca alla data della sua disattivazione, in quanto l'unica data indicata è quella della scadenza della SIM e non la data di rilevazione del credito. Pertanto, la domanda dell'utente deve essere rigettata.

DELIBERA

Articolo 1

1. Il CORECOM Campania rigetta l'istanza dell'istante [REDACTED] del 20/03/2025, per i motivi 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.

Napoli, li 14/05/2026

F.to

La Relatrice del Comitato

Avv. Carolina Persico

F.to

La PRESIDENTE

Dott.ssa Carola Barbato



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

per attestazione di conformità a quanto deliberato

F.to

La Dirigente ad interim

Dott.ssa Vincenza Vassallo