



CORECOM Lazio



**DETERMINA 28 Fascicolo n. GU14/745769/2025**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Pxxx**

**F. - Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)**

**IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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 "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatoriniche", 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", di seguito Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l'organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori", di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l'istanza dell'utente Pxxx F., del 08/04/2025 acquisita con protocollo n. 0091112 del 08/04/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante. L'istante ha presentato, in data 18 marzo 2025, istanza di conciliazione a seguito della quale il procedimento UG/74xx62/2025 si è concluso con un mancato accordo in data 08 aprile 2025. Successivamente, l'istante ha depositato, in data 08 aprile 2025, istanza di definizione GU14/74xx69/2025 con la quale ha descritto quanto segue: "L'operatore Vodafone Italia non ha provveduto al riaccredito del credito residuo presente sulle sim a me intestate aventi numerazioni: 345xxxxxxx (credito presente in data 11/03/2023 pari a € 503,61) 347xxxxxxx (credito presente in data 11/03/2023 pari a € 502,71), riattivate dopo essere scadute per mancata ricarica dovuta a dimenticanza. Nonostante i numerosi solleciti e relative prese in carico da parte del servizio clienti, pur riconoscendo la sussistenza di tali crediti, Vodafone non ha effettuato alcun riaccredito." In base a quanto rappresentato, l'istante ha avanzato le seguenti richieste:

a) “Richiedo la restituzione del credito di cui sopra. Se tale operazione non fosse tecnicamente possibile sulle utenze interessate, chiedo che il riaccredito sia effettuato su un'altra utenza a me intestata avente numerazione 339xxxxxxx”. L'istante ha quantificato la richiesta in €.1.006,32 Il ricorrente ha depositato la memoria di replica ex art.16 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi. (Allegato B alla Delibera n. 358/22/CONS), nella quale ha affermato: “In merito alle asserzioni dell'operatore Vodafone Italia, concernenti la natura del credito residuo, si allegano una determinazione e una delibera del Corecom. Tali documenti evidenziano il riconoscimento del credito omaggio come traffico da effettuare e quindi a disposizione del cliente. Il mancato riaccredito da parte del gestore, a seguito di omessa ricarica (per mera dimenticanza) dei numeri telefonici oggetto della controversia, in coerenza con i precedenti orientamenti del Corecom, configurerebbe il reato di appropriazione indebita. Pertanto si ribadisce la richiesta di riaccredito degli importi evidenziati in precedenza sulle numerazioni indicate. Importi, oltretutto, non contestati da Vodafone Italia, come da screenshots allegati dall'operatore.”

2. La posizione dell'operatore. La società Vodafone Italia S.p.A. (Ho. Mobile - Teletu), regolarmente convocata, ha depositato, ai sensi e nei termini di cui all'art.16, comma 2, del Regolamento, una memoria difensiva nella quale ha dichiarato quanto segue: “... Vodafone evidenzia l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore del Sig. Pantini. Nello specifico, difatti, l'odierna esponente pone in rilievo che sui sistemi non risultano presenti le somme indicate dal cliente da restituire per le due numerazioni. Invero, per l'utenza 345xxxxxxx non vi è alcuna somma mentre per il numero 3478xxxxxx è presente euro 7,31, come da schermate accluse di seguito: omissis ...Nè, tanto meno, parte ricorrente ha depositato documentazione idonea a sostegno dell'avvenuta effettuazione di euro 503,61 di ricarica per il numero 345xxxxxxx e di euro 502,71 per l'utenza 347xxxxxxx. Per mero tuziorismo difensivo, ad ogni modo, Vodafone precisa che per la sim 345xxxxxxx sono inizialmente presenti euro 100,00 di ricariche a pagamento ed euro 630,00 di ricariche omaggio mentre per la sim 347xxxxxxx vi sono euro 85,00 di ricariche a pagamento ed euro 666,00 di ricariche omaggio, come da schermate accluse 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 unicamente al netto delle ricariche omaggio ricevute (all. 2). Privata di rilievo giuridico, pertanto, appare la domanda avanzata dall'istante. -2.2 Nel merito, poi, si eccepisce che in base a quanto stabilito dall'allegato B alla Delibera 194/2023/CONS, articolo 20, comma 4, “L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Se non diversamente indicato, il termine per ottemperare al provvedimento è di trenta giorni dalla notifica dello stesso.” Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Manca, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. Né, tanto meno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. -2.3 Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto. Per tutto quanto sin qui esposto Vodafone Italia S.p.a. reitera le eccezioni più sopra indicate, contestando, altresì, le affermazioni dell'utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e rimborso con conseguenziale, integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa. Omissis ...”.

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. La richiesta di cui al punto a) può essere accolta, per le motivazioni e nei limiti di seguito precisati. Dalla documentazione presente agli atti e da un approfondimento istruttorio, si rileva che l'istante non ha depositato nel fascicolo documentale alcun documento in grado di provare quanto affermato nel formulario: “... 345xxxxxxx (credito presente in data 11/03/2023 pari ad €.503,61) 347xxxxxxx (credito presente in data 11/03/2023 pari a €.502,71) ...”. Le somme richieste, pertanto, non trovano riscontro in alcun documento presente nel fascicolo. A tal

riguardo, si richiama l'art.2697 c.c., secondo cui "chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento", senza i quali, è preclusa la ricostruzione logico-giuridica che consente all'organo giudicante – nel caso di specie, il Corecom – di fondare il proprio convincimento ed esercitare, in ultima analisi, la propria funzione decisoria. In altri termini, qualora dalla documentazione prodotta non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibile quanto asserito dall'istante circa i disservizi lamentati non risulta possibile, in questa sede, accogliere le domande dal medesimo avanzate. Diversamente, la convenuta ha affermato e dimostrato quanto segue: "...per l'utenza 345xxxxxxx non vi è alcuna somma mentre per il numero 347xxxxxxx è presente euro 7,31 ...". Inoltre, la stessa società ha specificato in dettaglio le ricariche effettuate a pagamento, distinguendole da quelle in omaggio. (cfr. all.1 numero protocollo: xxxxxxx). Ebbene, sul punto si richiama l'art.2.4 delle Condizioni generali di contratto: "...Il credito non goduto, fatti salvi i casi di uso improprio, abuso o prescrizione, può essere: • Restituito in denaro • Trasferito su altra SIM Vodafone intestata a te • In caso di portabilità del numero, trasferito sulla nuova SIM. In ogni caso, avviene al netto di: • Ricariche omaggio, promozioni, autoricariche • Costi per restituzione o trasferimento..." (cfr. allegato 2 n. di prot: xxxxxxx) Alla luce di quanto emerso, per tutti i motivi di fatto e di diritto sopra evidenziati, si può riconoscere all'istante l'importo di €7,31 quale credito residuo presente nella Sim 347xxxxxxx, considerato che le ricariche omaggio non concorrono a formare il credito non goduto. (cfr. allegato 2) Infine, la ricostruzione dei fatti fornita da Vodafone Italia S.p.A. (Ho. Mobile - TeleTu), nella propria memoria difensiva e nei relativi documenti allegati, deve intendersi confermata in base al principio di non contestazione di cui all'art. 115 c.p.c. Spese di procedura sono compensate.

#### DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 08/04/2025, è tenuta a corrispondere al ricorrente, Sig. Fabio Pantini, nei limiti e per le motivazioni di cui in narrativa, e secondo la modalità indicata in istanza, il seguente importo: - €7,31 oltre gli interessi legali dalla domanda al soddisfo. Spese di procedura sono compensate.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, 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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura  
GIOSY PIERPAOLA TOMASELLO

f.to