



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
AGCOM COMUNICAZIONI

DELIBERA N. ....128/2022

[REDACTED] / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE -  
TELETU)  
(GU14/536293/2022)

### Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 13/122022;

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 l’istanza di [REDACTED] del 04/07/2022 acquisita con protocollo n. 0207890 del 04/07/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

#### 1. La posizione dell’istante

[REDACTED] intestatario della suindicata linea mobile n. [REDACTED] lo stesso contesta la fattura di euro 26,18 da pagare entro il 18 maggio 2022 per voci illegittime addebito per variazione modalità di pagamento e telefoni tablet quando lo stesso ha pagato tutte le rate del terminale acquistato e ne chiede lo storno ,contesta rimodulazione



tariffaria arbitraria del suo piano di offerta con carenza di oneri informativi e ne chiede i relativi indennizzi. Contesta poi sin d'ora qualsiasi penale addebitata o rate terminale non dovute e qualsiasi altra voce non richiesta e dovuta altresì come già più volte contestato al 190 e tramite provvedimento d'urgenza GU5 526193/22 lamenta interruzione della linea mobile n. [REDACTED] a lui intestata dal 19-05-2022 al 26-05-2022 senza preavviso. Si chiedono i relativi indennizzi per il disservizio e disagio subito con carenza di oneri informativi. in merito a tale interruzione dell'utenza mobile che ha causato disagi a lavoro e in famiglia. Chiede indennizzo per mancata risposta ai reclami ed interruzione senza preavviso linea mobile - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti Euro 900,00

## 2. La posizione dell'operatore

Vodafone evidenzia, in primis, l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'utente. Corre l'obbligo, oltre a ciò, porre nella massima attenzione la circostanza afferente alla carenza di prove a sostegno delle date effettive relative all'inizio ed alla fine dell'asserito periodo di disservizio subito dall'istante. Vodafone, pertanto, contesta le asserzioni della parte istante poiché conferma di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata avendo mantenuto la linea attiva e correttamente funzionante sui propri sistemi. Né, tanto meno, l'utente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. E', quindi, palese il mancato adempimento da parte ricorrente all'onere probatorio ed all'onere di allegazione sullo stesso gravanti con conseguente violazione del diritto di difesa del gestore. Nel merito, poi, si eccepisce che in base a quanto stabilito dalla Delibera 390/2021/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. Si evidenzia, poi, relativamente all'addebito contestato, denominato "addebito per variazione modalità di pagamento" e presente nella fattura AO [REDACTED] 49, che lo stesso è assolutamente conforme alle condizioni generali di contratto in quanto il cliente ha revocato la domiciliazione bancaria in data 19.4.20202. Vodafone, infine, rileva l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente. Pertanto, in virtù di quanto statuito dall'art. 14, comma 4, della Delibera 347/18/CONS: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venire a conoscenza secondo l'ordinaria



diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte.” Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l’utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 45,37. 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. In via subordinata, infine, Vodafone richiede che nella denegata e sin da ora contestata ipotesi di accertamento di responsabilità, con conseguente condanna al pagamento di eventuale indennizzo, la somma oggetto di delibera venga stornata dall’importo totale insoluto, ad oggi pari all’importo di euro 45,37.

### 3. Motivazione della decisione

MOTIVAZIONE: In via preliminare si evidenzia che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità ai sensi dell’art. 14 del Regolamento di cui all’Allegato A alla Delibera 353/19 CONS e, pertanto, risulta proponibile e ammissibile. In base ai principi generali sull’onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n.13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n.2387, 26 gennaio 2007 n.1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953 e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e più recentemente Cass. 20 gennaio 2010 n.936), secondo il quale il creditore che agisce per l’adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell’inadempimento della controparte; sarà il debitore a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall’avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell’obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare l’inesattezza, gravando sul debitore l’onere di dimostrare l’avvenuto esatto adempimento o che l’inadempimento è dipeso da cause a lui non imputabili ex art. 1218 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste da contratto, dalle Condizioni Generali di Contratto e dalla Carta dei Servizi. Orbene, nel caso in cui l’utente non ha assolto all’onere probatorio posto a suo carico, ovvero la prova della fonte negoziale del suo diritto (contratto o in alternativa altra documentazione idonea allo scopo, come ad esempio fatture). Nulla è stato mai depositato dall’utente, in nessuna fase dei procedimenti intrapresi (conciliativo, definitorio). Deve pertanto rigettarsi la domanda di indennizzo. Sulla fattura (mai prodotta), in considerazione di quanto richiamato in ordine alla carenza di titolo fondante la pretesa, come tale assorbente di ogni altra pretesa connessa, la domanda viene respinta. Per quanto riguarda l’indennizzo per la mancata risposta al reclamo, parimenti non può trovare accoglimento. Nel caso concreto, il termine previsto dalla Carta dei Servizi dei gestori in combinato disposto con l’8 comma4, Allegato A alla Delibera n. 179/03/CSP a mente del quale "gli organismi di telecomunicazioni indicano nella Carta dei Servizi il termine per la definizione dei reclami, termine che non può essere superiore ai 45 giorni dal ricevimento del reclamo stesso", era ancora in essere,



posto che il reclamo proposto dall'istante in data 10/05/2022 ( per giunta manca la prova nel fascicolo documentale della ricevuta di consegna a mezzo pec o racc.ta) a cui fa seguito in data 03/06/2022 il deposito dell'istanza di conciliazione, discussa poi il 04/07/2022, come da verbale di mancato accordo - allegato- e contestuale deposito dell'istanza di definizione GU14/536293/2022. Alla luce di quanto emerge dalle risultanze istruttorie, non si può fare altro che prendere atto della carenza di prove a sostegno della domanda di parte istante e della carenza di prove a sostegno della responsabilità di Vodafone Italia Spa in riferimento al disservizio contestato dall'utente. Pertanto ex art. 2697 c.c., in assenza di prove a sostegno della domanda di indennizzo, occorre rigettare la richiesta . In tal caso di rigetto, il valore del decisum è da considerarsi pari a zero;

## DELIBERA

### Articolo 1

1. CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente [REDACTED] del 04/07/2022 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.

[La Relatrice del Comitato

Avv. Carolina Persico

La PRESIDENTE  
Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

Dott. Alfredo Aurilio