

DELIBERA n°_185_

**XXXXXXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14 / 86817 / 2019)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 16/09/2020;

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 modificato 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. 296/18/CONS;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM. SICILIA, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con la quale, l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la

Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il " Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (CORECOM);

VISTA l'istanza di XXXXXXXXX del 21/02/2019 acquisita con protocollo n. 0073957 del 21/02/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. XXXXXXXXX (di seguito Istante), nell'istanza introduttiva del procedimento, in relazione al Codice Cliente: XXXXXXXXX- utenza XXXXXXXXX, descrive i fatti, testualmente, come segue. " (RELAX INTERNET 1 ANNO G4) servizio dati mobile tablet abbonamento annuale su conto corrente bancario contestati svariati addebiti su conto corrente Fattura: AH00712823 del 11/09/2017, importo € 12,44 Fattura: AH04257218 del 08/03/2017, importo € 22,44 Fattura: AH07860047 del 03/05/2017, importo € 3,05 Rinnovo promozione 07/02/2018 € 131,43 invece di € 129,00 Fattura: AH00712823 del 04/10/2018, importo € 12,44 L'istante in relazione a quanto sopra descritto chiede il rimborso di euro 40,36.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone Italia SpA (di seguito Vodafone) nei propri scritti difensivi eccepisce la genericità delle affermazioni dell'istante e dichiara, in sintesi, quanto segue. L'utente effettua approssimativamente riferimenti ad una somma prelevata indebitamente da Vodafone di euro 40,36, senza produrre nulla a sostegno di tale asserzione. Il mancato adempimento dell'onere probatorio viola il diritto di difesa del gestore. Contesta fermamente la richiesta di rimborso dell'utente e conferma l'assenza di responsabilità in riferimento ai servizi premium rappresentando la possibilità per gli utenti di attivare autonomamente, o in collaborazione con il servizio clienti il cosiddetto "barring" al fine di impedire l'attivazione del servizio de quibus.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria la richiesta dell'istante non può essere accolta per i seguenti motivi. L'istante chiede il rimborso della somma di euro 40,36 senza però chiarire i motivi che giustificano tale richiesta. In primo luogo, rilevano le modalità di redazione dell'istanza, generica e indeterminata, che ne precludono una puntuale valutazione nel merito. In particolare la descrizione dei fatti risulta essere eccessivamente sintetica e oltremodo di difficile comprensione, tanto da non permettere in questa sede di effettuare considerazioni e valutazioni in ordine al rimborso richiesto. L'esatta ricostruzione della vicenda è resa impossibile e neppure le dichiarazioni del gestore hanno potuto colmare la carenza descrittiva dei fatti dell'utente. Non risulta quindi assolto da parte del ricorrente l'onere probatorio di cui all'art. 2697 codice civile, a mente del quale "chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento"; Inoltre dalla documentazione acquisita agli atti non risulta alcun tracciamento di segnalazione o reclamo sui "contestati svariati addebiti su conto corrente" prima dell'avvio della presente procedura. A fronte, pertanto, da un lato della complessiva indeterminatezza e genericità dell'oggetto del contenzioso risultante da quanto esposto in istanza e dall'altro della mancanza in atti di evidenza documentale di contestazione degli addebiti si ritiene di rigettare la richiesta di rimborso dell'istante.

DELIBERA

di rigettare l'istanza del sig. XXXXXXXX nei confronti della Vodafone Italia SpA.

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.

Palermo, 16/09/2020

IL PRESIDENTE

Prof.ssa avv. Maria Annunziata Astone

