



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. ...2/2023

[REDACTED] SRL / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)  
(GU14/33674/2018)

### Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 10/01/2023;

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*, e ss.mm.;

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*” e ss.mm.;

VISTA l’istanza di [REDACTED] SRL del 19/10/2018 acquisita con protocollo n. 0164217 del 19/10/2018;

**Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;**

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

#### 1. La posizione dell’istante

La società istante, nel lamentare un problema con la società Vodafone Italia S.p.A., dichiara di aver aderito nel mese di novembre 2016 a nuove condizioni economiche proposte da un consulente Vodafone relative alle 11 SIM voce già oggetto di contratto, lasciando immodificate le restanti 15 SIM dati. Tutte le fatture emesse successivamente al nuovo accordo però, a suo dire, risultavano essere errate perché contabilizzate su importi non compresi nella nuova offerta e comunque diversi da quelli prospettati.



L'istante rileva che gli sconti venivano applicati in misura inferiore a quella pattuita, lamentando inoltre addebiti per servizi dati mai richiesti, richieste di pagamento relativi a SIM mai appartenute alla società istante e addebiti in fattura del servizio box e box free nonostante la avvenuta disattivazione delle schede SIM sospese, oltre ad addebiti di costi per spese di disattivazione entro i 24 mesi dall'attivazione. Chiede pertanto 1) indennizzo per l'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite; 2) indennizzo per fatture errate e non conformi. L'istante quantifica i rimborsi e/o indennizzi in Euro 5.000,00.

## 2. La posizione dell'operatore

All'esito dell'udienza del 23/04/2022 in cui è stata tentata la conciliazione tra le parti conclusasi con esito negativo, la società Vodafone Italia S.p.A. nulla replicava né eccepiva in merito alle contestazioni oggetto di definizione non risultando agli atti depositata alcuna memoria difensiva da parte della società convenuta, né allegata alcuna documentazione.

## 3. Motivazione della decisione

In via preliminare, l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento atteso che risulta regolarmente assolto l'obbligo del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione ed è pertanto proponibile. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte per i seguenti motivi. Preliminarmente, si ricorda che ai sensi dell'art. 2697, comma 1, cod. civ. "Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento". Tale criterio assurge alla dignità di principio generale dell'ordinamento giuridico, rappresentando il naturale discrimen che orienta il giudicante. Ebbene, rispetto alla fattispecie in esame, l'onere probatorio che ne consegue risulta essere stato assolto solo in parte da parte dell'istante, il quale ha prodotto il contratto, ovvero la nuova offerta di Vodafone regolarmente accettata e sottoscritta, ma non ha anche dato prova della richiesta di cessazione delle linee indicate in atti. Ha altresì prodotto un prospetto contabile da cui risultano i costi relativi all'offerta concordata e quelli invece ingiustificatamente applicati da Vodafone Italia relativamente però solo alla fattura AH[REDACTED]5 del 13/04/2017 di € 2.061,75; pertanto con riferimento a quest'ultima si ritiene meritevole di accoglimento la richiesta di rimborso dell'importo di € 603,28 pagato e non dovuto, atteso anche lo specifico reclamo a mezzo pec del 26.04.2017 presente in atti e non contestato dalla società convenuta. Nonostante la mancata costituzione e difesa di Vodafone Italia, si osserva che, a ben vedere, non si è trattato, dell'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite bensì di una contabilizzazione diversa rispetto a quella pattuita che fa sorgere il diritto dell'utente ad ottenere lo storno/rimborso di quanto illegittimamente contabilizzato ma non un autonomo indennizzo. Sul punto, già con la decisione 14/15/CIR, (indirizzo confermato nelle successive 116/17/CIR, 3/18/CIR) si è statuito che: "non può essere accolta la richiesta dell'istante inerente la corresponsione di ulteriori indennizzi a titolo di ritardata cessazione contrattuale e conseguente fornitura di un servizio non richiesto in quanto,





conformemente a quanto questa Autorità ha più volte statuito, a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti, in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi” (ex multis, v. anche delibere 121/15/CIR, 16/16/CIR e 20/16/CIR). Non merita accoglimento, pertanto, la domanda di liquidazione di un indennizzo per l’applicazione di “condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite”, alla stregua della giurisprudenza consolidata in ambito definitorio. Quanto alla mancata cessazione delle linee, l’utente lamenta che nonostante la richiesta di disdetta delle linee inviata con fax del 20.04.2017, il gestore abbia continuato ad emettere fatture. A tal proposito si rileva però che agli atti della procedura non vi è evidenza di fax o reclami relativi alla richiesta cessazione; a ciò si aggiunga che, in ogni caso, dal contratto sottoscritto dalla società istante non si fa menzione delle linee telefoniche oggetto di richiesta di disdetta. La relativa doglianza quindi risulta essere priva di pregio ed influente nella decisione della istanza di definizione che ci occupa. Con riferimento alle altre fatture – AG [REDACTED] 11 e AH [REDACTED] 74 – che pure si assumono errate e di cui l’istante richiede il parziale rimborso, non vi è evidenza agli atti della procedura di alcun reclamo inoltrato alla società convenuta. L’istante infatti non ha prodotto alcunché a supporto di quanto affermato e richiesto, ovvero copia di reclami eventualmente inoltrati, nonché prova di effettivo pagamento delle fatture stesse, di cui viene qui chiesto il parziale rimborso. A tal riguardo, deve evidenziarsi che, qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse da parte istante circa i disservizi lamentati, non è possibile accogliere le domande dal medesimo formulate. Nel merito valga quanto segue. 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 da ultimo Cass. II 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 convenuto 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 tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l’onere di dimostrare l’avvenuto esatto adempimento o che l’inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi. Il gestore in merito alle questioni sollevate dall’istante nulla ha eccepito né dimostrato al fine di contestare gli assunti attorei, dando così adito ad una sostanziale acquiescenza a quanto dichiarato e in parte anche provato dall’istante. Il gestore, pertanto, è tenuto a ricostruire la posizione contabile dell’istante dalla data di sottoscrizione del contratto del 16/11/2016, stornando/rimborsando le somme in eccesso contabilizzate rispetto a quelle contrattualmente pattuite relative alla fattura AH [REDACTED] 35 e pari ad € 603,28+iva.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla società [REDACTED] S.r.l. nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. La società VODAFONE ITALIA è tenuta, pertanto, a ricostruire la posizione contabile dell'istante dalla data di sottoscrizione del contratto del 16.11.2016, stornando/rimborsando le somme in eccesso contabilizzate rispetto a quelle contrattualmente pattuite ovvero l'importo di Euro 603,28 (seicentotrè,28) pagato e non dovuto sulla fattura AH [REDACTED] 35, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di proposizione della definizione e sino al saldo effettivo, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente deliberato.

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 il termine di 60 giorni dalla data di notifica dello stesso atto.

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