



UDS CORECOM CAMPANIA

Parte istante chiede in questa sede la restituzione del credito residuo dell'utenza prepagata [REDACTED], pari a 35 euro, che si rammenta essere denaro di proprietà dell'istante prestato a Vodafone e che Vodafone trattiene indebitamente. L'istante richiede: 1) la restituzione del credito residuo di € 35,00; 2) un indennizzo per il ritardo nella ripetizione della somma calcolato anche in via equitativa dal Co.re.com; 3) l'indennizzo per mancata risposta al reclamo.

L'operatore Vodafone Italia Spa chiede: il rigetto delle domande avanzate dall'istante, in quanto infondate in fatto ed in diritto.

MOTIVAZIONE: Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento Allegato A alla Delibera 353/19/CONS., come modificato dalla delibera n. 390/21/CONS, ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Sulla base di quanto dedotto e documentato in atti da parte dell'istante e alla luce di quanto emerso nel corso del supplemento istruttorio, le richieste così come formulate, possono essere accolte parzialmente per i motivi di seguito precisati.

Va premesso che nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che, trattandosi nella maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all'art. 1218 cod. civile. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati.

In riscontro a quanto depositato dall'istante, bisogna partire dal fondamentale presupposto che l'esistenza di un credito residuo di € 35,00 sulla sim prepagata n. +39 [REDACTED], mai trasferito ad altra sim, non è negata dalla Vodafone, che eccepisce "solo" la mancata richiesta di trasferimento della somma da parte dell'Istante".

Nella documentazione agli atti sono presenti, oltre alla risposta della Vodafone del 13/7/2017 e alla segnalazione del 19/06/2017, anche a due reclami a mezzo pec, uno del 13 luglio 2017 e l'altro del 21 luglio 2021, con relative ricevute di accettazione e consegna.

Si precisa che, laddove la segnalazione dell'istante del 19/06/2017 volesse interpretarsi come reclamo, la risposta dell'operatore non può essere considerata valida poiché inconferente con la richiesta che era, appunto, la richiesta di trasferimento del credito residuo, come si evince dallo stesso oggetto della risposta. È orientamento consolidato dell'Autorità che «non può ritenersi sufficiente, ai fini dell'assolvimento dell'obbligo di cui all'articolo 8, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP e ss.mm. la semplice circostanza che una risposta in forma scritta vi sia stata, atteso che la disposizione richiamata richiede che essa sia adeguatamente motivata e debba indicare gli accertamenti compiuti.

Pertanto, deve ritenersi che la mancata comunicazione delle condizioni ostative alla risoluzione della problematica lamentata dall'utente faccia sorgere in capo a quest'ultimo il diritto ad un indennizzo di mancata risposta al reclamo». Per tutto quanto su esposto si ritiene accoglibile la richiesta di cui al sub 1) per cui la Vodafone è tenuta alla restituzione di € 35,00 gravata di interessi

legali a far data dal 19/06/2017 fino alla data di liquidazione della somma, oltre che all'indennizzo per mancata risposta al reclamo nella misura massima di € 300,00. Non è accoglibile la richiesta di



UDS CORECOM CAMPANIA

cui al sub 2), relativa al riconoscimento dell'indennizzo per il ritardo nella ripetizione della somma, poiché assorbito dal riconoscimento degli interessi legali;

DETERMINA

per tutte le motivazioni in premessa, che qui si intendono riportate e trascritte, di riesaminare e, quindi, di modificare la Determina di rigetto del 27/06/2022 – Definizione GU14/500358/2022 - con esercizio del potere di autotutela;

- **l'operatore telefonico Vodafone Italia S. p. A, in parziale accoglimento dell'istanza dell'utente [REDACTED], è tenuto a corrispondere, per i motivi di cui in premessa, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto mediante assegno circolare o bonifico all'istante:**
 - 1) **la somma di € 35,00 /trentacinque,00), oltre agli interessi legali dalla data del 19/06/2017 e fino alla data della effettiva corresponsione dell'importo;**
 - 2) **la somma di € 300,00 /trecento,00), quale indennizzo per la mancata risposta al reclamo.**

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, 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.

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

La presente determina è notificata alle parti mediante pec, trattandosi di determina di Riesame ed è caricata, in allegato, nella piattaforma Conciliaweb -Agcom.

Napoli, 27 Luglio 2022

Il Responsabile della Struttura Corecom
Dott. ALFREDO AURILIO