

**DELIBERA N. 26/2022/Corecom Toscana**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**xxxxxx - Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu)  
(GU14/160173/2019)**

**Il Corecom della Regione Toscana**

NELLA riunione del 7 marzo 2022;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

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 della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera n. 374/21/CONS recante: “*Proroga dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle regioni e province*”

*autonome e la Conferenza dei Presidenti delle assemblee legislative delle regioni e delle province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni”;*

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 106 del 25 febbraio 2021 avente per oggetto “*Assetto organizzativo del Consiglio regionale XI Legislatura*” con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del “*Settore Cerimoniale, Eventi, Contributi. Biblioteca e documentazione. Assistenza generale al CORECOM. Tipografia*”, con decorrenza 1° marzo 2021;

VISTA l’istanza della società xxxxxx, del 06/08/2019 acquisita con protocollo n. 0349365 del 06/08/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

La parte istante, titolare di un contratto *business* con l’operatore Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) di seguito, per brevità, Vodafone sull’utenza n. 055 33xxxx con numero mobile associato 335 355xxxx, lamenta l’attivazione non richiesta di n. 3 SIM dati e ne contesta la relativa fatturazione.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 26 gennaio 2018 aderiva ad un’offerta presentatagli da un agente incaricato e sottoscriveva un contratto denominato “*e,box Full pro+, [che] prevedeva la fornitura di un servizio di telefonia fissa e mobile oltre che un servizio adsl, per un totale di euro 50,00 mensili + IVA.*” Con l’occasione, “*concordava altresì la fornitura da parte di Vodafone di un telefono cellulare con un pagamento rateale mensile di euro 7,32*”;
- constatava, “[*t*]uttavia, [*che*] gli importi indicati ed addebitati in fattura sono sempre stati superiori rispetto a quanto pattuito”; riscontrava inoltre che “*nelle fatture [venivano] indicati numeri di telefonia apparentemente abbinati a Sim dati non previste dal contratto e non richieste [dall’istante]*”;
- “*con raccomandata del 27.06.2018 [l’istante] richiedeva la disattivazione di quelle Sim illegittimamente addebitategli*”; successivamente, in data 1° agosto 2018, l’operatore procedeva alla disattivazione delle stesse SIM;
- riceveva da Vodafone una “*Modifica delle condizioni economiche del contratto e dei contenuti dei piani tariffari (nella quale veniva comunicata al Sig. xxxxa possibilità di recedere senza penali né costi di disattivazione), lo stesso, esasperato dalle continue, ingenti e non legittime fatture, decideva di recedere immediatamente dal contratto inviando in data 14.09.2018 una lettera tramite posta privata a Vodafone*”. Chiedeva “*la restituzione delle somme*

*illegittimamente prelevate dal conto corrente (...), nonché l'annullamento della fattura n. A117623082 del 27 settembre 2018, quantomeno con riferimento agli importi non dovuti”, comunicando “la volontà (...) di mantenere l'opzione del cellulare e dunque la sua intenzione di proseguire a versare le somme mensili concordate fino a completo saldo dell'importo rateizzato”;*

- a seguito del reclamo, l'istante riceveva in data 18 dicembre 2018 una proposta transattiva nella quale l'operatore, pur affermando di aver *“correttamente applicato le Condizioni Contrattuali sottoscritte”*, si rendeva disponibile alla *“Disattivazione definitiva e senza costi aggiuntivi dell'ultima utenza ancora associata al codice Cliente sopra marginato 3425466xxxx”* e allo *“Storno parziale del debito attuale tramite l'emissione di note di credito di € 593,77 Iva inclusa (cinquecentonovantatre/77), quale importo afferente i Corrispettivi per recesso anticipato (risultanti nelle due fatture insolute)”* con conseguente corresponsione a carico della parte istante della *“quota residua del medesimo debito, per l'importo complessivo di € 917,65 Iva inclusa (novecentodiciassette/65)”*;
- parte istante rifiutava tale proposta con raccomandata inviata all'operatore in data 9 gennaio 2019;
- riceveva da parte di una agenzia di recupero del credito incaricata dall'operatore un sollecito datato 14 febbraio 2019 di pagamento dell'insoluto riferito al *“Cod. Cliente 7.2177xxxx”*, ammontante a *“€ 2.104,97 di cui € 1.836,76 per capitale insoluto, € 9,98 per interessi maturati, € 258,23 per spese, oltre interessi maturandi ed eventuali emissioni di fatture ivi non ricomprese”*. Nella missiva venivano indicate le seguenti fatture:
  - *“Numero fattura A117623082 Data scadenza 17/10/2018 Importo aperto fattura € 935,67*
  - *Numero fattura AI21653935 Data scadenza 18/12/2018 Importo aperto fattura € 575,75*
  - *Numero fattura ALO1519283 Data scadenza 18/02/2019 Importo aperto fattura € 325,34”*.

In data 19 luglio 2019 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Vodafone tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto complessivi euro 2.204,00 per:

- i) *“[a]nnullamento fatture non dovute per le somme in eccesso con contestuale restituzione somme indebitamente pagate (nn. AI05780557, AI09676522, AI13637913) (614,00 euro)”*;
- ii) *“[a]nnullamento fatture (A117623082, AI21653935); non addebito di ulteriori somme non dovute”*;

- iii) il “*mantenimento dell’opzione del cellulare con il pagamento mensile rateale del canone concordato fino a completo saldo*”;
- iv) “[i]ndennizzi (art. 9 Regolamento Agcom delibera 347/18/cons): attivazione non richiesta di 3 sim, dal 17.04.2018 (1 fattura) al 01.08.2019 (disattivazione), 106 giorni x 5 euro = 530 euro x 3 sim = 1590”.

## **2. La posizione dell’operatore.**

L’operatore Vodafone, nell’ambito del contraddittorio, ha depositato memoria difensiva in data 23 settembre 2019 nella quale ha ricostruito la vicenda nei fatti così come esposti dalla parte istante, rilevando l’infondatezza della pretesa e l’assenza di propria responsabilità e di conseguenza confermando la correttezza dei costi addebitati, coerenti con quanto sottoscritto dalla parte istante. L’operatore si è riportato alla proposta transattiva inviata al cliente in data 17 dicembre 2018 nella quale, a sostegno della propria posizione riportava che “[n]el merito, sono risultate due (2) comunicazioni di recesso per i numeri 3482521xxx, 3421476xxx, 344055xxx (con motivazione di “inutilizzo”) inviata con Raccomandata del 27.06.2018, così come altra Raccomandata del 27-09-2018 a causa delle mutate condizioni economiche. Entrambe sono state prodotte fuori tempo massimo rispetto alla tempistica richiesta per la loro adesione. Nessun rimborso è, quindi, dovuto al Cliente e nessuna rateizzazione afferente i costi dei device”.

Di seguito l’operatore ha rilevato la presenza della “*limitazione convenzionale di responsabilità*” prevista dalla Carta Servizi in base alla quale dovrebbero essere determinati gli eventuali indennizzi a favore della parte istante.

Infine, dopo aver riportato la situazione amministrativa nella quale sussiste un insoluto a carico della parte istante di complessivi euro 1.836,76, ha proposto lo “*Storno del corrispettivo per il recesso anticipato presente nella fattura n. AI17623082 di euro 300,00 (trecento/00) iva inclusa - Storno del corrispettivo per il recesso anticipato presente nella fattura n. AI21653935 di euro 200,00 (duecento/00) iva inclusa - Storno del corrispettivo per il recesso anticipato presente nella fattura n. AL01519283 di euro 246,40 (duecentoquarantasei/40) iva inclusa previa pagamento a suo carico della differenza di € 1.090,36.*”

L’operatore ha concluso con la richiesta di “*rigettare tutte le domande proposte dall’istante perché improcedibili, inammissibili e del tutto infondate in fatto ed in diritto*”.

## **3. La replica dell’istante.**

Parte istante, nell’ambito del contraddittorio, ha depositato una nota di replica del 2 ottobre 2019, con cui ha contestato la memoria dell’operatore, evidenziando quanto segue.

In merito alla presunta infondatezza e/o improcedibilità e/o inammissibilità della domanda, la parte istante ha sostenuto l’assenza di argomentazioni e/o prove fornite dall’operatore a sostegno della propria posizione.

Per quanto concerne la contestazione relativa alla limitazione convenzionale di responsabilità prevista dalla Carta Servizi Vodafone, la parte istante ha sottolineato che tale Carta non è stata prodotta nel procedimento e non è mai stata consegnata né sottoscritta dall'istante. Al riguardo la parte istante ha sostenuto che per “*la quantificazione dell’indennizzo, nel caso in esame, si ravvisano tutti gli estremi per l’applicazione del “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche” (allegato A alla Delibera AGCOM, n. 347/18/CONS)*” riportandosi a orientamenti espressi sia dall’Autorità che dalla giurisprudenza in merito.

Infine, parte istante ha ribadito le domande già formulate in istanza come di seguito esposte:

- 1) “*annullare le fatture così come richiesto e documentato nell’istanza*”;
- 2) “*restituire le somme indebitamente corrisposte da parte istante per un totale di 614,00 euro ed indennizzare l’istante con l’importo di 1.590,00 euro, per una somma complessiva da corrispondere al Sig. xxx pari a 2.204,00 euro, ovvero quella maggiore o minore che sarà ritenuta di giustizia*”;
- 3) “*liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 250,00, se ritenuta equa e proporzionale, a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell’art. 20, comma 6, del Regolamento su-citato, ovvero quella maggiore o minore che sarà ritenuta di giustizia*”.

#### **4. Motivazione della decisione.**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

*In primis*, con riferimento alla domanda *sub iii)* volta ad ottenere il “*mantenimento dell’opzione del cellulare con il pagamento mensile rateale del canone concordato fino a completo saldo*”, va rammentato che la domanda in quanto tale esula dalle competenze dell’Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui al Regolamento, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell’inadempimento, ai sensi dell’articolo 20, comma 4, del Regolamento.

Sempre in via preliminare, si deve evidenziare che è stato possibile ricostruire la questione controversa solo attraverso un esame della documentazione in atti a precisazione delle doglianze espresse dall’utente in istanza e nelle proprie controdeduzioni.

In particolare, le domande *sub i)* e *sub ii)*, volte ad un ricalcolo della fatturazione emessa dall’operatore, per il principio del *favor utentis*, saranno trattate congiuntamente e riportate all’oggetto della *res controversa* considerato nel suo complesso.

Ciò premesso, l’odierna disamina s’incentra sulla contestazione della fatturazione a seguito di una non conforme applicazione dei costi pattuiti contrattualmente, sull’attivazione di n. 3 SIM dati non richieste, sull’applicazione di costi per il recesso

anticipato esercitato a seguito di comunicazione della variazione unilaterale delle condizioni del contratto di cui al codice cliente n. 7.2177xxx.

Sulla difformità delle condizioni pattuite rispetto alla fatturazione emessa.

Parte istante ha lamentato una fatturazione eccedente a quanto concordato in sede di accordo precontrattuale, laddove l'operatore ha sostenuto la correttezza dei costi addebitati, coerenti con quanto sottoscritto dalla parte istante.

La doglianza dell'istante è fondata nei termini di seguito esposti.

Preliminarmente deve evidenziarsi che il caso in esame verte sostanzialmente su una mancanza di trasparenza e informativa precontrattuale da parte dell'operatore, a causa della quale l'istante ha stipulato un contratto non ritenendo di incorrere nella fatturazione di importi eccedenti la somma mensile omnicomprensiva di euro 50,00, al netto della somma per la rata dell'apparato, per la fornitura dei servizi fissi (utenza n. 055 333xxx) e mobili sull'utenza n. 335 355xxx.

In via generale, con riferimento alla contestazione dell'istante, giova richiamare l'orientamento consolidato secondo cui, in base ai principi sull'onere della prova in materia di adempimento delle obbligazioni di cui alla 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, 3 luglio 2009, n.15677 e da ultimo Cass., sez. II, 20 gennaio 2010 n. 936), *“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 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi”*.

Sempre in via generale, si richiama ancora l'articolo 2, comma 2, lettera c) del decreto legislativo n. 206/2005, c.d. Codice del Consumo e successive modificazioni, il quale annovera tra i diritti fondamentali del consumatore quello *“ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità”* nei rapporti di consumo.

Ancora, con riferimento all'ambito delle telecomunicazioni, la Delibera Agcom n. 417/01/CONS, allegato A), detta le linee guida relative alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni che gli operatori devono rispettare. In particolare, dalla citata delibera si evince che le informazioni rivolte al pubblico devono essere ispirate al necessario principio di trasparenza e garantire la comprensibilità dell'informazione, della comunicazione pubblicitaria e facilitare i processi di comparabilità dei prezzi. Inoltre, la Delibera Agcom n.179/03/CSP, Allegato

A), all'articolo 4 evidenzia che: *“gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi (...) la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi (...) avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli”*. Ne consegue, che gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo, perché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto di scelta dell'utente finale e la conseguente possibilità di orientamento consapevole verso una diversa offerta commerciale.

Occorre, inoltre, richiamare che *“con riferimento ai contratti sottoscritti attraverso la propria rete di vendita anche se svolta in outsourcing, l'operatore è responsabile della condotta degli agenti e delle informazioni contrattuali dagli stessi rese all'atto della stipula della proposta contrattuale”*, (Deliberazione n. 143/10/CIR e Deliberazioni Corecom Liguria n. 70/2016, Corecom Abruzzo n. 59/17).

L'operatore, nel caso di specie, a fronte della contestazione dell'utente, si è limitato ad affermare che il disconoscimento delle utenze mobili non richieste è pervenuto tardivamente e nulla ha dedotto in merito alla tariffa applicata.

Al riguardo deve evidenziarsi che parte istante ha ribadito con nota di replica quali fossero i servizi concordati e che, a fronte di tale contestazione, l'operatore non ha addotto la documentazione attestante la regolarità della fatturazione rispetto al piano tariffario prescelto, con indicazione dettagliata dei costi previsti.

Dalla documentazione, inoltre, non si evince che l'operatore abbia informato in maniera esaustiva l'utente circa i costi che sarebbero stati presenti in fattura. È da notare, altresì, che detta società non ha prodotto elementi probatori attestanti la regolare e corretta gestione del cliente in pendenza dei reclami inviati dall'istante. Infatti, a fronte del reclamo formale, il gestore ha omesso di comunicare gli esiti degli eventuali controlli di gestione e degli eventuali accertamenti contabili, sebbene abbia presentato un'offerta di transazione bonaria.

Quindi, atteso che, in ragione della natura contrattuale del rapporto di fornitura, incombe sul gestore telefonico l'onere probatorio del corretto computo dei costi contenuti in fatturazione, in linea con le condizioni stabilite nel contratto concluso tra le parti e che quest'ultimo non ha dato evidenza probatoria della correttezza degli importi fatturati, deve ritenersi non provata l'applicazione delle condizioni economiche accettate dall'utente.

In ragione della puntuale indicazione, da parte dell'istante del dettaglio della proposta accettata, in accoglimento delle domande *sub i) e ii)* deve disporsi la regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante il ricalcolo delle fatture emesse da Vodafone dall'adesione all'offerta contrattuale cui al codice cliente n. 7.2177xxx (26 gennaio 2018) fino a chiusura del ciclo di fatturazione, con storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) degli importi fatturati

eccedenti la somma di euro 50,00 mensili (oltre iva), al netto delle spese dovute per l'apparato. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Con riferimento alla richiesta d'indennizzo per parte relativa all'errata addebito di importi non dovuti, precisata dall'utente nella nota di replica, è da evidenziarsi che l'istante non ha diritto ad alcun indennizzo atteso che il disservizio subito attiene, tutt'al più, all'indebita fatturazione che, secondo il costante orientamento dell'Autorità, esclude il riconoscimento dell'indennizzo in quanto non riconducibile, neanche in via analogica, ad alcuna delle fattispecie di cui al Regolamento sugli indennizzi (*ex multis* Delibera Agcom n. 93/18/CIR).

#### Sull'attivazione delle SIM dati

L'istante afferma di aver aderito ad un'offerta denominata "ebox Full pro+" che prevedeva l'erogazione di servizio di fornitura dei servizi fissi (utenza n. 055 333xxx) e mobili sull'utenza n. 335 355xxx. Dagli atti del procedimento risulta invece la fatturazione di importi per ulteriori utenze dati non richieste (n. 348 2521xxx, n. 342 1476xxx, n. 349 4055xxx).

La doglianza dell'istante è fondata e meritevole di accoglimento, nei limiti che seguono.

In via generale si rileva che, a fronte della contestazione dell'utente circa l'esistenza e la valida conclusione di un contratto di telefonia, è onere probatorio dell'operatore telefonico fornire la prova positiva della conclusione del contratto. La fattispecie in esame rientra nell'ambito generale delle c.d. "attivazioni di servizi non richiesti" o "prestazioni non richieste", previste e disciplinate dalle Delibere n. 41/09/CIR (art. 3), n. 179/03/CSP (art. 7, comma 5), nonché dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche (art. 70).

Nel caso di specie, parte istante disconosce di aver prestato il consenso all'attivazione delle SIM n. 348 2521xxx, n. 342 1476xxx e n. 349 4055xxx e di aver accettato unicamente la sottoscrizione delle condizioni dettagliatamente specificate.

Viceversa, l'operatore Vodafone, che risulta aver attivato quanto contestato, non ha fornito la prova di avere ricevuto una valida richiesta dell'utente di attivazione delle SIM soprarichiamate o che l'utente abbia altrimenti accettato una proposta contrattuale dell'operatore; in atti non risulta alcuna documentazione idonea ad attestare la reale volontà dell'istante ad attivare le utenze e, in difetto di tale prova, deve affermarsi la esclusiva responsabilità dell'operatore *ex art. 1218 del codice civile*, per l'attivazione di n. 3 utenze dati mobili.

Ciò premesso ai fini della quantificazione dell'indennizzo si richiama l'art. 9, comma 2, che prevede che "[n]el caso di fornitura non richiesta di apparecchiature terminali o di SIM si applica un indennizzo forfettario di euro 25 per ogni apparecchiatura o SIM".

Pertanto la società Vodafone è tenuta a pagare in favore della società istante la somma forfettaria di euro 75,00 (settantacinque/00) per la fornitura non richiesta di n. 3 SIM (n. 348 2521xxx, n. 342 1476xxx e n. 349 4055xxxx) computate secondo il parametro di euro 25,00 (venticinque/00) per ogni SIM.

Inoltre, in conformità di quanto previsto dal sopracitato art. 9, comma 1, l'istante ha diritto alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutti gli importi addebitati in riferimento alle utenze mobili dati non richieste, dalla loro attivazione, fino alla fine del ciclo di fatturazione, incluse le spese dovute al recesso anticipato.

L'operatore è tenuto altresì al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sulle spese a titolo di recesso anticipato a seguito di comunicazione di variazione delle condizioni unilaterali del contratto da parte di Vodafone.

L'istante ha lamentato l'addebito, da parte di Vodafone, di costi per il recesso anticipato, nonostante che la sua richiesta di disdetta sia stata effettuata a seguito di modifiche unilaterali del contratto di cui al codice cliente n. 7.2177xxx proposte dall'operatore, laddove la società Vodafone ha dedotto che tale disdetta è giunta oltre il termine previsto.

La domanda dell'utente non è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

Si evidenzia che l'istanza, sul punto, è eccessivamente scarna, non circostanziata e priva di documentazione allegata, che avrebbe dovuto essere fornita a supporto e a fondamento delle proprie pretese.

In tal senso si richiama l'orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione. Al contrario, in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza risulta generica ed indeterminata (*ex multis*, Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015).

Nel caso di specie, l'utente ha lamentato l'addebito dei costi di recesso, ma non risulta depositata agli atti la disdetta inviata, né la comunicazione pervenuta inerente alla comunicazione da parte dell'operatore circa le mutate condizioni contrattuali, non consentendo, quindi, a questo CoReCom la verifica di quanto contestato.

Ciò posto, non avendo l'istante assolto l'onere probatorio su di sé incombente ai sensi dell'art. 2697, comma 1, cod. civ. laddove si prevede che “[c]hi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”, la relativa richiesta deve essere rigettata.

Infine con riferimento alla richiesta di rimborso delle spese di procedura, precisata dall'utente nella nota di replica, si ritiene opportuno specificare che non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata dall'impresa individuale xxx nei confronti dell'operatore Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma forfettaria di euro 75,00 (settantacinque/00) oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo d'indennizzo per la fornitura non richiesta di n. 3 SIM (n. 348 2521xxx, n. 342 1476xxx e n. 349 4055xxx).
3. La società Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento, secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, di tutti gli importi addebitati in riferimento alle utenze mobili dati non richieste (n. 348 2521xxx, n. 342 1476xxx e n. 349 4055xxx), dalla loro attivazione, fino alla fine del ciclo di fatturazione, incluse le spese dovute al recesso anticipato. L'istante ha altresì diritto al ritiro, a cura e spese dell'operatore, della connessa pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta per l'insoluto.
4. La società Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento, secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, degli importi fatturati eccedenti la somma di euro 50,00 mensili (oltre iva), al netto delle spese dovute per gli apparati, in relazione alle fatture emesse da Vodafone dall'adesione all'offerta contrattuale di cui al codice cliente n. 7.2177xxx (26 gennaio 2018) fino a chiusura del ciclo di fatturazione, L'istante ha altresì diritto al ritiro, a cura e spese

dell'operatore, della connessa pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta per l'insoluto.

5. La predetta Società Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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.

Firenze, 7 marzo 2022

Il Segretario  
*Cinzia Guerrini*

Il Presidente  
*Enzo Brogi*

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)