



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA
BASILICATA
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA
RAPPRESENTANZA E DELLA PARTECIPAZIONE
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
(CO.RE.COM.)**

Deliberazione 83/2018

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED]

[REDACTED] VS VODAFONE ITALIA S.P.A.

L'anno duemiladiciotto, il giorno 18 del mese di dicembre presso la sede del Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

- | | |
|-----------------------------|------------|
| 1. LAMORTE Giuditta | Presidente |
| 2. CORRARO Armando Nicola | Componente |
| 3. LAGUARDIA Gianluigi | Componente |
| 4. RAPOLLA Morena | Componente |
| 5. STIGLIANO Carmine Sergio | Componente |

Pres.	Ass.
X	
	X
	X
X	
X	

DELIBERA N. 83/2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

VS VODAFONE ITALIA S.P.A.

(Prot. n. 2194/C del 1 marzo 2018)

IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 18/12/2018;

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 L.R. n.20/2000 *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.”*

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 17/11/2011, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”*, di seguito *“Regolamento”*;

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”*;

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”*;

VISTA la delibera n. 296/18/CONS del 27 giugno 2018, recante: *“Modifiche alla delibera n. 203/18/CONS con riferimento alla entrata in funzione della piattaforma Conciliaweb”*;

VISTA l'istanza dell'utente [REDACTED], presentata in data 3 marzo 2018, prot. n. 2194/C, contro Vodafone Italia S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

Con riferimento alla procedura di definizione della controversia in oggetto, si rileva quanto segue:

1. La posizione della parte istante

L'istante, in riferimento all'utenze telefoniche fisse e mobili di natura *business*, associate al codice cliente [REDACTED], mediante formulario GU14 protocollato in data 01.03.2018, ha lamentato la fatturazione di costi difforni da quelli pattuiti e l'emissione di fatture nonostante la comunicazione del formale recesso.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, ha dichiarato quanto segue:

- a. Di aver sottoscritto, nel mese di luglio un contratto business con la società Vodafone.
- b. *“L'attivazione avveniva in data 05.11.2016, ma la prima fattura pagata dall'utente faceva riferimento già al mese di agosto.”*
- c. *“I costi delle fatture successive risultavano maggiori rispetto al contratto sottoscritto e l'utente faceva innumerevoli reclami all'agente con cui aveva sottoscritto il contratto. Invano ogni reclamo”.*
- d. *“Nel mese di febbraio 2017 riceveva dalla Vodafone comunicazione di variazione unilaterale delle condizioni contrattuali con possibilità di recesso in esenzione spese. Inviava disdetta in data 13.03.2017 e passava ad altro gestore”.*

Mediante l'intervento di questa Autorità l'istante ha richiesto:

- i) *“Storno posizione debitoria poiché inerente periodo successivo alla disdetta e comprensivo di penali non dovute in virtù della comunicazione di cui sopra”.*
- ii) *“Restituzione di quanto pagato in eccedenza dalla sottoscrizione del contratto e*

fino all'attivazione 05.11.2016".

2. La posizione dell'Operatore

L'operatore Vodafone Italia S.p.A., nel rispetto dei termini procedurali, con memoria inoltrata a mezzo mail in data 27.04.2018 ha preliminarmente eccepito l'inammissibilità dell'istanza per indeterminatezza e/o indeterminabilità dell'oggetto. Sul punto ha osservato che *"l'istante, infatti, ha proposto istanza dolendosi della fatturazione di costi non dovuti, ma non ha indicato né le fatture oggetto di contestazione (che non sono state neanche allegate), né le voci di spesa ritenute non dovute"*. In proposito, l'operatore, ha evidenziato che ha maturato un insoluto pari ad € 1.893,83 dovuto al mancato pagamento delle ultime quattro fatture e, *"pertanto la mancata indicazione dei conti telefonici e degli importi presumibilmente ingiustificati non consente a Vodafone di individuare l'oggetto specifico della contestazione stessa"*.

Inoltre, ha aggiunto che *"benché l'utente fosse titolare di più linee Vodafone -come può evincersi agevolmente dalle schermate e dalle fatture allegate- dall'istanza inoltrata non si rilevano tuttavia quali siano le numerazioni oggetto di contestazione (...)"*.

In merito alla richiesta di storno della posizione debitoria, poiché riferita a periodo successivo alla disdetta e comprensiva di penali non dovute, ha rilevato che *"Vodafone, contrariamente a quanto asserito nell'istanza depositata, non ha inviato all'utente alcuna comunicazione di variazione delle condizioni contrattuali con la quale avrebbe concesso allo stesso la possibilità di recedere in esenzione spese. D'altra parte neanche il Sig. [REDACTED] ha fornito prova del contenuto e della ricezione della stessa. Preme far rilevare, inoltre, che Vodafone non ha mai ricevuto la disdetta versata in atti. Dal canto suo, l'utente non ha allegato documentazione idonea ad attestarne l'invio e la ricezione da parte del gestore. Invero le utenze [REDACTED] e [REDACTED], come si evince dalle relative schermate allegate, sono migrate verso TIM, rispettivamente il 19.04.2017 e il 16.02.2017 su richiesta pervenuta a Vodafone da parte di Tim stessa. Le altre utenze sono state disattivate per insoluti il 19.06.2017 (cfr schermate utenze disattivate). Orbene Vodafone ha fatturato per tutte le utenze fino alla loro permanenza in esso gestore addebitando i costi stabiliti dai piani tariffari accettati. (cfr brochure ebox office e zero red+allegate). Dovute meriteranno di essere considerate anche le somme fatturate a titolo di rate residue degli apparecchi acquistati. Trattasi in particolare dell'importo residuo di € 336,72 addebitato nella fattura [REDACTED] del 02 marzo 2017 per "new Rata Soluzione Telefono Samsung - Galaxy S7" e dell'importo residuo di € 24,40 addebitato nella fattura [REDACTED] del 28 giugno 2017 per "new rata soluzione telefono - Vodafone Smart prime 2016. Infatti, come si evince dal contratto e dalle relative schermate allegati, l'utente aveva acquistato sia telefono cellulare Samsung Galaxy S7 sia l'apparato Vodafone Smart Prime, impegnandosi a versare le rate dovute per gli stessi. Giustificati e dovuti risultano altresì i costi di attivazione e gli altri corrispettivi addebitati per il recesso anticipato dell'utente dai piani telefonici attivati."*

Esso utente, infatti aveva aderito ai profili "e.box office" e " zero red+" della durata minima di 24 mesi. La disattivazione e la migrazione delle linee prima del decorso della durata minima suddetta ha comportato quindi l'addebito a carico del suddetto dei costi e dei corrispettivi previsti dalle condizioni contrattuali che dai profili tariffari accettati (cfr contratto e brochures allegati). Si evidenzia, in particolare la condizione sottoscritta dall'utente secondo cui: in caso di sottoscrizione del piano di connettività e.box office secondo quanto previsto dall' art. 12 delle condizioni generali di contratto per i servizi ADSL e di connettività wireless il corrispettivo dovuto dal cliente a Vodafone per il recesso anticipato dal contratto è pari a 200,00 in caso di disattivazione del piano connettività (cfr pag. 3 del contratto allegato).

In ordine alla richiesta di restituzione di quanto pagato in eccedenza dalla sottoscrizione del contratto alla sua attivazione ha esposto che " L'utente impugna i costi fatturati da Vodafone prima della sottoscrizione del contratto avvenuta a suo dire a novembre 2016. Invero le fatture emesse per il periodo antecedente al mese di novembre 2016 sono corrette e dovute. Infatti, come si evince dalle stesse, Vodafone ha addebitato nella prima fattura n. [REDACTED] del 15 settembre 2016 e nella seconda n. [REDACTED] del 09 novembre 2016 i costi dovuti per la linea [REDACTED] (migrata in Vodafone il 02.09.2016) e per il telefono modello Samsung Galaxy S7 acquistato (cfr brochure e.box office schermata utenza [REDACTED] allegata). Il contratto a ben vedere, non era stato sottoscritto a luglio ma ad agosto 2016. Parimenti dovute meriteranno di essere considerate le somme addebitate per il link 5154288. Lo stesso, infatti è stato attivato il 30 agosto 2016(cfr relativa schermata allegata).

Anche gli importi fatturati per il servizio internet business (anche denominato rete sicura) nonché per le opzioni "relax" e " ultrabroadband"non potranno che essere dichiarati giustificati. Dai contratti allegati, infatti, si evince chiaramente come fosse stato l'utente a richiederne l'attivazione. I costi fatturati per i servizi suddetti corrispondono a quelli stabiliti per gli stessi (cfr relative internet business relax e ultrabroadband allegata).Si evidenzia in ultimo la correttezza dell'addebito di 120,00 per la disattivazione delle linee avvenuta per mancato pagamento delle fatture. Lo stesso, infatti , era previsto dalle condizioni generali di contratto accettate".

Sulla base di quanto sopra ha respinto ogni addebito e richiesto il rigetto dell'istanza.

L'istante nella memoria, presentata a mezzo mail in data 27.03.2018, per il tramite del suo difensore , nel riportarsi integralmente a quanto rappresentato nel formulario GU14, ha ulteriormente precisato quanto segue :

"A seguito della comunicazione ricevuta dalla Vodafone Italia, in data 13.03.2017,l'istante inviava disdetta del contratto per giusto motivo e indicando espressamente la motivazione di tale decisione nel corpo della missiva inviata e che

risulta allegata al formulario GUI4. Le fatture ricevute successivamente e nello specifico

- *Fattura n. [REDACTED] del 27 aprile 2017 di € 306,02;*
- *Fattura n. [REDACTED] del 21 giugno 2017 di € 242,30;*
- *Fattura n. [REDACTED] del 22 giugno 2017 di € 658,90 risultano essere fatture inerenti un periodo successivo alla disdetta e comprensive delle penali per recesso anticipato."*

Ha ribadito che " nel mese di febbraio, l'utente ha ricevuto dalla Vodafone una comunicazione , che quest'ultima ha per giunta inviato a tutti i clienti Vodafone business, con la quale veniva annunciato un cambio tariffario unilaterale dando la possibilità al cliente di recedere in esenzioni costi (senza costi e né penali). E' alla luce di tanto che [REDACTED] in data 13.03.2017 provvedeva ad inviare una lettera di recesso per giustificato motivo e chiedeva il passaggio ad altro operatore. A supporto delle contestazioni inerenti la fatturazione ricevuta dal cliente successivamente al recesso per giusta causa, si fa presente come l'AGCOM si sia espressa sul punto, stabilendo che in tal caso (modifica unilaterale delle condizioni contrattuali) il recesso per disdetta e/o passaggio verso altro gestore debba essere del tutto gratuito per l'utente. (cfr delibera 122/17 CONS). (...) "

Ha concluso chiedendo la condanna della società Vodafone Italia

- *allo storno dell' intera posizione debitoria ad oggi esistente in capo alla ricorrente e al ritiro a propria cura e spese della pratica di recupero credito;*
- *a pagare in favore dello [REDACTED], a titolo di restituzione di quanto fatturato in eccedenza che si quantifica in € 500,00 circa;*
- *a pagare a favore del ricorrente la somma di € 300,00 quale indennizzo per l'applicazione di piani tariffari differenti e fatturazione emessa illegittimamente successivamente al recesso per giusta causa.*
- *al pagamento di tutte le spese del presente procedimento".*

L'operatore, successivamente con memoria del 07.05.2018 ha replicato alle note difensive di controparte eccependo preliminarmente "l'inammissibilità della richiesta di condanna della Vodafone al pagamento dell'indennizzo di € 300,00 per l'applicazione di piani tariffari differenti e fatturazione emessa illegittimamente successivamente al recesso per giusta causa. Trattasi, infatti di domanda introdotta per la prima volta dalla ricorrente con le proprie memorie difensive del 27.04.2018. (cfr istanza GUI4 e UG allegate). Per lo stesso motivo- laddove l'utente abbia voluto riferirsi a tutto il periodo di fatturazione (luglio 2016- luglio 2017)- meriterà di essere ritenuta inammissibile anche la richiesta di rimborso di € 500,00 a titolo di restituzione di quanto fatturato in eccedenza. Anch' essa risulta inoltrata per la prima volta dall' istante nel proprio atto difensivo del 28.04.2017. Invero con l'istanza inoltrata la stessa ha richiesto la restituzione delle somme fatturate da luglio 2016 a novembre 2016".

Parimenti, l'istante depositando in data 07. 05. 2018, ha replicato alla memoria di controparte evidenziando contrariamente a quanto asserito dall'operatore che *“ la domanda non appare indeterminata né indeterminabile poiché il gestore è ben a conoscenza del contratto sottoscritto dall'istante e dalle tariffe da esso sottoscritte. Già dall'analisi delle fatture, anche semplicemente di quelle non pagate dal Sig. [REDACTED] si evince chiaramente l'applicazione di tariffe differenti in ciascuna di esse. Con riferimento alla comunicazione inviata dalla Vodafone al cliente circa la modifica delle condizioni contrattuali con possibilità di recesso senza costi, si tratta di una comunicazione che la Vodafone nel corso dell'anno 2017 ha inviato a tutti i clienti business. Si è trattato di una scelta aziendale ben nota anche all' Autorità Garante (...)”*. Con riferimento alla data di richiesta di migrazione verso altro gestore, unitamente al formulario GU14, l'istante ha depositato comunicazione di recesso data 03.03.2017 e inviata alla Vodafone in data 13.03.2017”.

3. Motivazione della decisione

Valutazioni preliminari.

L'eccezione formulata da Vodafone circa l'inammissibilità della richieste *“di indennizzo di € 300,00 per l'applicazione di piani tariffari differenti e di rimborso di € 500,00 a titolo di restituzione di quanto fatturato in eccedenza”*, avanzate dall'istante nella propria memoria difensiva e che non siano stata oggetto del preventivo obbligatorio tentativo di conciliazione, non può trovare accoglimento. Le richieste dell'istante, infatti, specificano quanto è stato dedotto in sede di conciliazione. In ogni caso, trattasi di richieste di indennizzi relativi al disagio riguardante la medesima questione trattata innanzi all'organismo di conciliazione. L'Autorità ha competenza alla liquidazione degli indennizzi dovuti a prescindere dalla specifica formulazione della domanda posta dall'utente, avuto riguardo alla delibera n. 276/13/CONS, secondo cui *“[i]l contenuto delle singole richieste di parte, invece, può essere interpretato in maniera più sfumata [...] in un'ottica di tutela dei contraenti deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare”*. Di conseguenza, è possibile ritenere che la domanda posta in sede di conciliazione sia stata di seguito meglio articolata e specificata dall'utente.

Nel merito

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

In ordine alla richiesta di cui al punto i) *Storno posizione debitoria poiché inerente periodo successivo alla disdetta e comprensivo di penali si osserva quanto segue.*

L'istante, lamenta costi difforni da quanto pattuito a seguito di una modifica delle condizioni contrattuali comunicatagli dal gestore nel mese di febbraio. A seguito di tale modifica, dichiara di aver effettuato il recesso dal contratto inoltrando formale disdetta. Agli atti, tuttavia, non produce copia né della comunicazione di variazione delle condizioni contrattuali con la quale l'operatore avrebbe concesso allo stesso la possibilità di recedere in esenzione spese e né fornisce prova di aver inoltrato la predetta disdetta. Dichiara che la comunicazione di recesso datata 03.03.2017 è stata inviata alla Vodafone in data 13.03.2017, ma nei fatti non produce documentazione idonea ad attestarne l'invio e la recezione da parte del gestore.

L'operatore, sul punto rileva di non aver ricevuto alcuna comunicazione di recesso e precisa che, invero le utenze [REDACTED] e [REDACTED], come dalle relative schermate allegate, sono migrate verso TIM, rispettivamente il 19.04.2017 e il 16.02.2017 su richiesta pervenuta a Vodafone da parte di Tim stessa. Le altre utenze sono state disattivate per insoluti il 19.06.2017.

Pertanto, in base a quanto prodotto da entrambe le parti - non avendo l'istante fornito alcuna prova di quanto asserito né della responsabilità dell'operatore - si ritiene corretta la fatturazione emessa dal gestore per tutta la durata in cui il rapporto è rimasto in essere.

Ad abundantiam, in relazione alla contestazione relativa all'addebito di penali per recesso anticipato, va comunque rilevato che l'utente nel contratto sottoscritto in data 12.08.2016 e versato in atti dall'operatore con cui aveva aderito ai profili "e.box office" e "zero red+" della durata minima di 24 mesi, ha esplicitamente sottoscritto la clausola che prevedeva il pagamento di una penale in caso di disattivazione del piano connettività prima della scadenza del contratto.

Nel contratto depositato dalla società Vodafone, infatti, si legge : *in caso di sottoscrizione del piano di connettività e.box office secondo quanto previsto dall'art. 12 delle condizioni generali di contratto per i servizi ADSL e di connettività wireless il corrispettivo dovuto dal cliente a Vodafone per il recesso anticipato dal contratto è pari a 200,00 in caso di disattivazione del piano connettività*".

Al riguardo si richiama la Sentenza Sez. IV, n. 1442/2010 dell'11 marzo 2010 del Consiglio di Stato che ha reputato legittima la pratica commerciale, posta in essere dagli operatori di telefonia, di subordinare il diritto allo sconto, che il cliente acquisisce sottoscrivendo l'offerta promozionale, alla condizione del mancato esercizio del recesso entro un certo termine, **espressamente accettato dall'utente**. Tali clausole contrattuali, secondo l'orientamento del Consiglio di Stato, non violano il divieto contenuto nell'art. 1, comma 3), del D.L. n. 7/2007 (c.d. Decreto Bersani convertito con Legge 2 aprile 2007,

n. 40) in quanto non pretendono il pagamento “di spese non giustificate da costi dell’operatore”, ma si limitano a subordinare il diritto allo sconto alla condizione che l’utente non receda entro un determinato periodo di tempo (in tal senso ex plurimis Deliberazione del Corecom Piemonte 8 settembre 2014 n. 23/2014, Deliberazione del Corecom Liguria n. 2 dell’8 gennaio 2015, Deliberazione Corecom Toscana n. 68 del 20 aprile 2015, Deliberazione Corecom Marche n. 77 del 16 maggio 2016). Il Consiglio di Stato ha ritenuto che l’impegno di non recedere prima di una certa data sia il “prezzo” che, di fatto, l’utente paga al fine di godere del vantaggio rappresentato dallo sconto sui servizi acquistati; una diversa interpretazione travolgerebbe, infatti, l’equilibrio sinallagmatico su cui si basa l’offerta promozionale, finendo per mortificare l’autonomia delle parti e il risultato sarebbe quello di impedire ogni tipo di offerta promozionale subordinata all’accettazione da parte dell’utente di una durata minima, che l’operatore non avrebbe evidentemente alcun interesse a praticare senza la certezza di un arco temporale di vigenza. In tal modo, verrebbe cancellata dal mercato una pratica commerciale che, in sé considerata, non presenta profili di abusività ed anzi, in molti casi, può soddisfare le esigenze dell’utente (ex plurimis Determinazione dirigenziale Corecom Piemonte n. 3 del 22 aprile 2016). A fronte di quanto esposto non si ritiene, pertanto, accoglibile la richiesta dell’istante di storno dell’importo addebitato da Vodafone Italia S.p.A. nella fattura del 22 giugno 2017 a titolo di recesso anticipato.

Nelle fatture n. [REDACTED] del 02 marzo 2017 di € 686,61 (scadenza 22 marzo 2017) e n. [REDACTED] del 28 giugno 2017 di € 658, 90 (scadenza 18 luglio 2017) vengono addebitate rispettivamente le somme di la somma di € 81,97 (iva esclusa) e € 229,97 (iva esclusa) quali costi di attivazione.

Riguardo a tali ultimi costi si osserva che deve ritenersi incongruo l’addebito integrale del contributo di attivazione, poiché tale importo risulta ingiustificato, non costituendo voce di costo motivata da parte dell’operatore quale spesa connessa al recesso, in contrasto con quanto previsto dalla legge n. 40/2007.

La legge appena citata (applicabile anche alla clientela *business* nel caso di sottoscrizione di contratti per adesione, come chiarito dalle Linee guida della direzione tutela dei consumatori esplicative per l’attività di vigilanza da effettuare ai sensi dell’art. 1, comma 4, della legge n. 40/2007, con particolare riferimento alle previsioni di cui all’art. 1, commi 1 e 3, della medesima legge) prevede, infatti, che, in caso di recesso anticipato da parte dell’utente, possano essere addebitate unicamente le spese giustificate dall’operatore a titolo di costi effettivamente dal medesimo sostenuti.

A ciò si aggiunga che con riferimento ai soli costi di attivazione, la sentenza del Consiglio di Stato n. 4773/2015, Al punto 12 ribadisce che “in conseguenza, mentre possono essere addebitati all’utente i costi che sono effettivamente sostenuti dall’operatore per il recesso (...), deve ritenersi non consentito agli operatori di inserire fra i costi richiesti per la disattivazione anche costi che sono ad essa estranei o non

pertinenti come quelli sostenuti per l'attivazione del servizio, anche se non addebitati all'utente nel corso del rapporto."

Al punto 13, infine il Consiglio di Stato ha precisato che i costi che attengono alle altre fasi del rapporto contrattuale non possono essere imputati al cliente al momento del recesso solo per scelte commerciali volte a reperire nuovi clienti per cui si ritenga "di non porre a carico dell'utente i relativi costi al momento della stipula del contratto".

I costi per disattivazioni anticipate appaiono giustificati solo in relazione all'importo di euro 200,00, l'unico comunicato all'utente in sede di adesione contrattuale in modo chiaro e trasparente.

Gli ulteriori importi indicati, in sede contrattuale, parametrati alle rate residue del contributo di attivazione delle relative offerte, risultano, invece, non conformi ai principi di trasparenza in ordine alle condizioni economiche dei servizi di telecomunicazioni prescritti dalla delibera n. 417/01/CONS recante le *"linee guida in merito alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni offerti al pubblico"*.

Per quanto esposto, L'istante ha pertanto diritto allo storno della succitata voce addebitata dal gestore.

La richiesta di cui al punto ii) di Restituzione di quanto pagato in eccedenza dalla sottoscrizione del contratto e fino all'attivazione 05.11.2016", stante la scarsa documentazione acquisita agli atti mancando anche le prove degli avvenuti pagamenti di cui si richiede la restituzione, non può essere accolta. L'utente ha lamentato le fatturazioni ingiustificate, senza, tuttavia, evidenziare gli importi asseritamente non dovuti. L'istante non ha fornito alcuna prova a giustificazione di quanto richiesto.

A tal proposito, la delibera Agcom n. 70/12/CIR ha stabilito, in materia di onere della prova, che "La domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente: con riferimento al caso di specie, per ottenere il rimborso delle somme indebitamente versate, avrebbe dovuto fornire la prova dei pagamenti, nonché dell'avvenuta contestazione delle fatture.

Per di più, non avendo indicato in modo puntuale e preciso le singole voci di costo ritenute difformi rispetto al contratto sottoscritto e relative al periodo precedente la dichiarata e non provata modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, - non appare meritevole di accoglimento la richiesta di cui al punto iii) di *indennizzo per modifica piano tariffario*.

Si ritiene, infine, equo e proporzionale liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi

dell'art. 19, comma 6, del Regolamento ed ai sensi della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], in parziale accoglimento dell'istanza GU14 presentata in data 1 marzo 2018, prot. n. 2194/C, dall'utente [REDACTED] vs Vodafone Italia S.p.A.;

Delibera

La Società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a:

- 1) a regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno della somma di
 - € 100,00 (iva inclusa) dalla fattura n. [REDACTED] del 02 marzo 2017 di € 686,61 (scadenza 22 marzo 2017);
 - € 280,56 (iva inclusa) dalla fattura n. [REDACTED] del 28 giugno 2017 di € 658,90 (scadenza 18 luglio 2017).
- 2) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, della somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ex art. 19 dell'Allegato A alla Delibera n. 173/07/CONS.

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.

IL DIRIGENTE
Ing. Vincenzo Fiore

LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte