

DELIBERA N. 165/2022

**[REDACTED] / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE -
TELETU)
(GU14/483760/2021)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 20/09/2022;

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 legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.”*;

VISTO l’accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato Accordo Quadro 2018, nuovamente prorogato con 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”*;

VISTA la convenzione per il conferimento e 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 19/12/2017;

VISTA la delibera n. 6/2021 del Co.Re.Com. Basilicata avente ad oggetto: *“Accettazione proroga al 31 dicembre 2022 della convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, Consiglio regionale della Basilicata e Comitato Regionale per le Comunicazioni della Basilicata”*;

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 modificata, 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, da ultimo, modificata dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 15/12/2021 acquisita con protocollo n. 0486009 del 15/12/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, in riferimento al servizio di telefonia mobile, mediante formulario GU14, protocollato in data 15/12/2021, ha lamentato una fatturazione di costi difformi rispetto a quanto concordato in sede di adesione contrattuale.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’utente ha dichiarato quanto segue:

a. “Nel riportarsi a quanto reclamato con missiva inviata a mezzo pec in data 26.01.2021 e rimasta ad oggi priva di riscontro alcuno, la società [REDACTED], per il tramite dell’intestatario della presente utenza telefonica di rete mobile sig. [REDACTED], contesta l’emissione di nr. 3 fatture (nr. [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED]) addebitanti costi ritenuti eccessivi ed ingiustificati (nello specifico l’indicazione della voce di costo "ricariche") per un totale pari ad euro 3.931,53, il cui pagamento veniva poi formalmente intimato con lettera di diffida all’adempimento del 28.07.2021.

b. Per le motivazioni presenti nell’allegata lettera di reclamo, il sig. [REDACTED] formula in tal sede la richiesta di storno integrale con riferimento alla predetta voce di costo, nonché la rettifica del successivo ciclo di fatturazione. Con ciò, evidenziando alla società telefonica controparte di aver posto in essere pratica commerciale sleale, poiché tali costi non venivano menzionati nel contratto concluso per l’attivazione del servizio telefonico.

Altresì e frattanto pendente la presente controversia, è chiesta la sospensione di qualsiasi azione legale a tutela e recupero del credito dalla Vodafone Italia Spa, vantato”.

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

i) “Storno integrale con riferimento alla predetta voce di costo, nonché la rettifica del successivo ciclo di fatturazione”

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Vodafone S.p.A., nel rispetto dei termini procedurali, con memoria acquisita al prot. n. 0047924 in data 11.02.2022, in merito all'istanza di definizione ha evidenziato “l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nella fatturazione emessa ed oggetto di doglianza.

L'odierna esponente, difatti, nello specifico pone in rilievo che la fattura [REDACTED] appare corretta poiché contenente costi afferenti ai canoni previsti contrattualmente nonché alle rate residue dei dispositivi”.

In merito a ciò ha allegato lo stralcio delle fatture contestate osservando che “Parimenti legittima per i motivi sopra specificati, poi, appare altresì la fattura [REDACTED] del 28.1.2021. In riferimento, quindi, alla fattura [REDACTED] del 27.11.2020 è d'uopo rappresentare che la stessa contiene, oltre ai costi previsti contrattualmente, anche gli addebiti relativi all'opzione “smart passport” regolarmente utilizzata dalla società ricorrente. Priva di rilievo giuridico, pertanto, appare la domanda di storno e di rimborso delle fatture avanzata dall'istante”.

Inoltre, ha posto il rilievo sul fatto che: “nessun reclamo formale scritto, ovvero avente i requisiti previsti dalle condizioni generali di contratto, risulta essere pervenuto all'odierna esponente in relazione a tale problematica (cfr. all. 1). A ciò si aggiunga che, in virtù di quanto previsto dalle suddette condizioni, le singole fatture emesse possono essere contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione.

In assenza di contestazioni, quindi, la fattura si intende accettata da parte dell'utente. A sostegno di tale ultima eccezione, va richiamata una recentissima pronuncia del Co.Re.Com. Puglia (Del. n. 22 del 17/04/2017) in cui viene statuito, quale motivazione del rigetto dell'istanza di definizione della controversia, che: “la richiesta di storno della fattura debitoria non può essere accolta poiché agli atti non emergono contestazioni in ordine agli importi addebitati: si rammenta che è onere dell'utente sporgere reclamo onde consentire all'Operatore di eseguire le attività necessarie per la verifica e la rettifica delle somme contabilizzate”.

Ancora, deve evidenziarsi l'infondatezza della domanda nel caso di reclami tardivi. In tal caso, difatti, non è possibile produrre i dettagli del traffico telefonico e dati che possono giustificare la legittimità degli addebiti in fattura e dimostrare l'effettuazione di

traffico, concretandosi in tal modo una lesione del diritto di difesa del gestore. Infatti, per motivi legati alla tutela della riservatezza dei dati, gli stessi possono essere conservati per un periodo di tempo non superiore ai sei mesi. Agcom, del resto, si è espressa recentemente in tal senso, con la determina n. 49/15/DIT la quale ha statuito, in aderenza a quanto disposto dall'art. 123 del codice della Privacy, che: “gli operatori telefonici, in presenza di una contestazione scritta possono conservare il traffico relativo all'ultimo semestre e, pertanto, dovendo consentire agli stessi l'esercizio pieno del proprio diritto di difesa, le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo”.

Fondamentale, quindi, si rivela essere il reclamo il quale ha la funzione, allo stesso tempo, di contestazione per l'utente e di avvertimento verso il Gestore al fine di permettergli le verifiche del caso e, se dovuti, gli eventuali rimborsi o storni (...).”

Nel merito, poi, ha eccepito che “in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4, “L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”.

Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Manca, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera.

Né, tanto meno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente”.

Infine, ha precisato che: “l'utente, sotto il profilo amministrativo e contabile, è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 3.682,11”. Ha, pertanto, eccepito l'infondatezza della doglianza e ne ha chiesto il rigetto.

In via subordinata, ha richiesto che nella denegata ipotesi di accertamento di responsabilità, con conseguente condanna al pagamento di eventuale indennizzo, la somma oggetto di delibera venga stornata dall'importo totale insoluto, ad oggi pari all'importo di euro 3.682,11.

L'istante con memoria acquisita al protocollo n. 005704 in data 14.02.2022, per il tramite del proprio difensore in primis, ha precisato che “la contestazione ha, prevalentemente, ad oggetto l'addebito di costi ritenuti eccessivi ed ingiustificati — a fronte delle n. 3 sim limitate alle sole necessità di carattere lavorativo/professionale -

applicati per il servizio di "ricarica", come può evincersi dalle fatture bimestrali (n. 3) emesse per un totale pari ad euro 3.682,11. Costi non specificamente dettagliati, sulle allegate fatture e relativi a servizi aggiuntivi neppure menzionati nel contratto/offerta concluso con la società convenuta in data 09.07.2018 (in all al presente atto). Discutibile, appare pertanto la condotta contrattuale della società telefonica, che in spregio alle normative comunitaria e nazionale (art. 71 CCE; Delibera n. 252/16/CONS) di fatto, non assolveva agli obblighi di disposti in materia di "trasparenza e pubblicazione delle informazioni" in merito a: 1) prezzi e tariffe e 2) condizioni generali vigenti in materia di accesso ed uso dei servizi. A ciò, si aggiunga pure quanto, in materia, fatto salvo dal DL. 31 gennaio 2007, n.7, convertito dalla Legge del 02.04.2007 n. 40 ("Decreto Bersani") che, muovendo dalla finalità programmatica di promozione della concorrenza e della trasparenza delle tariffe, ha sul punto individuato ulteriori misure aggiuntive, a protezione dell'utenza.

Nel caso di specie, il Decreto, all'art. 1 co.1°, ha previsto che gli operatori telefonici non possano applicare costi e/o contributi per la ricarica di carte prepagate, aggiuntivi rispetto al costo del traffico o servizio richiesto. Tale è il caso della [REDACTED] S.r.l., alla quale il costo di "ricarica" veniva addebitato a fronte della normale offerta attivata ("Zero — Red Business" e "Red — Data", quali costi fissi) e sotto la voce di "costo variabile", come suesposto, contrattualmente non previsto.

Risulta palese, dunque, il profilo "antigiuridico" tenuto dalla controparte, che ha in tal senso operato clausola difforme da quelle in materia previste, tale da considerarsi nulla. Clausola, che al pari di quelle vessatorie, ha di fatto determinato uno squilibrio significativo nel contratto intercorso tra consumatore (utente) e professionista (operatore telefonico). Per tali motivazioni, le descritte voci di costo addebitate in fattura e fino al 11.03.2021, dall'utente non sono affatto dovute, perché contrarie alla legge, anche considerato che predetta società telefonica non ha propriamente fornito alcuna prova che tali costi/clausole siano stati effettivamente accettati dall'utenza, in fase di sottoscrizione contrattuale".

Ha evidenziato inoltre che“ le n. 2 sim cosiddette "Dati" ([REDACTED]) ricollegabili all'acquisto di altrettanti dispositivi tablet mai forniti all'utente, non sono mai state utilizzate né tantomeno attivate dalla Vodafone Italia Spa, per le quali la medesima quantificava e addebitava ulteriori importi a titolo di "Conguaglio Servizi Digitali" (?!). Vieppiù che la società telefonica contemplava, altresì, corrispettivi per recesso/disattivazione per l'importo pari ad euro 92,00, al contrario di quanto previsto dalla citata normativa in materia, che innalzando il sistema delle tutele previste a favore dell'utenza, statuiva che l'utente potesse recedere senza vincoli temporali o ritardi e senza spese".

Contrariamente, poi, a quanto asserito in atti dall'operatore, la [REDACTED] alla quale perveniva fattura n. [REDACTED] emessa in data 22.11.2020, inviava formale lettera di reclamo (allegata all'istanza UG/454506/2021 e depositata come in atti, a mezzo pec in data 26.01.2021, con la quale si contestava, altresì, l'illegittimo preavviso di

limitazione del servizio telefonico, riscontrato alla società [REDACTED] in data 02.12.2020, chiedendo, al contempo, esclusivamente lo storno integrale di tutti gli importi ritenuti non corretti”.

Ha, poi, specificato che “in tal sede, veniva espressamente richiesta successiva rettifica della fatturazione già emessa e lo storno delle sole voci di costo "variabili" che l'operatore avrebbe dovuto non addebitare.

Altresì evidenziando, che alla suesposta lettera di reclamo, l'operatore telefonico non ha mai riscontrato alcunché, anche a fronte dei successive reclami inoltrati al servizio di assistenza telefonico preposto.

Quindi, l'istante, a più ampia tutela delle sue ragioni e vessata dall'invio di consecutive diffide ad opera di agenzie di recupero del credito a ciò demandate, al fine di contestare la posizione debitoria ritenuta illegittima, depositava istanza di conciliazione, quale obbligatorio tentativo conciliativo di risoluzione extra — giudiziale della controversia in atto con Vodafone Italia Spa, il cui esperimento non poteva essere omesso, poiché previsto obbligatorio dalle vigenti disposizioni di legge. Ma esclusivamente limitandosi a chiedere lo storno integrale delle richiamate fatture e non avanzando alcuna ulteriore pretesa risarcitoria, ristoratoria e di indennizzo al contrario di quanto erroneamente evocato da controparte. Appare lampante, dunque, come le asserite tesi di controparte siano infondate e quantomeno pretestuose.

Tomando alla conclusa fase conciliativa, nonché alle sole richieste di storno già rivolte all'operatore nel corso dell'udienza tenutasi il giorno 12.11.2021 e nei suoi atti ritenute inammissibili, è dato illustrare a Codesto Comitato che, pur di comporre bonariamente la pendente controversia, l'utente domandava unicamente l'annullamento dei soli costi, già oggetto di contestazione, lasciando invariato il pagamento delle sole offerte alle quali aveva aderito”.

Tutto ciò premesso ha reiterato le richieste di storno integrale delle n. 3 fatture regolarmente contestate dall'utente e già formulate in sede conciliativa, in primis chiedendo a Codesto Co.Re.Com Regionale di accertare e dichiarare l'illegittimità di tutti i costi variabili applicati sulle n. 3 fatture, e in ottica pro bono pacis, rinunciando alla richiesta di indennizzo, formulabile per mancata risposta a reclamo.

3. Motivazione della decisione

In rito.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile,

Sempre in via preliminarmente, si osserva che l'eccezione sollevata da Vodafone relativa all'inammissibilità della richiesta risarcitoria risulta infondata, atteso che l'istante

non ha avanzato alcuna richiesta risarcitoria in termini di danno, bensì si è limitato a richiedere lo storno/ rimborso di quanto fatturato illegittimamente.

Nel merito

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

Nella fattispecie in esame, parte ricorrente ha lamentato addebiti ingiustificati relativi alle SIM attivate con l'operatore Vodafone e in difformità dal piano tariffario sottoscritto in data 09.07.2018. A sostegno della propria posizione l'istante ha prodotto la proposta di contratto per l'offerta "Zero Red Business M" in relazione alle utenze mobili n. [REDACTED] e n. [REDACTED], debitamente sottoscritta.

Deve qui evidenziarsi che, nel caso di specie, l'operatore, a fronte delle contestazioni dell'utente inerenti alle somme addebitate, non ha fornito idonei riscontri probatori dai quali desumere la regolarità del traffico e l'esattezza dei dati posti a base delle fatture contestate.

Lo stesso si è limitato a ribadire la correttezza degli addebiti contestati e, a sostegno di tali affermazioni, ha depositato soltanto materiale di carattere informativo e le condizioni di contratto dell'operatore. Nulla, invece, ha prodotto in relazione all'effettivo accordo contrattuale intercorso con la società istante e ai termini economici dello stesso o altra documentazione a comprova della correttezza degli addebiti eccedenti.

In particolare non risulta, dalla documentazione in atti, che l'operatore abbia prontamente fornito all'istante indicazioni in merito al raggiungimento della soglia di consumo prevista dall'offerta, né tantomeno in ordine alle diverse condizioni economiche applicate.

Va in primis, rilevato che dall'istruttoria è emerso che nell'unico reclamo documentato in atti e allegato al formulario UG, effettuato via pec in data 26.01.2021, l'istante ha tempestivamente contestato la fattura emessa da Vodafone, pervenuta all'indirizzo dell'utente in data 02.12.2020, evidenziando la illegittimità dei costi applicati e non specificati sotto la voce "ricariche" e richiedendo, altresì, la rettifica di tutte le voci di costo non menzionate nel contratto sottoscritto e la disattivazione dei servizi non richiesti.

L'operatore di contro, ha soltanto prodotto in memoria, copia delle tre fatture in contestazione affermando genericamente la correttezza degli addebiti e dichiarando che nelle predette fatture erano, altresì, addebitati costi relativi all'opzione "Smart passport" regolarmente utilizzata dalla società ricorrente.

Tuttavia, dall'allegata proposta contrattuale del 09.07.2018, non è dato rilevare che l'utente abbia sottoscritto anche l'opzione "costi variabili Smart Passport Zero s" che difatti non è indicata nel contratto. Rispetto ad essa, va rilevato che lo stesso operatore non fornisce alcun riscontro utile a dimostrare che detta opzione sia stata effettivamente richiesta dell'istante e che l'utente abbia avuto contezza del relativo costo.

Sul punto l'articolo 4 delibera Agcom n. 179/03/CONS afferma che gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi, e la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche di prestazione dei servizi, deve avvenire secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, nel rispetto dei principi di buona fede e lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie dei consumatori più deboli.

In ragione di quanto esposto, dunque, l'operatore poteva legittimamente richiedere all'istante quanto previsto nei piani tariffari "Zero Red M" mentre non risulta legittima l'applicazione dei costi per l'opzione aggiuntiva relativa alla voce costi variabili "Smart Passport".

L'Autorità, infatti, ritiene che l'operatore, con riferimento alla conclusione dei contratti attraverso la propria rete di vendita (anche se svolta in outsourcing), sia responsabile della condotta degli agenti e delle informazioni contrattuali dagli stessi rese all'atto di stipula della proposta contrattuale (Agcom Delibera n. 143/10/CIR).

Quanto rilevato risulta, inoltre, non conforme a quanto disposto dall'articolo 2, comma 1, della delibera 326/10/CONS, in materia di misure di tutela degli utenti dei servizi di comunicazione mobili e personali, il quale testualmente recita che: "Gli operatori mobili, con riferimento ai piani tariffari che prevedono un plafond di traffico dati tariffato a forfait (di tempo o di volume), rendono disponibili gratuitamente sistemi di allerta efficaci che, al raggiungimento di una soglia di consumo pari ad una percentuale del plafond di traffico (di tempo o di volume) scelta dall'utente tra le diverse opzioni proposte dall'operatore, informino l'utente medesimo: a) del raggiungimento della soglia; b) del traffico residuo disponibile; c) del prossimo passaggio ad eventuale altra tariffa e del relativo prezzo al superamento del plafond".

Tali disposizioni di fatto recepiscono e attuano tanto i doveri di corretta e completa informativa dell'utente incombenti sui gestori ai sensi dell'art. 4 delibera Agcom 179/03/CSP, quanto, più in generale, i principi stabiliti dagli artt. 1175, 1375 e 1176, comma 2, c.c., in materia di correttezza e buona fede nell'esecuzione del contratto e in materia di diligenza nell'adempimento delle obbligazioni, così come interpretati dalla Corte di Cassazione (cfr. Cass. civ. n. 5240/2004; Cass. Civ. 14605/2004; Cass. Civ. 18947/2005).

Nel caso in esame, Vodafone Italia non ha provato la corretta e completa informativa che avrebbe dovuto consentire all'utente di comprendere i volumi di traffico prodotti nonché i costi che avrebbero caratterizzato le connessioni con tariffa a consumo. L'operatore, inoltre, avrebbe dovuto precisare alla società utente il raggiungimento e/o l'esaurirsi del limite di spesa, mediante appositi "alert" e se quest'ultimo riguardasse il limite previsto dall'opzione tariffaria attivata, o il limite di spesa determinato dalla delibera n. 326/10/CONS, mettendo in condizione l'utente di comprendere la diversa portata delle due soglie e le conseguenze economiche derivanti dal superamento dei limiti previsti dall'una e dall'altra.

Pertanto, Vodafone Italia S.p.A, sulla quale incombe l'onere della prova secondo i principi stabiliti dall'art. 1218 c.c., non risulta aver fornito prova circa il corretto e completo adempimento degli obblighi imposti dalla normativa in vigore. A ciò si aggiunga che, in base al consolidato principio giurisprudenziale delle Corti nonché dell'Autorità e dei Corecom delegati in caso di contestazione, nelle forme previste dal contratto, di traffico anomalo, l'operatore deve fornire la prova della debenza delle somme fatturate per tale traffico, pena il diritto per l'utente allo storno delle fatture e/o al rimborso degli importi eventualmente versati.

Secondo altro orientamento consolidato, infatti, la fattura è soltanto un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con dati reali.

Pertanto, in relazione all'opzione "Smart Passport" che ha generato costi variabili nella fattura n. [REDACTED] del 27.11.2020 per importi di euro 1.925,00, si ritiene che la relativa richiesta di rimborso possa trovare accoglimento, atteso che non risulta documentato in atti né che tale opzione sia effettivamente associata alle SIM n. [REDACTED] e n. [REDACTED] né che sia stata fornita all'istante adeguata informativa sul superamento del volume di traffico.

Inoltre, nelle fatture n. [REDACTED] e n. [REDACTED] sono presenti addebiti sotto la voce "conguaglio servizi digitali" nonché addebiti relativi a due sim dati (numeri [REDACTED] [REDACTED]) in ordine alle quali l'utente ha dichiarato che non sono mai state attivate e utilizzate e che i dispositivi tablet ad esse collegati non sono mai stati forniti. In merito a tali voci di costo nulla ha dedotto l'operatore.

Per di più dalla proposta contrattuale versata in atti non vi è traccia delle predette numerazioni sim dati e della fornitura di tali dispositivi.

Per tutto quanto sopra esposto, dunque, l'operatore poteva legittimamente richiedere all'istante quanto previsto nel piano tariffari "Zero Red Business M" attivo dal 10.07.2018 mentre non risulta legittima l'applicazione dei costi per l'opzione

aggiuntiva “Smart passport ” per le Sim dati, i dispositivi tablet e il conguaglio servizi digitali .

Ne consegue che, le somme fatturate da Vodafone a titolo di costi relativi all’opzione “Smart Passport” per le utenze [REDACTED] [REDACTED] come pure per le SIM dati [REDACTED] - [REDACTED] e dispositivi ad esse collegate , nonché il costo “conguaglio servizi digitali, non trovano, per quanto in atti, valida giustificazione e dovranno essere stornate/rimborsate, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa della cliente, oltre all’adeguamento della fatturazione futura alle condizioni sopra riportate.

Nel dettaglio, in relazione alle fatture depositate nel presente procedimento, l’Operatore Vodafone è tenuto a stornare/rimborsare la somma di :

- € 2.441,22 dalla fattura n. [REDACTED] del 27.11. 2020 di € 2.636,42
- € 92,72 dalla fattura n. [REDACTED] del 28.01.2021 di € 287,92
- € 708,97 dalla fattura n. [REDACTED] del 20.03.2021 di € 757,77.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte, vista la relazione istruttoria dell’esperto giuridico, avv. [REDACTED] in accoglimento dell’istanza avanzata in data 15 Dicembre 2021 dalla società [REDACTED] srl nei confronti di Vodafone S.p.A. si dispone che l’Operatore provveda:

- a) a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell’istante relativa all’utenza n. [REDACTED] mediante lo storno o il rimborso in caso di avvenuto pagamento della somma di: - € 2.441,22 dalla fattura n. [REDACTED] del 27.11. 2020 di € 2.636,42; - € 92,72 dalla fattura n. [REDACTED] del 28.01.2021 di € 287,92; - € 708,97 dalla fattura n. [REDACTED] del 20.03.2021 di € 757,77.
- b) all’adeguamento della fatturazione futura alle condizioni sopra riportate.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all’importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza di risoluzione della controversia

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 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Potenza, 20/09/2022

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra

