

DELIBERA N. 103/2022/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**xxxx /Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu)
(GU14/177911/2019)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 22 giugno 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”* come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021;

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 United Converting Srl , del 23/09/2019 acquisita con protocollo n. 0401346 del 23/09/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Parte istante, titolare di un contratto *business* di cui al codice cliente n xxxx, contesta all'operatore Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) di seguito, per comodità, Vodafone, la fatturazione di importi non riconosciuti per traffico extra-soglia e *roaming* internazionale, il malfunzionamento delle utenze mobili, l'attivazione del servizio non richiesto "Smart Passport Zero", l'illegittimità dell'applicazione delle penali di recesso, nonché la mancata risposta ai reclami.

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

- di essere stato "cliente Vodafone Italia per le (...) numerazioni aziendali, codice cliente n. xxxx, P.IVA 01960010468";
- riscontrava, "nel corso dei mesi, continui disservizi (più volte segnalati al gestore tramite reclami vari) che (...) impedivano la corretta fruizione dei servizi telefonici. I (...) numeri telefonici, infatti, risultavano spesso irraggiungibili per intere giornate e anche la connessione al servizio internet era inutilizzabile. Tali guasti causavano gravi danni patrimoniali alla (...) attività lavorativa, con continua e crescente perdita di clientela e di ordini";
- l'operatore, inoltre, addebitava in fattura "importi e costi assolutamente non dovuti e non giustificati, legati a presunti consumi per traffico roaming internazionale e traffico telefonico estero (...) mai realmente effettuati. Nelle bollette Vodafone [si] vedev[a] addebitare, importi indebiti e molto elevati per i servizi "Smart Passport Zero"; tali servizi, relativi a traffico telefonico estero e roaming internazionale, come già evidenziato, non sono stati (...), in realtà, mai richiesti né fruiti". Al riguardo ha evidenziato che "[a]nche qualora avess[e] effettuato traffico "roaming anomalo" o traffico "extra-soglia", l'operatore Vodafone, aveva comunque l'obbligo di informare (...) prontamente dei consumi anomali che stav[a] effettuando e di specificare quali costi avre[bbe] dovuto sostenere per continuare ad adoperare i servizi. Questo obbligo informativo, previsto per legge e gravante sul gestore, non è stato da Vodafone in alcun modo

rispettato: nessun avviso di "alert", infatti, (...) è mai stato fornito né tramite sms né tramite mail".

- *inoltrava “numerosi reclami telefonici e scritti per contestare i suddetti errori di fatturazione, senza mai ottenere risposte esaustive da parte di Vodafone”.*
- *“[c]ontest[a] pertanto integralmente i suddetti importi che [gli erano] stati indebitamente addebitati nelle varie fatture: ad esempio, nelle fatture allegate al presente ricorso gli importi ingiustamente addebitati sono i seguenti:*
 - fattura del 19.10.18, € 1.405,00*
 - fattura del 10.09.18, € 115,84*
 - fattura del 20.06.18, € 825,50*
 - fattura del 19.04.18, € 2.255,00*
 - fattura del 21.02.18, € 1.545,00*
 - fattura del 20.02.19, € 2.871,97 - per un totale di € 9.018,00 + IVA 22%”.*
- *“anche in altre fatture (non allegate) sono presenti importi non dovuti per detti servizi Smart Passport; per un totale complessivo, quindi, di circa € 15.000,00. AGCOM e i vari Corecom Regionali, in varie occasioni, si sono già espressi tramite numerose delibere in materia, dichiarando tali importi illegittimi”.*
- *Parte istante ha argomentato evidenziando “gli importi fatturati da Vodafone siano privi di giustificazione e se ne richiede pertanto lo storno integrale. Nelle bollette Vodafone, inoltre, (...) venivano indebitamente fatturati importi anomali e non giustificati, in relazione a servizi (...) non richiesti nè fruiti, quali ad esempio i continui addebiti per servizi di ricarica automatica e per servizi interattivi a pagamento, che contestav[a] prontamente e dei quali richiedev[a] chiarimenti al gestore, senza mai però ottenerne”;*
- *preveniva “da parte di Vodafone, una comunicazione di modifica unilaterale delle (...) condizioni contrattuali che (...) dava la possibilità di cessare o migrare le (...) numerazioni verso altro operatore, in esenzione spese. A causa dei problemi sopra esposti e della suddetta comunicazione [si] vedev[a] costretto, per poter svolgere regolarmente la (...) attività lavorativa, a migrare le (...) numerazioni verso altro operatore ed a cessarne alcune, come da pec di disdetta del 19.04.19 (in allegato)”.*
- *riscontrava tuttavia “fatture contenenti costi di recesso ed altri importi assolutamente non dovuti e che pertanto contesto integralmente”. Al riguardo l’utente ha richiamato “che l’Autorità garante per le telecomunicazioni (AGCOM) ha recentemente ribadito con la delibera 487/18/ CONS che, per una corretta applicazione del cd. Decreto Bersani, il vincolo contrattuale a cui può essere sottoposto l’utente non può essere superiore a 24 mesi e che, in caso di recesso anticipato, non può essere addebitato all’utente alcun costo oltre quelli effettivamente sostenuti dall’operatore per la dismissione od il trasferimento dell’utenza, facendo proprio anche l’orientamento espresso dal Consiglio di Stato*

nella sentenza n. 4773/2015. Nel caso de quo, inoltre, trattandosi di utenze mobili nessun costo effettivo è stato sostenuto dall'operatore Vodafone per la dismissione o il trasferimento delle utenze; di conseguenza non mi potrà essere addebitato alcun importo a titolo di costi di recesso o disattivazione".

- *chiedeva, altresì, "il rimborso di quanto indebitamente pagato nella fattura Vodafone emessa il 19 giugno 2019, di € 4.548,92 (allegata al ricorso), in relazione ai costi di attivazione ed ai corrispettivi di recesso".*

In data 20 settembre 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, *"quantificando la richiesta i rimborsi o indennizzi richiesti nella somma di euro 18.000,00"*, ha chiesto:

- i) "Storno integrale della posizione debitoria, che l'operatore avrà cura di specificare nel suo preciso ammontare, comprese eventuali fatture di futura emissione".*
- ii) "Ritiro eventuale pratica recupero crediti a cura e spese del gestore".*
- iii) "Rimborso di quanto indebitamente pagato nelle fatture Vodafone per i servizi SMART PASSPORT, Extra GB e per traffico estero (voce e/o dati), per un costo totale di circa € 15.000,00".*
- iv) "Ulteriore indennizzo di € 3.000,00 per tutti i disservizi e i disagi subiti a causa del malfunzionamento delle linee, per l'attivazione di servizi non richiesti e l'errata fatturazione, nonché per la mancata risposta ai reclami".*

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore Vodafone, nel corso del contraddittorio, con nota del 13 novembre 2019, ha rappresentato che, *"[d]alle verifiche effettuate, gli importi contestati si riferiscono a costi extrasoglia e a Smart Passport"* evidenziando quanto di seguito richiamato:

"Il Barring risulta attivo da febbraio 2018 sulle sim del cliente. Il cliente ha contattato il servizio clienti ed è stato informato dei costi relativi a Smart Passport, che è un'opzione inclusa nel piano tariffario e non è disattivabile. Il cliente inoltre riceve un sms quando si trova in un Paese estero e si attiva l'opzione. Il cliente contesta anche un malfunzionamento della linea ma a sistema non risultano segnalazioni per disservizi tecnici né reclami o contestazioni al riguardo. Il cliente è disattivo dal 03/07/2019. Sono presenti costi di recesso per le sim migrate o disattivate, oltre alle rate residue del dispositivo Apple Iphone X (fatture AL11109502 del 19 giugno 2019 e AL12661470 del 13 luglio 2019). L'istante presenta un insoluto di euro 172,71".

3. La replica dell'istante.

Parte istante, nel corso del contraddittorio, con nota del 4 dicembre 2019, ha evidenziato l'illegittimità dei *"Costi per servizi extrasoglia e Smart Passport"*, contestando quanto esposto da Vodafone nella memoria difensiva e ribadito quanto segue.

“L’operatore Vodafone ha illegittimamente addebitato alla Società istante costi per servizi extrasoglia e traffico Roaming. Nelle fatture Vodafone, allegate all’istanza, si individuano con chiarezza voci di costo “extra GB”, “Smart Passport” e “Conguagli per servizi digitali. Sull’operatore telefonico grava l’obbligo di avvisare l’utente tramite messaggi ed alert che sta per usufruire di servizi a pagamento, extra rispetto al suo canone abituale. Così non è stato. Per quanto attiene gli importi molto elevati per i servizi “Smart Passport Zero” si segnala che tali servizi, relativi a traffico telefonico estero e roaming internazionale, come già evidenziato, non sono stati mai richiesti né fruiti”.

“L’operatore nella sua memoria, in relazione alla voce “Smart Passport”, afferma che trattasi di “opzione inclusa nel piano tariffario e che non è disattivabile ...Il Cliente riceve un sms quando arriva in un paese estero e l’opzione si attiva”.

“In merito a tale affermazione è necessario in primis sottolineare che il cliente non ha scelta in merito a tale opzione la cui attivazione deve essere accettata in quanto imposta. Trattandosi di costo opzionale ed extra al canone che viene sottoscritto necessiterebbe di una approvazione apposita senza che debba essere imposto in maniera unilaterale. Come deciso dal Corecom Toscana nella Deliberazione n. 66, del 29 novembre 2017, le opzioni quali Smart Passport o Extra GB, qualora non richieste dal cliente come nel caso di nostro interesse, rientrano “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) e dal Codice del Consumo (art. 57). L’operatore Vodafone, che risulta aver attivato le opzioni tariffarie “Extra 1GB” e “Smart Passport”, non ha fornito la prova di aver ricevuto una valida richiesta dell’utente di attivazione di detti servizi accessori 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 opzioni tariffarie de quibus e, in difetto di tale prova, deve affermarsi l’esclusiva responsabilità dell’operatore ex art. 1218 del codice civile, per l’attivazione non richiesta di servizi su numerazioni fisse e mobili. Ne consegue che l’utente ha diritto allo storno (o rimborso in caso di effettuato pagamento) di quanto fatturato in riferimento alle opzioni non richieste “Extra 1 GB” e “Smart Passport”. Già in virtù di tale assunto alla Società Istante deve essere riconosciuto il rimborso di quanto pagato per le opzioni accessorie a pagamento non avendole richieste e non essendo stato informato della loro attivazione e del loro costo. In ogni caso, l’affermazione è comunque sbagliata nella parte in cui dichiara che l’opzione si attiva all’arrivo nel paese estero. L’opzione, da quanto si ricava dalle informazioni presenti nelle condizioni Vodafone reperibili nel sito dell’operatore stesso, si attiva al momento dell’utilizzo di traffico dati o voce, in difetto non vi è un’attivazione automatica per il solo fatto di trovarsi in un paese estero. L’operatore Vodafone aveva l’obbligo di informare l’utente dell’attivazione dell’opzione, di quale era il suo costo e del raggiungimento della soglia oltre il quale si sarebbe attivato un altro “gettone” a pagamento. Questo obbligo informativo, previsto per legge e gravante sul gestore, non è stato da Vodafone in alcun modo rispettato: nessun avviso di “alert”, infatti, è mai stato fornito. La Delibera Agcom cd. “Bill Shock” Delibera n. 326/10/Cons “Misure Di Tutela Degli Utenti Dei Servizi Di Comunicazione Mobili E Personali” all’art. 2 stabilisce un obbligo a carico degli operatori di

predisporre ed attivare sistema di alert e limitazioni di spesa in relazione al traffico dati estero. Nello specifico, " 1. 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. 2. Qualora il cliente non abbia dato indicazioni diverse in forma scritta, gli operatori provvedono a far cessare il collegamento dati non appena il credito o il traffico disponibile residuo (di tempo o di volume) di cui al comma 1 sia stato interamente esaurito dal cliente, senza ulteriori addebiti o oneri per quest'ultimo, avvisandolo di tale circostanza. "

"Con riferimento specifico all'opzione Smart Passport dell'operatore Vodafone, i Corecom Regionali hanno avuto modo di pronunciarsi confermando la necessità di un avviso all'utente in merito ai costi ed al raggiungimento delle soglie all'utente.

[E' opportuno] segnalare la Deliberazione n. 62, del 5 novembre 2018, del Corecom Umbria che recita: "dalla documentazione in atti non risulta che l'operatore abbia prontamente fornito all'istante indicazioni in merito al raggiungimento della soglia di consumo prevista dall'offerta, "Smart Passport Mondo", né in ordine alle diverse condizioni economiche applicate, motivo per il quale deve ritenersi che l'istante non sia stato informato del superamento del limite massimo dei 50 MB giornalieri previsti dall'opzione in questione. Quanto rilevato risulta non conforme a quanto disposto dall'articolo 2, comma 1, della delibera 326/10/ CONS, in materia di misure di tutela degli utenti." La Deliberazione Corecom Toscana, n. 8 del 12 febbraio 2018, la quale stabilisce che; "tutte le norme sopra richiamate, attraverso la previsione di specifiche misure di garanzia (sistemi di allerta; cessazione automatica del collegamento dati al raggiungimento della soglia di traffico predeterminata; acquisizione del consenso espresso dell'utente; servizio gratuito di abilitazione/disabilitazione del traffico dati) pongono a carico del soggetto erogatore della fornitura un dovere di "protezione" nei confronti del cliente, che deve essere reso "effettivo", al fine di evitare il rischio di consumi superiori ai volumi di traffico concordato, nonché attivazioni "casuali" di servizi/contenuti a pagamento durante la navigazione in internet, con il conseguente addebito di costi non voluti (ex multis Delibera Agcom n. 135/16/CLR)." Agli atti non risulta che Vodafone abbia fornito la prova di aver adempiuto all'onere informativo su di esso gravante, si chiede, pertanto il rimborso dei costi illegittimamente addebitati. Così come non ha provato tramite dettagli del traffico la correttezza degli importi addebitati. Come è noto, a tale fine, non costituisce prova la fattura emessa in quanto documento di produzione unilaterale. Per consolidato orientamento della Giurisprudenza (Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006; Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313) e fatto proprio dall'Autorità e dai Corecom delegati, "l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità della somministrazione, ma solo 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 i dati reali...sussiste in capo

all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente".

"Con riferimento all'opzione Smart Passport, difatti, è possibile sostenere che, anche laddove l'operatore avesse adempiuto all'invio degli alert (non avvenuto nel nostro caso), i costi addebitati devono comunque corrispondere al traffico realmente effettuato. Il Corecom Emilia-Romagna, con la deliberazione n. 21/19, ha riconosciuto all'istante il rimborso di quanto pagato in eccesso per ricariche automatiche smart passport rispetto all'effettivo traffico effettuato. Come chiarito dalla Delibera "benché si possa affermare che l'istante sia stato edotto dall'operatore delle condizioni economiche alle quali era attivo il servizio di roaming durante la sua permanenza all'estero e delle relative modalità per il suo blocco è pur vero che il traffico voce e dati riportato in fattura risulta largamente inferiore a quello indicato in una sola "ricarica" Passport Mondo alle condizioni evidenziate dal SMS di alert [...] Tanto premesso, dato che Vodafone non illustra nella propria memoria le ragioni per le quali sono state addebitate all'utente 18 ricariche automatiche, limitandosi genericamente ad affermare che sono state rispettate le condizioni contrattali ma senza specificare quali e senza nemmeno allegarne copia, l'istante ha diritto allo storno quantomeno dell'importo della differenza tra le 18 ricariche automatiche "Passport Mondo" e i 9 passaggi tra operatori esteri che risultano dall'esame degli SMS di alert inviati dall'operatore".

"L'utente disconosce il traffico addebitato e, non avendo Vodafone fornito alcuna prova sull'effettività del traffico addebitato, si chiede il rimborso di quanto addebitato a titolo di traffico roaming o Smart Passport".

"Ragionamento analogo può essere svolto in relazione ai servizi Extrasoglia addebitati nelle fatture. Si rinvenivano nelle fatture voci quali "Extra GB", "MB internet su rete mobile", costi per chiamate e SMS, "Extra minuti", tutte voci di costi aggiuntive rispetto al piano di contratto concordato e dei quali, prima della sua attivazione l'utente doveva essere informato".

"Alla luce di quanto sopra argomentato appare evidente che gli importi fatturati da Vodafone siano privi di giustificazione e se ne richiede pertanto il rimborso integrale. Per una migliore individuazione degli importi ingiustamente addebitati, si indicano in maniera analitica gli importi di cui si chiede il rimborso per ogni singola fattura: - fattura n. AI03307219 del 21.02.18 € 1.545,00 - fattura n. AI11129545 del 20.06.18, € 825,50 - fattura n. AI07198063 del 19.04.18, € 2.255,00 - fattura n. AI15096056 del 21.08.18 € 115,84 - fattura n. AI19093271 del 19.10.18 € 1.405,00 - fattura n. AL03003441 del 20.02.19, € 2.871,97 - fattura n. AL11109502 del 19.06.19 € 280,00 per un totale di € 9.348,31 oltre Iva ovvero € 11404,94".

"Riguardo i costi di recesso e costi di attivazione. A causa della scarsa copertura di segnale riscontrata nella zona di operatività della società istante, in data 19 aprile 2019 la stessa provvedeva ad inviare Pec all'operatore di disdetta dei servizi (in allegato). Alcune numerazioni migravano ad altro operatore, per altre ne veniva chiesta la cessazione. L'operatore Vodafone emetteva la Fattura n. AL11109502 contenente costi per recesso e disattivazione sotto la voce "Costi di attivazione" per un importo di € 2.541,07 (Pag. n. 2 della fattura allegata all'istanza). Di tali costi si chiede il rimborso. Emetteva, inoltre, la successiva fattura n. AL12661470 del 13.07.19 di € 172,71, anch'essa contenente costi di recesso e di cui si chiede lo storno integrale. L'imputazione di tali costi è illegittima e pertanto si insiste nel chiederne il rimborso

e/o lo storno. Trattasi di costi addebitati all'utente per il recesso anticipato dal contratto che non rispettano la normativa in vigore in materia di costi addebitabile all'utente di telefonia per l'uscita anticipata dal contratto. Preme ricordare che l'Autorità garante per le telecomunicazioni (AGCOM) ha recentemente ribadito, con la delibera 487/18/CONS che, per una corretta applicazione del cd. Decreto Bersani, il vincolo contrattuale a cui può essere sottoposto l'utente non può essere superiore a 24 mesi e che, in caso di recesso anticipato, non può essere addebitato all'utente alcun costo oltre quelli effettivamente sostenuti dall'operatore per la dismissione od il trasferimento dell'utenza, facendo proprio anche l'orientamento espresso dal Consiglio di Stato nella sentenza n. 4773/2015. Nello specifico la sentenza n. 4773/2015 pronunciata dal Consiglio di Stato ha ben chiarito quali sono i costi che l'operatore non può far ricadere sull'utente finale, rientrando nel normale "rischio d'impresa". Sui costi di attivazione ha ben chiarito che l'operatore può, quindi, legittimamente recuperare tutte le spese, sia quelle sostenute nella fase iniziale (ma facendole rientrare nel prezzo per l'attivazione dell'abbonamento o nel canone mensile)", e quindi non addebitandoli in sede di recesso, e può recuperare con i costi di recesso le spese "direttamente affrontate per il recesso (facendole rientrare nel "costo del recesso")."

"Nient'altro può essere imputato all'utente per l'uscita anticipata dal contratto poiché "Resta a quel punto a carico dell'operatore solo l'alea per il mancato guadagno conseguente ad un possibile recesso anticipato ma si tratta di un «evento il cui avverarsi è incerto e che... rientra nel rischio d'impresa»". La sentenza citata, a conferma della precedente pronuncia del Tar e della deliberazione Agcom oggetto di impugnazione, afferma il principio della "pertinenza del costo". La ratio del legislatore del Decreto Bersani è quella di "escludere dal rimborso dovuto all'operatore costi non strettamente legati al recesso e quindi non pertinenti alla disattivazione degli impianti e consentire all'utente, che intenda recedere dal rapporto prima della scadenza del termine contrattualmente fissato, di farlo liberamente, salvo preavviso non superiore a trenta giorni senza che lo stesso sia gravato di costi diversi da quelli che sono sostenuti dall'operatore per il recesso". Di conseguenza, sulla base del Decreto Bersani, delle linee guida in materia Agcom e di tale pronuncia del Consiglio di Stato, i costi richiesti dall'operatore Vodafone alla xxxx sono illegittimi e, pertanto, si chiede il rimborso di quanto dall'istante pagato a tale titolo nella fattura n. AL11109502 per € 2.541,07 più IVA (€ 3.100,11) sotto le voci "costi di attivazione" o "conguagli per servizi digitali" e lo storno della fattura n. AL12661470 del 13.07.19 di € 172,71".

In conclusione parte istante ha chiesto, "previo rigetto di tutto quanto ex adverso argomentato, il rimborso degli importi pagati dall'istante, come sopra quantificati per la somma complessiva di € 14.505,05 e lo storno dell'insoluto di € 172,71, oltre l'accoglimento di tutte le domande formulate in sede di istanza GU14 ed in questa sede meglio precisate".

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 richiesta sub iv), volta ad ottenere "€ 3.000,00 per tutti i disservizi e i disagi subiti si osserva che le richieste impropriamente definite risarcitorie possono essere ricondotte, laddove sussistano i presupposti previsti dal

Regolamento sugli Indennizzi, a quelle di natura indennitaria, aventi funzione compensativa del disagio subito dall'utente.

La presente disamina si incentrerà sulla contestata fatturazione di importi non riconosciuti alla voce *“Costi variabili”*, l'attivazione del servizio non richiesto *“Smart Passport”*, il malfunzionamento delle utenze, l'illegittimità dell'applicazione delle penali di recesso, nonché sulla mancata risposta ai reclami.

Sulla fatturazione contestata in relazione alla voce *“Costi variabili”*.

Con riferimento alla fatturazione contestata riguardante la voce *“Costi variabili”*, occorre premettere che la domanda *sub iii)* volta al *“[r]imborso di quanto indebitamente pagato nelle fatture Vodafone per i servizi SMART PASSPORT, Extra GB e per traffico estero (voce e/o dati), per un costo totale di circa € 15.000,00”* sarà trattata unitamente alle domande *sub i)* e *ii)*, volte ad ottenere rispettivamente lo *“[s]torno integrale della posizione debitoria”* e il *“[r]itiro eventuale pratica recupero crediti a cura e spese del gestore”*.

Al riguardo giova precisare che, alla luce di quanto ribadito in replica dall'istante e in assenza di controrepliche da parte dell'operatore, si farà riferimento alle seguenti fatture:

“fattura n. AI03307219 del 21.02.18 € 1.545,00 - fattura n. AI11129545 del 20.06.18, € 825,50 - fattura n. AI07198063 del 19.04.18, € 2.255,00 - fattura n. AI15096056 del 21.08.18 € 115,84 - fattura n. AI19093271 del 19.10.18 € 1.405,00 - fattura n. AL03003441 del 20.02.19, € 2.871,97 - fattura n. AL11109502 del 19.06.19 € 280,00 per un totale di € 9.348,31 oltre Iva ovvero € 11404,94”

In particolare, dagli atti del procedimento, emerge che parte istante ha lamentato la fatturazione a titolo di *“Costi variabili”*. In istanza e, a titolo esemplificativo, ha indicato le somme le seguenti somme contestate: *“fattura del 19.10.18, € 1.405,00; fattura del 10.09.18, € 115,84; fattura del 20.06.18, € 825,50; fattura del 19.04.18, € 2.255,00; fattura del 21.02.18, € 1.545,00; fattura del 20.02.19, € 2.871,97”*.

In replica parte istante ha, inoltre, specificato dettagliatamente le voci di costo contestate ricomprese sotto la rubrica *“Costi variabili”*, evidenziando che, *“nelle fatture Vodafone, allegate all'istanza, si individuano con chiarezza voci di costo “extra GB”, “Smart Passport” e “Conguagli per servizi digitali” oltre il traffico voce estero.*

Tutto ciò richiamato, prendendo in esame per prime le voci attinenti al traffico dati e voce internazionale, nonché l'opzione Smart Passport, si rileva che la doglianza dell'utente inerente all'illegittima fatturazione di tali costi è meritevole di accoglimento per le ragioni che seguono.

Innanzitutto, in merito ai predetti addebiti, l'istante ha lamentato gli addebiti sopracitati, precisando di non aver mai ricevuto alcun messaggio di *alert* da parte dell'operatore.

Di contro la società Vodafone, ha dichiarato che, *“[d]alle verifiche effettuate, gli importi contestati si riferiscono a costi extrasoglia e a Smart Passport”* evidenziando che il cliente *“è stato informato dei costi relativi a Smart Passport, che è un'opzione inclusa nel piano tariffario e non è disattivabile. Il cliente inoltre riceve un sms quando si trova in un Paese estero e si attiva l'opzione”*.

Sul punto giova preliminarmente richiamare l'orientamento giurisprudenziale, ormai consolidato, (*ex multis*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947) in virtù del quale l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a

rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo 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 i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313). Le risultanze del contatore centrale non costituiscono piena prova se contestate dall'utente ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, ai fini probatori, di ulteriori elementi. Conformemente a tale orientamento giurisprudenziale, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha più volte ribadito, che *“la bolletta telefonica, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quello trascritto nella bolletta”* (delibere Agcom n. 2/13/CIR, n.10/05/CIR, n. 85/09/CIR, n. 23/10/CIR, n. 33/10/CIR). E' ormai pacifico, che nel caso di contestazione delle fatture, l'operatore debba fornire la prova della debenza degli importi fatturati, altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso (*ex multis*, Delibera Agcom n. 82/17/CIR).

Inoltre, la Delibera Agcom n. 326/10/CONS recante *“Misure di tutela degli utenti dei servizi di comunicazione mobili e personali”* disciplina all'articolo 2, i sistemi di allerta e limiti di spesa per il traffico dati sulle reti di telefonia mobile, prevedendo, in particolare, che *“[g]li 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”*.

Sul punto, con riferimento alla fattispecie in esame, si richiama uno dei principi fondamentali in materia di tutela dei consumatori che prevede a carico dei gestori, l'impegno di avvertire l'utente nelle ipotesi in cui vengano superate le soglie di traffico consentite dal piano tariffario aderito. L'articolo 3, comma 6, della delibera n. 126/07/CONS, infatti, prevede che *“nel caso di promozioni o offerte, che a titolo oneroso diano luogo ad usufruire di una quantità di servizi predeterminata, in termini di tempo o di volume, l'operatore di telefonia informa il consumatore in prossimità dell'esaurirsi di dette quantità, dell'imminente ripristino delle condizioni economiche previste dall'offerta precedentemente sottoscritta”*. Inoltre, gli utenti possono monitorare il livello dei propri consumi, grazie a specifiche disposizioni vigenti in materia di controllo della spesa. In particolare, l'articolo 6, comma 1, Allegato A, della Delibera Agcom n.179/03/CSP prevede che *“gli organismi di telecomunicazioni forniscono agli abbonati, a richiesta e senza aggravio di spesa almeno uno strumento o una modalità che consenta di limitare o controllare il livello dei consumi derivanti dall'uso del servizio oggetto del contratto”*. Il medesimo articolo, al comma 2, prevede il diritto dell'operatore di adottare *“strumenti di autotutela in caso di traffico anomalo, in particolare per i casi di possibile uso fraudolento del servizio, quali l'avviso*

dell'abbonato o l'invio di fatture anticipate rispetto all'ordinaria cadenza di fatturazione" (cfr. Delibera Agcom n. 109/14/CIR).

Tutte le norme sopra richiamate, attraverso la previsione di specifiche misure di garanzia (sistemi di allerta; cessazione automatica del collegamento dati al raggiungimento della soglia di traffico predeterminata; acquisizione del consenso espresso dell'utente; servizio gratuito di abilitazione/disabilitazione del traffico dati) pongono a carico del soggetto erogatore della fornitura un dovere di "protezione" nei confronti del cliente, che deve essere reso "effettivo", al fine di evitare il rischio di consumi superiori ai volumi di traffico concordato, nonché attivazioni "casuali" di servizi/contenuti a pagamento durante la navigazione in internet, con il conseguente addebito di costi non voluti (*ex multis* Delibera Agcom n. 135/16/CIR).

Nel caso di specie, a fronte della contestazione dell'istante circa il traffico addebitato, l'operatore Vodafone si è limitato a dichiarare di aver informato l'utente circa i costi che sarebbero stati addebitati e, in generale, ha affermato che i clienti ricevono un SMS di avviso in riferimento all'opzione contestata.

Tuttavia nessuna prova di *alert* o SMS risulta inviata all'istante circa gli addebiti a titolo "Smart Passport" effettuati durante la permanenza all'estero.

Tanto premesso, attesa la contestazione dell'istante di non aver ricevuto alcun messaggio di autorizzazione al traffico, dalla documentazione prodotta da Vodafone non risulta possibile verificare né l'invio degli SMS, né tantomeno l'informativa inviata all'utente mediante i messaggi soltanto citati in memoria.

Inoltre, deve notarsi, con riferimento ai messaggi di *alert*, che il gestore, per conformarsi alla normativa di settore sopra richiamata, avrebbe dovuto provare di aver inviato all'utente un messaggio contenente un'informazione esaustiva dei requisiti di cui al citato articolo 2, il raggiungimento della soglia, il traffico residuo disponibile, il passaggio ad eventuale altra tariffa, e la nuova tariffazione applicata nel Paese estero in cui si trovava (*ex multis* Delibera Agcom n. 117/15/CIR).

Pertanto, fermo il disconoscimento da parte della società istante di non aver ricevuto messaggi di *alert* in relazione all'opzione *Passport*, all'esito delle risultanze istruttorie, non risulta documentato in atti né che tale opzione sia effettivamente associata alle SIM oggetto dell'istanza, né l'invio di debito avviso in relazione agli addebiti di volta in volta effettuati, né che sia stata fornita all'istante adeguata informativa sulla sua applicazione automatica in caso di viaggi all'estero (SMS informativo citato da Vodafone).

Altresì, parimenti prendendo in esame le voci attinenti il traffico extra-GB, e quelle relative al "Conguaglio Servizi Digitali", si rileva che la doglianza dell'utente inerente l'illegittima fatturazione di tali costi è meritevole di accoglimento, atteso che le considerazioni precedentemente esposte devono essere applicate ai predetti addebiti, in corrispondenza dei quali non risulta che siano stati inviati i messaggi di informazione circa il superamento delle soglie. Deve rilevarsi, altresì, che non risulta specificato, in relazione ai servizi digitali indicati in fattura, di cosa trattasi e se vi sia stata accettazione agli stessi da parte dell'utente.

Quindi, alla luce di quanto sopra rilevato e in accoglimento delle richieste dell'istante, si dispone la regolarizzazione contabile-amministrativa mediante lo storno/rimborso di quanto fatturato a titolo di "Costi Variabili" nelle fatture emesse a far data 21 febbraio 2018 fino alla fattura emessa il 19 giugno 2019, ad eccezione dei

costi dovuti a “Donazioni”, come emerge nella fatturazione. Si dispone, altresì, il ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta, nonché lo storno degli interessi di mora maturati sull’insoluto relativo a quanto addebitato nella fattura suindicate.

Viceversa non può essere accolta da domanda *sub iv)* dell’utente circa l’attivazione di servizi non richiesti.

In generale, infatti, si richiama che non può essere corrisposto indennizzo per l’addebito d’importi a titolo dell’attivazione di servizi digitali a pagamento, in quanto detti servizi digitali, oggetto della tariffazione qui contestata, riguardano: *a)* servizi diversi dai servizi di comunicazione elettronica ai quali si riferiscono gli indennizzi del vigente *Regolamento indennizzi*; *b)* servizi forniti da soggetti terzi rispetto all’operatore di comunicazione elettronica che, come tale, resta estraneo al rapporto contrattuale tra l’utente ed il fornitore del servizio; *c)* servizi in relazione ai quali il rapporto contrattuale con l’operatore, che costituisce fondamento per il riconoscimento dell’indennizzo e del corrispondente meccanismo di liquidazione, attiene solo alla fase dell’addebito, e non a quello della attivazione in senso stretto (*ex multis* Delibera Agcom n. 143/17/CIR).

Inoltre, con riferimento all’opzione “*Passport*”, non può trovare accoglimento la richiesta d’indennizzo per l’attivazione di un servizio non richiesto, atteso che la doglianza dell’istante può ritenersi compensata dal rimborso e dallo storno degli addebiti relativi all’opzione Smart Passport alla luce delle considerazioni sopra riportate in relazione alla carenza di informativa associata all’attivazione di detta opzione, non rilevandosi i presupposti per il riconoscimento di un indennizzo per attivazione di un servizio non richiesto, attesa la natura del servizio in questione, il quale genera costi variabili e occasionali dovuti agli spostamenti all’estero e che, pertanto, non consente neanche di circoscrivere temporalmente, in termini di giorni di applicazione, la durata del lamentato disservizio (*ex multis* Delibera Agcom 210/20/CIR).

Sulla scarsa copertura di rete mobile

La domanda *sub iv)* per la parte relativa ai malfunzionamenti su rete mobile non può essere accolta per le ragioni di seguito esposte.

L’istante lamenta il malfunzionamento dovuto alla assenza di copertura di rete, laddove è possibile richiamare le Condizioni Generali di Contratto dell’operatore, dove si evidenzia che non è garantita la copertura territoriale in ogni località.

Sul punto deve richiamarsi, nel caso di specie, l’orientamento dell’Autorità secondo cui, in caso di contestazione circa il malfunzionamento del servizio di telefonia mobile non spetta all’utente alcun indennizzo, ma è riconosciuta solo la possibilità di recedere senza alcun costo, fermo restando l’obbligo di corrispondere eventuali rate residue del terminale. (Delibera Agcom. n. 163/16/CIR).

Al riguardo, infatti, occorre fare riferimento alla stessa natura del servizio di telefonia mobile che, così come indicato nelle condizioni generali di contratto e nella carta servizi, consente al titolare dell’utenza la possibilità di fruire del servizio telefonico nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale, fermo restando che in alcune zone territoriali è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi.

Non esiste, al riguardo, alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi. Diversamente da quanto avviene per i contratti relativi alla

telefonia fissa dove è ben circoscritto il luogo di esecuzione della prestazione, per la telefonia mobile il gestore non è nelle condizioni di sapere il luogo di esecuzione del contratto, ben potendo il luogo dell'acquisto, la residenza dell'acquirente, nonché l'effettiva zona dell'uso del credito corrispondere a luoghi geograficamente distinti. Pertanto, l'operatore assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa ma mai, una certa e totale copertura. (Cfr. ex multis Delibera Agcom n. 163/16/CIR).

A fronte di tali considerazioni, la doglianza dell'istante non è fondata e pertanto non è possibile riconoscere alcun indennizzo per il malfunzionamento lamentato dall'istante.

Sul malfunzionamento

Parte istante lamenta malfunzionamenti diffusi del servizio laddove l'operatore ha dedotto *“[i]l cliente contesta anche un malfunzionamento della linea ma a sistema non risultano segnalazioni per disservizi tecnici né reclami o contestazioni al riguardo”*.

La doglianza di cui al punto iv) non può essere accolta per le ragioni di seguito esposte.

Per quanto riguarda i malfunzionamenti lamentati dall'utente vi è da osservare che, sul punto, l'istanza risulta eccessivamente scarna, non circostanziata e priva di documentazione adeguata, che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese dell'istante. Infatti l'utente si duole di *“nel corso dei mesi, continui disservizi (più volte segnalati al gestore tramite reclami vari) che (...) impedivano la corretta fruizione dei servizi telefonici. I (...) numeri telefonici, infatti, risultavano spesso irraggiungibili per intere giornate e anche la connessione al servizio internet era inutilizzabile. Tali guasti causavano gravi danni patrimoniali alla (...) attività lavorativa, con continua e crescente perdita di clientela e di ordini”* senza, tuttavia, circoscrivere il lasso temporale di riferimento, senza allegare alcuna documentazione idonea, né provare di aver presentato all'operatore, formali reclami tracciati in merito ai lamentati malfunzionamenti.

È da osservarsi, infatti, che con riferimento ai lamentati malfunzionamenti, l'istante ha omesso sia di fornire un riscontro probatorio in ordine all'inoltro di reclami tracciabili all'operatore, sia di specificare la data di inizio e di fine dei disservizi subiti, con conseguente sostanziale indeterminatezza dei periodi eventualmente indennizzabili.

Al riguardo 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. Sul punto, occorre ricordare, come ampiamente precisato nelle numerose delibere dell'Autorità, che l'utente avrebbe dovuto depositare le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali richiedeva il rimborso e lo storno, spettando all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, dimostrare la regolarità della fatturazione e del traffico addebitato. 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, Delibera Agcom n. 139/19/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016, n. 89/2021, Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015).

Pertanto, attesa la sostanziale indeterminatezza dei periodi eventualmente indennizzabili, non può risultare possibile l'accertamento dell'*an*, del *quomodo* e del *quando* del verificarsi dei lamentati disservizi, tanto da non consentire, in questa sede, una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un indennizzo.

Sui costi di recesso

Parte istante ha contestato le penali applicate per il recesso anticipato dovute alla risoluzione del rapporto per passaggio ad altro operatore effettuato a causa dei disservizi subiti, laddove l'operatore ne ha dedotto la legittimità delle stesse.

Con riferimento alle domande *sub i)* e *sub ii)*, volte ad ottenere rispettivamente lo “[s]torno integrale della posizione debitoria” e il “[r]itiro eventuale pratica recupero crediti a cura e spese del gestore”, la doglianza dell'istante è parzialmente fondata per le ragioni di seguito esposte.

Nel merito occorre innanzitutto stabilire se la fattispecie in esame debba essere inquadrata come recesso anticipato secondo le previsioni legislative contenute nel c.d. decreto Bersani, convertito con legge n. 40/2007 - che ha introdotto una specifica disciplina dei vincoli temporali al contratto e del recesso nel settore delle comunicazioni elettroniche - o come risoluzione per inadempimento dell'operatore. L'istante ha contestato “quanto indebitamente pagato nella fattura [n. AL11109502] Vodafone emessa il 19 giugno 2019, di € 4.548,92 (...), in relazione ai costi di attivazione ed ai corrispettivi di recesso”. Parte istante ha contestato, “inoltre, la successiva fattura n. AL12661470 del 13.07.19 di € 172,71”.

Sul punto l'operatore ha controdedotto in memoria che “[i]l cliente è disattivo dal 03/07/2019. Sono presenti costi di recesso per le sim migrate o disattivate, oltre alle rate residue del dispositivo Apple Iphone X (fatture AL11109502 del 19 giugno 2019 e AL12661470 del 13 luglio 2019). L'istante presenta un insoluto di euro 172,71”.

Nel caso di specie deve rappresentarsi che l'operatore non ha indicato, in modo chiaro e trasparente, né in memoria, né si evince dalla documentazione prodotta inerente alle utenze *de quibus* quali costi l'utente avrebbe dovuto sostenere in caso di recesso anticipato da un contratto che prevedeva offerte promozionali e vincoli di durata. In particolare, deve evidenziarsi che, sulla base quanto prodotto in atti, non è dato sapere se tali costi siano stati accettati dall'utente al momento dell'adesione al profilo tariffario.

Al riguardo deve richiamarsi l'ormai consolidato orientamento giurisprudenziale e dell'Autorità che hanno fatto applicazione dell'art. 1218 c.c., norma secondo cui il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno, se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile. Secondo l'Agcom “l'operatore dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati” (Linee Guida di cui alla Delibera Agcom n. 276/13/CONS, paragrafo III.4.2).

Vodafone avrebbe dovuto pertanto dimostrare quali fossero le condizioni di favore praticate al cliente, quale fosse l'entità dello squilibrio contrattuale che il recesso anticipato dell'utente avrebbe causato alla società, nonché la previsione contrattuale dei costi di recesso o, in alternativa, l'accettazione di specifiche condizioni legate al profilo tariffario prescelto.

Alla luce di quanto sopra esposto, in assenza di prova contraria, risultano ingiustificate le spese addebitate dall'operatore a tale titolo. Ne consegue che l'istante ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) nonché il ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito degli importi dovuti ai “*costi di attivazione ed ai corrispettivi di recesso*” nelle fatture n. AL11109502 del 19 giugno 2019 e n. AL12661470 del 13 luglio 2019 di euro 172,71 al netto delle spese dovute per gli apparati.

Sulla mancata risposta ai reclami

Parte istante lamenta la mancata risposta ai reclami da parte dell'operatore, laddove l'operatore ne contesta la ricezione.

La domanda d'indennizzo *sub iv)* per parte rivolta alla “*mancata risposta ai reclami*” non può essere accolta, stante l'assenza di tracciamento dei medesimi reclami in atti.

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 dalla società xxxx 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 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) di quanto fatturato a titolo di “*Costi Variabili*” nelle fatture emesse a far data 21 febbraio 2018 fino alla fattura emessa il 19 giugno 2019, ad eccezione dei costi dovuti a “Donazioni”, come emerge nella fatturazione, al netto delle note di credito eventualmente già erogate ed incassate dall'utente. L'istante ha altresì diritto al ritiro, a cura e spese dell'operatore, della pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta per l'insoluto.
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) degli importi dovuti a titolo di “*costi di attivazione ed ai corrispettivi di recesso*” nelle fatture n. AL11109502 del 19 giugno 2019 e n. AL12661470 del 13 luglio 2019 di euro 172,71, al netto delle spese dovute per gli apparati. L'istante ha altresì diritto al ritiro, a cura e spese dell'operatore, della pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta per l'insoluto.

4. 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 dell'Autorità ai sensi dell'art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

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, 22 giugno 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.)