

DELIBERA N. 47 - 2023

**XXX/ VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/403961/2021)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 15/11/2023;

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*” e s.m.i.;

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 “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”; di seguito denominato *Regolamento*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 353/19/CONS e dalla delibera 390/21/CONS;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, “*Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*” e s.m.i.;

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, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

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 del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 10 marzo 2023, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA l'istanza di XXX del 10/03/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, nell'atto introduttivo, rappresenta quanto segue:

“Nel mese di dicembre 2018 XXX(di seguito "XXX") riceveva dalla mandataria di Vodafone, Sistemi Ufficio TLC Srl, la "Offerta Vodafone". XXX dopo aver comparato l'Offerta Vodafone con le offerte di altri operatori ed avendola ritenuta economicamente conveniente, sceglieva Vodafone come suo fornitore di telefonia mobile, aderendo alla Offerta Vodafone con sottoscrizione per accettazione in data 20/12/2018, sul documento protocollo 2315/2018 che si allega (Documento A). E' di tutta evidenza che Vodafone con la “Offerta Vodafone” ed XXX con l'accettazione dell'Offerta Vodafone avevano inteso sottoscrivere un contratto avente ad oggetto i servizi/ prodotti di telefonia mobile di cui all'offerta e non altri, ai prezzi concordati. Tale Contratto includeva i piani tariffari VOCE denominati Red Business XL, Red Business M, Red Business XS ed i piani tariffari DATI denominati Data Business L, Data Business M, Sim Bis, Sim M2M messo per ascensori. Per chiarezza si riepilogano qui di seguito i contenuti principali del Contratto sottoscritto da XXX: - SIM VOCE ricaricabili assortite in tre piani tariffari; - SIM DATI ricaricabili assortite in 4 piani tariffari; - Nessun costo di attivazione; - Previsione dei seguenti servizi opzionali: Travel - Device Manager - Sms illimitati - Business Pass; - Rimborso, incondizionato, nell'arco di 24 mesi, delle Penali applicate dall'operatore precedente. - Sconto grandi clienti nella misura del 40% Successivamente alla sottoscrizione del Contratto, Vodafone emetteva le seguenti fatture bimestrali, già oggetto di contestazione e di tentativo di conciliazione avanti al Corecom Piemonte: XXX1 del 15/01/2019 XXX del 12/03/2019 AXXX del 15/05/2019 XXX del 13/07/2019 XXX del 13/09/2019 XXX del 13/11/2019 XXX del 15/01/2020 XXX del 12/03/2020 XXX del 14/05/2020 XXX del 15/07/2020 XXX del 15/09/2020 XXX del 13/11/2020 XXX del 14/01/2021 Dal controllo contabile eseguito da XXX, risulta che gli importi addebitati con le suddette fatture non corrispondono a quelli concordati con il contratto sottoscritto in data 20/12/2018. In particolare: 1. COSTO DI ATTIVAZIONE. Il Contratto sottoscritto da XXX, a pagina 5, prevedeva espressamente "nessun costo di attivazione". A dispetto di tale accordo, Vodafone fatturava costi di attivazione nelle fatture: XXX del 15/01/2019, n. XXX del 12/03/2019, n. XXX del 15/05/2019, n. XXX del 13/07/2019, n. XXX DEL 13/09/2019, n. XXX del 15/01/2020, n. XXX del 12/03/2020, n. XXX del 14/05/2020, n. XXX del 15/07/2020. Il totale degli importi addebitati ingiustamente è pari ad € 22.268,33 oltre ad Iva e dovrà essere interamente restituito a XXX. 2. Piano tariffario voce ZERO RED. Il contratto sottoscritto da XXX non prevedeva il piano tariffario voce Zero Red. A partire dalla fattura XXX del 13/07/2019, Vodafone attivava alcune SIM con piano tariffario ZERO RED, non facente parte dei prodotti/servizi concordati e senza che ciò fosse negoziato con XXX. Il piano

Zero Red ha prezzi e sconti variabili da fattura a fattura e del tutto incomprensibili. Le fatture XXX del 14/01/2021, XXX del 13/11/2020, XXX del 15/09/2020, XXX del 15/07/2020 riportano prezzi al bimestre che variano tra € 50,00, € 30,00, € 20,00, per lo stesso prodotto ZERO RED. La fattura XXX del 14/05/2020 riporta prezzi al bimestre che variano tra € 50,00 € 30,00, € 25,00, € 15,00 per lo stesso prodotto ZERO RED. La fattura XXX del 12/03/2020 riporta prezzi al bimestre che variano tra € 50,00, € 25,00 per lo stesso prodotto ZERO RED ed un misterioso conguaglio servizi digitali di € 163,00. Complessivamente Vodafone fatturava 478 SIM ZERO RED per complessivi € 14.053,00 oltre ad IVA. Se le stesse SIM fossero state fatturate al prezzo concordato per la RED M, avrebbero dato luogo ad un addebito complessivo pari ad € 8.604,00 XXX chiede che Vodafone storni il fatturato complessivo relativo al piano voce ZERO RED, pari ad € 14.053,00 sostituendolo con il piano tariffario RED BUSINESS M concordato con XXX. La differenza che Vodafone deve restituire a XXX per compensare i maggiori costi del piano tariffario ZERO RED rispetto al piano tariffario RED BUSINESS M, è pari, come minimo e salvo più accurati conteggi, ad € 5.449,00 oltre ad Iva.

3. RIMBORSO PENALI RECESSO APPLICATE DALL'OPERATORE DI PROVENIENZA. In sede di sottoscrizione del Contratto, XXX puntualizzava che il rimborso delle penali applicate dall'operatore di provenienza per recesso anticipato costituiva condizione essenziale. A tal fine ne richiedeva espresso riconoscimento che la mandataria di Vodafone Sistemi TLC, esplicitava a pagina 8 del Contratto, precisando nell'inciso scritto a mano che "... il rimborso delle penali avverrà con storno in bolletta per ogni SIM, dell'importo di 3,5 Euro al mese + Iva per 24 mesi". Oltre a ciò, nel prestampato si leggeva: "è previsto in caso di addebito delle penali da parte dell'operatore di provenienza, il rimborso delle stesse nella misura di 100 € ivati a SIM." Il rimborso delle penali non era condizionato da alcuna limitazione e quindi era da intendersi come riguardante tutte le penali addebitate dall'operatore di provenienza a causa del recesso. Ebbene il recesso anticipato riguardava 246 SIM ma ciò nonostante Vodafone riconosceva un rimborso pari a sole 190 SIM a partire dalla fattura n. XXX del 13/07/2019, quindi 192 SIM a partire dalla fattura n. XXX del 15/07/2020 ed infine 189 SIM con la fattura n. XXX del 14/01/2021. Vodafone dovrà perciò integrare il rimborso delle penalità fino a concorrenza dell'importo complessivo di penali da recesso anticipato addebitato dall'operatore di provenienza, pari ad € 22.540,82 senza IVA ed € 27.499,80 inclusa IVA (Documento B). Deve ribadirsi che l'impegno di Vodafone consisteva nel rimborsare "tutte" le penali applicate dall'operatore di provenienza per recesso anticipato, senza alcuna limitazione o condizione. L'ammontare del rimborso penali che residua al 13/11/2020 è pari ad € 11.084,22 oltre ad Iva.

4. DEVICE MANAGER: il servizio Device Manager, di cui a pagina 7 del contratto, era previsto come opzionale ma in assenza di esercizio dell'opzione da parte di XXX, Vodafone esponeva tale servizio già dalla fattura n. XXX del 15/01/2019 ed anche nella seconda fattura n. XXX del 12/03/2019. Solo in data 22.05.2019 XXX sottoscriveva l'opzione Device Manager (Documento C). A pagina 1 della suddetta offerta si legge che "per la configurazione delle licenze verrà fornito supporto dal collega XXX che si è ben gentilmente prestato ad un intervento in sede da voi al fine di poter configurare le stesse sul portale Vodafone. Questo intervento è gratuito ed è incluso come da accordi." All'impegno scritto di configurare il Device Manager non seguiva nessun intervento da



parte dell'incaricato Vodafone, XXX, ma ciò nonostante Vodafone esponeva € 1.349,44 già a partire dalla fattura n. XXX del 13/07/2019 ed incrementava l'addebito fino ad € 2.560,00 nella fattura n. XXX del 13.09.2019 e quindi fino ad € 2.570,00 nella fattura n. XXX del 15/01/2020 per poi ridimensionarsi ad € 1.542,00 nella fattura XXX del 14/01/2021. In totale Vodafone fatturava, fino alla data di redazione del presente reclamo, complessivi € 21.902,46 oltre ad IVA senza aver mai attivato il servizio Device Manager e dunque senza che XXX potesse aver beneficiato di qualsivoglia utilità. XXX richiede perciò il rimborso totale di € 21.902,46 oltre ad Iva, in quanto ingiustamente fatturato da Vodafone per il Device Manager. Deve inoltre essere evidenziato che oltre a mancarne l'attivazione, il prezzo del Device Manager era fatturato fino al 13 novembre 2020 ad un prezzo di € 5,00 mensili oltre ad IVA invece del prezzo concordato pari ad € 3,00 oltre ad IVA. L'errore era riconosciuto da Vodafone che emetteva nota di credito pari ad € 5.500,00 insufficiente a compensare l'ingiusto addebito.

5. RETE SICURA. Il Contratto non menziona il servizio Rete Sicura né tanto meno ne quantifica il costo o le caratteristiche, tanto da lasciar presumere che esso fosse incluso nei piani tariffari. A dispetto di ciò, Vodafone addebitava tale servizio a partire dalla fattura n. XXX del 12.03.2019 e così via in ogni fattura emessa per un totale al 14.01.2021 pari ad € 1.982,00 oltre ad Iva. Di tale ingiustificato addebito, per un servizio di nessuna utilità, si chiede l'integrale restituzione.

6. SIM IOT. Già dalla fattura n. XXX del 12/03/2019 Vodafone imputava a XXX il Servizio IOT addebitando € 138,00 per costi fissi oltre ad € 24,00 per costi variabili. La successiva fattura n. XXX del 15/05/2019 addebitava € 138,00 oltre a costi variabili per € 74,00. E così via nelle altre fatture. Gli addebiti per IOT sono maggiori di quelli concordati contrattualmente in € 1,60 a bimestre. La differenza tra quanto effettivamente fatturato e quanto concordato, di cui XXX chiede l'intera restituzione, è pari ad € 1.982,00 oltre ad IVA.

7. SERVIZI DIGITALI. A partire dalla fattura del 15/01/2020 n. XXX, Vodafone addebita a XXX alcuni servizi digitali denominati Digital Solutions, mai richiesti né negoziati tra le parti né oggetto di quotazione. Si tratta delle licenze Windows, Extra C, Extra R, Lookout Mobile, O365 per un ammontare complessivo pari ad € 14.848,75 oltre ad Iva, fatturate fino al 14/01/2021 (fattura n. XXX) di cui XXX chiede l'integrale restituzione.

8. SCONTO GRANDI CLIENTI: Vodafone ha omesso di applicare lo sconto grandi clienti, contrattualmente previsto dal Contratto alle pagine 2, 3, 4, nella misura del 40%, agli importi di cui alle Fatture XXX del 15.01.2019 (€ 1.452,14 sul fatturato di € 3.630,34) – XXX del 12.03.2019 (€ 3.576,92 sul fatturato di € 8.942,31) – XXX del 15.05.2019 (€ 3.751,20 sul fatturato di € 9.378,00). L'ammontare totale del quale XXX chiede la restituzione a titolo di sconto grandi clienti non applicato è pari ad € 8.780,26 oltre ad Iva.

9. CRITERIO DI APPLICAZIONE DELLO SCONTO GRANDI CLIENTI: abbiamo appreso dai chiarimenti forniti dal mandatario di Vodafone nel corso dei tentativi di definizione bonaria del presente reclamo, che lo sconto grandi clienti pari al 40% delle tariffe telefoniche è conteggiato sull'ammontare del piano tariffario al netto del rimborso delle Penali applicate dall'operatore di provenienza. Ciò, oltre a non essere mai stato discusso né concordato con XXX in sede di sottoscrizione del contratto, è scorretto anche dal punto di vista contabile. Lo sconto del 40% deve essere applicato sul piano tariffario lordo, prima di qualsiasi detrazione e quindi prima della detrazione del rimborso della penale

applicata dall'operatore di provenienza. Le penali sono una partita che deve essere rimborsata separatamente. XXX richiede perciò il ricalcolo dello sconto applicato su tutte le penali già rimborsate in fattura. Essendo l'ammontare delle penali già rimborsate in fattura al 14.01.2021, pari ad € 13.335,00, Vodafone dovrà restituire a XXX lo sconto del 40% su tale importo e cioè € 5.334,00 oltre ad Iva. CONCLUSIONI: alla data del 14/01/2021, Vodafone ha fatturato a XXX importi in eccedenza pari ad € 93.115,02 oltre ad Iva, in dettaglio quanto segue: € 22.268,33 per costi di attivazione € 5.449,00 per maggiori costi fatturati per il piano tariffario ZERO RED, salvo più accurato conteggio € 11.084,22 per residuo rimborso delle penali dell'operatore uscente € 21.902,46 per lo storno del servizio Device Manager € 1.982,00 per lo storno del servizio Rete Sicura € 1.466,00 per maggiori costi di addebito relativi alle SIM IOT € 14.848,75 per prodotti digitali mai acquistati da XXX € 8.780,26 per sconto grandi clienti omesso sulle prime fatture del 2019 € 5.334,00 per errato criterio di applicazione dello sconto grandi clienti Vodafone, riconoscendo l'errata fatturazione emetteva note di credito per l'ammontare di € 23.220,26 al netto d'IVA che risultano insufficienti a compensare quanto erroneamente addebitato. All'esito del tentativo di conciliazione che si chiudeva con un verbale di mancato accordo in data 01/03/2021, Vodafone con insolita solerzia, nelle successive 48 ore inoltrava a XXX il "Preavviso di Limitazione Servizio" con intimazione di pagamento ed annuncio del "blocco del servizio" costringendo il XXX ad effettuare l'immediato pagamento di quanto legittimamente rimasto in sospeso in pendenza del tentativo di conciliazione e dell'avvio del procedimento di definizione (Documento D). Non avendo perciò alcuna pendenza verso Vodafone, XXX chiede il rimborso complessivo del residuo importo pari ad € 69.894,76 oltre ad Iva ed oltre alle spese legali quantificate in € 5.000,00 oltre a Cassa Forense ed IVA comprensive di onorari per i procedimenti di conciliazione e di definizione".

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

1. Restituzione dell'importo pari ad € 64.513,30 oltre ad Iva riferito alle seguenti tematiche:

1.1 Costi di attivazione

1.2 Piano tariffario voce Zero Red

1.3 Penali recesso applicate dall'operatore di provenienza

1.4 Device Manager

1.5 Rete sicura

1.6 Sim Iot

1.7 Servizi Digitali

1.8 Sconto Grandi Clienti

1.9 Criterio di applicazione dello sconto Grandi clienti

2. Rimborso spese legali pari ad € 5.000,00 oltre a Cassa Forense ed Iva

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nella memoria difensiva, in sintesi rappresenta:

“(…omissis…)”

2.1 In via preliminare si eccepisce l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste, anche economiche, formulate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione. Invero, eventuali domande eccedenti la richiesta trattata dinanzi al Co.Re.Com., dovranno essere considerate necessariamente improcedibili poiché per le stesse non risulta assolto l'obbligo del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione. Si chiede, in ogni caso, all'Autorità di verificare la coincidenza tra quanto richiesto in questa sede da parte ricorrente e le pretese oggetto della conciliazione.

2.2 Vodafone evidenzia l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore del XXX e nell'applicazione delle condizioni contrattuali sottoscritte. In primis, difatti, l'odierna esponente rappresenta che, diversamente da quanto ex adverso dedotto, nelle fatture emesse ed oggetto di contestazione non è assolutamente presente l'addebito di euro 22.268,33, oltre IVA, a titolo di “costo di attivazione” (cfr. all. 1). Esaminando, invero, le fatture emesse da gennaio 2019 a gennaio 2021 è agevole rilevare come le somme afferenti al summenzionato costo di attivazione ammontino, unicamente, all'importo complessivo di euro 340,00, come di seguito ripartite: 1) XXX del 15 gennaio 2019 nessun costo di attivazione; 2- XXX del 12 marzo 2019 euro 100,00 per costi di attivazione; 3- XXX del 15 maggio 2019 nessun costo di attivazione; 4- XXX luglio 2019 euro 90,00 per costi di attivazione; 5- XXX del 13 settembre 2019 euro 10,00 per costi di attivazione; 6- XXX del 13 novembre 2019 nessun costo di attivazione; 7- XXX del 15 gennaio 2020 euro 30,00 per costi di attivazione; 8- XXX del 12 marzo 2020 nessun costo di attivazione; 9- XXX del 14 maggio 2020 euro 110,00 per costi di attivazione; 10- XXX del 15 luglio 2020 nessun costo di attivazione; 11- XXX del 15 settembre 2020 nessun costo di attivazione; 12- XX del 13 novembre 2020 nessun costo di attivazione; 13- XXX del 14 gennaio 2021 nessun costo di attivazione. In forza di quanto documentalmente provato, pertanto, si contesta fermamente la richiesta di rimborso della somma di euro 22.268,33, oltre IVA, a titolo di “costo di attivazione” poiché infondata e si insiste per il rigetto della medesima.

2.3 Vodafone, poi, relativamente alla contestazione relativa all'asserita illegittima attivazione del piano tariffario non richiesto "zero red" evidenzia quanto segue. La scrivente società, a ben vedere, pone in rilievo di aver provveduto ad applicare il summenzionato profilo in virtù di apposita sottoscrizione della proposta di abbonamento da parte del XXX (cfr. all. 2). Non si ravvisano, pertanto, errori o anomalie nell'applicazione delle condizioni contrattuali de quibus. A ciò si aggiunga che, in virtù di quanto previsto dalle condizioni generali di contratto, in ogni caso, le singole fatture emesse possono essere contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione (cfr. all. 3). 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. Parimenti rilevante è il diritto di difesa dell'operatore, costituzionalmente garantito come per ogni soggetto, il quale non deve essere in nessun caso lesa. Per permettere, quindi, al Gestore un esercizio pieno del proprio diritto di difesa, l'AGCOM ha inteso limitare le uniche fatture che possono essere prese in considerazione per eventuali controlli e/o verifiche a quelle emesse negli ultimi 6 mesi dalla data di presentazione del reclamo scritto. Per completezza, inoltre, sempre in tema di reclamo, è opportuno ribadire che, in forza di quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto di Vodafone, l'utente ha in ogni caso l'onere di presentare reclamo per addebiti non riconosciuti entro 45 giorni dal ricevimento della fattura, al fine di permettere all'operatore gli opportuni controlli. In tal senso, invero, si sono, altresì, espressi il Tribunale di Milano ed il Tribunale di Roma, rispettivamente, con le sentenze n. 12054/12 e n. 9292/12, considerando come accettate le fatture non contestate. Per mera compiutezza difensiva, si riafferma che la presenza di reclami e segnalazioni su disservizi o altro assume, infatti, un peso dirimente ai fini dell'accoglimento delle istanze. Ci si

riporta sul punto all'esaustiva raccolta di pronunce dell'Agcom che corroborano l'orientamento ormai consolidato secondo cui gli indennizzi – laddove accertata la responsabilità del gestore – vanno riconosciuti a partire dalla prima segnalazione provata agli atti dalla parte istante (Delibere n. 38/12/CIR, n. 22/13/CIR, n. 89/15/CIR, n.65/15/CIR, n. 22/16/CIR). Va menzionata la Del. 165/15/CIR, in cui viene rilevato che “non avendo l'utente mai inviato alcun reclamo all'operatore, nemmeno dopo aver ricevuto le prime fatture che sono a tutt'oggi ancora insolute, alcuna responsabilità può rinvenirsi in capo alla società telefonica che, ignara dell'esistenza di eventuali problemi, ha continuato ad emettere le fatture fino alla disdetta del contratto intervenuta dopo circa sei mesi dall'attivazione” e la Delibera DL/081/17CRL/UD del 5.6.2017 del Corecom Lazio con la quale è stato statuito che: “Tuttavia all'accoglimento della domanda osta quanto prescritto in tema di obbligo di conservazione e detenzione dei dati personali da parte del responsabile del trattamento (nel caso di specie l'operatore) dal D. Lgs. n. 196/2003. In particolare, l'art 123, comma 1 di tale Decreto prevede che “I dati relativi al traffico riguardanti abbonati ed utenti trattati dal fornitore di una rete pubblica di comunicazione sono cancellati o resi anonimi quando non sono più necessari ai fini della trasmissione della comunicazione elettronica, fatte salve le disposizioni dei commi 2, 3 e 5”. Il comma 2 dispone inoltre che “Il trattamento dei dati relativi al traffico strettamente necessari ai fini di fatturazione per l'abbonato, ovvero di pagamenti in caso di interconnessione, è consentito al fornitore, a fini di documentazione in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento per un periodo non superiore a sei mesi, salva l'ulteriore specifica conservazione necessaria per effetto di una contestazione anche in sede giudiziale”. Dalla lettura del citato articolo ne consegue che gli operatori telefonici, in presenza di una contestazione, possono conservare il traffico relativo all'ultimo semestre dalla proposizione della stessa e, pertanto, dovendo consentire agli stessi il pieno 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”. Peraltro, eventuali reclami devono comunque soddisfare i requisiti stabiliti nella Carta del Cliente Vodafone nella quale viene testualmente specificato che: “Il Cliente che intende presentare reclamo formale a Vodafone per aspetti legati alla fornitura del servizio può inviare un reclamo scritto alla “Casella postale XXX, tramite il sito internet www.vodafone.it, nell'apposita area “Contattaci”, App My Vodafone e Social Network (Facebook e Twitter)”. Sul punto, inoltre, si è espresso di recente il Co.Re.Com. Emilia-Romagna il quale ha rigettato la richiesta di indennizzo per asserito mancato riscontro al reclamo sulla base del fatto che lo stesso non fosse stato inviato ai contatti previsti nella succitata Carta del Cliente ovvero nelle condizioni generali di contratto (Del. N. 26/2015). Anche l'Agcom, poi, si è espressa in tal senso rigettando la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo in quanto non erano presenti le ricevute comprovanti l'invio di reclami secondo le modalità previste dalla Carta del Cliente Vodafone (Del. N. 143/15/CIR). In virtù di quanto sopra espresso, quindi, Vodafone insiste per il rigetto della richiesta di rimborso avanzata dal XXX per euro 5.449,00 oltre IVA.

2.4 E', poi, opportuno porre l'attenzione sulla doglianza di parte istante afferente all'asserito mancato rimborso delle penali addebitate da altro gestore. Si precisa a tal riguardo, difatti, che al fine di poter beneficiare del summenzionato rimborso è necessaria, come indicato all'utente, la presentazione del modulo di addendum unito alla prova dell'avvenuto addebito dei costi de quibus. Orbene, tale documentazione non risulta essere stata prodotta dal XXX. In ogni caso l'odierna convenuta, a mero titolo fidelizzativo, ha comunque provveduto ad eseguire l'accredito dell'importo complessivo di euro 27.739,63, come rilevabile dalla disamina delle fatture accluse alla presente memoria difensiva. Non si ravvisano, perciò, errori o anomalie in relazione alla problematica de qua. Peraltro, come sopra evidenziato, in virtù di quanto statuito dalle condizioni generali di contratto, le singole fatture emesse possono comunque essere contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione. In virtù di quanto sopra esposto, pertanto, la domanda di rimborso avanzata di euro 11.084,22, oltre IVA, dovrà essere necessariamente rigettata.

2.5 Vodafone, inoltre, eccepisce l'infondatezza della richiesta di rimborso della somma di euro 21.902,46, oltre IVA, afferente al servizio denominato "Device Manager" per i seguenti motivi. In primo luogo, diversamente da quanto ex adverso dedotto, nelle fatture emesse a gennaio 2019, marzo 2019 e maggio 2019, come agevolmente rilevabile, l'addebito relativo al suddetto servizio (indicato in fattura nella prima pagina come "ICT") ammonta esclusivamente all'importo complessivo di euro 70,00. In secondo luogo, inoltre, l'odierna convenuta rappresenta di aver regolarmente provveduto ad attivare i servizi in virtù di apposita proposta di abbonamento sottoscritta dall'istante nel mese di maggio 2019 ed acclusa dalla stessa parte ricorrente (cfr. all. 4). Né, tanto meno, può assumere rilievo giuridico l'asserzione del XXX secondo la quale vi sarebbe stata una mancata attivazione del servizio de quo stante l'assenza dell'intervento dell'incaricato Sig. XXX. Si eccepisce, invero, che la proposta in oggetto è stata regolarmente sottoscritta in data 23.5.2019 e la stessa non è sottoposta ad alcuna condizione risolutiva espressa ex art. 1456 c.c., ovvero non è condizionata al necessario intervento tecnico del summenzionato soggetto. Come visibile dalla documentazione acclusa, difatti, la dichiarazione del 22.5.2019 prevede, unicamente, che "per la configurazione delle licenze verrà fornito supporto dal collega XXX". Nulla, a ben vedere, viene ivi specificato relativamente ai servizi in oggetto la cui attivazione è regolamentata esclusivamente dalla proposta di abbonamento correttamente sottoscritta dalle parti. In forza di ciò, pertanto, Vodafone contesta fermamente la richiesta di rimborso formulata dal XXX pari ad euro 21.902,46, oltre IVA poiché infondata, in fatto oltre che in diritto, per i motivi sopra espressi.

2.6 La scrivente società, poi, in relazione alle contestazioni dell'utente relative all'asserita illegittimità degli addebiti afferenti al servizio denominato "rete sicura" ed alle "sim Iot" per complessivi euro 3.964,00, oltre IVA, rappresenta quanto segue. In merito, invero, al prodotto "rete sicura" si precisa che lo stesso è presente nelle proposte di abbonamento sottoscritte ed è previsto con l'attivazione dell'offerta in prova gratuita per un periodo di due mesi con eventuale disattivazione a carico del cliente. Ad ogni

buon conto Vodafone ha già provveduto alla disattivazione del servizio de quo con annesso rimborso delle somme oggetto di doglianza. Per la contestazione riguardante il servizio “sim Iot” si rileva, invece, che tali sim, come previsto contrattualmente, rappresentano meri strumenti per il traffico dati mentre, dalla consultazione delle fatture emesse, emerge che le stesse siano state utilizzate impropriamente per l’invio di sms e per chiamate vocali (cfr. all. 5). Ciò, a ben vedere, è rilevabile esaminando ogni fattura emessa e contestata dal XXX. In forza di quanto sopra espresso, quindi, le domande avanzate dall’utente appaiono prive di rilievo giuridico e, pertanto, dovranno essere necessariamente rigettate.

2.7 Vodafone, poi, in merito alla contestazione del XXX avente ad oggetto l’asserita e non provata illegittimità degli addebiti di somme per servizi digitali, pari ad euro 14.848,75 oltre IVA, rileva che l’attivazione dei servizi de quibus è avvenuta unicamente in virtù di apposita richiesta a tal fine avanzata dall’istante. Si precisa, difatti, che i summenzionati servizi digitali sono associati al servizio denominato “Vodafone Drive by Livebox”, espressamente presente e dettagliato nell’offerta personalizzata proposta al XXX (cfr. all. 6). Nessuna attivazione non autorizzata, pertanto, è stata posta in essere dall’odierna convenuta e, quindi, non si ravvisano errori o anomalie in relazione alla problematica de qua. Peraltro, come sopra evidenziato, in virtù di quanto statuito dalle condizioni generali di contratto, le singole fatture emesse possono comunque essere contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione. Vodafone, perciò, insiste per il rigetto integrale della richiesta di rimborso della somma di euro 14.848,75 oltre IVA avanzata dal XXX.

2.8 La scrivente società, poi, relativamente alla doglianza riguardante lo sconto grandi clienti e l’asserita errata applicazione del criterio di calcolo dello stesso espone quanto segue. In primis, invero, si evidenzia che in ogni singola fattura emessa, come agevolmente rilevabile esaminando la documentazione acclusa alla presente memoria, è presente lo sconto summenzionato. Conseguentemente, la richiesta di rimborso della somma di euro 8.780,26, oltre IVA, appare priva di rilievo giuridico poichè infondata in fatto oltre che in diritto e deve essere, perciò, rigettata. Inoltre, l’asserzione di parte istante secondo la quale il summenzionato sconto dovrebbe essere applicato sul piano tariffario lordo, prima di qualsiasi detrazione, è una mera affermazione dell’utente non sorretta da alcuna documentazione a sostegno. Come visibile dalla proposta di abbonamento depositata dallo stesso istante, difatti, tale specifica non viene assolutamente menzionata. La richiesta di rimborso dell’importo di euro 5.334,00, oltre IVA, appare perciò destituita di ogni fondamento probatorio.

2.9 Nel merito, poi, si eccepisce 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 nonché della richiesta di corresponsione delle spese legali quantificate in euro 5.000,00 oltre oneri di legge, espressamente escluse dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso per i motivi sopra esposti e documentati. 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.

2.10 In ultima analisi si eccepisce che la domanda dell'utente deve, comunque, essere rigettata poiché lo stesso non ha evitato, come avrebbe potuto usando l'ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato danno. L'art. 1227 c.c., difatti, statuisce che: "se il fatto colposo del creditore ha concorso a cagionare il danno, il risarcimento è diminuito secondo la gravità della colpa e l'entità delle conseguenze che ne sono derivate. Il risarcimento non è dovuto per i danni che il creditore avrebbe potuto evitare usando l'ordinaria diligenza". Secondo l'orientamento costante della giurisprudenza di legittimità, invero, l'ordinaria diligenza sopra citata si specifica nell'attivarsi positivamente secondo le regole della correttezza e della buona fede, ex art. 1175 c.c., con il limite delle attività che non siano gravose oltre misura (Cass. Civ. Sez. I, 12439/91). In relazione, poi, al grado di colpa in cui si attua la negligenza del creditore, deve essere rilevato che le Sezioni Unite della Cassazione affermano come un comportamento omissivo caratterizzato dalla colpa generica sia sufficiente a fondare il concorso di colpa del creditore/danneggiato. L'Agcom, quindi, ha recepito il summenzionato principio, così stabilendo in una recente Delibera: "deve richiamarsi, al riguardo, il principio espresso dalle Linee guida di cui alla delibera n.276/13/CONS secondo cui "per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, come, per esempio, quello di cui all'art. 1227 cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto" (Del. N. 23/17/CIR). 2.11 Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente attivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto.

Per tutto quanto sin qui esposto Vodafone Italia S.p.a. reitera le eccezioni più sopra indicate, contestando, altresì, le affermazioni dell'utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e rimborso con conseguenziale, integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa".

Parte istante replica alle difese avversarie osservando:

"1. CONDIZIONI DI PROCEDIBILITÀ'. Vodafone eccepisce l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste, formulate nel formulario GU14 da XXX, che non

siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione. L'eccezione invece di specificare quali siano le domande di XXX inammissibili e improcedibili, demanda tale approfondimento al Co.Re.Com. Tale eccezione non potrà essere quindi presa in considerazione in quanto meramente di stile ed in violazione del diritto di difesa di XXX oltre che dell'onere della prova. Per mero tuziorismo difensivo si ribadisce che tutte le richieste di XXX contenute nel formulario GU14 coincidono con quelle avanzate in conciliazione. Anche per la fattura XXX del 14.01.2021 risulta assolto l'obbligo del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione. Infatti, anche per tale ultima fattura, XXX si era premurato depositare separata istanza di conciliazione al Corecom Piemonte alla quale era assegnato il numero di procedimento UG/388297/2021. In conciliazione, a seguito di eccezione di Vodafone, il procedimento UG/388297/2021 era dichiarato inammissibile in quanto "l'istante ha già aperto istanza UG 363898 per lo stesso tema" (Documento E) e dunque anche la fattura XXX del 14.01.2021 rientrava nel procedimento di conciliazione che presuppone la definizione della quale discutiamo oggi.

2. COSTI DI ATTIVAZIONE. Vodafone afferma, con un'eccezione di mero stile, che la richiesta di restituzione della somma di € 22.268,33, avanzata da XXX, a titolo di "costi di attivazione" sarebbe infondata in fatto ed in diritto, ma non si sofferma a spiegarne le ragioni. Esaminate le fatture da gennaio 2019 a gennaio 2021, Vodafone dichiara che l'addebito a titolo di "costo di attivazione" è presente solo per l'importo pari ad € 340,00. XXX ribadisce l'esistenza di addebiti pari ad € 22.268,33 a titolo di "costi di attivazione" e produce in allegato le nove fatture che addebitando "costi di attivazione" violano quanto previsto dal contratto sottoscritto tra le parti (Documento A). Si è provveduto a sottolineare in rosso la voce di addebito "costi di attivazione" ed il relativo ammontare in ciascuna fattura (Documenti F pagina 2, G pagina 2, H pagina 2, I pagina 4, L pagina 4, M pagina 4, N pagina 2, O pagina 2, P pagina 2). XXX insiste perciò per la restituzione degli importi illegittimamente addebitati, pari ad € 22.268,33.

3. ATTIVAZIONE PIANO TARIFFARIO "ZERO RED" NON RICHIESTO. Vodafone eccepisce che il piano tariffario Voce "Zero Red" sarebbe stato oggetto di apposita sottoscrizione di proposta di abbonamento da parte di XXX e produce a riprova di tale affermazione il documento allegato 2. Si rileva preliminarmente l'inammissibilità dell'allegato 2 di Vodafone in quanto riproduce un collage di oltre cinque documenti disomogenei tra loro: alcuni sono riferiti a piani tariffari DATI, altri a piani tariffari VOCE, i documenti sono stati emessi in date diverse, per la maggior parte di essi manca la sottoscrizione di XXX, ma soprattutto l'allegato 2 manca dell'elemento essenziale di qualsiasi offerta poiché non include alcuna proposta di prezzo e per ciò solo non può essere definito una proposta di abbonamento, è inammissibile e non può avere valore probatorio: - le prime 15 pagine della scansione sono datate 07 maggio 2020, sono a colori, numerate da 1 a 15, hanno ad oggetto la "Offerta relativi a "SERVIZI DI COMUNICAZIONE ELETTRONICA VODAFONE" — PROPOSTA DI ACCETTAZIONE", si riferiscono ad una sola SIM VOCE recante il numero XXX, non recano sottoscrizione alcuna da parte di XXX e quindi sono di nessun valore probatorio. - Le successive pagine da 16 a 29 della scansione, sono datate 09 aprile 2020, sono in

bianco nero, sono un documento a se stante rispetto a quello delle prime 15 pagine pur avendo lo stesso oggetto: "Offerta relativa a Servizi di comunicazione elettronica Vodafone -Proposta di accettazione" per complessive 30 SIM piano tariffario Zero Red, senza alcuna offerta di prezzo e perciò di nessun valore probatorio - La pagina 30, datata 20.02.2020, è anch'essa un documento a se stante, nuovamente a colori, non riguarda il piano tariffario voce Zero Red ma 7 sim DATI. Non reca offerta di prezzo né sottoscrizione da parte di XXX e quindi è di nessun valore. - La pagina 31 della scansione, a colori, è un documento a se stante intitolato "Proposta unica di abbonamento", senza offerta di prezzo né sottoscrizione e quindi inconferente rispetto all'eccezione sollevata da Vodafone. - Le pagine 32 e 33 della scansione sono datate 20.02.2020, sono in bianco e nero. Non fanno riferimento ad alcun piano tariffario. La pagina 32 include 2 facciate mentre la pagina 33 ne include una sola. Non hanno alcuna relazione con i documenti precedenti della stessa scansione. - La pagina 34 della scansione, a colori, manca di sottoscrizione e neppure contiene riferimenti a piani tariffari né offerte di prezzo. E' totalmente avulsa dal resto dell'allegato e di nessun pregio probatorio. - Le pagine da 35 fino alla 40 della scansione risultano datate 21.05.2019. Si ritorna al bianco nero. La bassa risoluzione le rende praticamente illeggibili. Si rileva che la firma e la data sono in colori diversi ed anche in risoluzione diversa come se fossero stati apposti in tempi diversi. Non v'è traccia di offerta di prezzo e quindi anche questa parte dell'allegato 2 è di nessun aiuto. - La pagina 41 della scansione è a colori. Pare essere l'offerta di 5 piani tariffari Zero Red ma non riporta né data, né sottoscrizione, né offerta di prezzo. Non è dato comprendere il nesso con le altre pagine dell'allegato 2. - Le pagine da 42 a 53 sono in bianco e nero e recano la data del 18.12.2018. Si tratta di un estratto dal contratto originale sottoscritto tra le parti appunto in data 18.12.2018 e che nulla ha a che vedere con la restante parte dell'allegato 2. Vodafone eccipisce inoltre che, in virtù di quanto previsto dalle condizioni generali di contratto, in ogni caso, le singole fatture emesse possono essere contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione. Per dare prova di tale stringente termine di contestazione, Vodafone produce l'allegato n.3, contenente le condizioni generali di contratto, composto da 8 facciate fittamente stampate, senza indicare né la pagina né il capitolo, né il numero dell'articolo ove reperire il termine che non è, in effetti, reperibile. Si rileva preliminarmente che XXX ha assolto all'onere di contestare formalmente a Vodafone gli importi erroneamente addebitati (si veda pagina 2 del Documento Q) ed in modo specifico l'incremento di prezzo riferito a 49 piani tariffari Red. Si rileva inoltre che Vodafone ha ammesso le sue responsabilità e riconosciuto la fondatezza dei reclami di XXX già dal 07.08.2020 quando ha emesso la prima delle quattro note di credito a storno degli importi erroneamente fatturati (Documenti R— S — T — U). Non può quindi essere accolta l'eccezione di Vodafone sulla carenza di tempestiva contestazione. Inoltre l'allegato n. 3 non vincola in alcun modo XXX in quanto è un semplice modulo preconfezionato da Vodafone che non reca sottoscrizione alcuna né data. Deve perciò essere considerato inammissibile ed irrilevante ai fini dell'eccezione di Vodafone. La difesa di Vodafone cita alcune sentenze per evidenziare che "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". Afferma Vodafone che "la presenza di reclami e segnalazioni su disservizi o altro assumono un

peso dirimente ai fini dell'accoglimento delle istanze" e cita gli indennizzi per precisare che "gli indennizzi vanno riconosciuti a partire dalla prima segnalazione provata agli atti dalla parte istante". Aggiunge Vodafone che l'operatore telefonico può conservare il traffico telefonico limitatamente all'ultimo semestre dalla proposizione del reclamo e che perciò, "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". A ben vedere l'argomento è di nessuna rilevanza rispetto alla contestazione di XXX. La contestazione di XXX non comporta il riesame del traffico telefonico. XXX ha reclamato la violazione del contratto e l'applicazione del piano tariffario ZERO RED invece di quello RED M, contrattualmente concordato. Trattasi di piani tariffari con minuti illimitati verso tutti i numeri fissi e mobili nazionali e verso quelli generati e ricevuti in comunità europea ma di prezzo diverso. Non è necessaria alcuna analisi del traffico telefonico per verificare la differenza di prezzo dei due piani telefonici, evidenziata da XXX nel formulario UG. Semplicemente XXX contesta che Vodafone abbia introdotto senza preventiva comunicazione né preavviso, il piano tariffario ZERO RED in sostituzione di quello RED M, che ha continuato ad esistere, aumentando i costi a carico di XXX per un importo complessivo pari ad € 6.413,00 di cui € 5.449,00 per la fatturazione fino al 14.01.2021 ed € 964,00 relativi alla fattura XXX del 12.03.2021.

4. MANCATO RIMBORSO PENALI ADDEBITATE DA ALTRO GESTORE. XXX ha prodotto tutta la documentazione necessaria a quantificare l'addebito delle penali da altro gestore tant'è che Vodafone ha iniziato a rimborsare tali penali a XXX già dal 13/07/2019, con la fattura n° XXX (Documento I) dove dalla pagina 9 alla pagina 20 sono fatturate 190 SIM Zero Red M al prezzo di € 23 a bimestre invece di € 30 a bimestre, non per magnanimità di Vodafone ma perché al netto del rimborso delle penali pari ad € 7,00 a bimestre. Lungi dall'aver eseguito l'accredito di € 27.739,63 a favore di XXX ed al contrario di quanto affermato al punto 2.4 della sua memoria, Vodafone rimborsa le penali a XXX stornando € 7,00 a bimestre dal prezzo in fattura di un certo numero di SIM. L'ammontare totale dell'importo da stornare è suddiviso su 12 fatture bimestrali. Ciò con evidenti fini di "fidelizzazione" del cliente il quale dovrà attendere due anni prima di vedersi rimborsate le penali. Quindi non è in discussione l'esistenza del diritto di XXX al rimborso delle penali, in quanto già appurato, confermato ed in corso di soddisfacimento, ma l'ammontare del rimborso. Come già detto, Vodafone ha suddiviso il rimborso delle penali spalmandolo nella fatturazione relativa a 12 bimestri a partire dalla fattura n° XXX del 13/07/2019. La contestazione di XXX verte sul fatto che Vodafone del tutto arbitrariamente e contrariamente agli accordi contrattuali, ha ridotto l'ammontare del rimborso dovuto a XXX ad una somma variabile tra € 1.330,00 ed € 1.344,00 per bimestre. In 12 bimestri Vodafone avrà riconosciuto a XXX solamente € 16.044 invece di € 27.739,63 che asserisce di aver già accreditato a XXX ma che mai sono pervenuti a XXX. XXX insiste affinché Vodafone rispetti l'impegno assunto di rimborsare tutte le penali sopportate da XXX e risultanti dal documento B già allegato e di provvedere a rimborsare anche la differenza pari ad € 11.695,63 che residuerà a maggio 2021 con l'emissione dell'ultima fattura contenente lo storno delle penali.

5. DEVICE MANAGER. Vodafone, al punto 2.5 della sua memoria riconosce di aver fatturato l'importo complessivo di € 70,00 per il servizio Device Manager già con le fatture di gennaio e di marzo 2019, benché XXX non avesse ancora sottoscritto l'opzione di attivazione, cosa che avverrà solo il 22.05.2019. Su questo punto v'è quindi da parte di Vodafone, pacifica ammissione di errata fatturazione. In secondo luogo, Vodafone asserisce di aver provveduto ad attivare i servizi Device Manager, in virtù di apposita proposta di abbonamento e che l'abbonamento al servizio digitale Device Manager non fosse condizionato al necessario intervento tecnico dell'incaricato di Vodafone, XXX. A supporto di quanto affermato, Vodafone estrapola quella parte dell'accordo contrattuale che recita: "per la configurazione delle licenze verrà fornito supporto dal collega XXX" volendo probabilmente evidenziare che una volta attivato l'abbonamento la configurazione delle licenze fosse del tutto superflua. Al contrario, per comprendere la fondatezza del reclamo di XXX deve essere riportata per intero la clausola contrattuale che ben spiega la necessità dell'intervento del tecnico XXX, dovendosi operare sul portale Vodafone e quindi con accesso riservato da effettuarsi da remoto oppure presso il cliente: "per la configurazione delle licenze verrà fornito supporto dal collega XXX che si è ben gentilmente prestato ad un intervento in sede da voi al fine di poter configurare le stesse sul portale Vodafone. Questo intervento è gratuito ed è incluso come da accordi" L'intervento di configurazione delle licenze è quindi condizione essenziale per l'utilizzabilità ed il funzionamento del servizio digitale Device Manager. Né per altro verso, Vodafone ha potuto produrre eventuali istruzioni accompagnatorie all'abbonamento che avrebbero consentito a XXX di attivare autonomamente il servizio Device Manager, limitandosi a dichiarare che l'attivazione dei servizi "è regolamentata esclusivamente dalla proposta di abbonamento correttamente sottoscritta dalle parti". XXX insiste perciò per la restituzione integrale di quanto corrisposto per il servizio Device Manager mai attivato e quindi mai utilizzato che ammonta ad 23.444,46 includendo anche la fatturazione del primo bimestre 2021.

6. RETE SICURA. A fronte della richiesta di XXX di rimborso di quanto pagato per il servizio Rete Sicura, in quanto mai richiesto, Vodafone afferma testualmente, al punto 2.6 della sua memoria, di aver "già provveduto alla disattivazione del servizio de quo con annesso rimborso delle somme oggetto di doglianza" con ciò sostanzialmente riconoscendo la fondatezza del reclamo di XXX. Ciò risulta tutt'altro che risolutivo. Visto che ad oggi sono state emesse quattro note di credito (si vedano gli allegati Documenti R — S — T —U di cui l'ultima in data 14.10.2020, relativa al quarto bimestre 2020, Vodafone non ha saputo spiegare se e quanto sia stato rimborsato a titolo di storno addebiti Rete Sicura fino alla data dell'ultima nota di credito. Restano poi sicuramente da rimborsare le somme fatturate successivamente. Neppure corrisponde al vero che sia stato disattivato il servizio Rete Sicura, poiché la fattura XXX del 12.03.2021 relativa al primo bimestre 2021 riporta ancora l'addebito del servizio Rete Sicura (Pagina 6 del Documento V). L'importo totale di cui XXX reclama la restituzione ammonta ad € 2.098,00 includendo la fattura n° XXX del 12.03.2021.

7. SIM IOT. Al punto 2.6 della sua memoria Vodafone prende in considerazione il reclamo di XXX relativamente alla fatturazione delle SIM IOT e liquida la questione affermando che "tali sim, come previsto contrattualmente, rappresentano meri strumenti per il traffico dati mentre, dalla consultazione delle fatture emesse, emerge che le stesse siano state utilizzate impropriamente per l'invio di sms e per le chiamate vocali". Secondo Vodafone, ciò sarebbe sufficiente per definire prive di rilievo giuridico le domande avanzate dall'utente (XXX) e pertanto, esse dovranno essere necessariamente rigettate. Vodafone si è limitata a tale superficiale rilievo ed ha completamente omesso di analizzare il reclamo di XXX con ciò venendo meno all'onere della prova. La contestazione di XXX era riferita alla maggiorazione dei canoni concordati ed all'addebito di traffico voce e dati che viceversa era incluso nel piano tariffario. Le SIM IOT sono oggetto di quotazione alla pagina 4 del contratto (Documento A) dove sono menzionate con la definizione di "23 SIM M2M (per ascensori)". Successivamente le stesse sono rinominate in fattura come IOT. In effetti, con un linguaggio più tecnico si possono definire SIM IOT dove l'acronimo IOT sta per Internet of Things (internet delle cose). Il piano tariffario contrattualizzato prevede un canone bimestrale di € 1.60 ma gli addebiti di Vodafone in fattura sono pari ad € 6,00 a bimestre con evidente sovrapproduzione. Sull'ammontare dei costi variabili derivanti da traffico voce per 10 minuti a bimestre o invio di 5 SMS per bimestre, si eccede che essi sono espressamente previsti e inclusi nel canone e perciò rientrano nell'utilizzo corretto del piano tariffario. Il canone bimestrale per le 23 SIM IOT era concordato in € 36,80 (€ 1,60 a bimestre) ma Vodafone ha fatturato €138,00. Vodafone ha anche fatturato traffico voce e dati che viceversa era incluso nel piano tariffario. Ciò a partire dal primo bimestre 2019 e per tutte le fatture emesse fino ad oggi. La differenza deve essere restituita a XXX per un totale fino al primo bimestre 2021 di € 1.814.60.

8. SERVIZI DIGITALI. Nel formulario UG, XXX contestava l'addebito di alcuni servizi denominati Digital Solutions e più in dettaglio le licenze Windows, Extra C, Extra R, Lookout Mobile, 0365, in quanto non facenti parte del contratto né mai richieste. Nella sua memoria difensiva, Vodafone, al punto 2.7 respinge le contestazioni di XXX dichiarando che i summenzionati servizi digitali sono associati al servizio denominato "Vodafone Drive by Livebox" di cui all'offerta personalizzata proposta al XXX. Vodafone produce l'allegato n.6 per dimostrare che nessuna attivazione non autorizzata sarebbe stata posta in essere dalla convenuta. Viceversa, l'allegato 6 risulta di nessun valore probatorio, in primo luogo perché è qualificabile come una semplice offerta non accettata né sottoscritta da XXX. In secondo luogo perché il servizio denominato "Vodafone Drive by Livebox", come recita l'allegato 6 di Vodafone, riguarda 50 Giga di spazio nel cloud per l'archiviazione di documenti aziendali che sono compresi nel piano tariffario proposto. Vodafone si richiama poi alle condizioni generali di contratto per ribadire che le singole fatture emesse possono comunque essere contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione, senza peraltro allegare il contratto sottoscritto da XXX dal quale si possa rilevare l'esistenza di tale clausola e la sua sottoscrizione per accettazione da parte di XXX. XXX aveva contestato l'errata fatturazione all'Agente commerciale incaricato da Vodafone (lo stesso dal quale proviene l'Allegato n°6 di

Vodafone, Sistemi Ufficio TLC Piemonte) e non avendo ricevuto risposta aveva inviato un reclamo direttamente a Vodafone (Documento Q) senza mai ottenere riscontro neppure da parte di Vodafone. Si ribadisce pertanto la richiesta di restituzione di quanto pagato per i servizi digitali mai acquistati, che ad oggi, inclusa la fatturazione del primo bimestre 2021 ammontano ad € 16.849,75.

9. OMESSA APPLICAZIONE DELLO SCONTO GRANDI CLIENTI. XXX contestava l'omessa applicazione dello sconto grandi clienti sulle fatture XXX del 15.01.2019, — XXX del 12.03.2019 — XXX del 15.05.2019. Vodafone liquida la lamentela di XXX dichiarando che "in ogni singola fattura emessa, come agevolmente rilevabile esaminando la documentazione acclusa alla presente memoria, è presente lo sconto summenzionato" Esaminate le tre suddette fatture si ribadisce che lo sconto grandi clienti, contrattualmente concordato, non è presente. Vodafone, peraltro, omette di evidenziare dove la voce sconto grandi clienti appaia in ciascuna delle tre fatture contestate, né quale sia l'ammontare. Perciò l'eccezione di Vodafone non può essere accolta e l'onere della prova non può ritenersi assolto. Per mero tuziorismo difensivo si allega la fattura immediatamente successiva, in ordine temporale, alle tre contestate, la numero XXX del 13.07.2019, (Documento Z) ove è stata evidenziata in giallo alle pagine, 2 e 6 e 26, la voce "sconto grandi clienti" ed il relativo ammontare. Si vedano per confronto le fatture XXX del 15.01.2019 alle pagine di riepilogo dei costi, 1 e 16 (Documento AA) - XXX del 12.03.2019 alle pagine di riepilogo dei costi, 1, 3, 23 (Documento BB) — XXX del 15.05.2019 alle pagine di riepilogo dei costi, 1, 4, 23 (Documento CC) dove lo sconto grandi clienti non è presente, né in quelle pagine né in altra parte delle fatture e dunque è stato omesso per un totale di C 8.780,26 Tale voce non è rinvenibile nelle tre fatture contestate e Vodafone non ha saputo indicare in quale punto dei documenti fiscali, eventualmente, sarebbe menzionato lo sconto grandi clienti. Vodafone non si è curata neppure di contestare il quantum preteso da XXX, pari ad 8.780,26. Si ribadisce perciò la richiesta di restituzione dello sconto grandi clienti per omessa applicazione in violazione degli accordi contrattuali, sulle tre fatture indicate nel formulario UG per il sopraccitato importo.

10. ERRATO CRITERIO DI APPLICAZIONE DELLO SCONTO GRANDI CLIENTI. XXX ha contestato a Vodafone che lo sconto contrattualmente concordato nella misura del 40 %, (pagine 2, 3, 4 dei Documento A), invece di essere calcolato sul canone di rinnovo (come espressamente previsto dal contratto) è calcolato sul canone di rinnovo diminuito del rimborso penali applicate dall'operatore di provenienza. In sostanza Vodafone, invece di fatturare separatamente le due partite contabili (sconto grandi clienti e rimborso penali) e quindi, da un lato fatturare lo sconto del 40% sulla somma dei piani tariffari e d'altro lato fatturare il rimborso delle penali applicate dall'operatore di provenienza, preferisce, del tutto arbitrariamente, fatturare la differenza tra il prezzo del piano tariffario e la penale rimborsata e quindi su tale differenza conteggiare lo sconto grandi clienti. L'operazione è di indubbia convenienza per Vodafone che decurta di molto lo sconto grandi clienti che aveva concordato con XXX. Si prenda una qualsiasi delle fatture ove è riconosciuto il rimborso delle penali, si individui a mero titolo di esempio

un piano tariffario Red Business XS e si noterà facilmente che il piano tariffario Red Business Xs è fatturato ad € 13,00 a bimestre invece che al prezzo concordato di € 20,00 a bimestre (Documento A). Ciò non perché Vodafone sia particolarmente magnanima verso XXX ma in quanto Vodafone ha dapprima sottratto il rimborso della penale pari ad € 7,00 a bimestre (Documento A). Il risultato di tale preventiva sottrazione delle penali è che lo sconto del 40% sarà calcolato sul prezzo di € 13,00 invece che su quello di € 20,00 e che in fattura non apparirà in nessun modo la voce relativa al rimborso delle penali. Vodafone avrà così "risparmiato" € 2,80 per ogni SIM Red Business XS. Si allega per chiarezza la fattura XXX del 12 marzo 2021 (Documento DD) che da pagina 8 a pagina 18 riporta gli importi fatturati per le SIM Red Business XS. A pagina 8 sono stati evidenziati, a titolo d'esempio, i prezzi delle SIM Red Business XS che invece di essere fatturate al prezzo di € 20,00 sono fatturate, al netto del rimborso penali, ad € 13,00 per un totale di 192 SIM. Nella stessa fattura, le SIM Red Business XS che residuano una volta esaurito lo storno delle penali, sono fatturate a prezzo pieno di € 20,00.

11. SPESE LEGALI. Vodafone eccepisce che le spese legali sarebbero espressamente escluse dalla normativa Agcom. Al contrario, XXX insiste sul rimborso delle spese di lite in base a quanto stabilito dalle "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche" approvate con delibera n. 276/13/ CONS dell'11 aprile 2013, che al paragrafo 111.5.4 recitano: "Il Regolamento (Art. 19, c.6) prevede che con la definizione possano essere liquidate le spese di procedura, giustificate e necessarie, secondo criteri di equità e proporzionalità, tenendo conto del comportamento delle parti anche nel corso del procedimento di conciliazione." Proseguono le stesse Linee Guida aggiungendo che " il comportamento tenuto dalla parti può inoltre influenzare la liquidazione: si pensi all'operatore che non abbia voluto chiudere la vicenda in via conciliativa per poi ammettere ogni responsabilità in sede di definizione, in pratica dunque riconoscendo di aver costretto l'utente ad affrontare le spese di definizione ..." Pare che il comportamento tenuto da Vodafone corrisponda alla descrizione resa dalle Linee Guida se si pensa che pur avendo riconosciuto la fondatezza delle lamentele dell'utente con l'emissione di quattro note di credito, di cui l'ultima emessa nell'ottobre 2020, Vodafone abbia continuato la fatturazione ripetendo all'infinito gli stessi errori che aveva riconosciuto. Si rileva inoltre la totale carenza di risposte alle lagnanze di XXX come pure la carenza di chiarezza della fatturazione che ha costretto l'utente ad un estenuante lavoro di interpretazione.

12. CONCORSO COLPOSO DELL'UTENTE. Non può ravvisarsi alcun concorso di colpa di XXX nelle violazioni contrattuali di Vodafone. XXX ha reclamato con tempestività le irregolarità, rivolgendosi a più riprese sia all'Agente Commerciale incaricato da Vodafone che a Vodafone stessa senza mai ottenere i chiarimenti richiesti né tanto meno la correzione degli erronei addebiti. Ne siano prova i documenti allegati da XXX. Tant'è che Vodafone ha riconosciuto la fondatezza dei reclami di XXX emettendo le più volte citate quattro note di credito, fin dall'agosto 2020 ma senza adeguare le successive fatturazioni, costringendo XXX a rivolgersi allo Spettabile Corecom al fine di sentire riconoscere la restituzione di quanto versato in eccedenza. Per le ragioni fin qui

argomentate, XXX insiste per l'accoglimento di tutte le sue domande di indennizzo, storno e rimborso con integrale rigetto di tutte le eccezioni avanzate da Vodafone Italia Spa, non avendo Vodafone fornito la prova del proprio adempimento ai sensi di quanto previsto dalle "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche" approvate con delibera n. 276/13/ CONS dell'11 aprile 2013, paragrafo 111.4.2 (Onere della prova).

In particolare, tenendo conto della fattura n° XXX del 12.03.2021 XXX ha dato prova della fatturazione da parte di Vodafone di importi non dovuti pari ad € 98.086,02 oltre ad Iva, come da dettaglio che segue:

€ 22.268,33 per costi di attivazione;

€ 6.413,00 per maggiori costi fatturati per il piano tariffario ZERO RED;

€ 11.084,22 per residuo rimborso delle penali dell'operatore uscente;

€ 23.444,46 per lo storno del servizio Device Manager;

€ 2.098,00 per lo storno del servizio Rete Sicura;

€ 1.814,00 per maggiori costi di addebito relativi alle SIM IOT;

€ 16.849,75 per prodotti digitali mai acquistati da XXX;

€ 8.780,26 per sconto grandi clienti omesso sulle prime fatture del 2019;

€ 5.334,00 per errato criterio di applicazione dello sconto grandi clienti.

Vodafone, riconoscendo l'errata fatturazione emetteva note di credito per l'ammontare di € 23.220,26 al netto d'IVA che risultano insufficienti a compensare quanto erroneamente addebitato. XXX chiede perciò il rimborso complessivo del residuo importo pari ad € 74.865,76 oltre ad Iva ed oltre alle spese legali quantificate in € 5.000,00 oltre a cassa ed Iva".

3. Motivazione della decisione

Sul rito e nel merito.

In via preliminare, si ritiene che la non meglio precisata eccezione svolta dall'operatore in ordine all'inammissibilità e improcedibilità di eventuali richieste non coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione sia infondata, non risultando essere state poste da parte istante domande eccedenti quelle già trattate in sede conciliativa; XXX, infatti, in data 16/02/2021, prima dell'udienza tenutasi il 02/03/2021, aveva provveduto ad integrare la materia del contendere.

Passando quindi al merito della controversia, l'istanza può solo essere parzialmente accolta.

Occorre innanzitutto premettere che la globale richiesta di restituzione dell'importo di euro 64.513,30 oltre Iva (posta sub 1) deve essere necessariamente definita analizzando e valutando autonomamente le singole argomentazioni di disservizio, così come rinumerate dall'ufficio scrivente nella precedente sezione "Posizione dell'istante"; i fatti contestati trarrebbero origine da condizioni contrattuali difformi rispetto a quelle concordate con l'agente in fase di sottoscrizione (avvenuta in data 20/12/2018).

Passando quindi ad esaminare la prima richiesta (di cui al punto 1.1) di rimborso dei costi di attivazione, si evidenzia che la stessa può essere solo parzialmente accolta.

L'importo richiesto di euro 22.268,33 non risulterebbe infatti corretto, in quanto frutto di una sommatoria di più voci, esposte dal gestore su ogni singola fattura, esclusivamente a fini riepilogativi dell'IVA ma, comunque, non imputate nei costi totali a carico dell'istante (v., a titolo esemplificativo, la fattura n. XXX del 15.01.2019 ove appare evidente che l'importo di euro 2.520,00, denominato alla pag. 2 come "Costi di attivazione", sia in realtà inserito ai fini di cui sopra, mentre gli effettivi costi di attivazione sono stati in realtà imputati e stornati nelle successive pagine specificamente riferite ad ogni sim; analogamente, nella fattura n. XXX del 15.07.2020, il costo totale fatturato di euro 14.309,26 risulta sgravato dei costi di attivazione pari ad euro 17.951,43 (anche in questo caso indicati solo ai fini di esposizione dell'IVA alla pag. 2; v. anche la pag. 40 ove tale importo viene chiaramente denominato quale "Sconto Attivazione nuovo piano tariffario").

Quanto comunque alla contestata debenza di tali costi, non può che essere qui in ogni caso confermata la gratuità dell'attivazione di ogni sim ricompresa nel contratto stipulato in data 20.12.2018 (di cui all'allegato n. 2 prodotto dal gestore), in quanto concordata precontrattualmente con l'agente, come verificabile dalla documentazione agli atti; occorre sempre rammentare che, quanto all'attività svolta da quest'ultimo, è pacifico che "con riferimento ai contratti sottoscritti attraverso la propria rete di vendita, anche se svolta in outsourcing, l'operatore è responsabile della condotta degli agenti e delle informazioni contrattuali dagli stessi rese all'atto della stipula della proposta contrattuale" (v. Deliberazione n. 143/10/CIR e deliberazioni Corecom Liguria n. 70/2016, Corecom Abruzzo n. 59/2017).

A tal proposito, il gestore dovrà quindi procedere, laddove non già effettuato, ad integrare a mezzo storno e/o rimborso eventuali costi a tale titolo illegittimamente richiesti; non potranno invece essere oggetto di storno eventuali ulteriori costi fatturati relative a sim successivamente attivate e non facenti parte del primo contratto sottoscritto (il preventivo dell'agente, avallato da XXX, non stabiliva la gratuità del costo di attivazione con riferimento ad eventuali future sim successivamente attivabili e nemmeno sono stati prodotti accordi posteriori a quello presente in atti).

In riferimento poi alla contestazione sull'applicazione del piano tariffario voce "Zero RED" di cui alla specifica richiesta indicata al punto 1.2 è stato appurato che XXX sottoscrivesse in realtà specifici contratti nelle date 20.02.2020, 09.04.2020 e 07.05.2020.

Non può tuttavia affermarsi con certezza che parte istante fosse consapevole degli effettivi costi introdotti dalla nuova offerta (tali copie contrattuali non espongono infatti le relative tariffe economiche); inoltre, non è stata chiarita da Vodafone a mezzo idonea produzione documentale la successiva sostituzione, su altre sim non meglio precisate, del piano tariffario "Red Business M" originariamente concordato con il contestato "Zero Red".

In accoglimento pertanto della domanda presentata, Vodafone dovrà provvedere al ricalcolo di ogni importo fatturato con il piano tariffario "Zero Red" (ricomprendendo nel conteggio altresì gli importi riferiti al periodo luglio 2019 – gennaio 2020 non fatti oggetto di alcuna contrattualizzazione), utilizzando in sua vece, quale parametro economico, quello originariamente stabilito in data 20.12.2018 ed afferente all'offerta denominata "Red Business M".

Con riferimento poi all'argomentazione di cui al punto 1.3, parte istante lamenta il mancato rimborso da parte di Vodafone della somma residuale di euro 11.084,22 relativa alle penali da recesso anticipato indicate in fattura dall'operatore di provenienza per un ammontare complessivo di euro 27.499,80 inclusa IVA; detto impegno alla restituzione avrebbe dovuto essere effettuato, come da postilla inserita nella copia contrattuale depositata dall'istante, tramite storno in bolletta, per ogni sim, di euro 3,50 al mese + IVA per 24 mesi (ovvero nella misura di euro 100,00 ivati a sim).

Come dichiarato dal XXX in memoria, l'operatore avrebbe invece applicato tale calcolo soltanto per un certo numero di sim, rimanendo, quindi, ancora da rimborsare una parte residuale.

Posto quindi, dalle evidenze in atti, il dovere in capo a Vodafone, in virtù dell'impegno contrattuale assunto, di restituzione del corrispettivo per recesso anticipato applicato da Tim per n. 252 sim migrate, si ritiene, alla luce della non meglio precisata avvenuta restituzione delle stesse, che il gestore provveda, in accoglimento della domanda in esame, ad integrare eventuale mancata corresponsione fino al raggiungimento dell'importo di euro 27.499,80 come risultante dalla fattura n. XXX del 14.03.2019 emessa da Tim.

Passando ora alla disamina del punto 1.4 riguardante il servizio Device Manager, si ritiene la relativa richiesta soltanto parzialmente accoglibile.

Intanto, non si ritiene che la lamentata mancata attivazione di tale servizio possa essere ascrivibile al presunto mancato intervento del tecnico Vodafone il quale, come peraltro previsto all'atto della sottoscrizione del 22.05.2019, doveva semplicemente fornire supporto ai fini della configurazione del servizio di che trattasi; inoltre, tale lamentata mancata attivazione del servizio non veniva tempestivamente comunicata al gestore dal XXX: quest'ultimo, infatti, reclamava formalmente il disservizio e la relativa fatturazione soltanto più di un anno dopo e, cioè, il 13.07.2020 (si rammenta che a norma

delle Condizioni Generali di Contratto è onere dell'utente contestare le fatture entro 45 giorni dalla data di emissione delle stesse).

Conseguentemente, non può essere imputato all'operatore il rimborso totale come richiesto dal XXX, fatta eccezione per la parte riferita alle fatture nn. XXX del 15.01.2019 e XXX del 12.03.2019 (per complessivi euro 70,00) in quanto precedenti alla sottoscrizione del sopraccitato contratto e, comunque, senza prova di intervenuta negoziazione.

Vero è, invece, che il prezzo unitario concordato del servizio sottoscritto dalle parti ammontava ad euro 3,00 per n. 248 licenze: il gestore dovrà pertanto, laddove non già eventualmente effettuato a mezzo emissione di note di credito, ricondurre a tale cifra il costo fisso relativo a ciascuna licenza fatturata ed ascrivibile al solo contratto di cui sopra.

Venendo ora alla disamina del punto 1.5 riferito al servizio "Rete sicura", si è appurato che lo stesso, oltre a non essere stato oggetto di negoziazione precontrattuale (il preventivo dell'agente nulla menziona a riguardo), nemmeno veniva esposto con l'indicazione del prezzo sul contratto sottoscritto.

Tale circostanza non consente, pertanto, di poter confutare l'affermazione del ricorrente di presumerne l'inclusione nei piani tariffari; inoltre, si è anche preso atto che, comunque, Vodafone provvedeva poi sua sponte a disattivare detto servizio e ad emettere alcune note di credito.

Conseguentemente si ritiene di poter accogliere la domanda di integrale restituzione dei canoni del servizio, al lordo di quanto già disposto dal gestore con le suddette note di credito.

Con riferimento al punto 1.6 relativo alle Sim Iot, si ritiene possa affermarsi che il costo applicato sulla fatturazione non sia conforme a quello pari ad euro 0,80 / mese concordato da XXX con l'agente; peraltro, il contratto sottoscritto non espone alcuna tariffa al riguardo, non permettendo, quindi, di poter sostenere che il ricorrente fosse stato edotto circa l'applicazione di eventuali prezzi diversi.

Conseguentemente, in accoglimento della corrispondente domanda come sopra individuata, il gestore dovrà, fatto i dovuti ricalcoli, provvedere alla restituzione di quanto in eccesso fatturato rispetto al prezzo concordato e più sopra indicato.

Proseguendo nella disamina delle richieste, con riferimento a quella di cui al punto 1.7, si osserva che sul contratto e relativa proposta precontrattuale non vi sia traccia dei servizi digitali associati a quello denominato "Vodafone Drive by Livebox", fatturato dall'operatore.

Tale servizio è unicamente indicato nell'offerta di cui all'Allegato 6, prodotta dal gestore, priva però di qualsivoglia sottoscrizione e quindi inidonea a provare la volontà del ricorrente all'attivazione di detti servizi. Pertanto, in accoglimento della relativa domanda posta, il gestore dovrà procedere a stornare e/o rimborsare i costi addebitati a tale titolo fin dalla prima fattura emessa.

In riferimento poi alla contestazione inerente allo Sconto grandi clienti di cui al punto 1.8, l'ufficio ha appurato la mancata applicazione dello stesso sulle fatture n. XXX del 12.03.2019 e n. XXX del 15.05.2019.

Detto sconto avrebbe dovuto, infatti, come previsto dagli accordi precontrattuali, essere applicato ad ogni rinnovo del canone e, quindi, a partire dalla seconda fattura sopra citata.

Posto che Vodafone asserisce genericamente di aver applicato tale scontistica senza tuttavia indicare in quale sezione delle fatture in contestazione la stessa sia stata inserita (non ottemperando conseguentemente all'onere della prova di sua spettanza) e che l'ufficio scrivente non ha rinvenuto nei documenti allegati la presunta applicazione, ne consegue che XXX abbia diritto all'applicazione di quanto congiuntamente stabilito con l'agente e, pertanto, Vodafone dovrà procedere, in parziale accoglimento della domanda in esame, all'erogazione di che trattasi sulle due fatture sopra indicate.

Quanto, infine, al criterio di applicazione della scontistica di che trattasi, si ritiene condivisibile quanto sostenuto da XXX e cioè che la stessa dovesse intervenire sulle nude somme riferite ai canoni tariffari come concordati con l'agente, non ancora decurtati dall'applicazione del rimborso delle penali.

Pertanto in accoglimento della specifica richiesta posta sub 1.9, il gestore dovrà procedere alla riapplicazione della scontistica secondo il criterio come sopra specificato.

Da ultimo, non può trovare accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto 2) stante il fatto che la procedura adita tramite il portale Conciliaweb è gratuita e non prevede l'assistenza legale che, essendo del tutto facoltativa, non è considerata una spesa soggetta a rimborso e nemmeno risulta presente altra documentazione attestante spese necessarie e giustificate.

Tutto ciò premesso, il Comitato, all'unanimità

DELIBERA

La società Vodafone Italia spa, in persona del legale rappresentante pro tempore, in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXX è tenuta a:

- stornare e/o rimborsare eventuali costi di attivazione illegittimamente fatturati con riferimento alle sim oggetto del contratto sottoscritto in data 20.12.2018;
- provvedere al ricalcolo di ogni importo fatturato con il piano tariffario "Zero Red" secondo le modalità illustrate nel merito, utilizzando in sua vece, quale parametro economico, quello afferente all'offerta denominata "Red Business M";
- provvedere ad integrare eventuale mancata corresponsione delle penali di recesso fino al raggiungimento dell'importo di euro 27.499,80;

- rimborsare il servizio Device Manager inserito nelle fatture nn. XXX del 15.01.2019 e XXX del 12.03.2019 per complessivi euro 70,00 e ricondurre alla cifra di €. 3,00 il costo fisso relativo a ciascuna licenza fatturata ed ascrivibile al solo contratto sottoscritto il 20.12.18;
- rimborsare i canoni del servizio Rete Sicura, al lordo di quanto già disposto dal gestore con le note di credito indicate;
- rimborsare con riferimento ad ogni sim Iot la somma eccedente euro 0,80/mese;
- stornare e/o rimborsare i costi addebitati per servizi digitali associati a quello denominato “Vodafone Drive by Livebox” fin dalla prima fattura emessa;
- applicare lo sconto Grandi Clienti sulle fatture n. XXX del 12.03.2019 e n. XXX del 15.05.2019;
- procedere al ricalcolo della scontistica Grandi Clienti secondo le modalità indicate nel merito;

Rigetta la richiesta sub 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.

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.

Torino, 15/11/2023

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli