

**DELIBERA N. 29/2026**

**XXXXX XXXXX / FASTWEB SPA (GIÀ VODAFONE SPA - HO.MOBILE -  
TELETU)  
(GU14/787146/2025)**

**Il Corecom Puglia**

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 23/04/2026;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 348/2025, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore della Sezione “*Corecom Puglia*” alla Dott.ssa Angelica Brandi; 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, di seguito denominato *Accordo Quadro 2023*, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022; RICHIAMATA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Puglia” del 03/11/2023;

VISTA l'istanza di XXXXX XXXXX del 28/10/2025 acquisita con protocollo n. 0272385 del 28/10/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria della dott.ssa Claudia Carbonara, titolare dell'incarico di E.Q. "Verifica e supporto alla definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo affari, per servizio di telefonia mobile, rappresenta: "che in data 09/09/2025 è stata emessa la ft AR02819624 sulla quale risulta addebitato l'importo complessivo di € 2.030.00 + iva a fronte della voce "Smart Passport Zero M" per presunto traffico voce/dati sviluppato dalle utenze 335\*\*\*\*\*11 nel periodo 03/07/2025 – 02/09/2025; che i suddetti addebiti sono del tutto ingiustificati e non congrui rispetto all'effettivo uso praticato infatti, dal controllo del dettaglio del traffico all'estero, per il 335\*\*\*\*\*11 risulta un presunto invio di un solo sms; che i suddetti addebiti appaiono ingiustificabili a fronte del presunto traffico effettuato e quindi probabilmente frutto di errori del contatore; che sulla base di quanto disposto dal "regolamento CE n. 544/2009 del parlamento europeo e del consiglio" l'operatore Vodafone avrebbe dovuto fornire un servizio di allerta e di conseguente blocco per segnalare la presenza di traffico dati indesiderato generato all'estero in zona extraUE superiore al limite mensile standard imposto pari ad € 200,00 + iva; che sulla base di quanto disposto dalle delibere 418/07/cons e 381/08/cons dell'AgCom l'operatore Vodafone avrebbe dovuto fornire un servizio di allerta per segnalare la presenza di traffico anomalo generato dalle linee suddette; che il sottoscritto non ha ricevuto alcuna comunicazione che potesse allertare della presenza di traffico anomalo generato dalla linea suddetta". In ragione di quanto sopra esposto l'istante chiede di stornare, attraverso l'emissione di opportune note di credito, gli importi fatturati a titolo di gettoni roaming "Smart Passport Zero M", pari nel complesso a euro 2.476.60 iva inclusa.

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

L'operatore convenuto nella propria memoria difensiva del 20.12.2025, rappresenta quanto segue: "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 della XXXXX XXXXX. Orbene, in primis, l'odierna esponente conferma la correttezza della fattura AR02819624 avendo l'utente fruito all'estero dei servizi erogati dalla scrivente società (all. 1). Difatti, come documentalmente provato, la XXXXX XXXXX ha utilizzato ben 58 gettoni "smart passport zero M" in dodici giorni per un importo complessivo di euro 2.030,00 oltre iva. Si

precisa, quindi, a tal riguardo che parte istante ha attiva l'opzione roaming "Monthly Travel" la quale prevede, su base mensile: 1000 minuti di chiamate in uscita, 1000 minuti di chiamate in entrata, 100 SMS inviati e 4 GB di traffico dati. Inoltre, al raggiungimento delle suddette soglie, si applicano le condizioni tariffarie del piano attivo sulla sim, ovvero smart passport / daily travel. A ciò si aggiunga, poi, che Vodafone ha altresì reso edotto il cliente dei costi afferenti ai servizi di quibus in caso di utilizzo dei medesimi all'estero mediante appositi messaggi (all. 2). Priva di rilievo giuridico, pertanto, appare la domanda di storno e di rimborso delle fatture avanzata dall'istante avendo l'odierna esponente meramente applicato dei costi conformi alle condizioni contrattuali sottoscritte, stante l'avvenuto utilizzo dei servizi all'estero da parte della XXXXX XXXXX (all. 3). Nel merito, poi, si eccepisce che in base a quanto stabilito dall'allegato B alla Delibera 194/2023/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. Se non diversamente indicato, il termine per ottemperare al provvedimento è di trenta giorni dalla notifica dello stesso." Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Manca, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. Né, tanto meno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. 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). Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente non attivo e risulta essere tuttora presente alcun insoluto". La società convenuta, nel ricusare ogni responsabilità a proprio carico, conclude per il rigetto dell'istanza.

### **3. Motivazione della decisione**

All'esito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dall'istante può trovare accoglimento per le motivazioni e nei termini di seguito precisati. L'istante contesta i costi variabili, dell'importo di euro 2.476,60 iva inclusa, relativi all'utenza 335\*\*\*\*\*11, addebitati nella fattura n. AR02819624 del 09 settembre 2025, prodotta agli atti; tali costi derivano dall'attivazione dell'opzione "Smart Passport Zero M", riguardante il traffico roaming generato in un Paese Extra UE, nel periodo 03.07.2025/02.09.2025. Ciò premesso, l'oggetto della presente controversia è riconducibile alla tematica della fatturazione abnorme (c.d. bill-shock) per traffico dati in roaming internazionale, disciplinata, in particolare, dai Regolamenti CE n. 717/07 e n. 544/09 e dalle Delibere Agcom n. 696/09/CONS e n. 326/10/CONS. Nello specifico, appare opportuno richiamare le disposizioni di cui all'articolo 2, commi 1-4, della succitata delibera n. 326/10/CONS, recante "Misure di tutela degli utenti dei servizi di comunicazione mobili e personali", a mente delle quali: "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. La connessione dati è riattivata nel più breve tempo possibile dopo che l'utente ha fornito, mediante una modalità semplice, il proprio consenso espresso, che non può, quindi, essere tacito o presunto. 3. Gli operatori mobili pongono in essere modalità facilmente comprensibili e riscontrabili per la notifica del messaggio di allerta di cui al comma 1 al terminale di telefonia mobile o altra apparecchiatura indicata a scelta dal cliente, tra le quali almeno un SMS o un messaggio di posta elettronica nonché una finestra di "pop-up" sul computer. 4. Gli operatori mobili rendono disponibili gratuitamente a tutti gli utenti sistemi di immediata comprensione e facilità di utilizzo per il controllo in tempo reale della spesa utili a fornire informazioni sul consumo accumulato espresso in volume di traffico, tempo trascorso o importo speso per i servizi di traffico dati, nonché un servizio supplementare gratuito per abilitare o disabilitare la propria utenza al traffico dati." Tali disposizioni, volte da un lato a garantire

il corretto funzionamento del mercato nello specifico settore delle comunicazioni elettroniche, con particolare riferimento ai servizi di traffico dati in roaming internazionale, dall'altro a tutelare gli utenti dal compimento di scelte inconsapevoli con la previsione di specifici obblighi di trasparenza in capo agli operatori, integrano quanto previsto in via generale dal codice civile in materia di contratti. Nel caso di specie, non può trovare accoglimento l'eccezione sollevata dall'operatore, relativa all'articolo 1227 del codice civile, non ravvisandosi alcun concorso colposo dell'utente in assenza della prova dell'effettiva attivazione di idonei sistemi di allerta e di controllo della spesa; piuttosto devono invocarsi i principi generali in materia di adempimento delle obbligazioni contrattuali, e in particolare quanto prescritto dagli articoli 1175 e 1375 del codice civile, rispettivamente in materia di correttezza e di buona fede nella esecuzione del contratto; principi che, vista la natura professionale del soggetto coinvolto, devono essere interpretati con particolare rigore. L'articolo 1176, comma 2, del codice civile, difatti, graduando la violazione della diligenza sulla natura dell'attività esercitata, esige dall'operatore professionale un grado di perizia qualificata nell'adempimento delle obbligazioni. Secondo un consolidato orientamento della Corte di Cassazione, il principio di buona fede nell'esecuzione del contratto "si sostanzia in un generale obbligo di solidarietà che impone a ciascuna delle parti di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra a prescindere tanto da specifici obblighi contrattuali, quanto dal dovere extracontrattuale del *neminem laedere*, trovando tale impegno solidaristico il suo limite precipuo unicamente nell'interesse proprio del soggetto, tenuto, pertanto, al compimento di tutti gli atti giuridici e/o materiali che si rendano necessari alla salvaguardia dell'interesse della controparte nella misura in cui essi non comportino un apprezzabile sacrificio a suo carico» (Cass., n. 5240/2004; *ex plurimis*, Cass., n. 14605/2004). Il principio mette capo, quindi, ad un criterio di reciprocità e la sua rilevanza si esplica nell'imporre, a ciascuna delle parti del rapporto obbligatorio, il dovere di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra, a prescindere dall'esistenza di specifici obblighi contrattuali o di quanto espressamente stabilito da singole norme di legge (sul punto cfr. Cass. n. 18947/2005). Alla luce delle predette indicazioni, in particolare, di quelle relative ai doveri di lealtà e correttezza nei rapporti contrattuali, si deve osservare che l'operatore, nella esecuzione della prestazione avente ad oggetto la fornitura del servizio di trasmissione dati, ogni qualvolta si trovi a rilevare un addebito di somme al cliente particolarmente elevato, tale, cioè, da risultare incompatibile con ogni canone di tipicità ed incompatibile finanche con le soglie di spesa proprie dell'utenza, è chiamato a tenere un comportamento leale; quindi, deve considerarsi tenuto ad adottare tutte le misure precauzionali che si rendano necessarie per la salvaguardia dell'interesse non solo proprio (nel caso di utilizzo del servizio per fini fraudolenti), ma anche della controparte, nei limiti in cui esse non comportino un apprezzabile sacrificio a proprio carico (cfr. Delibere Agcom nn. 49/16/CIR; 31/17/CIR; 138/17/CIR; 200/18/CIR). Quanto sopra richiamato, nel quadro dei generali principi codicistici trova ulteriore rafforzamento, in chiave di effettiva tutela dell'utente, nell'articolo 2 della citata Delibera AGCOM, a mente del quale incombono, in capo all'operatore, obblighi afferenti ad un'informazione esaustiva quali il raggiungimento della soglia, il traffico residuo disponibile e il passaggio ad eventuale altra tariffa. A fronte della contestazione dell'istante in ordine alla non

prevedibilità e alla rilevante entità degli addebiti, ribadita, altresì, con memoria di replica dell'08.01.2026, gravava sul gestore l'onere di dimostrare non solo la correttezza formale della fatturazione, bensì, anche, il puntuale adempimento dei suddetti obblighi informativi e di allerta, funzionali a garantire all'utente il controllo della spesa e la possibilità di interrompere tempestivamente l'erogazione del servizio. Invero, nel caso in esame, l'operatore ha dichiarato di aver inviato i messaggi informativi relativi all'utilizzo delle sim all'estero, senza tuttavia fornire prova né dell'effettiva trasmissione e ricezione degli stessi da parte dell'istante, né dell'adozione di ulteriori modalità idonee a rendere edotto l'utente del progressivo maturare degli addebiti. Ne consegue che gli importi fatturati, anche ove riconducibili alle condizioni economiche astrattamente applicabili, non possono ritenersi esigibili nei confronti dell'utente, in quanto maturati in assenza delle prescritte garanzie di trasparenza e di effettivo controllo della spesa, previste quale specifica misura di garanzia dell'utenza a fronte dello specifico rischio di "fatturazione abnorme". Deve rilevarsi, infine, che, in sede di udienza di definizione, tenutasi in data 29.01.2026, si è preso atto del pagamento dell'intera fattura, effettuato dall'istante nelle more del presente procedimento e, contestualmente, del rifiuto da parte del medesimo istante, della proposta, formulata dal gestore, di rimborso parziale dell'importo di euro 800,00. Alla luce delle osservazioni che precedono, può riconoscersi, in favore dell'istante, il diritto al rimborso dei costi, relativi all'utenza n. 335\*\*\*\*\*11, addebitati nella fattura n. AR02819624 del 09 settembre 2025, pari all'importo complessivo di euro 2.476,60.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** In accoglimento dell'istanza, Fastweb S.p.A (già Vodafone S.p.A - Ho.Mobile - Teletu) è tenuta al rimborso dei costi, relativi all'utenza n. 335\*\*\*\*\*11, addebitati nella fattura n. AR02819624 del 09 settembre 2025, pari all'importo di euro 2.476,60.

**2.** Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

**3.** È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

Bari, 23 aprile 2026

Il Direttore

Il Presidente

Dott.ssa Angelica Brandi

Dott. Michele Bordo