

DELIBERA N. 48/2025

**XXXXX XXXXX/ VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/715596/2024)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 23/04/2025;

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. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “*Corecom Puglia*” al Dott. Giuseppe Musicco; VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di XXXXX XXXXX del 14/11/2024 acquisita con protocollo n. 0300173 del 14/11/2024;

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 privato, per servizio di telefonia mobile, rappresenta quanto segue: " In data 17/07/2024 è stata emessa la ft AQ08335963 sulla quale risultano addebitati i seguenti costi a titolo di: "Smart Passport Zero L (traffico roaming EXTRA UE)" pari complessivamente ad € 2100.00 + iva; i suddetti addebiti si riferiscono alle seguenti utenze di rete mobile: 335*****04, 335*****23, 366*****88, 393*****80; 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; sulla base di quanto disposto dalla del. Agcom 326/10/Cons l'operatore Vodafone avrebbe dovuto fornire: 1) la possibilità di predefinire una soglia massima di consumo mensile per traffico dati scelta dall'utente tra le diverse opzioni proposte dall'operatore 2) una soglia di blocco ad 150+50 € per utenze affari per traffico dati nei Paesi esteri diversi da quelli dell'UE; 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; alla fattura suddetta non risulta allegato il dettaglio del traffico utile alla verifica puntuale dei costi addebitati; il sottoscritto non ha ricevuto alcuna comunicazione che potesse allertare della presenza di traffico anomalo generato dalla linea suddetta". In ragione di quanto sopra, l'istante formula le seguenti richieste: I. fornire il dettaglio del traffico relativo alle utenze suddette al fine di poter verificare la tipologia di traffico che ha originato gli addebiti contestati; II. fornire una dettagliata giustificazione dei costi addebitati a titolo di "Smart Passport Zero L (traffico roaming EXTRA UE)"; III. emettere una nota di credito per un importo complessivo pari ad € 2.562,00 iva inclusa a storno degli importi suddetti contestati.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto nella memoria difensiva 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 e nella fattura AQ08335963 (all. 1). Nello specifico, difatti, l'odierna esponente pone in rilievo di aver regolarmente inviato all'utente i messaggi di benvenuto, contenenti i dettagli dei costi e dei servizi in caso di utilizzo all'estero, a tutte le utenze che hanno generato traffico tra Albania e Grecia (all. 2). Vodafone, pertanto, come *ictu oculi* provato, conferma di aver adempiuto ai propri oneri informativi. Si pone, peraltro, all'attenzione dell'On.le Corecom adito che parte

istante ha già avanzato in precedenza una contestazione relativa all'addebito di gettoni "smart passport" nella fattura AQ03018751 del 21.3.2024 con rimborso già effettuato, per mero spirito fidelizzativo, nella fattura AQ05080567, come da schermata di seguito acclusa [...]. Priva di rilievo giuridico, pertanto, appare la domanda di storno e di rimborso avanzata dall'istante e, quindi, la domanda di rimborso dovrà essere necessariamente rigettata. -2.2 Nel merito, poi, si eccepisce che in base a quanto stabilito dall'allegato B alla Delibera 358/2022/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. -2.3 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 avendo il cliente ripetutamente utilizzato i servizi all'estero nonostante le comunicazioni inviate da Vodafone circa il costo dei medesimi. 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. 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. -2.3 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 avendo il cliente ripetutamente utilizzato i servizi all'estero nonostante le comunicazioni inviate da Vodafone circa il costo dei medesimi. 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". La società convenuta, non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, conclude per il rigetto totale dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

All'esito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, per le motivazioni e nei termini di seguito precisati. Con riferimento alla richiesta sub I), si osserva che la stessa risulta superata in quanto l'operatore convenuto ha prodotto, unitamente alla memoria difensiva, copia della fattura AQ08335963 del 20 settembre 2024, comprensiva di tutto il traffico dati generato dalle utenze oggetto di contestazione nel periodo di fatturazione 17 luglio 2024 – 16 settembre 2024. Con riferimento alle richieste sub II) e sub III) si osserva quanto segue. L'istante contesta i costi addebitati sulle utenze di rete mobile: 335*****04, 335*****23, 366*****88, 393*****80, derivanti dall'attivazione delle opzioni "Smart Passport Zero L", riguardanti il traffico roaming generato EXTRA UE. L'oggetto della presente controversia è riconducibile alla tematica della fatturazione abnorme (c.d. bill-shock) per traffico dati in roaming internazionale, rispetto alla quale si sono susseguiti interventi normativi, in particolare Regolamenti CE n. 717/07 e n. 544/09 e delibere Agcom n. 696/09/CONS e n. 326/10/CONS. Nello specifico, si richiamano 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 canto a garantire il corretto funzionamento del mercato nello specifico settore delle comunicazioni elettroniche e 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 vigente in materia di contratti. Restano, pertanto, fermi 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 di fondo, ed 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 esorbitante, tale, cioè, da risultare incompatibile con ogni canone di tipicità sociale ed incompatibile finanche con le soglie di spesa proprie dell'utenza per esso più profittevole, 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). Tanto premesso, si osserva che incombono in capo al gestore obblighi afferenti ad un'informazione esaustiva dei requisiti di cui all'articolo 2 della Delibera AGCOM n. 326/10/CONS, quali il raggiungimento della soglia, il traffico residuo disponibile, il passaggio ad eventuale altra tariffa. Nel caso di specie, l'operatore assume di aver inviato messaggi di benvenuto, contenenti i dettagli dei costi e dei servizi in caso di utilizzo all'estero; tuttavia, a fronte delle contestazioni sollevate dall'istante, altresì con memoria di replica del 20.01.2025, il gestore non ha fornito evidenza di idonea documentazione riguardante gli importi addebitati di volta in volta a titolo di "Smart Passport", né ha fornito prova della regolare attività di carattere informativo e operativo nonché della correttezza dei suddetti addebiti. Si osserva, infine, che, in sede di udienza di definizione, l'operatore ha proposto lo storno parziale della somma di euro 1.600,00; l'istante ha rifiutato la suddetta proposta evidenziando di aver subito la sospensione dei servizi per circa 5 ore in data 22.11.2024 (sia pure preventivamente comunicata dal gestore in data 14.11.2024), servizi ripristinati solo a seguito del pagamento asseritamente effettuato dell'intera fattura contestata. Alla luce delle osservazioni che precedono, può riconoscersi, in favore dell'istante, il diritto allo storno e/o rimborso dei costi addebitati, sulle utenze di rete n. 335*****04, n. 335*****23 e n. 366*****88, 393*****80, a titolo di "Smart Passport Zero L (traffico roaming EXTRA UE)" nella fattura AQ08335963 del 20 settembre 2024 dell'importo complessivo di € 2.562,00.

DELIBERA

Articolo 1

1. In parziale accoglimento dell'istanza, Vodafone Italia SPA è tenuta allo storno e/o rimborso dei costi addebitati, sulle utenze di rete mobile n. 335*****04, n. 335*****23, n. 366*****88 e n. 393*****80, a titolo di "Smart Passport Zero L (traffico roaming EXTRA UE)" nella fattura AQ08335963 del 20 settembre 2024 dell'importo complessivo di € 2.562,00.

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 2025

Il Dirigente ad interim del Servizio
“Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv”
Dott. Vito Lagona

Il Presidente
Dott. Michele Bordo

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco