

DELIBERA N. 23/2025

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / INTERMATICA XXX VODAFONE XXX

(GU14/750324/2025)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 10/09/2025;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTO il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 febbraio 2023;

VISTA l'istanza di XXX del 05/05/2025 acquisita con protocollo n. XXX del 05/05/2025;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile di Settore, dott. Gino Passarini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 10/09/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di INTERMATICA XXX, di seguito INTERMATICA, e Vodafone XXX, di seguito Vodafone, dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 05/05/2025; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 30/04/2025), quanto segue.

“In data 31.01.2025 trasmettevo reclamo a Ho. mobile per contestare degli addebiti avvenuti sulla mia linea XXX per delle telefonate effettuate verso il numero mobile XXXXXX (rete mobile Intermatica) nei giorni del 26.12.2024 e 09.01.2025.

Preciso che avevo già contattato in data 26.12.2024 l'Operatore per chiedere informazioni sui costi applicati alle telefonate satellitari (anche se nel caso di specie la direttrice 319 è associata ad una numerazione mobile che punta verso una numerazione satellitare: Il numero TwinNumber +39 XXX..... viene associato al numero satellitare Thuraya +XXX).

Il costo della chiamata verso un TwinNumber va richiesto direttamente all'operatore telefonico (fisso o GSM) utilizzato per chiamare.

Nessun riscontro è pervenuto da Ho. mobile alla mia richiesta di informazioni.

In data 24.03.2025 è pervenuto riscontro al reclamo del 31.01.2025 con il rigetto dello stesso indicandomi che: "tutti i servizi non esplicitamente inclusi nel prospetto

informativo relativo alla Sua offerta sono a pagamento. Può consultare la sezione Trasparenza Tariffaria sul nostro sito al seguente link <https://www.homobile.it/XXX.html>".

Ho consultato la Trasparenza Tariffaria sul loro sito ma non viene fatto alcun riferimento ai costi applicati a questo tipo di telefonate."

Ciò premesso, l'istante chiede:

"Rimborso dei costi applicati alle telefonate effettuate non essendo stato adeguatamente informato del costo che sarebbe stato applicato."

Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 0,73.

2. La posizione dell'operatore

Costituitosi con memoria del 09/06/2025 l'operatore 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 dell'utente e nei relativi addebiti.

Nello specifico, precisa che "le chiamate effettuate verso il numero XXXXXX sono chiamate verso un numero satellitare e, quindi, non incluse nei minuti gratuiti previsti dall'offerta alla quale ha aderito l'istante.

Quanto sopra, peraltro, è stato altresì comunicato al cliente mediante apposita nota informativa del 24.3.2025, di seguito riportata: "Gentile Cliente, in riferimento alla Sua mail del 31.01 u.s., La informiamo che tutti i servizi non esplicitamente inclusi nel prospetto informativo relativo alla Sua offerta sono a pagamento. Può consultare la sezione Trasparenza Tariffaria sul nostro sito al seguente link <https://www.homobile.it/XXX.html> Cordiali saluti. Il Team ho.mobile".

In ogni caso Vodafone precisa, ulteriormente, che il costo delle chiamate verso le direttrici satellitari è riportato al seguente link: <https://XXX/Soluzioni-per-usare-la-SIM/Posso-contattare-le-direttrici-satellitari/ta-p/XXX>.

Vodafone, pertanto, contesta fermamente le asserzioni della parte istante poiché conferma di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata, nel rispetto delle condizioni contrattuali pattuite.

Né, tanto meno, l'utente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente.

E', quindi, palese il mancato adempimento da parte ricorrente all'onere probatorio ed all'onere di allegazione sullo stesso gravanti con conseguente violazione del diritto di difesa del gestore.”

Eccepisce, inoltre, 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.

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 ha recepito il summenzionato principio.”

Chiede l'integrale rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto, come detto, infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa.

3. La replica dell'istante

L'istante, con memoria di replica in data 09/06/2025, ha evidenziato quanto segue.

“I. Oggetto della Controversia e Sintesi dei Fatti

Parte istante: Sig. XXX, cliente XXX. Mobile (XXX)

Parte convenuta: Vodafone XXX – XXX Mobile (di seguito, “Vodafone”).

Il presente procedimento concerne la contestazione di addebiti per un totale di € 0,73, relativi a due chiamate effettuate dal Sig. XXX nelle date 26/12/2024 e 09/01/2025 verso il numero +39 XXXXXX.

Tale numerazione, pur avendo il prefisso 319 (di regola associato a utenze mobili nazionali), risulta appartenere alla rete Internatica ed instradata verso una rete satellitare XXX – un cosiddetto “XXX Number”, ossia un numero geograficamente nazionale che instrada la chiamata su rete satellitare.

A fronte di queste chiamate, Vodafone addebitava importi extra-soglia non inclusi nel piano tariffario dell'istante, generando la controversia odierna.

Cronologia sintetica degli eventi:

26/12/2024: Il Sig. XXX inviava a Vodafone un formale reclamo scritto tramite PEC, chiedendo chiarimenti dettagliati sui costi applicati alle chiamate verso numerazioni satellitari, con particolare riferimento alle direttrici con prefisso XXX.

Tale reclamo veniva tempestivamente inoltrato dopo aver riscontrato gli addebiti anomali sopra citati, in quanto dalle informazioni tariffarie pubblicamente disponibili non risultavano chiarimenti sulle chiamate verso numerazioni “XXX” o satellitari.

Fino al 09/02/2025: Vodafone non forniva alcun riscontro sostanziale al reclamo entro il termine regolamentare di 45 giorni.

L’istante rimaneva quindi privo delle informazioni richieste e dell’eventuale storno degli importi contestati.

24/03/2025: Solo in tale data – circa tre mesi dopo il reclamo iniziale – Vodafone inviava un riscontro generico all’utente.

Detta risposta si limitava a indicare un rinvio alla sezione “Trasparenza tariffaria” del sito web aziendale, senza però fornire informazioni specifiche sul costo delle chiamate verso numerazioni satellitari (in particolare le numerazioni con prefisso XXX).

Di fatto, la pagina di Trasparenza tariffaria indicata non conteneva alcun dettaglio relativo alle chiamate verso numeri XXX o XXX, risultando dunque un riferimento non pertinente e non risolutivo rispetto allo specifico quesito posto dall’istante.

01/04/2025: A fronte della risposta insufficiente ricevuta, l’istante inviava a Vodafone un sollecito (richiamo via PEC) ribadendo la richiesta di chiarimenti puntuali sui costi di chiamata verso numerazioni satellitari e lamentando la mancata soluzione del reclamo.

Anche tale sollecito rimaneva senza un riscontro utile.

05/05/2025: Persistendo l’assenza di soluzione, il Sig. XXX presentava formale istanza di definizione della controversia presso il Co.Re.Com Emilia-Romagna (Formulario GU14), allegando la documentazione rilevante (copia del reclamo, sollecito, fatture con addebiti contestati, ecc.).

Successivamente: Vodafone depositava una memoria difensiva in data 09/06/2025, nella quale ammetteva la particolare natura satellitare della numerazione chiamata.

In tale memoria l’operatore faceva riferimento, per la prima volta, all’esistenza di una pagina informativa secondaria sul proprio sito di supporto (c.d. XXX.fficina), dal titolo “Posso contattare le direttrici satellitari?”, ove sarebbero elencate le numerazioni satellitari chiamabili e i relativi costi.

Tale informazione non era mai stata comunicata all'istante in risposta al reclamo né facilmente accessibile dalla normale sezione Trasparenza tariffaria.

Solo attraverso la memoria difensiva l'istante veniva a conoscenza di questo link secondario.

20/05/2025: Nel frattempo, l'istante – mediante istanza di accesso ai dati personali – aveva ottenuto da Vodafone l'elenco interno delle segnalazioni e reclami a sé intestati.

Da tale documento emergerebbe che il reclamo del 26/12/2024 risulta tuttora in stato “in corso”, mai formalmente chiuso dall'operatore.

Ciò conferma che Vodafone non ha fornito un riscontro formale e risolutivo al reclamo nei termini dovuti.

Alla luce di quanto sopra, il Sig. XXX intende dimostrare:

(a) l'illegittimità degli addebiti contestati, derivante dalla violazione da parte di Vodafone degli obblighi informativi e di trasparenza tariffaria sulle chiamate verso numerazioni satellitari;

(b) la sussistenza di un mancato riscontro al reclamo nei tempi e modi prescritti dalla normativa, con conseguente diritto dell'istante a un indennizzo per i giorni di ritardo, quantificato nel massimo edittale di € 300,00 (come dettagliato appresso).

II. Violazione degli Obblighi Informativi sulle Chiamate Satellitari (numerazioni “Twin”)

a) Difetto di trasparenza tariffaria sulle numerazioni satellitari (XXX): La numerazione chiamata dall'istante (+39 XXXXXX) appartiene alla categoria dei cosiddetti “XXX Numbers”, numeri geografici italiani instradati verso terminali satellitari (nella fattispecie, rete XXX tramite operatore Intermatica).

Si tratta di direttrici non convenzionali, che non rientrano nelle normali chiamate nazionali incluse nelle offerte voce standard.

Proprio per la loro natura ibrida (nazionale nell'apparenza, ma satellitare nei costi), queste numerazioni richiedono una chiara informativa al consumatore circa il loro differente regime tariffario.

Vodafone non ha adempiuto a tale obbligo informativo.

Né nella documentazione contrattuale fornita al momento dell'adesione all'offerta XXX. Mobile, né nella sezione “Trasparenza tariffaria” del sito web (obbligatoria per delibera Agcom n. 252/16/CONS, art. 4) risultavano indicati i costi o anche solo

l'esistenza di tariffe extra per chiamate verso numerazioni satellitari o prefissi "speciali" come 319.

La Delibera Agcom 252/16/CONS – recante "Misure a tutela degli utenti per favorire la trasparenza e la comparazione delle condizioni economiche dell'offerta" – impone agli operatori di pubblicare online, in maniera facilmente accessibile, tutte le condizioni economiche delle proprie offerte, con dettaglio di costi e limitazioni (art. 4, comma 1).

È dunque preciso obbligo dell'operatore elencare in modo chiaro, completo ed esaustivo eventuali esclusioni o tariffe specifiche per chiamate verso determinate numerazioni non incluse nei pacchetti standard.

Nel caso di specie, Vodafone ometteva di indicare alcuna informazione sulle numerazioni satellitari (XXX/Intermatica XXX) sia nelle schede trasparenza delle offerte XXX. Mobile, sia nelle pagine generali di informazioni tariffarie.

Questa omissione costituisce una violazione degli obblighi di trasparenza e informazione verso l'utente, come stabiliti anche dal quadro normativo generale.

Si richiama l'art. 71, c.1, del Codice delle Comunicazioni Elettroniche (D.Lgs. 259/2003, come modificato) che prevede: "L'Autorità assicura che le imprese [...] pubblichino informazioni trasparenti, comparabili, adeguate e aggiornate in merito ai prezzi e alle tariffe vigenti, [...] Tali informazioni sono pubblicate in forma chiara, esaustiva e facilmente accessibile".

Tale prescrizione è attuata dalle delibere Agcom di settore (in particolare la già citata 252/16/CONS, nonché la delibera 519/15/CONS sulla tutela contrattuale degli utenti).

Vodafone non ha pubblicato in modo chiaro né esaustivo le informazioni sui costi delle chiamate satellitari, venendo meno a detti obblighi.

L'istante, in buona fede, non aveva modo di conoscere ex ante che il prefisso 319 celasse un instradamento satellitare a pagamento extra-soglia, e dunque ha effettuato le chiamate confidando nelle condizioni della propria offerta nazionale illimitata.

La mancata trasparenza informativa grava integralmente sull'operatore.

b) Risposta tardiva e inadeguata al quesito tariffario: A conferma di quanto sopra, si evidenzia la condotta tenuta da Vodafone a fronte del reclamo dell'utente.

Il Sig. XXX, appena scoperti gli addebiti, ha proattivamente richiesto spiegazioni dettagliate all'operatore (PEC del 26/12/2024) proprio per supplire al deficit informativo riscontrato.

Eppure, Vodafone ha impiegato quasi tre mesi per fornire una risposta e, quando l'ha fatto, si è limitata a un rinvio generico al sito web.

In altri termini, l'istante ha dovuto inseguire informazioni dovute contrattualmente: l'operatore avrebbe dovuto già rendere noti tali costi, e in ogni caso avrebbe dovuto fornire un chiarimento specifico e tempestivo non appena richiesto formalmente dal cliente.

È solo in sede di memoria difensiva davanti al Corecom che Vodafone ha tirato fuori l'esistenza di una pagina "di supporto" interna al proprio sito (non indicata nelle pagine tariffarie principali) in cui sarebbero elencate le numerazioni satellitari chiamabili e i relativi costi.

Si tratta della pagina web Posso contattare le direttrici satellitari? pubblicata nella XXX.ficina (community di supporto XXX. Mobile).

Tale informazione non era mai stata comunicata all'utente né in risposta al reclamo né tramite altri canali ordinari.

Appare evidente come un link secondario, scoperto solo ex post, non soddisfi gli obblighi informativi a carico dell'operatore: il consumatore medio non è tenuto a scandagliare forum o knowledge base nascoste per reperire informazioni fondamentali sui costi del servizio, informazioni che per legge devono essere pubblicate in chiaro e fornite su richiesta.

In definitiva, la condotta omissiva di Vodafone ha lasciato l'utente privo di informazione essenziale e ha portato all'addebito di costi non preventivamente comunicati.

Si ravvisa pertanto la violazione degli obblighi informativi sanciti dalle delibere Agcom 519/15/CONS (articoli 3 e 6 dell'Allegato A, in combinato disposto con gli artt. 70 e 71 del Codice) e 252/16/CONS (art. 4), che impongono all'operatore di garantire trasparenza contrattuale e pubblicazione di tutte le condizioni economiche applicate all'utenza.

c) Illegittimità degli addebiti contestati: In virtù di quanto esposto, l'addebito di € 0,73 per le chiamate del 26/12/2024 e 09/01/2025 deve considerarsi indebito e non legittimamente esigibile.

L'utente non è stato posto nelle condizioni di conoscere la tariffazione speciale di quelle chiamate, a causa di omissioni dell'operatore.

Vi è un consolidato principio secondo cui l'operatore non può applicare costi non esplicitamente e chiaramente comunicati al cliente nei documenti informativi ufficiali.

L'assenza di trasparenza configura una violazione contrattuale sostanziale, tale per cui l'addebito va stornato e rimborsato.

Si chiede dunque al Corecom di voler dichiarare l'illegittimità di tali addebiti e disporre il rimborso a favore dell'istante.

III. Mancato Riscontro al Reclamo e Indennizzo ex Delibera 347/18/CONS

(omissis)

IV. Conclusioni e Richieste

Alla luce di tutti gli elementi esposti, il Sig. XXX – in qualità di parte istante – chiede rispettosamente che il Corecom Emilia-Romagna voglia adottare una decisione di definizione della controversia nei seguenti termini:

1. Accoglimento dell'istanza di definizione, riconoscendo la fondatezza delle ragioni dell'istante.

2. Accertamento della violazione degli obblighi informativi e di trasparenza da parte di Vodafone, in relazione alla mancata comunicazione delle tariffe verso numerazioni satellitari (in violazione delle Delibere Agcom n. 519/15/CONS e n. 252/16/CONS e delle pertinenti disposizioni del Codice delle Comunicazioni Elettroniche).

3. Dichiarazione di illegittimità dell'addebito di € 0,73 relativo alle chiamate effettuate il 26/12/2024 e 09/01/2025 verso la numerazione +39 XXXXXX, per i motivi di cui sopra.

4. Ordine a Vodafone di stornare e rimborsare in favore dell'istante l'importo di € 0,73 indebitamente addebitato.

5. Condanna di Vodafone al pagamento di € 300,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, ai sensi dell'art. 12, co. 1, Allegato A, Delibera Agcom 347/18/CONS (importo corrispondente al massimale previsto, avendo l'operatore omesso il dovuto riscontro per un periodo eccedente i 120 giorni)."

4. Motivazione della decisione

Si premette, innanzitutto, che l'operatore INTERMATICA XXX risulta del tutto estraneo alla vicenda oggetto di doglianze, che concerne, dunque, solo l'operatore Vodafone.

Si premette, altresì, che nessuna valenza probatoria può essere attribuita alla documentazione prodotta dall'istante in fase di repliche ("Elenco segnalazioni - pratiche-reclami- ticket aperti" depositato in data 09/06/2025, "Riscontro del 03-07-2025 al reclamo del 26-12-2024" e "Integrazione" depositati, entrambi, in data 03/07/2025), poiché tale specifica fase procedurale va utilizzata unicamente come occasione di eventuale dettaglio di quanto già esplicitamente indicato nell'istanza introduttiva, come previsto dall'art. 16 dell'allegato A alla delibera 194/23/CONS.

Diversamente, mentre l'istante si gioverebbe di due momenti di difesa (in fase di deposito dell'istanza e in sede di replica), l'operatore si potrebbe avvalere della sola fase di deposito delle memorie difensive, con conseguente pregiudizio per il proprio diritto di difesa.

Tanto premesso, all'esito dell'istruttoria compiuta, le richieste dell'istante non possono essere accolte per i motivi che seguono.

La richiesta di indennizzo di euro 300 per mancato riscontro a reclamo non può essere accolta poiché inammissibile.

L'oggetto della richiesta di definizione deve, infatti, essere lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni.

Ebbene, nella fattispecie in esame, tale coincidenza non è ravvisabile, in quanto, nel Formulário UG, la richiesta di indennizzo di cui sopra non risulta presente (in realtà, neppure nel Formulário GU14, bensì, addirittura, solamente all'interno della conclusiva memoria di replica, successiva, come tale, al deposito da parte di Vodafone delle proprie difese).

Anche la richiesta di rimborso dei costi applicati alle telefonate satellitari effettuate, pari ad euro 0,73, non può essere accolta.

Trattandosi di chiamate verso direttrici satellitari, l'istante, che lamenta mancata informazione, da parte di Vodafone, sui relativi costi, ben avrebbe potuto (e dovuto) informarsi preventivamente su di essi tramite, in primis, il supporto clienti Vodafone (Area Fai da Te, App My Vodafone, oppure chiamata diretta al servizio clienti utilizzando il numero indicato sul sito).

Alla luce della documentazione in atti, l'istante, al contrario, prima effettuava due chiamate (in data 26/12/2024, alle ore 9:55 la prima, alle ore 11:28 la seconda: v. doc. "Addebiti") e, solo successivamente (v. pec 26/12/2024, inoltrata alle ore 13:31), chiedeva all'operatore informazioni sui costi da quest'ultimo addebitati.

Peraltro, gli importi addebitati, relativi a tali chiamate satellitari, appaiono corretti (v. link <https://supporto.XXX/t5/Soluzioni-per-usare-la-SIM/Posso-contattare-le-direttrici-satellitari/ta-p/XXX> indicato da Vodafone in memoria e relativi costi ivi riportati).

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di Vodafone XXX per le motivazioni in premessa.

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.

Bologna, 10/09/2025

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca