

**DELIBERA N. 13/2025**

**XXX/ VODAFONE ITALIA SPA**

**(GU14/725250/2025)**

Il Co.re.com Abruzzo

NELLA riunione del Co.Re.Com. Abruzzo del 03/07/2025

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 modificato 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. 358/22/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Co.Re.Com Abruzzo;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante “Approvazione dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni”;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto in data 31/03/2023 tra il Presidente dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Presidente del Corecom Abruzzo;

VISTA l’istanza di XXX del 07/01/2025 acquisita con protocollo n. 0002632 del 07/01/2025;

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante, per il tramite dell’avv. Xxx contesta quanto di seguito:” *l’istante si reca a Sham El Sheik, e gli perviene una fattura di euro 2.901,78 per traffico estero anomalo che ha contestato tramite reclami telefonici*”.

In base a tali premesse, l’istante chiede:

- i. la cessazione del contratto senza costi;
- ii. lo storno degli importi fatturati sino alla chiusura del ciclo di fatturazione;
- iii. l’indennizzo per il caso di specie.

L’istante allega:

- Copia della fattura n. RP AQ06868716 del 21 luglio 2024 dell'importo di € 2.901,78;
- Copia della comunicazione avente ad oggetto: *“Riconoscimento di debito per € 2901,78 come da prospetto allegato e richiesta di dilazione di pagamento del credito relativo alla fattura insoluta n AQ06868716, per complessivi € 2901,78.”*
- Copia del documento COMPASS del 30/09/2024 avente ad oggetto: *“Comunicazione periodica ai sensi dell'art.125-bis co. 4 del D.Lgs. 385/1993 e delle disposizioni in materia di Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.”*

Alla richiesta d'integrazione formulata dal Corecom in data 08/01/2025 in ordine alla produzione della copia del contratto stipulato con Vodafone, in caso di sottoscrizione dello stesso tramite agente, altrimenti lettera di riepilogo delle condizioni economiche, in caso di contratto stipulato a distanza, degli estremi dei codici delle segnalazioni fatte telefonicamente e/o copia di quelle effettuate per iscritto al gestore per lamentare i costi fatturati e relative attestazioni di avvenuta ricezione, se a mezzo fax o raccomandata A/R, e di consegna in caso di reclami a mezzo pec, la parte istante ha risposto producendo, in data 13/01/2025, la seguente documentazione:

- copia di una dichiarazione sostitutiva di atto notorio, sottoscritta in data 13/01/2025, nella quale ha testualmente riportato *“di avere reclamato telefonicamente, ma di non disporre dei codici delle segnalazioni fatte”*.

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

L'operatore nei propri scritti difensivi osserva: *“La Xxx, con istanza prot. 2632 del 7/1.2025, ha chiesto l'avvio del procedimento per la definizione della controversia nei confronti di Vodafone Italia S.p.a. (di seguito Vodafone). Invero, come ictu oculi palese, parte ricorrente ha utilizzato 24 gettoni “smart passport” all'estero con conseguente, corretto, addebito dei relativi importi in ossequio alle condizioni generali di contratto. Peraltro, la Xxx ha già ricevuto, in ottica fidelizzativa, il rimborso di euro*

905,00 come visibile dalle fatture in oggetto. A ciò si aggiunga, inoltre, che l'utente ha effettuato il recesso prima dei 24 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto. Corre l'obbligo precisare, perciò, che detto importo contestato, previsto contrattualmente, è richiesto per compensare le offerte e le promozioni attivate a favore dell'utente e sostenibili dal gestore solo ed esclusivamente qualora lo stesso mantenga il rapporto contrattuale per almeno 24 mesi garantendo in tal modo un introito bimestrale in grado di coprire sul lungo periodo i costi sostenuti dal gestore per la fornitura del servizio in offerta o in promozione. La disattivazione, quindi, considerati i benefici tariffari di cui l'istante godeva, è da ritenersi anticipata e, pertanto, gli oneri di recesso sono dovuti conformemente alla disciplina corrente ed in particolare alla legge 40/2007, art. 1, in cui si chiarisce che è vietata la previsione di termini temporali fatti salvi, tuttavia, i vincoli di durata di eventuali offerte promozionali comportanti prezzi più favorevoli per il consumatore. In relazione, inoltre, ai costi di attivazione si rileva che gli stessi sono dovuti, come peraltro statuito dalla recente delibera emessa dal Corecom Sardegna nell'ambito del procedimento GU14/67355/2019 nella quale è stato precisato che: "il contributo di attivazione è un importo che viene concordato tra le parti al momento della stipula del contratto e rappresenta il corrispettivo di un'attività che viene posta in essere al momento iniziale del rapporto contrattuale. Tale importo può essere versato dall'utente in un'unica soluzione all'inizio del contratto o ratealmente. Pertanto, l'esercizio da parte dell'utente del diritto di recesso a seguito di modifiche delle condizioni contrattuali deve avvenire entro 30 giorni dalla comunicazione delle medesime modifiche e determina la cessazione del contratto stesso senza alcun addebito per costi relativi alla cessazione. Non può evidentemente determinare il venire meno di un debito pregresso il cui pagamento era stato dilazionato, come analiticamente disposto dalla Delibera 519/15/CONS". La fatturazione emessa, per tutto ciò, appare corretta e dovuta a favore di Vodafone. Ad ogni buon conto si pone poi in rilievo che nessun reclamo formale scritto, ovvero avente i requisiti previsti dalle condizioni generali di contratto, risulta essere pervenuto all'odierna esponente in relazione a tale problematica. A ciò si aggiunga che, in virtù di quanto previsto dalle suddette condizioni, le singole fatture emesse possono essere contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione. In

*assenza di contestazioni, quindi, la fattura si intende accettata da parte dell'utente, come peraltro ribadito nella recentissima Delibera 29 del 4/5/2022, emessa dal Corecom Veneto, la quale ha precisato che: "l'utente, qualora avesse voluto far valere il proprio diritto, avrebbe dovuto inviare formale contestazione entro 45 giorni dall'emissione della fattura, come previsto dalle Condizioni generali di Contratto, per consentire all'operatore di svolgere eventuali attività necessarie per la verifica la rettifica del conto telefonico. In assenza di tale reclamo quindi la fattura dovrà intendersi accettata dall'utente." 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 leso. 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 stabilito 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 dal-*

*la 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.”. 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. 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 suffi-*

*ciente 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 disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 4.800,24.”.*

Allega:

- Copia della fattura n. AQ06868716 del 21 luglio 2024 dell'importo di € 2.901,78;
- Copia della fattura n. AQ08367188 del 20 settembre 2024 dell'importo di € 858,28;
- Copia della fattura n. AQ09582928 del 21 novembre 2024 dell'importo di € 504,92;
- Copia della fattura n. AQ10027736 del 19 dicembre 2024 dell'importo di € 535,26;
- Copia delle Condizioni Generali di Contratto di Vodafone Italia SpA.

### **3. Le repliche dell'istante**

A fronte delle memorie presentate da Vodafone Italia SpA, l'istante, in data 25/03/2025, deposita le proprie controdeduzioni, replicando: “nel caso di specie l'operatore non risulta aver inviato all'utente il messaggio informativo di superamento della

*soglia dati per traffico estero in conformità della del. Agcom 326/2010 CONS, che disciplina le problematiche della trasparenza dei prezzi dei servizi di chiamate vocali e trasmissione di dati roaming su reti mobili per il controllo della relativa spesa, non osservando dunque il principio di buona fede contrattuale. Sul sito Vodafone si legge “Con il servizio Soglia Spesa Dati, la navigazione internet effettuata in Italia e all'Estero viene bloccata quando raggiungi la soglia impostata di 60 euro di spesa mensile. La soglia è calcolata sulla navigazione internet effettuata in Italia e all'estero su cellulare, Tablet o PC nel mese solare di riferimento. Ed è attivo gratuitamente sul tuo numero. Considera esclusivamente il traffico a consumo”. Oscuro resta capire come mai la navigazione non venisse bloccata, nonostante il traffico extra soglia. Si cita inoltre l'art. 6 co. 1 all.A Del. Agcom n. 179/03/CSP secondo cui “gli organismi di telecomunicazioni forniscono agli abbonati a richiesta e senza aggravio di spesa uno strumento o una modalità che consenta di limitare o controllare il livello dei consumi derivanti dall'uso del servizio oggetto del contratto”, ma ciò nei fatti veniva evidentemente disatteso. Nel caso di specie l'operatore non ha fornito prova di aver informato l'utente sul prezzo che sarebbe stato applicato al momento del raggiungimento della soglia di consumo pari ad euro 60. Ciò non ha consentito all'utente di dare un consenso informato alla prosecuzione del traffico roaming, né di controllare la propria spesa. Vodafone inoltre non ha fornito la documentazione di dettaglio del traffico dati, oggetto di contestazione che avrebbe consentito il tracciamento della riferibilità temporale, della durata e del costo delle singole connessioni. Nonostante il fatto che, una volta proposta l'istanza di conciliazione del GUI4 al momento dello scadere dei 45 giorni per il deposito di memorie e documentazione riportante la data 26/02/2025, i sei mesi per produrre il traffico dati dall'emissione della fattura di agosto 2024 non fossero affatto scaduti, dunque l'operatore avrebbe dunque potuto provare il traffico effettivamente avvenuto, nessuna prova veniva allegata alle memorie. Pertanto, in assenza di prova circa la riferibilità del traffico dati oltre la soglia al periodo, deve essere accolta l'istanza dell'utente volta allo storno degli importi fatturati. In tutti i casi in cui risulti che l'operatore non si sia adoperato per garantire all'utente la effettiva conoscenza / conoscibilità delle condizioni di offerta dei servizi al momento della stipula contrattuale, nonché in costanza di rapporto*

*dei dati di traffico, come nel caso di specie, le somme addebitate a titolo di corrispettivo per la fornitura del predetto servizio devono essere totalmente stornate, vista la mancata osservanza del principio della buona fede nella esecuzione del contratto. Infatti nelle condizioni generali di contratto si legge “per i Paesi extra EU saranno applicate le tariffe dei servizi di Roaming del proprio piano tariffario come indicato nei materiali informativi dedicati all’offerta e sul sito [www.vodafone.it](http://www.vodafone.it). “Dei materiali informativi non vi è l’ombra neanche sul sito, ove Vodafone non riporta in nessuna pagina le condizioni e dei costi del servizio smart passport zero, servizio evidentemente attivato senza che l’utente lo richiedesse e per cui si richiede il dovuto indennizzo. Orbene si rinnova la richiesta di dare atto della cessazione del contratto senza costi dello storno dell’insoluto fino a chiusura del ciclo di fatturazione e infine dell’indennizzo per mancata risposta ai reclami al 190 e per attivazione di servizi non richiesti.”*

#### **4. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per le ragioni di seguito rappresentate.

Nel caso di specie l’istante contesta la fatturazione di traffico estero anomalo per un viaggio fatto nella località Sharm el-Sheikh e, in ragione di esso, chiede di procedere alla cessazione del contratto senza costi, allo storno degli importi fatturati sino alla chiusura del ciclo di fatturazione ed al riconoscimento dell’ indennizzo ravvisabile nel caso di specie.

Preliminarmente si rappresenta che, dalla verifica delle comunicazioni inserite nel fascicolo documentale del presente procedimento è emerso che le dichiarazioni prodotte in sede di replica dall’istante risultano essere tardive alla luce delle previsioni in merito dettate dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie.

Sul punto occorre rilevare che una volta avviato il procedimento di definizione che risulti, evidentemente, ricevibile e ammissibile, in base all'art. 16, comma 2, del Regolamento: “*Gli operatori convenuti hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di quarantacinque giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento. Entro i successivi venti giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica. I documenti depositati ai sensi del presente comma sono contestualmente resi disponibili alla controparte per via telematica. La decorrenza dei predetti termini è sospesa dal 1° al 31 agosto*”.

A fronte della presentazione di un'istanza di definizione, all'operatore e (solo ad esso) è concesso, nel termine dei 45 giorni dall'avvio del procedimento, il deposito, unitamente alla memoria difensiva, dei documenti a sostegno della propria posizione, mentre, a seguire, ad entrambe le parti spetta la residuale possibilità di replica entro i successivi venti giorni.

In questo modo, il Regolamento ha onorato la necessità di garanzia di parità di *chances* difensive tra le parti anche all'interno dei procedimenti ADR, ponendo definitivamente le basi per una dinamica dialettica la più equilibrata possibile tra le stesse riconoscendo come, se da un lato è giusto che l'interessato debba avere la possibilità di ottenere soddisfazione rispetto ad una propria posizione soggettiva di svantaggio enucleando nell'istanza i motivi alla base della propria ritenuta doglianza e suffragando le proprie ragioni con quanta più documentazione valuti utile sottoporre all'evidenza dell'adito Co.re.com, sia da ritenersi di pari dignità normativa la necessità di tutela del diritto dell'operatore convenuto di poter spiegare le proprie contrapposte tesi attraverso l'esibizione, a sua volta, sia di memorie che di documenti, in modo che ognuno dei due, di fatto, abbia la possibilità di replicare a quanto dedotto dall'altro, ma giammai di 'rilanciare' in maniera sleale rispetto alla controparte.

Da una simile costruzione normativa fondata sull'incontrovertibile diritto al giusto contraddittorio, pertanto, non si ritengono ravvisabili elementi di dubbio alcuni circa il

fatto che la documentazione prodotta in sede di replica non possa essere presa in considerazione ai fini istruttori in quanto depositata tardivamente rispetto al previsto momento del deposito dell'istanza.

Nel caso di specie, il termine fissato per il deposito delle memorie e delle controdeduzioni previsto dall'art. 16, comma 2 del Regolamento, a seguito dell'avvio del procedimento avvenuto in data 13/01/2025, scadeva, rispettivamente, per la parte convenuta il 27/02/2025 e per la parte istante il 19/03/2025.

Dall'esame della documentazione allegata agli atti del fascicolo documentale della presente istanza, risulta che la parte istante ha depositato le controdeduzioni e la documentazione ad esse collegata in data 25/03/2025, oltre il termine previsto dall'articolo predetto a pena di irricevibilità e, dunque, le dichiarazioni rese non sono utilizzabili a fini istruttori.

Entrando nel merito della controversia, relativamente alla prima richiesta, con la quale l'istante chiede all'adito Co.re.com che sia dato atto dell'avvenuta conclusione del contratto con l'operatore Vodafone Italia SpA, dall'esame degli atti presenti nel fascicolo documentale la stessa non risulta essere accoglibile per le seguenti ragioni.

Nelle proprie memorie difensive il gestore convenuto ha dichiarato che la parte istante ha effettuato il recesso prima dei 24 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto, circostanza, quest'ultima, non contestata dallo stesso in sede di possibili controdeduzioni ed anzi, in concreto confermata tramite la fattura AQ10027736 del 19 dicembre 2024 in cui, tra gli altri, figurano i costi di cessazione del contratto.

Per le ragioni sopra descritte, non è quindi necessario disporre la chiusura definitiva del contratto in quanto lo stesso risulta essere già cessato.

Relativamente alle richiesta di storno integrale delle fatture emesse dal gestore fino a conclusione del ciclo di fatturazione, si specifica quanto segue.

Dalla documentazione acquisita agli atti emerge la presenza delle fatture emesse dal gestore nel periodo compreso tra i mesi di luglio e dicembre 2024 in cui è stata fatturata la somma totale di € 4800,24.

Dall'analisi delle stesse emerge l'avvenuta applicazione del piano contrattuale "Onbusiness Smart" e solamente nella fattura n. AQ06868716 del 21 luglio 2024 dell'importo di € 2.901,78 l'addebito della somma di € 1,085,00 sulla sim 366/xxx e di € 1225,00 sulla sim 340xxx a titolo di pagamento del servizio "7 giorni smart passport zero M ( roaming EXTRA UE)".

L'istante ha contestato la fattura di luglio 24 denunciando l'anomalia dei costi in essa riportati ed ha inserito agli atti una dichiarazione sostitutiva di atto notorio del 1 gennaio 2025 nella quale ha testualmente riportato "di avere reclamato telefonicamente, ma di non disporre dei codici delle segnalazioni fatte".

L'operatore, di converso, ha sostenuto la correttezza degli addebiti effettuati, fondandosi sull'utilizzo dei gettoni "Smart Passport", ha dichiarato di non avere ricevuto reclami formali ed inoltre ha reso noto di avere già pagato, in ottica fidelizzativa, il rimborso di euro 905,00 come visibile dalle fatture emesse ed allegate nel fascicolo documentale della presente istanza.

Il punto è riconducibile alla tematica della fatturazione per traffico dati Roaming internazionale, rispetto alla quale si è in più occasioni pronunciata l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sono intervenute numerose pronunce da parte dei Corecom delegati (v. Corecom Marche n. 6/2020 e n. 38/2021, Corecom Toscana n. 130/2021, Corecom Lombardia n. 23/2021, Corecom Lazio n. 1/21, Corecom Piemonte n. 13/15) e numerosi, altresì, sono stati gli interventi normativi, sia in ambito comunitario (cfr. regolamento CE n. 717/2007 del 27 giugno 2007 e il regolamento CE n. 544/2009 del 18

giugno 2009), sia in ambito nazionale (cfr. delibera n. 126/2007/CONS e delibera n. 326/10/CONS).

In particolare, l'Agcom, con la delibera n. 326/10/CONS, ha inteso offrire massima tutela agli utenti, dettando disposizioni che impongono mezzi più efficaci per il controllo della relativa spesa, prevedendo sistemi di allerta che informino l'utente del raggiungimento di una determinata soglia di consumo, di tetti mensili di spesa e dell'obbligo di blocco della connessione non appena esaurito il traffico disponibile. L'art. 2 della citata delibera n. 326/10/CONS, stabilisce che gli operatori mobili sono tenuti, con riferimento ai piani tariffari che prevedono un plafond di traffico a forfait (di tempo o di volume), a rendere disponibili gratuitamente sistemi di allerta efficaci che, al raggiungimento di una determinata soglia di consumo informino l'utente su: a) raggiungimento della soglia; b) traffico residuo disponibile; c) prossimo passaggio ad eventuale altra tariffa e del relativo prezzo al superamento del plafond. Tali disposizioni di fatto recepiscono e attuano tanto i doveri di corretta e completa informativa dell'utente incombenti sui gestori ai sensi dell'art. 4 delibera Agcom 179/03/CSP, quanto, più in generale, i principi stabiliti dagli artt. 1175, 1375 e 1176, comma 2, c.c., in materia di correttezza e buona fede nell'esecuzione del contratto e in materia di diligenza nell'adempimento delle obbligazioni, così come interpretati dalla Corte di Cassazione (cfr. Cass civ. n. 5240/2004; Cass. Civ. 14605/2004; Cass. Civ. 18947/2005). L'Autorità ha fatto proprio quanto stabilito dalla giurisprudenza di legittimità, laddove ha sentenziato che il principio di buona fede nell'esecuzione del contratto "si sostanzia in un generale obbligo di solidarietà, derivante soprattutto dall'art. 2 Cost., 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 extra contrattuale 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 5240/2004; Cass 14605/2004; Cass 18947/2005). Pertanto, ha evidenziato

l’Autorità, l’operatore professionale, nell’esecuzione della prestazione avente ad oggetto la fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche, ogni qual volta 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 chiamata a tenere un comportamento leale e deve considerarsi, quindi, tenuta ad adottare tutte le misure precauzionali necessarie per la salvaguardia dell’interesse non solo proprio, ma anche della controparte, nei limiti in cui esse non comportino un’apprezzabile sacrificio a proprio carico. Tutte le norme e le direttive sopra richiamate, pongono a carico del soggetto erogatore della fornitura, un dovere di “protezione” nei confronti del cliente, che deve essere reso “effettivo”, al fine di evitare il rischio di consumi superiori ai volumi di traffico concordato.

L’articolo 8 delle condizioni generali di contratto Vodafone Italia Spa per il servizio mobile prepagato prevede che *“Al fine di assicurare al Cliente un puntuale controllo della spesa relativa al servizio dati, Vodafone, come previsto dal Regolamento Europeo N. 531/2012 e s.m.i. e dalla Delibera n. 326/10/CONS, interromperà il servizio dati al raggiungimento di una determinata soglia di spesa effettuata dal Cliente (Servizio Soglia Spesa Dati). La soglia di spesa comprende sia il traffico dati nazionale sia quello effettuato all’estero in modalità roaming, pertanto entrambe tali tipologie di traffico contribuiranno al raggiungimento della soglia (traffico non incluso in opzioni e/o offerte attive). Il Servizio Soglia Spesa Dati è attivato automaticamente. La soglia iniziale è predeterminata da Vodafone ed è sempre modificabile dal Cliente, che potrà scegliere soglie diverse tra quelle disponibili oltre alla disattivazione del Servizio Soglia Spesa Dati. Il Cliente verrà informato tramite SMS o tramite una finestra di “pop up” sui diversi da Smartphone al raggiungimento dell’80% e del 100% della soglia e della conseguente interruzione della navigazione. La modifica e/o la disabilitazione del Servizio Soglia Spesa Dati, possono essere effettuati in qualunque momento, mediante accesso del Cliente alla sua area personale via web e tramite Servizio Clienti. La soglia potrà essere sbloccata per il rinnovo in corso e la navigazione riattivata in qualsiasi momento*

*dal Cliente, secondo le modalità indicate da Vodafone; il Cliente si impegna a corrispondere a Vodafone i corrispettivi previsti per il traffico effettuato successivamente allo sblocco della soglia, senza formulare contestazioni in merito alla modalità di sblocco. Vodafone in caso di sblocco della soglia con conseguente riattivazione della navigazione, avviserà in ogni caso il Cliente, per informarlo del predetto sblocco. Dopo lo sblocco della soglia definita per il servizio Soglia Spesa Dati, Vodafone informerà il Cliente tramite un SMS o tramite una finestra di “pop up” sui device diversi da Smartphone al raggiungimento di due ulteriori soglie di spesa relative al traffico dati pari a 200€ giornalieri e 600€ settimanali (c.d. “Servizio Alert”).*

Sul punto, inoltre, è opportuno citare la Determina Agcom n. 97/18/DTC nella quale l’Autorità ha precisato che:” *Nel merito, si osserva che l’operatore ha addotto ma non provato di aver opportunamente allertato l’utente, conformemente al disposto dell’articolo 2 della delibera n. 326/10/CONS del raggiungimento della soglia di consumo; del traffico residuo disponibile; del prossimo passaggio ad eventuale altra tariffa e del relativo prezzo al superamento del plafond. Pertanto, la società PosteMobile S.p.A. è tenuta a rimborsare interamente l’importo addebitato all’utente a titolo di corrispettivo per il traffico extra-soglia effettuato nel periodo dedotto in controversia”.*

Nel caso di specie, l’operatore si è limitato a sostenere la correttezza della fatturazione emessa ed ha dichiarato e documentato in atti di avere rimborsato, a titolo di fidelizzazione, l’importo di € 905,00 nella fattura n. AQ08367188 del 20 settembre 2024, non provando però di avere effettuato le operazioni richieste dall’art. 8 delle condizioni generali di contratto e di essersi uniformato a quanto richiesto dall’art. 2 della delibera n. 326/10/CONS, già precedentemente citata, nel fornire pronta informativa al proprio cliente del superamento della soglia di traffico mediante l’invio di un alert, ovvero porre 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 indi-

cata a scelta dal cliente, tra le quali almeno un SMS o un messaggio di posta elettronica nonché una finestra di “pop-up” sul computer.”

In considerazione, pertanto, della inosservanza da parte dell’operatore convenuto delle prescrizioni dettate dall’Autorità garante per le comunicazioni in materia di roaming internazionale ( del. 326/10/CONS; det. 97/18/DTC) la stesso dovrà procedere al ricalcolo delle fatture emesse, provvedendo allo storno/rimborso della somma di € **1405,00(millequattrocentocinque/00)**, risultante dalla detrazione dalla somma di € 2.310,00, addebitata sulla fattura n. AQ AQ06868716 del 21 luglio 2024 dell’importo totale di € 2.901,78 per i servizi “7 giorni smart passport zero M ( roaming EXTRA UE)” sulle sim 366/xxx ( € 1.085,00) e 340xxx ( € 1.225,00), dell’importo € 905,00 già restituito all’istante nella fattura n. AQ08367188 del 20 settembre 2024, per le ragioni sopra evidenziate.

Relativamente alla richiesta di annullamento dei costi fatturati e non soluti dall’istante, si precisa, infine, quanto segue.

Dall’esame della documentazione prodotta nel fascicolo documentale della presente istanza, risulta che la parte istante non ha depositato in atti nessuna segnalazione in forma scritta inviata all’operatore convenuto in merito alla contestazione della fatturazione dallo stesso emessa in costanza del rapporto contrattuale in essere tra le parti, limitandosi a produrre una dichiarazione sostitutiva di atto notorio, rilasciata ai sensi dell’art. 47 del D.P.R. 445/2000 e ss.mm.ii., datata 13/01/2025, nella quale ha testualmente riportato “*di avere reclamato Telefonicamente, ma di non disporre dei codici delle segnalazioni fatte*”.

A ben guardare, pertanto, prescindendo dalla valutazione circa la spendibilità, a fini probatori, nella presente sede dello strumento della dichiarazione prodotta dall’istante ai sensi dell’art. 47 del D.P.R. 445/2000, ai fini, peraltro, della sostanziale ripetizione dei medesimi fatti già narrati mediante formulari UG e GU14 nel tempo depositati al Corecom, aggiungendo quale unico elemento descrittivo nuovo quello riferito

all'asserito "reclamo telefonico" di cui, tuttavia, non viene precisata né la data né, soprattutto, il riferimento alle fatture emesse e ritenute illegittime e contestualmente dichiarato di non disporre dei codici di segnalazione, nulla viene in altro modo ulteriormente precisato dall'istante.

Non risultando agli atti provato l'avvenuto invio di un reclamo da parte dell'istante rispetto ai disservizi lamentati, non si rinvergono nel caso di specie i presupposti richiesti per il riconoscimento della richiesta di storno integrale dell'insoluto, per carenza dell'elemento oggettivo della contestazione degli addebiti da parte dell'istante.

Relativamente alla richiesta di riconoscimento dell'indennizzo nel caso di specie, si precisa quanto segue.

Tale ipotesi non rientra tra le fattispecie indennizzabili a norma del Regolamento indennizzi per cui non risulta configurabile nel caso di specie il diritto dell'istante a vedersi riconosciuto l'indennizzo.

Pertanto, sussistono i presupposti per accogliere parzialmente l'istanza.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

### **DELIBERA**

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla ditta Ricci arrosticini, per il tramite dell'Avv. Xxx Ruggieri, nei confronti dell'operatore Vodafone Italia Spa, per le motivazioni espresse in premessa.
2. Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a provvedere alla regolarizzazione contabile/amministrativa del contratto cessato relative al codice cliente

- 7.2749834 provvedendo ad effettuare lo storno/rimborso della somma di € 1.405,00 (millequattrocentocinque/00), per le ragioni espresse in premessa;
3. 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;
  4. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
  5. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.
  6. La presente Delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom Abruzzo.

L'Aquila, 03/07/2025

Il Presidente

f.to    Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e ii