

DELIBERA N. 42/2026/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX/ Fastweb S.p.A. (già Vodafone S.p.A. - Ho.Mobile - Teletu)
(GU14/795982/2025)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 6 maggio 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, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il 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 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 legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitati Regionali per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 1017 del 25 settembre 2025 con il quale è stato rinnovato l’incarico alla Dott.ssa Cinzia Guerrini di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2025;

VISTO l’ordine di servizio del Direttore di Direzione n. 2 del 18 marzo 2026 avente ad oggetto “Sostituzione temporanea della Dott.ssa Cinzia Guerrini “Settore Assistenza al difensore civico e ai garanti. Assistenza generale al Corecom. Biblioteca e documentazione”;

DATO ATTO che con detto ordine di servizio n. 2/2026 sono state assegnate, in via temporanea, al Dott. Andrea Di Bernardo le funzioni del Settore “Assistenza al difensore civico e ai garanti. Assistenza generale al Corecom. Biblioteca e documentazione”;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 04/12/2025 acquisita con protocollo n. 0313006 del 04/12/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

Parte istante, titolare di un contratto di telefonia *business* di cui codice cliente 7.273xxxx con l’operatore Fastweb S.p.A. (già Vodafone S.p.A. - Ho.Mobile - Teletu), di seguito, per comodità, Vodafone, ha contestato l’addebito di costi a titolo *roaming* internazionale, l’attivazione di servizi accessori non richiesti, l’imputazione di somme a titolo di recesso, nonché la mancata risposta al reclamo.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- l'istante, *“in qualità di titolare dell'omonima ditta individuale, in data 29.07.2023 (...) sottoscri[veva] una “proposta unica di abbonamento Vodafone business” con il suddetto operatore di telefonia attivando due sim con le seguenti numerazioni: 331734xxxx e 328067xxxx”.*
- *“Nel contratto [erano] stati previsti due diversi piani tariffari per ogni sim, entrambi c.d. “a forfait” con offerta di servizi al prezzo di € 15,00€/mensili oltre iva per la linea 331734xxxx e di € 25,00€/mensili oltre iva per la linea 328067xxxx”.*
- Riceveva due fatture (n. AQ0929xxxx del 26 ottobre 2024 e AQ1018xxxx del 28 dicembre 2024) contenenti rispettivamente *“addebiti per traffico roaming extra UE (inserito tra i “costi variabili”) (...) per complessivi € 1.622,60# iva compresa (...) e (...) per complessivi € 1.110,20# iva compresa”.*
- L'istante, *“ricevute le due suddette fatture, ha immediatamente contattato telefonicamente il Servizio Clienti della Vodafone per richiedere chiarimento in merito allo spropositato addebito del traffico roaming extra UE sulla linea telefonica 328067xxxx, ma l'operatore telefonico non le ha fornito le precisazioni richieste poiché, a suo dire, non visualizzava il traffico telefonico/dati della sim e si è limitato a confermare che gli importi indicati nelle due fatture erano imputabili (come indicato in fattura) al servizio “smart passport zero”, attivo sulla linea telefonica, per “traffico dati roaming in Paesi extra EU”.*
- *“Nonostante i reiterati tentativi effettuati dalla [parte istante](che ha più volte parlato con il Servizio Clienti della Vodafone senza purtroppo annotarsi le date e il codice dell'operatore con il quale ogni volta si rapportava), la medesima, a seguito delle proprie contestazioni, ha ricevuto da Vodafone soltanto una nota di credito n. ZZ5004xxxx del 22.12.2024 di complessivi € 1.061,40# con la causale “Decisione Commerciale” e senza altra indicazione, ma non è mai riuscita ad ottenere dall'operatore di telefonia alcuna ulteriore precisazione e/o spiegazione in merito alle contestazioni eccepite, tant'è che ha definitivamente bloccato l'addebito dei pagamenti previsto in contratto”;*
- *“in data 7.01.2025, è passata ad altro operatore di telefonia mobile”.*
- Riceveva la fattura n. AR0027xxxx del 22 gennaio 2025 di chiusura contenenti *“Costi variabili”* d'importo pari a euro 163,92 IVA esclusa per *“Conguaglio licenza YourDrive”*. Per i canoni *“OneBusiness Comfort”* e *“Mobile Comfort”* veniva indicato il periodo di permanenza contrattuale, dall'8 agosto 2023 fino al 7 gennaio 2025.
- *“Il 15.09.2025 la [parte istante] ha ricevuto la mail con la quale, lo studio legale [incaricato del recupero del credito] di xxx per conto della Vodafone Italia S.p.A, le intimava il pagamento dell'importo di € 2.247,05# quale credito, comprensivo*

di interessi, spese e onorari professionali (senza precisare alcun dettaglio di tale importo), vantato nei suoi confronti dalla Vodafone (all.to 5)”.

- *Il legale di fiducia dell’istante dava riscontro alla richiesta, “in data 1.10.2025, confermando la contestazione degli importi addebitati da Vodafone nelle fatture di cui sopra, così come già in precedenza formulata dalla [parte istante], richiedendo di ricevere il report dettagliato del traffico dati sulla linea 328067xxxx nel periodo indicato nelle fatture (23.08.24 – 22.12.24), in modo tale da poter verificare l’esattezza e la legittimità degli importi indicati e, all’esito, eventualmente formulare una censura più dettagliata. Nella stessa comunicazione è stato altresì precisato ciò che la contraente aveva già chiarito al Servizio Clienti della Vodafone dopo aver ricevuto le due fatture contestate, è cioè che la linea telefonica con numerazione 328067xxxx, nel periodo di tempo tra agosto e novembre 2024, era stata utilizzata dal proprio figlio che per alcuni periodi aveva viaggiato in paesi extra EU, ma che il medesimo in occasione dei suoi soggiorni all’estero, come di consueto, aveva disattivato dal proprio cellulare il servizio di roaming internazionale, attivando le e-sim dei Paesi esteri visitati, proprio al fine di evitare inutili aggravii di spesa in fattura. Pertanto, la linea telefonica 328067xxxx in quel periodo era stata utilizzata servendosi esclusivamente delle suddette e-sim appositamente acquistate e/o collegandosi alla rete WI-FI. In considerazione di ciò era lecito presumere che la linea telefonica in questione potesse essere stata oggetto di illecita intromissione da parte di terzi, con ogni conseguente assenza di responsabilità a carico della [parte istante] e, per tale ragione, era ancor più dovuto, da parte di Vodafone fornire il report dettagliato del traffico dati transitato sulla linea telefonica. Il sottoscritto difensore, in ogni caso, a prescindere dal possibile uso fraudolento della sim da parte di terzi, contestava a Vodafone la violazione della normativa vigente in materia di roaming, con particolare riferimento alla Delibera AGCOM 326/10/CONS, non essendo stato rispettato l’obbligo di notifica e di blocco del servizio volto a tutelare l’utente da possibili fatturazioni abnormi per traffico dati internazionale (c.d. Bill-Shock). A tale ultimo proposito, veniva espressamente richiesto a Vodafone di fornire la prova di avere inoltrato alla [parte istante] (come detto, contrattualmente indicata come “referente aziendale” di qualsiasi comunicazione da parte di Vodafone) tutti gli avvisi espressamente previsti dall’art. 2 della predetta Delibera”.*
- *“In data 6.10.25 lo studio legale [incaricato del recupero del credito] riferiva all’esponente di non poter riscontrare la tracciatura del traffico dati richiesta in ragione della normativa in tema di protezione dei dati personali e, in ogni caso, che Vodafone aveva regolarmente ottemperato agli obblighi informativi previsti dalla normativa, senza tuttavia fornire alcuna prova a riscontro di tali affermazioni; [la società Vodafone]confermava di essere in ogni caso disposta a valutare eventuali proposte conciliative, peraltro già formulate dalla medesima nella propria comunicazione del 15.09.25.*

- In data 21 ottobre 2025, l'istante, per il tramite del legale, confermava le contestazioni già sollevate, evidenziando che l'utente, *“non avendo ricevuto i chiarimenti richiesti, la [parte istante] allo stato era impossibilitata a provvedere al saldo degli importi fatturati”*. A tal proposito richiamava il principio secondo cui l'emissione della fattura non rende incontestabile il credito vantato dall'operatore. Veniva pertanto reiterata la richiesta di documentazione in ordine al traffico dati, alle *“comunicazioni previste dall'art. 2 della Delibera AGCOM 326/10/CONS”*, all'adesione all'opzione Smart Passport Zero e alla legittimità del costo di chiusura indicato come *“conguaglio licenza Your Drive”*, precisando che *“soltanto l'esame della documentazione richiesta, avrebbe permesso alla [parte istante] di valutare la legittimità degli importi richiesti nelle tre fatture e, all'esito, eventualmente consentito alla medesima di provvedere al saldo e/o aderire alle proposte transattive formulate da Vodafone”*.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *“Lo storno delle fatture n.AQ0929xxxx del 26.10.2024, n. AQ1018xxxx del 28.12.2024 e n. AR0027xxxx del 22.01.2025, per tutti gli importi eccedenti i canoni mensili concordati, in quanto riferiti a opzioni non previste e/o non sottoscritte dalla contraente e, in ogni caso, illegittimi per violazione della Delibera AGCOM n. 326/10/CONS e della normativa vigente in materia di traffico roaming”*.
- ii) *“Ritiro della pratica di recupero del credito affidata da Vodafone Italia S.p.A. allo Studio legale [incaricato del recupero del credito], a cura e spese del gestore telefonico”*.
- iii) *“Indennizzo per l'attivazione di servizi accessori non richiesti e per il mancato riscontro al reclamo, nella misura che sarà ritenuta congrua”*.

In data 1° dicembre 2025 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Vodafone tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

2. La posizione dell'operatore.

In data 20 gennaio 2026, l'operatore Vodafone, nel corso del contraddittorio, ha depositato una memoria difensiva, ha preliminarmente dedotto che *“la richiesta dell'istante in estrema sintesi, troverebbe fondamento nel comportamento antigiuridico serbato dal gestore in merito al contratto avente codice cliente 7.273xxx”*.

Al riguardo la società Vodafone ha *“evidenzia[to] l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore della [parte istante] e nella fatturazione emessa”*.

L'operatore, *“quindi, come altresì già rappresentato in fase di conciliazione, [ha posto] in rilievo che la fatturazione roaming con i gettoni smart passport è prevista contrattualmente oltre che conosciuta dalla cliente la quale ha già beneficiato di un rimborso per la stessa tipologia di traffico nel corso dell'anno 2023”*.

La società Vodafone ha precisato che “[a]nche nell’anno 2024 è stato riconosciuto, eccezionalmente, un ulteriore rimborso di euro 1061,40, sempre per la medesima problematica: Trattasi, pertanto, di traffico consapevole effettuato dall’estero per il quale l’utente è stato regolarmente informato della spesa che avrebbe sostenuto in caso di utilizzo del traffico voce e/o dati”.

Ha concluso sul punto che “[p]riva di rilievo giuridico, dunque, appare la domanda di storno e di rimborso delle fatture avanzata dall’istante”.

L’operatore ha proseguito evidenziando che “[i]n relazione, poi, alla doglianza afferente alla licenza “Your Drive” si precisa che la stessa è indicata nelle condizioni generali di contratto e trattasi di servizio incluso gratuitamente nel piano telefonico”. Con riferimento a tale addebito ha dedotto che “[i]l relativo corrispettivo, quindi, scaturisce esclusivamente in caso di disattivazione del contratto prima della scadenza dei 24 mesi”.

L’operatore ha dedotto, quindi, che “l’istanza (...) dovrà essere necessariamente rigettata”.

La società Vodafone ha “poi, (...) eccepi[to] 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”.

Inoltre ha osservato che:

- “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”.
- “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 disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 2.040,96 (...)”.*

L’operatore in conclusione ha insistito per il rigetto dell’istanza *“contestando, altresì, le affermazioni dell’utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e rimborso con consequenziale, integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa”.*

3. La replica dell’istante.

Parte istante, nel corso del contraddittorio, per il tramite del legale, ha depositato una nota del 5 febbraio 2026, con la quale ha contestato le deduzioni dell’operatore e ha ribadito quanto segue.

“In merito all’opzione “Smart Passport Zero” e alla violazione della Delibera AGCOM 326/10/CONS” la parte istante ha dedotto che:

- *“l’operatore di telefonia mobile nelle due fatture del 26.10.24 (v. doc. 1) e del 28.12.24 (v. doc. 2) ha indicato gli importi sostenendo che gli stessi sono imputabili al servizio “Smart Passport Zero per traffico roaming extra UE” e, nonostante le dettagliate contestazioni e le reiterate richieste di precisazioni e spiegazioni della [parte istante] prima, e del suo difensore dopo, non ha fornito alcuna giustificazione e/o prova della legittimità di tali importi”.*
- *“La contraente, infatti, non ha mai ricevuto da Vodafone il report dettagliato del traffico dati transitato sulla linea telefonica nel periodo indicato nelle due*

suddette fatture, e non è stata quindi posta in grado di verificare l'esattezza e la regolarità degli importi indicati, e non ha neppure ricevuto la copia del contratto, che Vodafone asserisce essere stato sottoscritto dalla ricorrente e dal quale risulterebbe che la medesima ha espressamente aderito all'attivazione sulle proprie sim dell'opzione "Smart Passport Zero".

- *Ha richiamato "l'orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (cfr. Cass. Civ. Sez. III n. 947/2006, Sez. III n. 10313/2004) in virtù del quale l'emissione della fattura non costituisce un negozio idoneo a rendere certa e incontestabile l'entità periodica della somministrazione da parte del fornitore del servizio telefonico, ma rappresenta un mero atto unilaterale di natura contabile che, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria con la conseguenza che l'operatore telefonico, asserito creditore, è tenuto ad assolvere l'onere probatorio che consiste nel "... dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quello trascritto in bolletta", (cfr. ex multis Delibere Agcom n. 10/05/CIR, n. 85/09/CIR, n. 23/10/CIR), oltre ovviamente alla produzione del contratto sottoscritto dal cliente il quale ha aderito alle offerte commerciali indicate nel documento, dopo essere stato debitamente informato, in modo chiaro ed esaustivo, delle condizioni applicate".*
- *"Nel precedente procedimento di conciliazione instaurato dalla contraente (v. CORECOM n.UG/787245/2025) Vodafone, ha sostenuto che non si trattava di "sede documentale" e che per tale motivo non poteva produrre la copia del contratto sottoscritto dalla [parte istante]. È proprio in ragione di tale condotta omissiva che non è stato possibile per la contraente accertare la legittimità delle richieste di pagamento, rendendo inevitabile la conclusione della procedura con un verbale di "mancato accordo".*
- *"Anche nell'attuale procedimento l'operatore di telefonia si è costituito senza produrre alcun documento dal quale si possa evincere che la [parte istante], in sede di sottoscrizione del contratto, abbia ricevuto in modo chiaro tutte le informazioni commerciali relative all'offerta "Smart Passport Zero" e che abbia espresso il proprio consenso sottoscrivendola. Vodafone, infatti, si è limitata a depositare le due fatture insolute affermando, "... nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio ... e nella fatturazione emessa.", e che l'offerta commerciale "... è prevista contrattualmente oltre che conosciuta dalla cliente la quale ha già beneficiato di un rimborso per la stessa tipologia di traffico nel corso dell'anno 2023."*
- *"A prescindere dalla mancata produzione di documenti, è del tutto evidente che la tesi difensiva dedotta da [l'operatore Vodafone], e cioè di aver già concesso nel 2023 una riduzione e il parziale rimborso dell'importo fatturato, e di aver riconosciuto anche nel 2024 un altro rimborso per la medesima problematica, non è assolutamente idonea a sanare l'illegittimità dell'attivazione iniziale dell'offerta commerciale, ma conferma, al contrario, che l'addebito in fattura di*

tale tipologia di traffico è sempre stato contestato dalla contraente, e che Vodafone nelle due suddette occasioni ha implicitamente riconosciuto il proprio errore. I precedenti accordi transattivi tra la [parte istante] e l'operatore di telefonia, limitati a singole fatture, non costituiscono certamente, né una novazione contrattuale, né un'accettazione da parte della contraente dell'offerta commerciale per il futuro”.

- *“In ogni caso, anche a voler prescindere, come detto, dalla mancata produzione in atti di un titolo contrattuale dal quale risulti che la [parte istante] ha manifestato il proprio consenso espresso all'applicazione dell'opzione “Smart Passport Zero”, e tralasciando altresì la mancata esibizione del report dettagliato del traffico dati transitato sulla linea telefonica, con la conseguente impossibilità di accertare se vi sia stato un uso fraudolento della sim da parte di terzi, nel caso in esame la contraente ha contestato a Vodafone anche la violazione della normativa vigente in materia di roaming, con particolare riferimento alla Delibera AGCOM 326/10/CONS, non essendo stato rispettato, da parte dell'operatore telefonico, l'obbligo di notifica e di blocco del servizio volto a tutelare l'utente da possibili fatturazioni abnormi per traffico dati internazionale (c.d. Bill-Shock). Vodafone, anche sotto questo aspetto, nonostante la specifica contestazione, non ha fornito alcuna prova circa l'assolvimento degli obblighi previsti dalla normativa vigente proprio per evitare il c.d. Bill Shock. L'operatore telefonico, infatti, come noto, ogni qual volta il contraente raggiunga una determinata soglia di consumo, è obbligato per legge a inviargli un preciso avviso (tramite SMS, e-mail) con il quale lo informa del raggiungimento della soglia, del traffico residuo disponibile e del prossimo passaggio ad altra tariffa, e del relativo prezzo in caso di superamento del plafond. Successivamente alla notifica di tale avviso, è altresì previsto che, quando il contraente ha esaurito il traffico o il credito disponibile, l'operatore di telefonia ha l'obbligo di far cessare automaticamente il collegamento dati sulla linea telefonica del contraente senza applicargli ulteriori addebiti. A questo punto la connessione dati sulla linea potrà essere riattivata dall'operatore solo dopo aver ottenuto il consenso espresso (e non tacito) del contraente. Si tratta pertanto di un iter procedurale ben dettagliato, che non lascia alcun margine a diverse interpretazioni, e sul quale l'Autorità per le garanzie delle comunicazioni si è ripetutamente e costantemente pronunciata (v. ex multis Delibere Agcom n. 135/16/CIR, n. 117/15/CIR, Delibere Corecom n. 11/2025 Marche, n. 66/2017 Toscana, n. 12/2024 Lombardia, n. 46/2025 Puglia)”.*
- *“Nel caso in esame la Vodafone ha attivato sulla linea telefonica della [parte istante] l'opzione tariffaria “Smart Passport Zero”, ma non ha assolutamente adempiuto l'onere probatorio che le fa carico, infatti, non ha fornito la prova di aver ricevuto una valida richiesta della contraente di attivazione di detto servizio accessorio e/o che la stessa abbia altrimenti accettato l'attivazione della proposta contrattuale. Vodafone non ha neppure preso alcuna posizione difensiva in ordine alla contestata violazione della Delibera AGCOM 326/10/CONS, limitandosi ad*

asserire di non aver rilevato anomalie nell'erogazione del servizio di telefonia e nella relativa fatturazione, senza fornire, come sopra detto, alcuna prova di aver rispettato i dettagliati obblighi di legge per prevenire il fenomeno del c.d. Bill Shock".

"In merito all'opzione "Licenza Your Drive" la parte istante ha osservato quanto di seguito esposto:

- "Vodafone nella contestata fattura del 22.01.25 relativa ai costi di recesso (v. doc. 7), ha addebitato l'importo imputandolo come "Conguaglio licenza Your drive" senza alcuna ulteriore precisazione e/o allegazione documentale. Nella memoria difensiva [la società Vodafone] si è limitata a riferire che tale opzione è "... indicata nelle condizioni generali di contratto e che in ogni caso si tratta di un servizio incluso gratuitamente nel piano telefonico..." della [parte istante], aggiungendo che l'importo indicato in fattura è pari al corrispettivo dovuto dalla contraente "... in caso di disattivazione del contratto prima della scadenza dei 24 mesi.".*
- "Successivamente alla cessazione del rapporto contrattuale Vodafone ha addebitato alla [parte istante] gli importi indicati nella suddetta fattura (pari a € 81,96# per ciascuna sim) riconducibili alla penale per il recesso, ma tale condotta è in contrasto con la regolamentazione vigente prevista dalla Delibera n. 487/18/CONS e con l'orientamento di Agcom in materia di costi applicabili a seguito di recesso (v. Delibere n. 21/23/CIR, n. 100/22/CONS)".*
- "Vodafone, nonostante l'esplicita richiesta formulata dalla contraente, che ha contestato di non aver mai voluto né richiesto il servizio "Your Drive", non ha prodotto il contratto dal quale si evince che quest'ultima ha aderito espressamente all'applicazione della suddetta opzione, e che è stata altresì informata, in modo chiaro e trasparente, circa i costi associati al recesso anticipato".*
- "L'operatore di telefonia, anche in questo caso, non ha pertanto assolto l'onere su di esso gravante, di provare il fondamento e l'esattezza della richiesta di pagamento. La mancata produzione del contratto sottoscritto dalla [parte istante], infatti, non consente di accertare, non solo se la medesima abbia aderito o meno espressamente all'attivazione dell'opzione "Your Drive", ma neppure se i costi previsti per il recesso anticipato, in ragione della onerosità degli stessi, siano stati chiaramente illustrati al momento dell'adesione alla proposta contrattuale, ed esplicitamente accettati dalla contraente".*
- "L'eventuale produzione da parte di Vodafone della documentazione inerente al contratto sottoscritto dalla [parte istante] e dei profili ad esso allegati, relativi alle due opzioni attivate sulla linea telefonica ("Smart Passport Zero" e "Licenza Your Drive"), sarebbero tardivi in quanto depositati oltre il perentorio termine di 45 giorni dalla comunicazione di avvio del presente procedimento, e pertanto irricevibili a norma dell'art. 16, comma 2, del Regolamento di procedura. In*

considerazione di tutto quanto sopra esposto in merito a quanto addebitato da Vodafone, per le due offerte commerciali attivate sull'utenza telefonica della sig.ra XXX, "Smart Passport Zero" e "Licenza Your Drive", in totale assenza della prova della sottoscrizione, le stesse si configurano comunque come forniture non richieste in applicazione dell'art. 66-quinquies del Codice del Consumo e, pertanto, anche per questo motivo (oltre a tutto quanto già eccepito e contestato), la contraente non è obbligata a pagare gli importi addebitagli da Vodafone nelle fatture oggetto della presente controversia".

- *"Si respinge infine ogni addebito di responsabilità che Vodafone imputa alla ricorrente, nella parte della propria memoria difensiva in cui sostiene che la domanda debba essere rigettata poiché, così asserisce, "... l'utente non ha evitato, come avrebbe potuto usando l'ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato danno." Si tratta, infatti, di un'affermazione gratuita, destituita di fondamento e del benché minimo supporto probatorio.*

In ultimo, la parte istante, *"richiamato il contenuto del ricorso introduttivo"*, ha confermato le proprie richieste chiedendo che l'Autorità voglia:

"1) Dichiarare l'illegittimità degli importi addebitati da Vodafone Italia S.p.A. nelle fatture n. AQ0929xxxx del 26.10.2024, n. AQ1018xxxx del 28.12.2024, e n. AR0027xxxx del 22.01.2025 per totale carenza di prova del titolo contrattuale e in ogni caso illegittimi per violazione della Delibera Agcom 326/10/CONS e della Delibera Agcom n. 487/18/CONS.

2) Disporre lo storno integrale delle fatture contestate non potendo operare alcuna compensazione o riduzione parziale a fronte della violazione di norme imperative da parte di Vodafone Italia S.p.A.

3) Disporre il ritiro della pratica di recupero credito affidata da Vodafone Italia S.p.A allo studio legale [incaricato del recupero del credito], a cura e spese del gestore telefonico.

4) Dichiarare Vodafone Italia S.p.A tenuta a corrispondere all'istante la somma che sarà ritenuta congrua, per l'illegittima attivazione di servizi accessori non richiesti e, ai sensi dell'art. 20 comma 6, del Regolamento di procedura, per il comportamento tenuto dal gestore telefonico anche in pendenza del propedeutico tentativo di conciliazione, non avendo il medesimo offerto in esame e/o prodotto i documenti probatori in forza dei quali ha emesso le fatture, e rendendo pertanto inevitabile alla contraente il ricorso alla presente procedura di definizione".

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare giova evidenziare che la presente disamina s'incentra su addebiti per traffico *roaming* Extra-Eu collegati all'opzione *"smart Passport"*, sui costi

imputati per il recesso anticipato (“*Conguaglio licenza YourDrive*”), sull’attivazione non richiesta di servizi accessori, nonché sulla mancata risposta ai reclami.

Sull’addebito del traffico *roaming* internazionale extra EU

Parte istante ha contestato gli addebiti a titolo di *roaming* internazionale. Di contro il gestore ha dedotto la correttezza della fatturazione emessa.

Ciò posto, con riferimento alle domande *sub i)* e *ii)*, la doglianza dell’istante sotto il profilo dei costi per il traffico *roaming* extra EU può essere accolta nei termini che seguono.

In generale giova preliminarmente richiamare l’orientamento giurisprudenziale, ormai consolidato, (*ex multis*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947) in virtù del quale l’emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l’entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all’utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell’operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all’operatore l’onere di provare l’esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell’utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313). Le risultanze del contatore centrale non costituiscono piena prova se contestate dall’utente ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, ai fini probatori, di ulteriori elementi. Conformemente a tale orientamento giurisprudenziale, l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha più volte ribadito, che “*la bolletta telefonica, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quello trascritto nella bolletta*” (delibere Agcom n. 2/13/CIR, n.10/05/CIR, n. 85/09/CIR, n. 23/10/CIR, n. 33/10/CIR). È ormai pacifico, che nel caso di contestazione delle fatture, l’operatore debba fornire la prova della debenza degli importi fatturati, altrimenti l’utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso (*ex multis*, Delibera Agcom n. 82/17/CIR).

Inoltre, la Delibera Agcom n. 326/10/CONS recante “*Misure di tutela degli utenti dei servizi di comunicazione mobili e personali*” disciplina all’articolo 2, i sistemi di allerta e limiti di spesa per il traffico dati sulle reti di telefonia mobile, prevedendo, in particolare, che “[g]li 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*”.

Sul punto, con riferimento alla fattispecie in esame, si richiama uno dei principi fondamentali in materia di tutela dei consumatori che prevede a carico dei gestori,

l'impegno di avvertire l'utente nelle ipotesi in cui vengano superate le soglie di traffico consentite dal piano tariffario aderito. L'articolo 3, comma 6, della delibera n. 126/07/CONS, infatti, prevede che *"nel caso di promozioni o offerte, che a titolo oneroso diano luogo ad usufruire di una quantità di servizi predeterminata, in termini di tempo o di volume, l'operatore di telefonia informa il consumatore in prossimità dell'esaurirsi di dette quantità, dell'imminente ripristino delle condizioni economiche previste dall'offerta precedentemente sottoscritta"*. Inoltre, gli utenti possono monitorare il livello dei propri consumi, grazie a specifiche disposizioni vigenti in materia di controllo della spesa. In particolare, l'articolo 6, comma 1, Allegato A, della Delibera Agcom n.179/03/CSP prevede che *"gli organismi di telecomunicazioni forniscono agli abbonati, a richiesta e senza aggravio di spesa almeno uno strumento o una modalità che consenta di limitare o controllare il livello dei consumi derivanti dall'uso del servizio oggetto del contratto"*. Il medesimo articolo, al comma 2, prevede il diritto dell'operatore di adottare *"strumenti di autotutela in caso di traffico anomalo, in particolare per i casi di possibile uso fraudolento del servizio, quali l'avviso dell'abbonato o l'invio di fatture anticipate rispetto all'ordinaria cadenza di fatturazione"* (cfr. Delibera Agcom n. 109/14/CIR).

Tutte le norme sopra richiamate, attraverso la previsione di specifiche misure di garanzia (sistemi di allerta; cessazione automatica del collegamento dati al raggiungimento della soglia di traffico predeterminata; acquisizione del consenso espresso dell'utente; servizio gratuito di abilitazione/disabilitazione del traffico dati) 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, nonché attivazioni *"casuali"* di servizi/contenuti a pagamento durante la navigazione in internet, con il conseguente addebito di costi non voluti (*ex multis* Delibera Agcom n. 135/16/CIR).

Nel caso di specie, l'istante ha disconosciuto gli importi per il traffico *roaming* come segue:

- nella fattura n. AQ0929xxxx del 26 ottobre 2024, relativa al periodo di fatturazione 23 agosto – 22 ottobre 2024, i *"Costi variabili"* riconducibili al traffico roaming Extra UE associato all'offerta *OneBusiness Comfort*, con addebiti per l'utilizzo dell'opzione *Smart Passport*, per un totale di euro 1.330,00 IVA esclusa;
- nella fattura n. AQ1018xxxx del 28 dicembre 2024, riferita al periodo 23 ottobre – 22 dicembre 2024, i *"Costi variabili"* derivanti dall'utilizzo del traffico roaming Extra UE sull'offerta *OneBusiness Comfort*, con addebiti per *Smart Passport* per un totale pari a euro 910,00 IVA esclusa

A fronte delle contestazioni dell'istante, la società Vodafone ha rappresentato *"che la fatturazione roaming con i gettoni smart passport è prevista contrattualmente oltre che conosciuta dalla cliente la quale ha già beneficiato di un rimborso per la stessa tipologia di traffico nel corso dell'anno 2023"*.

Con riferimento agli importi contestati, la parte istante ha eccepito “*di non aver ricevuto alcuna precisazione che le consentisse di valutare la legittimità degli addebiti a suo carico*”.

Sul punto deve essere rilevato che la società convenuta non ha provato in concreto la riferibilità del traffico imputato a titolo di traffico *roaming* Extra UE, depositando copia dei tabulati e dei *files di log*, indicanti la durata delle connessioni dati, la riferibilità temporale delle medesime, nonché la correttezza degli importi addebitati sulla base alla tariffazione applicata.

Inoltre, parte istante “*ha contestato la violazione da parte dell’operatore della normativa vigente per il mancato rispetto dell’invio delle notifiche previste dalla Delibera AGCOM 326/10/CONS*”.

A fronte di tale contestazione, la società Vodafone si è limitata a dichiarare la correttezza della gestione del cliente e della fatturazione emessa. Tuttavia nessuna prova di *alert* o SMS risulta inviata all’istante circa gli addebiti a titolo “*Smart Passport*” effettuati durante la permanenza all’estero.

Tanto premesso, dalla documentazione prodotta da Vodafone non risulta possibile verificare né l’invio degli SMS, né tantomeno l’informativa inviata all’utente. Inoltre, deve notarsi, con riferimento ai messaggi di *alert*, che il gestore, per conformarsi alla normativa di settore sopra richiamata, avrebbe dovuto provare di aver inviato all’utente un messaggio contenente un’informazione esaustiva dei requisiti di cui al citato articolo 2, il raggiungimento della soglia, il traffico residuo disponibile, il passaggio ad eventuale altra tariffa, e la nuova tariffazione applicata nel Paese estero in cui si trovava (*ex multis* Delibera Agcom n. 117/15/CIR).

Pertanto, fermo il disconoscimento da parte dell’istante degli importi contestati, all’esito delle risultanze istruttorie, non risulta provato il traffico effettuato e documentato in atti né l’invio di debito avviso in relazione agli addebiti di volta in volta effettuati contenente un’adeguata informativa sull’applicazione dell’opzione *Smart Passport*.

Quindi, alla luce di quanto sopra rilevato, con riferimento alle domande *sub i)* e *ii)* si dispone, in relazione al codice cliente 7.273xxxx (utenza n. 328 067xxxx), la regolarizzazione contabile-amministrativa, tenendo conto di eventuali note di credito già emesse, mediante lo storno (o rimborso, in caso di avvenuto pagamento) degli importi di seguito specificati:

- euro 1.330,00 IVA esclusa nella fattura n. AQ0929xxxx del 26 ottobre 2024, relativa al periodo di fatturazione 23 agosto – 22 ottobre 2024 a titolo di “*Costi variabili*” per “*traffico roaming Extra UE*” a seguito dell’utilizzo dell’opzione “*Smart Passport*”;
- euro 910,00 IVA esclusa nella fattura n. AQ1018xxxx del 28 dicembre 2024, riferita al periodo 23 ottobre – 22 dicembre 2024 a titolo di “*Costi variabili*” per “*traffico roaming Extra UE*” a seguito dell’utilizzo dell’opzione “*Smart Passport*”.

Si dispone, altresì, il ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta, nonché lo storno degli interessi di mora maturati sull'insoluto relativo a quanto addebitato nella fattura suindicate.

Sui costi fatturati a seguito di recesso

L'istante ha lamentato di aver subito l'addebito a titolo di recesso per "*Conguaglio licenza YourDrive*", laddove l'operatore afferma che il costo è legittimo e conseguente al recesso anticipato.

Ciò posto, con riferimento alle domande *sub ii)* e *iii)*, la doglianza dell'istante sotto il profilo dei costi imputati per il recesso anticipato può essere accolta come segue.

In via generale, con riferimento alla contestazione dell'istante, giova richiamare l'orientamento consolidato secondo cui, in base ai principi sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni di cui alla consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387; 26 gennaio 2007 n. 1743; 19 aprile 2007 n. 9351; 11 novembre 2008 n. 26953, 3 luglio 2009, n.15677 e da ultimo Cass., sez. II, 20 gennaio 2010 n. 936), "*il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della [l'operatore Vodafone]; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi*".

Ancora, con riferimento all'ambito delle telecomunicazioni, la Delibera Agcom n. 417/01/CONS, allegato A), detta le linee guida relative alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni che gli operatori devono rispettare. In particolare, dalla citata delibera si evince che le informazioni rivolte al pubblico devono essere ispirate al necessario principio di trasparenza e garantire la comprensibilità dell'informazione, della comunicazione pubblicitaria e facilitare i processi di comparabilità dei prezzi. Inoltre, la Delibera Agcom n.179/03/CSP, Allegato A), all'articolo 4 evidenzia che: "*gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi (...) la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi (...) avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli*". Ne consegue, che gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo, perché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto di scelta dell'utente finale e la conseguente possibilità di orientamento consapevole verso una diversa offerta commerciale.

Infine, con riferimento all'assolvimento degli oneri informativi nei confronti dell'utente, si richiama quanto previsto dalla Delibera Agcom n. 487/18/CONS, capoverso VIII, n. 34, secondo la quale “[l]e spese relative al recesso o al trasferimento dell’utenza ad altro operatore devono essere rese note al momento della pubblicizzazione dell’offerta e in fase di sottoscrizione del contratto”. La previsione al successivo punto n. 36 evidenzia, altresì, che “[i]n fase di sottoscrizione del contratto gli operatori devono rendere note, verbalmente e attraverso idonea informativa – chiara e sintetica – da allegare al contratto, tutte le spese che l’utente dovrà sostenere in corrispondenza di ogni mese in cui il recesso potrebbe essere esercitato”.

Nel caso di specie, la parte istante ha contestato che, nella fattura n. AR0027xxxx del 22 gennaio 2025, emergono costi non ricorrenti riconducibili alla cessazione contrattuale “*Conguaglio licenza YourDrive*”.

A fronte della contestazione dell’istante, l’operatore ha precisato, “[i]n relazione (...) alla doglianza afferente alla licenza “*Your Drive*”, (...) che la stessa è indicata nelle condizioni generali di contratto e trattasi di servizio incluso gratuitamente nel piano telefonico”.

Tuttavia l’operatore, nonostante l’espressa richiesta dell’utente, ha omissso di allegare la documentazione attestante i termini contrattuali cui l’istante avrebbe aderito, soltanto richiamati in memoria, limitandosi a fare un generico riferimento a un meccanismo economico che prevedeva la gratuità del servizio subordinata alla permanenza contrattuale di 24 mesi.

Esaminando la fattura contestata, risulta addebitato un importo pari a euro 163,92 IVA esclusa per “*Conguaglio licenza YourDrive*”, qualificabile come costo finale di recesso. Dal dettaglio dei servizi emerge, infatti, che le offerte *OneBusiness Comfort* e *Mobile Comfort* sono state attive dall’8 agosto 2023, fino al 7 gennaio 2025, data dalla quale si desume l’effettiva disattivazione del contratto, con circa 17 mesi di permanenza contrattuale.

Con riferimento a tale addebito, l’operatore ha dichiarato che esso “*scaturisce esclusivamente in caso di disattivazione del contratto prima della scadenza dei 24 mesi*”.

Tuttavia, dalla documentazione prodotta, non si evince alcun chiarimento in merito alla licenza “*YourDrive*”, né al computo di euro 81,96 quale costo residuo per ciascuna SIM a seguito del recesso.

Ne consegue che l’operatore non ha assolto agli oneri informativi previsti dalla Delibera Agcom n. 487/18/CONS, capoverso VIII, punti 34 e 36, in quanto dalla documentazione prodotta non risulta né l’esplicita indicazione della licenza “*YourDrive*”, né la preventiva e puntuale quantificazione del costo di recesso applicabile in relazione ai sette mesi residui di vincolo contrattuale.

Pertanto, in relazione al codice cliente 7.273xxxx, l’operatore è tenuto alla regolarizzazione della posizione amministrativa dell’istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) della somma complessiva pari a euro 163,92 IVA imputata nella fattura n. AR0027xxxx del 22 gennaio 2025 a titolo di “*Conguaglio*”.

licenza YourDrive”, al netto di eventuali note di credito emesse in tal senso. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta, nonché lo storno degli interessi di mora maturati sull’insoluto relativo a quanto addebitato nella fattura suindicate.

Sulla richiesta d’indennizzo per servizi non richiesti

L’istante ha richiesto l’indennizzo per l’attivazione non richiesta dei servizi accessori, laddove l’operatore ha dedotto l’inammissibilità.

La doglianza d’indennizzo *sub iii)* per i servizi aggiuntivi non richiesti non è fondata per le ragioni che seguono.

Sul punto si richiama che il presupposto per il riconoscimento degli indennizzi previsti dal regolamento, di cui è invocata l’applicazione, è la sussistenza di un reclamo che ponga l’operatore a conoscenza del disservizio consentendone la risoluzione. Nel caso di specie, tuttavia, non risultano reclami al fascicolo volti a lamentare l’attivazione di servizi non richiesti. Gli unici reclami sono stati inviati al legale incaricato per il recupero del credito e, comunque, a cospicua distanza (oltre 6 mesi) dall’avvenuto passaggio ad altro operatore e dell’emissione degli addebiti contestati. Sebbene abbia dichiarato di aver segnalato direttamente all’operatore non è stata depositato alcun tracciamento

Pertanto, fermo restando quanto statuito dagli articoli 13 e 14 del Regolamento sugli indennizzi, è pacifico che non è possibile invocare la responsabilità dell’operatore in assenza di una segnalazione tempestiva tracciata da parte del cliente.

Ad ogni buon conto, con riferimento all’opzione “*Smart Passport*” non si rilevano i presupposti per il riconoscimento di un indennizzo per attivazione di un servizio non richiesto, attesa la natura del servizio in questione, il quale genera costi variabili e occasionali dovuti agli spostamenti all’estero e che, pertanto, non consente neanche di circoscrivere temporalmente, in termini di giorni di applicazione, la durata del lamentato disservizio (*ex multis* Delibera Agcom 210/20/CIR).

Analogamente, nel caso di specie, con riferimento agli addebiti contestati a seguito dell’emissione della fattura di chiusura, si rileva un disagio derivante dall’emissione di fatturazione indebita che, secondo il costante orientamento dell’Autorità, esclude il riconoscimento dell’indennizzo in quanto non riconducibile, neanche in via analogica, ad alcuna delle fattispecie di cui al Regolamento sugli indennizzi (*ex multis* Delibera Agcom n. 93/18/CIR).

Pertanto, la domanda *sub iii)* non può trovare accoglimento con riferimento all’attivazione di servizi accessori non richiesti.

Sulla mancata risposta al reclamo

L’istante ha chiesto l’indennizzo per la mancata risposta al reclamo, laddove l’operatore ha sostenuto la sostanziale corretta gestione del cliente.

La doglianza non può essere accolta atteso che non emergono al fascicolo reclami e/o segnalazioni rivolte direttamente all'operatore. Sebbene l'istante abbia lamentato la mancata risposta alle ripetute segnalazioni rivolte all'operatore, deve osservarsi che a nulla vale la dichiarazione dell'utente di aver effettuato una qualsivoglia segnalazione, se non viene indicato il codice identificativo della stessa.

Sul punto si richiama l'articolo 1, lett. d) della delibera 179/03/CSP nel quale si definisce *“reclamo”, “l’istanza con cui l’utente si rivolge direttamente all’organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente all’oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata”*.

Ne consegue che la richiesta *sub iii)* d'indennizzo per la mancata risposta al reclamo non può essere accolta.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata da XXX nei confronti dell'operatore Fastweb S.p.A. (già Vodafone S.p.A. - Ho.Mobile - Teletu) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Fastweb S.p.A. (già Vodafone S.p.A. - Ho.Mobile - Teletu) entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta alla regolarizzazione, in relazione al codice cliente 7.273xxxx (utenza n. 328 067xxxx), della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia), tenendo conto delle note di credito eventualmente già emesse, delle seguenti somme:
 - euro 1.330,00 IVA esclusa nella fattura n. AQ0929xxxx del 26 ottobre 2024, relativa al periodo di fatturazione 23 agosto – 22 ottobre 2024 a titolo di *“Costi variabili”* per *“traffico roaming Extra UE”* a seguito dell'utilizzo dell'opzione *“Smart Passport”*;
 - euro 910,00 IVA esclusa nella fattura n. AQ1018xxxx del 28 dicembre 2024, riferita al periodo 23 ottobre – 22 dicembre 2024 a titolo di *“Costi variabili”* per *“traffico roaming Extra UE”* a seguito dell'utilizzo dell'opzione *“Smart Passport”*.

Si dispone, altresì, il ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta, nonché lo storno degli interessi di mora maturati sull'insoluto relativo a quanto addebitato nella fattura suindicate.

3. La società Fastweb S.p.A. (già Vodafone S.p.A. - Ho.Mobile - Teletu)) entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta alla regolarizzazione, in relazione in relazione al codice cliente 7.273xxxx, della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia), della somma pari a euro 163,92 IVA nella fattura n. AR0027xxxx del 22 gennaio 2025 a titolo di "*Conguaglio licenza YourDrive*", tenendo conto delle note di credito eventualmente già emesse. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta, nonché lo storno degli interessi di mora maturati sull'insoluto relativo a quanto addebitato nella fattura suindicate.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

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

Firenze, 6 maggio 2026

Il Presidente
Marco Meacci

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)