

**DELIBERA N. 12/2024/DEF**

**XXXXXX XXXXXX/VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)  
(GU14/640157/2023)**

**Il Corecom Lombardia**

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 16/04/2024;

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

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

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

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

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

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Corecom Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del Corecom Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXXXXX XXXXXXXX del 24/10/2023 acquisita con protocollo n. 0272861 del 24/10/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## 1. La posizione dell'istante

Con istanza del 24 ottobre 2023, il sig. XXXXX XXXXX (di seguito, anche solo Istante od Utente), titolare di un contratto Vodafone Business, relativo servizi di rete fissa (sull'utenza fissa n. XXXXXXXXXX) e di rete mobile (sulle utenze XXXXXX e XXXXXX, in portabilità da altro gestore), al costo complessivo di € 140,00 bimestrali, ha contestato a Vodafone Italia Spa (di seguito, anche soltanto Operatore o Vodafone) gli importi contabilizzati a decorrere dalla seconda fattura emessa ad agosto 2022, per € 1.479,25, notevolmente superiori a quelli pattuiti, a causa di un traffico roaming che egli disconosce.

In seguito a numerosi reclami scritti, Vodafone ha stornato € 1.059,00, ma ha continuato ad emettere fatture con importi di gran lunga superiori a quelli concordati. Con apposito reclamo scritto, egli ha quindi contestato, in particolare, l'esistenza ed il quantum dei presunti servizi resi, provvedendo al saldo della somma ritenuta dovuta. Vodafone non ha fornito in merito alcun riscontro.

Alla stregua delle evidenziate circostanze, l'Istante ha richiesto:

- 1) lo storno integrale delle fatture contestate, degli importi eccedenti i canoni concordati e dell'insoluto, con contestuale ritiro della pratica di recupero del credito, in totale esenzione costi;
- 2) l'indennizzo per attivazione di un profilo tariffario non richiesto;
- 3) l'indennizzo per il mancato riscontro al reclamo.

L'Istante, in data 27 dicembre 2023, ha depositato relazione di replica alla memoria di controparte, argomentando che:

- Vodafone, contravvenendo ai principi in materia di onere della prova, non ha allegato alcun elemento probatorio riconducibile all'espressa richiesta dell'utente relativa al contratto sotteso alle fatture contestate e, soprattutto, alcun report di consumo relativo al roaming, che egli - come già contestato nei reclami - disconosce. L'Operatore si è limitato ad allegare una presunta comunicazione totalmente priva di alcun elemento espressamente riconducibile all'istante e che lo stesso non ha ricevuto;

- la problematica è stata segnalata all'Operatore con PEC di reclamo del 17/11/2022, 15/12/2022, 04/01/2023 e del 21/02/2023, rimaste inevase; nessuna condotta colposa può, pertanto, essere imputata all'Utente;

- gli importi asseritamente insoluti cui fa riferimento Vodafone sono illegittimi e, in ogni caso, non dovuti. Invero, secondo il costante orientamento AGCOM, in caso di contestazione delle fatture, l'operatore deve fornire la prova della debenza degli importi fatturati, dimostrando la regolare erogazione del servizio nel periodo circoscritto dall'utente, altrimenti quest'ultimo ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso;

- le somme non contestate, contrariamente a quanto asserito da Vodafone, sono state prontamente corrisposte.

L'Istante ha concluso la propria replica, sottolineando di confidare nell'accoglimento integrale delle richieste avanzate, in quanto fondate, in fatto e in diritto, nonché supportate da elementi probatori, e richiedendo il rimborso delle spese di

procedura, in considerazione, anche, del mancato spirito conciliativo e di correttezza contrattuale da parte di Vodafone nei propri confronti.

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

Con rituale memoria depositata il 30 novembre 2023, quindi nei termini fissati dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall' allegato B alla delibera n. 194/23/CONS), Vodafone ha sottolineato l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente, stante la correttezza delle fatture emesse e ad oggi insolute per l'ammontare complessivo di € 2.061,05.

In particolare, l'Operatore ha precisato che:

- la domanda di storno e di rimborso delle fatture, avanzata dall'Istante, è priva di rilievo giuridico, posto che, anzitutto, esse contengono costi afferenti l'opzione "smart passport", i cui servizi sono stati utilizzati all'estero dall'Utente che, al riguardo, ha ricevuto i messaggi esplicativi dei relativi importi; in secondo luogo, Vodafone, in ottica fidelizzativa, ha già rimborsato la somma di € 1.059,00 riguardo a servizi che l'Utente ha continuato ad utilizzare nel tempo, pur conoscendone i costi. In base all'art. 20 del c.d. Regolamento controversie (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS), è pertanto inammissibile ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, nonché di storno, rimborso ed indennizzo, avanzata dalla controparte. L'Istante, tra l'altro, non ha neppure prodotto prove a sostegno della propria tesi, che possano comportare una dichiarazione di responsabilità del Gestore;

- la decisione assunta dall'Utente di interrompere del tutto il pagamento delle ultime cinque fatture emesse, alla stregua della giurisprudenza, anche di AGCOM, sviluppatasi sul punto, è assolutamente illegittima ed arbitraria, essendo del tutto evidente che l'avvenuta contestazione di alcune voci non poteva comunque giustificare l'integrale omesso pagamento dei documenti contabili emessi dal gestore, nei quali erano comprese voci non contestate ed in cui era registrato ingente traffico telefonico;

- in base al chiaro disposto di cui all'art. 1227 c.c. e all'orientamento della giurisprudenza di legittimità, sviluppatosi in merito e recepito da AGCOM in materia di liquidazione indennizzi, 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;

- sotto il profilo amministrativo e contabile, l'Utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 2.061,05.

Vodafone ha concluso la propria memoria, chiedendo che le domande ex adverso avanzate vengano integralmente rigettate, in quanto infondate, in fatto ed in diritto, e che, nella denegata ipotesi di accertamento di responsabilità, con conseguente condanna al pagamento di eventuale indennizzo, la somma oggetto di delibera venga stornata dall'importo totale insoluto, ad oggi pari ad € 2.061,05.

### 3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall'all. B alla delibera n. 194/23/CONS).

Nel merito, si ritiene che le domande dell'Istante possano essere parzialmente accolte e nei limiti di seguito esplicitati.

1) In merito alla richiesta di storno, dalla documentazione versata in atti e, in particolare, dalle doglianze sottoposte all'Operatore con PEC di reclamo, si evince che l'Istante ha contestato fatturazione business per traffico roaming, causalizzato con l'applicazione del servizio "Smart passport zero", che egli nega di aver attivato e, quindi, utilizzato. Trattasi di un servizio accessorio, volto a consentire all'Utente di utilizzare il piano cellulare prescelto anche nei Paesi extra UE.

Dal canto suo, Vodafone, a riprova della fruizione del servizio da parte dell'utente, ha allegato 5 fatture (XXXXXXXXX del 19 ottobre 2022; XXXXXXXXX del 21 dicembre 2022; XXXXXXXXX del 21 febbraio 2023; XXXXXXXXX del 13 aprile 2023; XXXXXXXXX del 06 maggio 2023) ed una comunicazione che ha asserito di aver trasmesso all'Utente. Con riferimento alle fatture, si osserva che esse, alla voce "Smart passport zero", riportano soltanto i relativi costi.

Per costante giurisprudenza, ribadita da A.G.Com, è ormai pacifico che l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione; essa è soltanto un atto unilaterale di natura meramente contabile, diretto a comunicare all'utente le prestazioni eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico. Ciò implica che, nel caso di contestazione del suo ammontare, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della stessa e che, in mancanza di tali prove, l'utente ha diritto allo storno/rimborso di quanto indebitamente fatturato.

Nella fattispecie in esame, Vodafone, a fronte della contestazione delle fatture emesse, non è riuscita a soddisfare gli oneri probatori di spettanza, attesa non solo l'assoluta genericità delle stesse che - come sopra accennato - riportano, alla voce "Smart passport zero", soltanto i costi del servizio e non anche gli effettivi consumi di chiamate e connessione, ma altresì l'assenza di documentazione idonea a provare sia i predetti consumi sia l'attivazione del menzionato servizio, a favore dell'Utente, e da questi sottoscritta.

Con riferimento alla comunicazione che Vodafone asserisce di avere trasmesso all'Utente, si osserva, innanzitutto, che non vi è prova del suo invio al destinatario, e che, in secondo luogo, non ha alcuna rilevanza ai fini che interessano. Trattasi, invero, di un atto che contiene informazioni riguardanti l'eventuale utilizzo di "Smart passport zero", i relativi limiti e costi, il blocco del traffico all'estero, nonché la disattivazione del traffico dati in roaming ed il controllo della spesa. Come ribadito da A.G.Com nelle diverse occasioni in cui si è pronunciata sul tema della fatturazione business per traffico roaming, di cui si controverte, e come prescritto da atti normativi intervenuti sia in ambito comunitario (cfr. Regolamento CE n. 717/2007 del 27.6.2007 e Regolamento CE n.

544/2009 del 18.6.2009), sia a livello nazionale (cfr. delibera n. 126/2007/CONS e delibera n. 326/10/CONS), sugli operatori di comunicazioni elettroniche incombono ben precisi obblighi, a tutela degli utenti, al fine di evitare il fenomeno del c.d. bill-shock (shock da bolletta). Gli atti in esame disciplinano, invero, la trasparenza dei prezzi dei servizi di chiamate vocali e trasmissione dati in roaming su reti mobili pubbliche, nonché i dispositivi di controllo della relativa spesa, da parte dell'utenza, prescrivendo, al riguardo, che gli operatori predispongano sistemi di allerta efficaci, i quali, al raggiungimento di una predefinita soglia di consumo, informino l'utente: a) del raggiungimento della soglia; b) del traffico residuo disponibile; c) del successivo passaggio ad eventuale altra tariffa e del relativo costo al superamento del plafond.

La normativa richiamata dispone inoltre che, qualora l'utente non abbia dato per iscritto indicazioni diverse, gli operatori devono provvedere alla cessazione del collegamento dati non appena egli abbia interamente esaurito il traffico disponibile residuo, senza ulteriori addebiti od oneri a suo carico.

Venendo al caso di specie, si osserva che Vodafone ha omesso qualsivoglia allegazione volta a dimostrare di avere adempiuto gli obblighi informativi sopra specificati e di avere gestito l'utenza telefonica in osservanza delle prescrizioni cui alla richiamata normativa.

Per converso, dalla documentazione allegata all'istanza, risulta che l'Utente ha più volte comunicato, con apposite PEC (17 novembre 2022; 15 e 28 dicembre 2022; 4 gennaio 2023), di non avere mai richiesto "Smart passport zero", di non voler alcun servizio attivo nel momento in cui si fosse recato all'estero, di viaggiare con il roaming disattivato e di bloccare qualsiasi ulteriore utilizzo dati fuori dall'Italia.

Alla stregua delle considerazioni che precedono, il comportamento assunto dall'Operatore rileva ai fini del riconoscimento del diritto dell'Utente allo storno delle 5 fatture in contestazione, limitatamente alla voce ("Smart passport zero") connessa al traffico in roaming, per un totale di € 665,00.

2) In merito alla richiesta di indennizzo per attivazione di servizio non richiesto, come riferito nel punto precedente, l'Operatore non ha prodotto - com'era onere suo, in base ai principi vigenti in materia di onus probandi - il contratto comprovante il consenso dell'Utente all'attivazione del servizio (accessorio) di cui si controverte ("Smart passport zero") o, comunque, documentazione idonea ad attestarne la sussistenza.

In assenza di siffatti elementi probatori, si ritiene, in accoglimento della domanda di cui al punto 2) dell'istanza, che Vodafone, ai sensi del combinato disposto dell'art. 9, comma 2, con l'art. 13, comma 1, del c.d. Regolamento indennizzi (all. A alla del. 73/11/CONS e ss. mm. e ii.), debba corrispondere all'Istante un indennizzo giornaliero di € 2,50, a decorrere dalla data della prima PEC di reclamo (17 novembre 2022) - la cui ricezione, pur non essendo stata allegata la relativa ricevuta, non è stata contestata dall'Operatore - fino al 15 febbraio 2023, che rappresenta il termine dell'ultimo periodo di fatturazione in cui sono stati contabilizzati i costi del servizio di cui si controverte, per un totale di € 225,00 (€ 2,50 x 90 gg).

3) In merito alla richiesta di indennizzo da mancata risposta a reclamo, si ritiene che la stessa non possa essere accolta in quanto il disagio derivante dall'omesso riscontro

può ritenersi già compensato dalla misura indennitaria determinata per il disservizio oggetto del reclamo (cfr. delibera A.G.Com 36/17/CIR).

4) Alla stregua delle considerazioni che precedono, si dispone, in favore dell'istante, un rimborso di € 50,00 per le spese di procedura.

### **DELIBERA**

1. Per le motivazioni di cui in premessa, in accoglimento parziale delle domande di controparte, Vodafone è tenuta a: 1) stornare dalle fatture n. XXXXXXXX del 19 ottobre 2022, n. XXXXXXXX del 21 dicembre 2022 e n. XXXXXXXX del 21 febbraio 2023, gli importi relativi alla voce "Smart passport zero", per un totale di € 665,00 (seicentosessantacinque/00), con contestuale ritiro della pratica di recupero del credito in totale esenzione costi; 2) corrispondere all'Istante la somma di € 225,00 (duecentoventicinque/00) quale indennizzo per attivazione di servizio accessorio non richiesto, oltre agli interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo; 3) corrispondere in favore dell'utente € 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura. Vodafone è tenuta infine ad ottemperare al presente provvedimento entro 60 gg dalla data della relativa notifica.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del d.lgs. 8 novembre 2021, n. 207.

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

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

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

Milano, 16 aprile 2024

Firmato digitalmente  
IL PRESIDENTE  
Cesare Maria Gariboldi