

DELIBERA N. 3/2026/DEF

**XXXX XXXXX XXXX XXXXX XXXXX/FASTWEB SPA (GIÀ VODAFONE
SPA - HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/770328/2025)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 05/02/2026;

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*”;

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 XXXXX XXXX XXX XXXX XXXXX del 11/08/2025 acquisita con protocollo n. 0202532 del 11/08/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza presentata in data 11 agosto 2025 nei confronti di Vodafone S.p.a. (ora Fastweb s.p.a. e, da qui in avanti, anche solo l'Operatore o Vodafone), il sig. XXXX XXX, titolare di XXXX XXXX (da qui in avanti per brevità anche solo l'Istante o l'Utente), contesta quanto segue:

- nel mese di agosto 2023 veniva contattato dalla società Sun4All, che gli proponeva un servizio pubblicitario digitale, presentandolo come “parte di un progetto supportato dal MISE (Ministero dello Sviluppo Economico)”. La società prospettava all'utente la possibilità di ottenere un contributo statale grazie al quale il pacchetto pubblicitario del valore di 1.000 € sarebbe stato attivato “pagando soltanto 300 € mensili”. Quanto prospettato dalla società Sun4All si rivelava, tuttavia, completamente falso;

- solo tempo dopo l'attivazione del servizio, l'utente scopriva che il contratto era intestato a Vodafone e che Sun4All fungeva solo da tramite: al momento della sottoscrizione del contratto non erano state date informazioni chiare sul rapporto tra le due società;

- il contratto non veniva mai eseguito correttamente. Nonostante la pagina Facebook “su cui dovevano essere lanciate le sponsorizzazioni” fosse stata chiusa, Vodafone inviava report relativi alla campagna pubblicitaria contenente dati del tutto incompatibili con tale situazione;

- Vodafone non forniva alcuna assistenza, ignorando le PEC inviate dall'utente a partire dal maggio 2024 o rispondendo in modo vago e non risolutivo;

- “Il servizio ricevuto è stato incompleto, ingannevole e dannoso: nessun ritorno pubblicitario, nessuna assistenza tecnica, nessuna trasparenza contrattuale”; L'utente dichiara di avere “ricevuto richieste economiche sproporzionate e variabili: inizialmente 4.700 €, poi una “proposta di chiusura” a 2.300 €, infine una richiesta di ben 5.800 € da parte di un'agenzia di recupero crediti”.

A fronte di tali contestazioni, l'Istante formula le seguenti richieste:

- 1) “Annullamento totale della richiesta economica di euro 5.800, attualmente affidata a un'agenzia di recupero crediti, derivante da un contratto attivato con modalità scorrette e ingannevoli, e per un servizio mai realmente erogato”.

- 2) “Rimborso/indennizzo pari a euro 8.000, come compensazione per il danno economico indiretto” derivante da: mancata pubblicità, tempo perso per la gestione della controversia, disagio psicologico e stress patiti, impatto negativo sull'organizzazione del lavoro e delle risorse, mancata possibilità di utilizzare il danaro speso per i servizi Vodafone in vere attività promozionali, utili alla crescita dell'attività.

Con replica alla memoria avversaria, l'Istante:

- 1) rileva la contraddittorietà dell'atteggiamento dei delegati di Vodafone durante la procedura conciliativa;

- 2) ribadisce che il contratto era stato prospettato come collegato a un programma del MISE, che avrebbe garantito condizioni economiche vantaggiose. Informazione che

ha indotto l'utente ad accettare la proposta contrattuale, ma che si è rivelata non rispondente al vero;

3) sottolinea l'impossibilità di ricevere chiarimenti da Vodafone, nonostante le numerose telefonate e tentativi di contattare tramite WhatsApp i referenti;

4) evidenzia che il report Vodafone del 01/07 - 01/08/2024 non corrisponde al vero: "dichiara migliaia di click e centinaia di migliaia di impression. Ma la mia pagina Facebook era chiusa da gennaio 2024 e gli estratti Shopify/Analytics mostrano assenza di traffico e di vendite compatibili con quei numeri".

L'istante chiede l'acquisizione e produzione in istruttoria da parte di Vodafone dei log grezzi relativi alle campagne (URL di atterraggio / UTM / log click / IP / timestamp / creatività / budget / report Google/GA4) e della registrazione della welcome call, con indicazione dei canali effettivamente attivi mese per mese.

L'istante ribadisce inoltre le proprie richieste, invitando il Corecom alla valutazione di un indennizzo equitativo per il disagio subito o alla valutazione dell'entità del danno sulla base della documentazione fornita.

Inoltre, chiede che Vodafone venga invitata a spiegare e motivare la contraddizione tra dichiarazioni in udienza (impegno ad azzerare l'insoluto) e il successivo comportamento (richiesta di pagamento di € 2.000,00).

Infine, l'istante si riserva ogni ulteriore azione presso le autorità competenti (AGCOM/CORECOM, Antitrust, associazioni consumatori e autorità giudiziarie) "qualora il Collegio non dovesse disporre la cancellazione delle pretese contestate o qualora emergessero ulteriori elementi di falsificazione documentale" e conferma la propria disponibilità a depositare in qualsiasi momento gli estratti Shopify/GA4 e la prova della chiusura della pagina Facebook, nonché le PEC e le registrazioni in suo possesso.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria ritualmente depositata, l'Operatore:

- evidenzia l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore della XXXX e nella fatturazione emessa;

- sostiene di avere provveduto ad attivare i servizi ed i prodotti oggetto della proposta di abbonamento sottoscritta dall'utente in data 28 luglio 2023 ed esplicitati nel relativo preventivo, altresì inviato direttamente al cliente;

- sottolinea che la richiesta dell'utente "è generica, non circostanziata e non puntuale nelle allegazioni in relazione agli asseriti e non provati errori di fatturazione", ed evidenzia come non venga specificato l'esatto importo degli addebiti contestati nelle fatture, a quali voci gli stessi si riferiscano e neppure quali siano le fatture effettivamente contestate;

- precisa che in virtù di quanto previsto dalle condizioni generali di contratto, 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 recente 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";

- evidenzia la mancanza di reclami tempestivi;
- eccepisce l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria di danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e sostiene l'infondatezza delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso;
- rileva la mancanza di "una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM", nonché la mancanza di prove a sostegno della tesi affermata dall'istante, che siano in grado di fondare una dichiarazione di responsabilità del gestore;
- ribadisce di avere correttamente erogato i servizi oggetto del contratto, conformemente alle condizioni contrattuali pattuite;
- conferma di avere effettuato le configurazioni contrattualmente previste, di avere eseguito una "call con il referente e di avere attivato la campagna richiesta su tutti i canali social, fino all'8 aprile 2024, data in cui gli stessi sono stati disattivati", mantenendo la campagna attiva su Google;
- afferma che è stata sempre raggiunta e superata la soglia di 260 click mensili prevista contrattualmente, come agevolmente rilevabile dalle schermate prodotte;
- rileva che l'istante non risulta avere assolto l'onere probatorio previsto a suo carico ex articolo 2697 c.c., e richiama l'orientamento costante di Agcom (e dei Corecom delegati) in materia di onere della prova, secondo cui "l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno l'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione", da cui discende che "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente" (ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR, e delibera Corecom E-R n. 7/21);
- sottolinea che la decisione assunta dalla XXXX di non pagare integralmente tutte le fatture emesse "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";
- precisa, infine, che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 4.409,08.

3. Motivazione della decisione

In linea generale, 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, c.d. Regolamento di procedura).

Preliminarmente, va innanzi tutto accolta l'eccezione sollevata dall'Operatore in merito alla richiesta di risarcimento del danno. Per espressa previsione regolamentare (art. 20, del citato Regolamento di procedura), il Corecom, con il provvedimento che definisce la controversia, può ordinare 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", restando salva "la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno". Pertanto, la richiesta di risarcimento formulata dall'utente è inammissibile in questa sede.

Sempre preliminarmente, si precisa che l'istanza risulta sufficientemente circostanziata nella ricostruzione dei fatti e nella esplicitazione delle contestazioni mosse all'Operatore. Tuttavia, nel merito, la richiesta dell'istante di annullamento della pretesa di pagamento dell'insoluto da parte di Vodafone non può essere accolta per i motivi che saranno qui di seguito esposti.

Dall'istruttoria condotta è emerso che:

- in data 28 luglio 2023 l'Istante sottoscriveva proposta contrattuale (offerta n XXXXXXXXXX) per l'attivazione di servizi digitali denominati Smart Digital Marketing Expert, al costo di € 300,00 mensili IVA esclusa. Il contenuto dell'offerta è così sintetizzato: "Smart Digital Marketing Expert ti permette di promuovere la tua attività e il tuo business e di farti conoscere anche sulle piattaforme digitali attraverso campagne locali di comunicazione e pubblicità on line"; "Sfrutta contemporaneamente tutti i principali canali pubblicitari on line (Social Network, annunci su Google e altri motori di ricerca), banner ed inserzioni grafiche su siti web e App. L'Intelligenza Artificiale della piattaforma ottimizza giornalmente il budget della campagna sui canali di maggiore valore per il tuo business"; "Questa attività, insieme alla dettagliata profilazione degli utenti, permette tutti i mesi di garantire alla campagna almeno 240 click e di migliorare nel tempo le performance fino a oltre 330 click medi mensili". La durata del contratto è di 12 mesi con rinnovo tacito e si prevede, in caso di recesso anticipato del cliente, la prosecuzione dei pagamenti fino alla scadenza originaria del contratto, potendo il cliente continuare a fruire del servizio sino a quella data. Nelle Condizioni Generali di Contratto, la soluzione di marketing digitale viene ulteriormente precisata: "Smart Digital Marketing: la soluzione digitale, erogata con il partner GotU, prevede il setup e la creazione di campagne pubblicitarie multi-canale su uno o più dei seguenti canali: Google Search, Google Display Network, Facebook, Instagram, Facebook Audience Network ed altri canali che potranno essere concordati di volta in volta, con un meccanismo di ottimizzazione dinamico a seconda delle performance (l'attività di ottimizzazione è automatizzata dall'intelligenza artificiale sottostante la piattaforma proprietaria di GotU e bilancia il budget della campagna sui diversi canali). La realizzazione di una campagna "Smart Digital Marketing" presuppone la disponibilità di un sito web verso cui indirizzarla";

- per tale servizio venivano emesse le seguenti fatture (per un totale di € 4.409,08): Fattura N. XXXXXXXXXX (Scadenza: 09/09/2023) di 14,25 €; 2) Fattura N. XXXXXXXX (Scadenza: 08/11/2023) di € 368,44; 3) Fattura N. XXXXXXXX (Scadenza: 09/01/2024)

di € 734,44; 4) Fattura N. XXXXXXXXX (Scadenza: 12/03/2024) di € 1.100,44; 5) Fattura N. XXXXXXXXXXXXXXX (Scadenza: 09/05/2024) di € 734,44; 6) Fattura N. XXXXXXXX (Scadenza: 10/07/2024) di € 734,44; 7) Fattura N. XXXXXXXX (Scadenza: 10/09/2024) di € 722,63. Tali fatture risultano tutte integralmente insolute;

- nel maggio 2024 il titolare della ditta XXX contestava per iscritto a Vodafone di avere accettato la proposta contrattuale sulla base di informazioni circa presunti vantaggi economici di cui la ditta avrebbe beneficiato per effetto del coinvolgimento del MISE nell'offerta Smart Digital Marketing Expert; informazioni poi rivelatesi non veritiere;

- con pec del 16 maggio 2024, XXXX chiedeva di cessare immediatamente i servizi digitali di cui all'offerta Smart Digital Marketing Expert e di non rinnovarli, sia perché il contratto era stato concluso sulla base di informazioni false, sia perché i servizi non erano stati resi secondo le condizioni pattuite. In particolare, l'istante contestava a Vodafone di avere fatturato il servizio sulla base di dati non rispondenti al vero, atteso che il numero di visualizzazioni che l'Operatore dichiara di avere registrato a gennaio e febbraio non sono compatibili con la chiusura della pagina Facebook avvenuta nel dicembre 2023;

- Vodafone, anche tramite una società di recupero del credito, avvisava parte istante della presenza di insoluti con lettere di messa in mora del 12 giugno 2024 (per le fatture nn. XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXXX) e del 23 agosto 2024 (oltre che per quelle già citate, anche per le fatture nn. XXXXXXXXXXXX e XXXXXXXX).

Ciò premesso, va innanzitutto rilevato che l'istruttoria condotta non ha consentito di accertare alcuna responsabilità di Vodafone per le erronee informazioni su un "prospettato" coinvolgimento del MISE nell'offerta Vodafone – con conseguenti benefici economici – che l'utente asserisce di avere ricevuto dalla società Sun4All e che l'avrebbero indotto ad aderire alla proposta contrattuale. È, invero, in atti il contratto sottoscritto dal titolare della ditta XXXXXX per i servizi Vodafone, in cui non si fa alcun riferimento a un tale coinvolgimento o a eventuali benefici; né dalla documentazione prodotta dall'istante emergono elementi in grado di provare simili circostanze.

Quanto al lamentato inesatto adempimento contrattuale, preme evidenziare che non vi è prova in atti di reclami e/o segnalazioni prima del maggio 2024 (dunque non prima di 10 circa mesi dall'attivazione della campagna digitale e solo dopo 5 mesi dalla asserita chiusura della pagina Facebook di dicembre 2023, secondo quanto dichiarato dall'utente), volti a contestare l'esecuzione del contratto, né vi è prova di reclami volti a contestare la legittimità della fatturazione.

Inoltre, al report mensile (e trimestrale) del servizio reso da Vodafone, depositato in atti dall'Utente e indicato come "prova regina" della falsità dei dati ottenuti dalla campagna pubblicitaria Smart Digital Marketing Expert, non è possibile, in realtà, assegnare valore probatorio rispetto a quanto asserito dalla parte istante, poiché riporta il numero di click e visualizzazioni registrate su Google o Display (Banner ed inserti grafici su applicazioni mobili, siti mobili, video e instant articles), senza fare riferimento alcuno a Facebook o ad altro social network.

Sulla base di quanto acquisito all'istruttoria, atteso che l'Istante non ha assolto all'onere probatorio di spettanza, non è possibile affermare la responsabilità

dell'Operatore per il mancato o inesatto adempimento di quanto contrattualmente pattuito.

Considerato, altresì, che in base alle condizioni contrattuali sottoscritte dall'Istante, "in caso di recesso anticipato il cliente continuerà a pagare con le medesime modalità di cadenza temporale pattuite, continuando a poter fruire del Servizio sino alla scadenza originaria", la richiesta di storno dell'insoluto formulata dalla XXXX XXX non può che essere rigettata.

DELIBERA

1. Il rigetto integrale dell'istanza presentata da XXXX XXXX di XXXX XXXXX nei confronti di Vodafone s.p.a. (ora Fastweb s.p.a.) per le motivazioni di cui in premessa.

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, 5 febbraio 2026

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Cesare Maria Gariboldi