

DELIBERA N. 6/2026/DEF

**XXXXXXXX XXXXXXXX/FASTWEB SPA (GIÀ VODAFONE SPA -
HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/783411/2025)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 04/03/2026;

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 XXXXXX XXXXX del 12/10/2025 acquisita con protocollo n. 0254350 del 12/10/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza presentata in data 12 ottobre 2025 nei confronti di Vodafone S.p.a. (ora Fastweb S.p.a. e da qui in avanti anche solo l'Operatore), la sig.ra XXXX XXXXXX (da qui in avanti per brevità anche solo l'Istante o l'Utente), contesta quanto segue: "Nel 2020 chiedevo una Vodafone station per il numero fisso. Arrivato l'apparecchio sono usciti ben due tecnici, nessuno dei quali è riuscito a farlo funzionare: entrambi avevano contattato Vodafone, senza ottenere soluzione. Mi hanno spiegato la ragione dell'impossibilità di funzionamento nella mancanza di copertura della zona. Mi hanno, dunque, suggerito di restituire modem (cosa che ho fatto prontamente), e di cercare altro Gestore che coprisse la zona. Per parte loro avrebbero annullato la richiesta di attivazione del servizio data l'impossibilità di fornirlo. Sono, quindi, passata a Tim, su rete fissa. Nel 2023 vengo contattata da Vodafone per un presunto debito di oltre 700 euro (relativo al servizio richiesto nel 2020 ma mai attivato per impossibilità di Vodafone). Ho spiegato la situazione ed invitato a verificare lo storico dell'utilizzo di quel modem posto che è sempre stato per me inutilizzabile. Nessun contatto, ulteriore, pertanto ho ritenuto che avessero perfettamente compreso e registrato il disagio ed avessero chiuso la pratica. Ora, dopo ulteriori due anni, nuovamente ricevo un sollecito di pagamento per tale presunto servizio Vodafone (mai utilizzato, come detto). Chiedo di prendere atto di quanto sopra ed annullare tutte le eventuali fatture emesse per tale servizio".

Alla luce di quanto lamentato, l'Istante formula le seguenti richieste: "Annullamento delle fatture emesse".

2. La posizione dell'operatore

Con memoria ritualmente depositata, l'Operatore:

- afferma che tutte le fatture emesse ed insolute risultano corrette e nessun addebito è ivi presente in merito alla Vodafone Station;
- sottolinea la carenza di prove a sostegno delle date effettive relative all'inizio ed alla fine dell'asserito periodo di disservizio subito dall'istante;
- contesta fermamente le asserzioni della parte istante poiché conferma di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata avendo mantenuto la linea attiva e correttamente funzionante sui propri sistemi;
- rileva come l'utente non abbia prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente, con un palese mancato assolvimento dell'onere probatorio e di allegazione gravanti sulla parte istante con conseguente violazione del diritto di difesa del gestore;
- eccepisce che, in base a quanto stabilito dall'allegato B alla Delibera 194/2023/CONS, articolo 20, comma 4, ogni richiesta risarcitoria del danno è espressamente esclusa dalla competenza del Corecom;

- rileva l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente, sottolineando che in base a quanto statuito dall'art. 14, comma 4, della Delibera 347/18/CONS: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte";

- precisa che, sotto il profilo amministrativo e contabile, l'utente è attualmente disattivo e che il credito vantato da Vodafone, e pari ad euro 839,99 è stato ceduto ad Europa Factor S.r.l. in data 27 settembre 2024, come da comunicazione inviata all'utente.

Sulla base di tutto quanto esposto Vodafone chiede il rigetto integrale delle domande avanzate dalla parte istante in quanto infondate in fatto ed in diritto.

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, con riguardo a quanto precisato dall'Operatore in merito all'avvenuta cessione del credito, si rileva che il Corecom ha competenza in materia di controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale, per cui nessun provvedimento può essere dal medesimo adottato nei confronti di soggetti diversi da quelli menzionati, come, nel caso di specie, la società Europa Factor, cui Vodafone ha ceduto il credito vantato nei confronti della sig.ra XXXXXX. Tuttavia, la giurisprudenza – cui i Corecom si sono conformati nelle loro decisioni (da ultimo, cfr. Del. n. 69/2024/Corecom Toscana; Determina n. 8 Fascicolo n. GU14/737986/2025 Corecom Calabria) – ritiene che il debitore conservi le eccezioni, ivi comprese quelle processuali, opponibili al cedente anche nei confronti del cessionario (Cass. 8168/1991) e che, pertanto, l'utente, abbia interesse che venga accertata la legittimità della debenza delle somme in contestazione, a prescindere dalle vicende successive che interessano i diritti di credito che ne discendono.

Sempre preliminarmente, si precisa che in data 12 dicembre 2025 si è svolta l'udienza di discussione ai sensi dell'art. 16 del citato Regolamento di procedura, durante la quale le parti si sono confrontate sull'oggetto della controversia (contestazione delle fatture oggetto di istanza e della legittimità della pretesa di pagamento) e al termine della quale, vista l'impossibilità di trovare un accordo, il fascicolo è stato trattenuto per la decisione.

Alla luce dell'istruttoria condotta, si ritiene che le richieste dell'istante meritino accoglimento.

L'utente contesta la pretesa di pagamento di € 839,89, per fatture emesse dall'Operatore nel 2020 (così elencate nella comunicazione della società Europa Factor del 12 giugno 2025: n. XXXXXXXXXX del 06/10/2020, scad. 26/10/2020, di € 738,69; n.

XXXXXXXXXXXX del 05/08/2020, scad. 25/08/2020, di € 86,86 e XXXXXXXXXXXX del 05/06/2020, scad. 25/06/2020, di € 14,44), nonostante la mancata fornitura di servizi Vodafone per “impossibilità tecnica” e la conseguente attivazione dei servizi presso l’indirizzo di Via XXXX XX – XXXX XX, con altro gestore dal 27 maggio 2020.

L’Operatore, per contro, conferma la legittimità degli addebiti in quanto - sostiene - relativi a servizi regolarmente prestati, e rileva l’assenza di reclami volti a segnalare la lamentata interruzione, nonché la mancanza di una precisa indicazione di riferimenti temporali in cui tale problematica sarebbe occorsa.

Si rileva innanzi tutto che la documentazione versata in atti da entrambe le parti non consente una puntuale ricostruzione dei fatti oggetto di contestazione. Ad ogni modo, la sig.ra XXXXXXXX afferma che i servizi di rete fissa richiesti nel 2020 non siano mai stati attivati da Vodafone e di avere ricevuto solleciti di pagamento solo nel 2023, telefonicamente, e nel 2025, tramite lettera della società di recupero del credito, riferiti a fatture della cui emissione non era a conoscenza, ritenendo che nulla fosse stato addebitato per servizi mai forniti e pertanto mai utilizzati.

L’Operatore, dal canto suo, deposita in atti copia delle fatture emesse, ma non produce copia del contratto cui gli importi esposti nelle fatture si riferiscono, né del corretto invio delle fatture alla cliente, né, ancora, di solleciti di pagamento inviati per gli importi insoluti, prima della cessione del credito a Europa Factor. Vodafone rileva, come già indicato, la mancanza di reclami volti a segnalare i disservizi. Nel caso in esame, tuttavia, la sig.ra XXXXXXXX non contesta interruzioni o malfunzionamenti di una linea attiva, ma sostiene che i servizi non siano mai stati attivati per impossibilità tecnica; circostanza che l’avrebbe indotta ad attivarli con un altro gestore, come risulta dalla copia del contratto stipulato con TIM per servizi di rete fissa presso lo stesso indirizzo cui sono riferite le fatture Vodafone in contestazione.

Seppur in un quadro probatorio assai scarno, si ritiene che, alla luce dell’istruttoria condotta, non risulti accertata la legittimità della pretesa di pagamento da parte di Vodafone in quanto non supportata da documentazione idonea (in primis, il contratto per i servizi cui gli addebiti contestati si riferiscono), ossia in grado di provare la debenza delle fatture emesse. Pertanto, si accoglie la richiesta di storno formulata dalla parte istante.

DELIBERA

1. L’accoglimento dell’istanza presentata dalla sig.ra XXXXXXXX nei confronti di Vodafone S.p.a. (ora Fastweb S.p.a.). La società Vodafone S.p.a. (ora Fastweb S.p.a.) è tenuta a stornare integralmente le fatture n. XXXXXXXXXXX del 06/10/2020, di € 738,69, n. XXXXXXXXXXX del 05/08/2020, di € 86,86 e XXXXXXXXXXX del 05/06/2020, di € 14,44, con il ritiro a proprie cura e spese della pratica di recupero del credito avviata nei confronti dell’istante. Vodafone S.p.a. (ora Fastweb S.p.a.) è tenuta a ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dalla notifica dello stesso alle parti.

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, 4 marzo 2026

Firmato digitalmente
IL PRESIDENTE
Cesare Maria Gariboldi