

DELIBERA 10/2026/CRL/UD del 26/03/2026
A. Nxxx / FASTWEB SPA (GIÀ VODAFONE SPA - HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/758300/2025)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 26/03/2026;

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;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, di seguito *“Regolamento Indennizzi”*;

VISTA l'istanza di A. Nxxx del 11/06/2025 acquisita con protocollo n. 0144845 del 11/06/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha presentato, in data 24 aprile 2025, istanza di conciliazione a seguito della quale il procedimento UG/74xx04/2025 si è concluso con un mancato accordo in data 04 giugno 2025. Successivamente, l'istante ha depositato, in data 11 giugno 2025, istanza di definizione GU14/75xx00/2025 con la quale ha dichiarato quanto segue: "Ci si riporta al contenuto del reclamo". L'istante non ha depositato alcun reclamo nel fascicolo documentale GU14, tuttavia da un approfondimento istruttorio si è potuto riscontrare la presenza di un reclamo all'interno del "dettaglio procedimento" dal quale il ricorrente ha esposto quanto segue: "...premesso che - il Dott. Nocera ha sottoscritto con Vodafone due abbonamenti telefonici (offerta "Mobile Smart") per le due Sim di telefonia mobile associate ai numeri 33922xxxxx e 34778xxxxx, con codice cliente n.7.xxxxxxx; - avendo pianificato di trascorrere le proprie ferie in Tunisia dal 24 agosto al 7 settembre u.s., l'utente s'informava sui costi per roaming internazionale presso il centro/store della Vodafone di v.le xxxxxx xx in Roma; ivi, gli veniva assicurato che non era necessario attivare i servizi di roaming in quanto non vi erano differenze di costo; - una volta giunto in Tunisia la sim con numero 33xxxxxxxx funzionava per soli tre giorni, e dopo gli veniva disattivata senza alcun messaggio né relativo ai costi, né relativo alla disattivazione; pertanto, il 27.8.2024, l'utente era costretto ad acquistare un Sim in loco; - il 07 settembre 2024, l'utente riceveva la fattura Vodafone n.Axxxxxxxxx, di €954,65 (ovvero 782,50 più IVA) di cui €82,50 a titolo di canone di abbonamento bimestrale per le due Sim Vodafone, mentre il restante importo di €700,00 veniva imputato al servizio "Passport Zero S (traffico roaming extra-UE)" per i giorni dal 24 al 27 agosto, durante il suo soggiorno in Tunisia; - tale fattura è illegittima ed è stata contestata in quanto l'utente non ha mai chiesto il servizio Passport Zero né ha prestato il consenso alla tariffazione delle telefonate in modalità roaming internazionale; - dato il mancato riscontro ai reclami ed ai comportamenti illegittimi del gestore, l'utente passava ad altro operatore telefonico; - ciò nonostante, la Vodafone ha recapitato al sig. Nocera anche la fattura n.Axxxxxxxxx, del 07.11.2024, dell'importo di €378,64 comprensiva di penali e di illegittimi costi di conguaglio per il servizio accessorio Drive by Babylon Cloud, mai richiesto. Omissis ...". In base a quanto rappresentato, l'istante ha avanzato la seguente richiesta: a) "annullare le fatture n.Axxxxxxxxx del 07 settembre 2024, dell'importo di €954,65, e n.Axxxxxxxxx, del 07.11.2024, dell'importo di €378,64"; b) "sospendere qualsiasi voglia azione di recupero crediti; c) "corrispondere al Sig. Nocera gli indennizzi di legge per attivazione di servizi e/o penali tariffari non richiesti, nonché per comportamenti aggressivi e scorretti"; d) "rideterminare le spese dovute limitatamente ai costi fissi di telefonia mobile contrattualmente previsti e relativi alle sim associate ai numeri 339xxxxxxxx e 347xxxxx". Il ricorrente ha depositato una memoria di replica, ex art.16

del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi (Allegato B alla Delibera n. 358/22/CONS) contestando le memorie del gestore.

2. La posizione dell'operatore

La società Vodafone Italia S.p.A. (Ho. Mobile - Teletu) ha depositato, ai sensi e nei termini di cui all'art.16, comma 2, del Regolamento, una memoria difensiva nella quale ha dichiarato quanto segue: "...2.1 Vodafone evidenzia l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore del Sig. Nocera e nella fatturazione emessa. Nel merito, invero, come peraltro già comunicato al cliente, si precisa che la sim 33922xxxxx ha effettuato traffico con operatore estero in Tunisia, nel periodo dal 24.8.2024 al 27.8.2024, il quale ha determinato l'addebito degli importi relativi ai gettoni "Smart Passport" nella fattura AQ0xxxxxxx del 7.9.2024 (all. 1). A tal riguardo, quindi, si evidenzia che gli utenti, prima di recarsi all'estero, sono invitati a verificare sempre i costi applicati per le chiamate e la navigazione dati in roaming sul sito www.vodafone.it. Ad ogni modo, in ottica di caring, è stato comunque già riconosciuto a favore del Sig. Nocera un rimborso di euro 100,00, corrisposto nella fattura AQ0940xxxx (all. 2). Priva di rilievo giuridico, pertanto, appare la domanda di storno e di rimborso delle fatture avanzata dall'istante. -2.2 Nel merito, poi, si eccepisce 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. 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. -2.3 In ultima analisi si eccepisce che la domanda dell'utente deve, comunque, essere rigettata poiché lo stesso non ha evitato, come avrebbe potuto usando l'ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato danno. L'art. 1227 c.c., difatti, statuisce che: "se il fatto colposo del creditore ha concorso a cagionare il danno, il risarcimento è diminuito secondo la gravità della colpa e l'entità delle conseguenze che ne sono derivate. Il risarcimento non è dovuto per i danni che il creditore avrebbe potuto evitare usando l'ordinaria diligenza". Secondo l'orientamento costante della giurisprudenza di legittimità, invero, l'ordinaria diligenza sopra citata si specifica nell'attivarsi positivamente secondo le regole della correttezza e della buona fede, ex art. 1175 c.c., con il limite delle attività che non siano gravose oltre

misura (Cass. Civ. Sez. I, 12439/91). In relazione, poi, al grado di colpa in cui si attua la negligenza del creditore, deve essere rilevato che le Sezioni Unite della Cassazione affermano come un comportamento omissivo caratterizzato dalla colpa generica sia 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). -2.4 Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 1.333,29. Per tutto quanto sin qui esposto Vodafone Italia S.p.a. reitera le eccezioni più sopra indicate, 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. In via subordinata, infine, Vodafone richiede che nella denegata e sin da ora contestata 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 all'importo di euro 1.333,29. Si allega: 1- fattura AQ08059140; 2- fattura AQ09401224. ..."

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile. Le richieste di cui ai punti a), b) e d) possono essere trattate congiuntamente e non accolte, in quanto l'istante non ha depositato alcuna documentazione utile a sostenere i propri assunti, come la copia del contratto, del piano tariffario, delle condizioni generali o di qualunque altro documento idoneo a consentire all'Autorità di verificare i costi addebitati e di fondare il proprio convincimento ed esercitare, in ultima analisi, la propria funzione decisoria. Al tal riguardo è opportuno richiamare la disciplina generale sancita dall'art. 2697, comma 1 c.c., secondo cui spetta alla parte attrice l'onere di fornire la prova dei fatti che costituiscono il fondamento del diritto che si intende far valere in giudizio. L'applicazione di tale norma è consolidata in giurisprudenza e riconosciuta dall'Autorità per definire le controversie presentate dagli utenti (ex multis, delibere Agcom n.91/15/ CIR e n.68/16/CIR e Del. Corecom Emilia-Romagna n.19/22). Alla luce di quanto emerso, e per le motivazioni sopra esplicitate, le richieste di cui ai punti a), b) e d) non vengono accolte. La richiesta di cui al punto c), "corrispondere al Sig. Nocera gli indennizzi di legge per attivazione di servizi e/o penali tariffari non richiesti, nonché per comportamenti aggressivi e scorretti" non può essere accolta, per le ragioni che seguono. L'art. 14, comma 4, dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS Regolamento in materia di

indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, prevede: «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». Nel caso di specie, il primo e unico reclamo in atti risulta esposto il 21 febbraio 2025, dunque tardivamente, ai sensi della menzionata disposizione, rispetto alla problematica segnalata. Infine, si specifica che la richiesta di indennizzi per "...comportamenti aggressivi e scorretti..." non rientra tra quelle previste dall'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS ("Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche"). Le spese di procedura sono compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza proposta dal Sig. A. Nxxx nei confronti della società Fastweb S.p.A. (già Vodafone S.p.A. - Ho. Mobile - Teletu) per le motivazioni di cui in narrativa. Spese di procedura compensate.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

La Segretaria generale

Dott.ssa Giosy Pierpaola Tomasello

Il Presidente

Avv. Eleonora Zazza

f.to