

**DELIBERA 06/2026/CRL/UD del 03/02/2026 G. C. Rxxx / FASTWEB SPA (GIÀ
VODAFONE SPA - HO.MOBILE - TELETU) (GU14/760284/2025)**

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 03/02/2026;

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;

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 G. C. Rxxx del 23/06/2025 acquisita con protocollo n. 0155829 del 23/06/2025; VISTI gli atti del procedimento; CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha presentato, in data 08 maggio 2025, istanza di conciliazione a seguito della quale il procedimento UG/75xx70/2025 si è concluso con un mancato accordo in data 16 giugno 2025. Successivamente, l'istante ha depositato, in data 23 giugno 2025, istanza di definizione GU14/76xx84/2025 con la quale ha descritto quanto segue: “Il contratto Vodafone Italia Spa / Hxxx xxx, non è stato adempiuto, sia con riguardo all'utenza fissa che ad Internet, sin dai primi giorni di giugno 2023. Le richieste reiterate di assistenza da parte di Hxxx xxx Vodafone sono rimaste inascoltate per tre mesi. Nessun tecnico di Vodafone Italia Spa è intervenuto per riattivare la linea fissa e Internet in quel periodo. A settembre 2023 Hxxx xxx ha rescisso il contratto per inadempienza di Vodafone e fatto un esposto ad Agcom (Modulo D)”. In base a quanto rappresentato, l'istante ha avanzato le seguenti richieste: a) “Pagamento per i danni subiti da Hxxx xxx a causa dell'inadempienza contrattuale da parte di Vodafone Italia Spa.”; b) “Annullamento delle richieste di pagamento di Vodafone Italia Spa a Hxxx xxx pari a euro 203,80 ...” L'istante ha quantificato la richiesta in €5.000 (cinquemila/00). Il ricorrente ha depositato la 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), con la quale ha contestato la difesa presentata dalla società, ribadendo le richieste formulate nell'istanza.

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: “... Vodafone 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 dell'utente e nella fatturazione emessa. Nello specifico, difatti, si pone in rilievo che i sei ticket tecnici aperti dall'utente sono stati tutti risolti positivamente entro le tempistiche previste dalla normativa di settore, come peraltro agevolmente rilevabile dalle schermate accluse alla presente memoria difensiva (all.1). Vodafone, pertanto, contesta fermamente le asserzioni della parte istante poiché conferma di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata. Né, tanto meno, l'utente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. E', quindi, palese il mancato adempimento da parte ricorrente all'onere probatorio ed all'onere di allegazione sullo stesso gravanti con conseguente

violazione del diritto di difesa del gestore. -2.2 Nel caso di specie, poi, si evidenzia che l'utente ha effettuato il recesso prima dei 24 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto. Corre l'obbligo precisare, perciò, che detto importo contestato, previsto contrattualmente, è richiesto per compensare le offerte e le promozioni attivate a favore dell'utente e sostenibili dal gestore solo ed esclusivamente qualora lo stesso mantenga il rapporto contrattuale per almeno 24 mesi garantendo in tal modo un introito bimestrale in grado di coprire sul lungo periodo i costi sostenuti dal gestore per la fornitura del servizio in offerta o in promozione. La disattivazione, quindi, considerati i benefici tariffari di cui l'istante godeva, è da ritenersi anticipata e, pertanto, gli oneri di recesso sono dovuti conformemente alla disciplina corrente ed in particolare alla legge 40/2007, art. 1, in cui si chiarisce che è vietata la previsione di termini temporali fatti salvi, tuttavia, i vincoli di durata di eventuali offerte promozionali comportanti prezzi più favorevoli per il consumatore. In relazione, inoltre, ai costi di attivazione si rileva che gli stessi sono dovuti, come peraltro statuito dalla recente delibera emessa dal Corecom Sardegna nell'ambito del procedimento GU14/67355/2019 nella quale è stato precisato che: "il contributo di attivazione è un importo che viene concordato tra le parti al momento della stipula del contratto e rappresenta il corrispettivo di un'attività che viene posta in essere al momento iniziale del rapporto contrattuale. Tale importo può essere versato dall'utente in un'unica soluzione all'inizio del contratto o ratealmente. Pertanto, l'esercizio da parte dell'utente del diritto di recesso a seguito di modifiche delle condizioni contrattuali deve avvenire entro 30 giorni dalla comunicazione delle medesime modifiche e determina la cessazione del contratto stesso senza alcun addebito per costi relativi alla cessazione. Non può evidentemente determinare il venire meno di un debito pregresso il cui pagamento era stato dilazionato, come analiticamente disposto dalla Delibera 519/15/CONS". La fatturazione emessa, per tutto ciò, appare corretta e dovuta a favore di Vodafone. -2.3 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. Vodafone, poi, rileva l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente. Pertanto, in virtù di 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." -2.4 Si eccepisce, poi, che la domanda dell'utente, come formulata, non merita accoglimento non avendo l'utente assolto l'onere probatorio previsto a suo carico ex articolo 2697 c.c., criterio che assurge alla dignità di principio generale dell'ordinamento giuridico e che rappresenta il naturale discrimen che orienta il giudicante. In merito, si richiama l'orientamento costante di Agcom e del Corecom Campania 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). L’utente, rispetto alla fattispecie in esame, non ha difatti allegato agli atti alcuna prova utile a supporto di quanto lamentato e richiesto. -2.5 Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l’utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 163,94. 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 conseguenziale, 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 163,94. Omissis... ”.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l’istanza non soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art.14 del Regolamento, pertanto non è proponibile. La controversia in esame doveva essere ritenuta inammissibile sin dal momento in cui il ricorrente ha depositato l’istanza UG e GU14, in quanto l’Ufficio poteva, dopo le opportune verifiche, non procedere all’assegnazione e dichiarare improcedibile l’istanza ai sensi dell’art.14 del Regolamento, consentendo così all’interessato di ripresentare le proprie richieste in conformità del dettame regolamentare. Infatti, dalla documentazione depositata nei fascicoli documentali UG e GU14 emerge la carenza di legittimazione attiva dell’istante. A tal riguardo, si ritiene opportuno riportare sinteticamente alcune affermazioni estratte dai documenti, dalle quali si riscontra quanto sopra esposto: “Il contratto Vodafone Italia SpA/ Hxxx xxx non è stato adempiuto, sia con riguardo all’utenza fissa che ad Internet, sin dai primi giorni di giugno 2023. ... A settembre 2023 Hxxx xxx ha rescisso il contratto per inadempimento di Vodafone e fatto un esposto ad Agcom ...” (cfr. formulario UG numero di protocollo: 0113868 e formulario GU14 numero di protocollo: 0155829); “... La Hxxx xxx ha disdetto per iscritto il 25 settembre 2023 il contratto avente codice cliente 1.49xxxxxx del maggio 2023 con Vodafone S.p.A, a causa dei disservizi riguardanti sia l’oscillazione della connessione Internet che per il mancato funzionamento della linea telefonica 06xxxxxx50 di Hxxx xxx ...” (cfr. memoria numero di protocollo: 0197326 e cfr. fatture intestate alla società Hxxx xxx prot.n. 0160563). Infine, da un approfondimento istruttorio emerge che agli atti manca la visura attestante la qualifica di amministratore unico in capo al ricorrente. Alla luce di quanto emerso, e per le motivazioni sopra esplicitate, l’istanza Gu14 è inammissibile e le richieste dell’istante non possono essere accolte. 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. G. C. Rxxx 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