

**DELIBERA 07/2026/CRL/UD del 03/02/2026 Axxx Cxxx / FASTWEB SPA (GIÀ  
VODAFONE SPA - HO.MOBILE - TELETU) (GU14/765835/2025)**

**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 Axxx Cxxx del 18/07/2025 acquisita con protocollo n. 0182290 del 18/07/2025;

VISTI gli atti del procedimento; CONSIDERATO

quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante ha presentato, in data 24 giugno 2025, istanza di conciliazione a seguito della quale il procedimento UG/76xx39/2025 si è concluso con un mancato accordo in data 18 luglio 2025. Successivamente, l’istante ha depositato, in data 18 luglio 2025, istanza di definizione GU14/76xx35/2025 con la quale ha descritto quanto segue: “Vodafone ha illegittimamente addebitato a Axxx Cxxx, nelle fatture intestate alla società, una serie di ricariche automatiche su cinque SIM RICARICABILI, violando i principi stabiliti dalla normativa e dalla giurisprudenza AGCOM in materia di servizi telefonici prepagati. Le SIM in questione sono chiaramente RICARICABILI – come dimostra l’assenza del pagamento della tassa di concessione governativa, prevista invece per le SIM in abbonamento – e per loro natura non possono essere soggette ad addebiti automatici illimitati con addebito in conto corrente, né configurarsi come linee con fatturazione posticipata o automatica senza limite di spesa. L’attivazione e l’esecuzione delle ricariche automatiche, in particolare per il traffico dati in roaming all’estero, è avvenuta senza il consenso esplicito dell’intestatario, in contrasto con quanto previsto dal Codice delle comunicazioni elettroniche (D.lgs. 259/2003) e in violazione delle delibere AGCOM, tra cui la 401/20/CONS e la 78/17/DTC, che tutelano il consumatore da addebiti non richiesti. Alla luce di ciò, e dei numerosi precedenti in cui è stato ordinato lo storno o rimborso di somme indebitamente addebitate in circostanze analoghe, Axxx Cxxx chiede che AGCOM accerti la natura RICARICABILE delle SIM oggetto del reclamo, riconosca l’indebito addebito e imponga a Vodafone il rimborso totale delle somme versate in tutte le fatture degli scorsi anni, oltre all’applicazione dell’indennizzo previsti per legge.”. In base a quanto rappresentato, l’istante ha avanzato la seguente richiesta: a) “Il rimborso totale con bonifico di tutti gli addebiti illegittimamente addebitati ad Axxx Cxxx xxx in tutte le fatture degli ultimi anni. ADR Center si riserva il calcolo di tale importo.”. L’istante ha quantificato la richiesta in € 5.000 (cinquemila/00). Il ricorrente non 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).

### **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, 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 Axxx e nella relativa fatturazione. Nello specifico, quindi, come peraltro già comunicato in fase di conciliazione, si conferma la correttezza delle fatture emesse ed oggetto di doglianza (all. 1). Si precisa, difatti, che il traffico effettuato in roaming dalle utenze mobili de quibus è in linea con quanto previsto dalle opzioni "Smart Passport Zero", incluse nella tariffa "Mobile Comfort Zero: Infinito Business Black Edition" e "Mobile Extra". A tal riguardo, pertanto, diversamente da quanto ex adverso dedotto, è opportuno precisare che gli addebiti in oggetto non sono stati effettuati a titolo di ricarica automatica bensì si è trattato, meramente, di utilizzo all'estero da parte del cliente dei servizi Vodafone con conseguente fatturazione degli stessi in base a quanto previsto contrattualmente, ovvero con l'addebito dei gettoni "Smart Passport Zero". Si sottolinea, perciò, che nessuna ricarica automatica è stata effettuata. Priva di rilievo giuridico, quindi, 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 attivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto. Si precisa, inoltre, che le cinque sim oggetto di istanza sono migrate il 30.6.2025: omissis ... 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. ...”

### **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. La richiesta di cui al punto a) non può essere accolta, 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. 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 EmiliaRomagna n.19/22). Inoltre, la domanda di rimborso non può essere accolta poiché l’istanza è generica e priva di elementi precisi e dettagliati, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati tali da consentire all’Autorità di fondare il proprio convincimento ed esercitare, in ultima analisi, la propria funzione decisoria. Infine, dalla documentazione depositata in atti si rileva che l’istante non ha contestato, pur avendo la possibilità ai sensi dell’art.16 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell’ecosistema digitale, la posizione della società convenuta esposta nella memoria difensiva. Pertanto, trova applicazione il principio di non contestazione ex art.115 c.p.c., ormai consolidato anche in sede Corecom ed Agcom. Alla luce di quanto emerso, e per le motivazioni sopra esplicitate, la richiesta di cui al punto a) non viene accolta. 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 dalla società Axxx Cxxx s.r.l. 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](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

La Segretaria generale

Dott.ssa Giosy Pierpaola Tomasello

f.to

Il Presidente

Avv. Eleonora Zazza