

DELIBERA N. 16/2026

**XXX / FASTWEB SPA (GIÀ VODAFONE SPA - HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/788108/2025)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 21/04/2026;

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;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 16 dicembre 2022 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria;

VISTA l'istanza di XXX del 31/10/2025 acquisita con protocollo n. 0277453 del 31/10/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alle linee di tipo affari relative al cod. cliente n. 7.2394402, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) vi sono stati gravi e persistenti malfunzionamenti riguardanti i servizi forniti da Vodafone, con inizio a partire dal mese di luglio 2024 (02/07/2024) e protrattisi per diversi mesi, nonostante numerose segnalazioni e richieste di intervento tecnico;

b) in data 19 luglio 2024, l'azienda ha trasmesso una prima PEC per contestare l'esito negativo di un intervento tecnico programmato da Vodafone per il giorno 18 luglio (riallineamento modem), che avrebbe dovuto risolvere i problemi di rete: nella comunicazione si segnalava che la connessione aveva funzionato regolarmente soltanto nella mattina del 19 luglio, fino alle ore 11:00, dopodiché l'azienda è rimasta completamente isolata, con gravi disagi tra cui: impossibilità di ricevere e effettuare chiamate, assenza totale di connettività internet, interruzione dell'attività commerciale e amministrativa;

c) in data 25 settembre 2024, con una seconda PEC, si ribadiva il guasto. L'azienda aveva nel frattempo tentato ulteriori contatti anche con il referente commerciale di zona senza però ottenere alcuna soluzione concreta;

d) il 7 ottobre 2024 è stata inviata una terza PEC per confermare che, nonostante i numerosi contatti con il servizio clienti, il disservizio persisteva. In particolare, un operatore identificato con codice CS0857528 aveva confermato la presenza del guasto. L'azienda segnalava continue cadute di linea e l'impossibilità di ricevere pagamenti tramite POS, con conseguenti mancate vendite, ritardi nelle transazioni e l'impossibilità di emettere ricevute fiscali;

e) con la PEC del 9 ottobre 2024, l'azienda ha sollecitato nuovamente un intervento urgente in tale circostanza un operatore Vodafone ha comunicato l'apertura di un nuovo ticket tecnico (n. 1024921156). Nella stessa comunicazione si evidenziava che, nonostante la sostituzione del modem da parte di un tecnico (operazione già effettuata nel mese di luglio), i disservizi non erano stati risolti;

f) con la fattura n. AR00570436 del 20 febbraio 2025, Vodafone ha proceduto alla chiusura delle sole SIM mobili di cui era impossibile l'utilizzo, come sempre ribadito al 42323, visto la mancanza di copertura in tutta la zona, addebitando contestualmente costi di recesso per un importo pari a € 1.199,97. Tale addebito risulta, a giudizio dell'istante, del tutto ingiustificato e sproporzionato, tenuto conto sia dei gravi disagi subiti, sia di quanto previsto dalla cosiddetta Legge Bersani (Legge n. 40/2007, art. 1, comma 3), che vieta l'applicazione di penali per il recesso anticipato, consentendo esclusivamente il rimborso di eventuali costi sostenuti e documentati dal gestore;

g) in data 21 febbraio 2025 è stata inviata una ulteriore PEC per richiedere formalmente la disdetta del contratto, nonché un intervento risolutivo immediato;

h) il 5 marzo 2025 Vodafone ha risposto comunicando che la disdetta risultava "in lavorazione";

i) nonostante l'interruzione del servizio, la fatturazione è continuata;

l) da ulteriori contatti con il servizio clienti, si è appreso che la disdetta non era stata effettivamente registrata, pertanto tale richiesta è stata reiterata in data 13 marzo 2025, con l'integrazione della documentazione. Sono seguite ulteriori PEC integrative, da ritenersi parte integrante della comunicazione di disdetta del 13 marzo;

m) in tutto il periodo del disservizio, le fatture hanno continuato ad essere emesse e richieste anche dopo la disdetta;

n) infine, è stata messa la fattura n. AR02392974 del 30 luglio 2025, contenente l'addebito di costi di recesso, comprensivi di contributi di attivazione e rate relative a una soluzione telefono mai effettivamente utilizzata, a causa del mancato funzionamento dei servizi, che non sono dovuti stante la previsione del decreto Bersani (Legge n. 40/2007, art. 1, comma 3), che vieta l'applicazione di penali in caso di recesso anticipato, consentendo unicamente il rimborso dei costi effettivamente sostenuti dal gestore e giustificati da documentazione trasparente.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) chiusura contratto e di tutta la posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione;

II) rimborso delle fatture pagate da luglio 2024, compresa la fattura con costi di recesso n. AR00570436 del 20/02/2025 di € 3.352,75 e la fattura AR01277851 del 19.04.2025 (post disdetta) di € 1.849,77.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

1) le segnalazioni relative alla linea fissa sono state gestite positivamente;

2) per le linee mobili, disattivate a febbraio 2025, non risulta alcuna segnalazione di mancanza di copertura al servizio clienti 42323;

3) non sono state fornite prove circa le date di inizio e fine del disservizio;

4) non sono state fornite dall'istante prove a sostegno dei propri assunti, con conseguente 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;

5) è inammissibile ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, nonché di indennizzo, storno e rimborso;

6) la pec di disdetta del 21.2.2025 è risultata non conforme, non avendo il cliente specificato i numeri da disattivare. L'utente, quindi, è stato contattato al numero 3331605295 per regolarizzare la richiesta ma l'integrazione documentale non risulta mai pervenuta. L'istante, quindi, ha inviato una nuova richiesta soltanto in data 13.5.2025 e, conseguentemente, i prodotti de quibus sono stati disattivati il 28.6.2025 con annesso

riaccredito di euro 178,50 oltre iva nella fattura AR02392974 del 30.7.2025, che risulta corretta;

7) la decisione assunta dalla XXX di interrompere del tutto il pagamento delle ultime tre 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 emessi dal gestore, nei quali erano comprese voci non contestate ed in cui era registrato ingente traffico telefonico.

Per questi motivi, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

In replica alle avverse deduzioni, conferma i disservizi, segnalati con le numerose PEC inviate dall'istante (19 luglio 2024, in cui si segnalava il malfunzionamento; 25 settembre 2024, in cui si riferiva che, nonostante le segnalazioni al referente, il guasto era ancora in corso; 7 ottobre 2024, in cui si ribadiva il permanere del disservizio, nonostante le segnalazioni al servizio clienti; 9 ottobre 2024; 21 febbraio 2025, in cui si chiedeva un intervento risolutivo immediato) che documentano dettagliatamente cadute di linea, impossibilità di utilizzo di SIM mobili, interruzioni della rete fissa e problemi con la videosorveglianza aziendale. Gli interventi tecnici effettuati da Vodafone, inclusa la sostituzione del modem, non hanno risolto i disservizi, come confermato dall'apertura di numerosi ticket tecnici (CS0857528, 1024921156) che, unitamente alle segnalazioni via PEC, testimoniano la sussistenza della problematica: l'asserita "assenza di segnalazioni" è quindi manifestamente infondata, sussistendo reclami via pec, tramite call center ed al referente commerciale. La disdetta del 21.2.2025, ritenuta dal gestore non conforme, è stata integrata il 13.3.2025 via pec, che costituisce formale richiesta di cessazione dei servizi. La disattivazione dei servizi è avvenuta solo il 28.6.2025, quindi Vodafone ha continuato a fatturare per servizi non erogati, pertanto gli addebiti di € 1.199,97 e ulteriori fatturazioni successive sono illegittimi, dovendo Vodafone corrispondere il rimborso delle somme indebitamente riscosse. La sospensione parziale dei pagamenti è legittima poiché riguarda voci specifiche contestate e documentate. Non sono state avanzate richieste di risarcimento del danno. In base a quanto precede, l'istante conferma tutte le proprie richieste.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare va dichiarata cessata la materia del contendere in ordine alla cessazione del contratto, considerato che il gestore dichiara nella propria memoria difensiva che le linee sono state cessate.

Nel merito, la domanda può essere parzialmente accolta per i motivi di seguito precisati.

Dalla documentazione presente agli atti del fascicolo, risulta che l'istante, a partire dal luglio 2024, ha inoltrato reclami al gestore per lamentare malfunzionamenti sulle linee fisse. In particolare, il 19 luglio 2024 è stato segnalato un problema circa il funzionamento parziale dei servizi voce e dati, già segnalato il 15 (circostanza non contestata dall'operatore); il 25 settembre ha lamentato un malfunzionamento causato dal "non

collegamento della rete”; il 7 ottobre è stato inviato reclamo per un ulteriore disservizio (cadute della linea voce e della connessione internet), confermato nella pec del 9 ottobre, ove l’istante riferisce anche di “tre giorni di disservizio” nel mese precedente. Nella mail del 21.2.2025 il rappresentante della società dichiara espressamente che, proprio a causa dei continui malfunzionamenti, ha assunto la decisione di cambiare operatore.

Tutte le segnalazioni sopra richiamate sono state inviate tramite pec e regolarmente ricevute dal gestore, come testimoniato dalla relative ricevute di consegna, in atti.

In relazione a tanto, si rammenta che la delibera Agcom n. 179/03/CSP, all’articolo 3, comma 4 prevede espressamente che “I servizi sono offerti dagli organismi di telecomunicazioni in modo regolare, continuo e senza interruzioni”: a fronte delle contestazioni avanzate dall’istante, l’operatore non ha offerto alcuna prova circa la regolare fornitura del servizio o in ordine al fatto che i disservizi siano dipesi da causa a sé non imputabile.

In particolare:

- dal reclamo del 19.7.2024 si evince un disservizio parziale dal 15 al 19 luglio;
- dal reclamo del 25 settembre si evidenzia, in quella data, un non collegamento della rete, ma non è chiaro sino a quando tale problema sia perdurato;
- dai reclami del 7 e 9 ottobre si evince un malfunzionamento totale relativo a tre giorni nel mese di settembre e dal 7 al 9 ottobre.

Va tuttavia evidenziato che tali segnalazioni non specificano con esattezza la durata dei disservizi, e, soprattutto, non è chiaro a quali e quante linee fisse si riferisca la problematica, né quale o quali siano le sedi della società interessate dalla problematica.

Pertanto, non avendo l’operatore fornito la prova del corretto adempimento della propria prestazione ed alla luce delle considerazioni che precedono, si ritiene equo riconoscere un rimborso/storno degli addebiti relativi al periodo interessato dai disservizi calcolato in maniera unitaria e quindi considerando una sola utenza fissa, nella misura del 50% per il disservizio parziale (4 giorni, dal 15 al 19 luglio) e del 100% per il disservizio totale (6 giorni: il 25 settembre, 3 giorni a settembre e 2 giorni dal 7 al 9 ottobre), con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell’utente.

In ordine alle fatture richiamate dall’istante nelle proprie “Richieste”, si rileva che la fattura n. AR00570436 del 20.2.2025 (periodo di fatturazione: 16.12.2024 / 15.2.2024) è stata emessa in costanza di rapporto contrattuale inerente le linee fisse. Per quanto concerne i costi riportati alla voce “Costi variabili - Conguaglio licenza YourDrive”, come ha messo in luce la stessa Autorità in relazione ad analoga fattispecie (cfr Agcom, Delibera 21/23/CIR), non risulta che il gestore abbia indicato, in modo chiaro e trasparente, nell’offerta commerciale e nella PdA, la reale natura del costo imputato per il recesso anticipato del servizio Your Drive: sulla base di quanto prodotto in atti non è stato possibile accertare se i costi previsti per il recesso anticipato del servizio digitale - in ragione della onerosità degli stessi - siano stati chiaramente illustrati ed esplicitamente accettati dall’utente al momento dell’adesione alla proposta contrattuale. L’operatore, in ossequio al principio di trasparenza e secondo le regole della correttezza nei confronti del cliente, avrebbe dovuto assicurare all’utente un’informazione chiara, corretta ed

esauriente, finalizzata ad agevolare la comprensione delle caratteristiche e del costo del servizio offerto, con precipuo riferimento alle previsioni contrattuali inerenti il servizio ed i costi di conguaglio addebitati alla sua cessazione (conforme, Corecom Lombardia, delibera n. 20/2024/DEF). Per quanto sopra esposto, si ritiene che l'operatore sia tenuto a stornare/rimborsare le somme addebitate nella fattura n. AR00570436 del 20.2.2025 a titolo di "Conguaglio licenza YourDrive", con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante.

In ordine alla fattura n. AR01277851 del 19.4.2025, la stessa non contiene addebiti relativi al recesso.

Vanno poi stornati/rimborsati per intero gli addebiti successivi al 12 giugno 2025 (data richiesta cessazione: 13.5.2025) e per le linee per le quali era stata richiesta la cessazione (in atti: fattura n. AR02392974 del 30 luglio 2025 e fattura n. AR03050856 del 30 settembre 2025), compresi i costi relativi alla cessazione del contratto, essendo questa dipesa non da una mutata volontà del cliente ma da fatto dell'operatore, ad eccezione dei costi riferiti agli apparati dedotti in contratto.

I costi relativi agli apparati restano a carico del cliente.

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla società XXX, XX - XX, l'operatore FASTWEB SPA (GIÀ VODAFONE SPA - HO.MOBILE – TELETU), in persona del suo legale rappresentante, è tenuta a:

– stornare /rimborsare gli addebiti relativi ad una utenza fissa ed al periodo interessato dal disservizio, nella misura del 50% per il disservizio parziale (4 giorni, dal 15 al 19 luglio) e del 100% (6 giorni: il 25 settembre, 3 giorni a settembre e 2 giorni dal 7 al 9 ottobre) per il disservizio totale, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'utente;

- stornare /rimborsare gli addebiti successivi alla data del 12 giugno 2025 e per le linee per cui era stata richiesta la cessazione in data 13.5.2025, (fattura n. AR02392974 del 30 luglio 2025 e fattura n. AR03050856 del 30 settembre 2025) e sino alla cessazione del contratto, ad eccezione dei costi riguardanti gli apparati, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'utente;

- stornare/rimborsare le somme addebitate nella fattura n. AR00570436 del 20.2.2025 a titolo di "Conguaglio licenza YourDrive", con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante.

Le somme eventualmente rimborsate dovranno essere maggiorate dell'importo degli interessi legali, calcolati dalla data della domanda sino al saldo effettivo.

Il rigetto delle altre domande.

Spese di procedura compensate.

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.

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.

Perugia, 21/04/2026

LA PRESIDENTE

Michela Angeletti

Il Dirigente
Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento
Beatrice Cairoli