

## DELIBERA N. 3/DEF

██████████ / FASTWEB SPA (GIÀ VODAFONE SPA - HO.MOBILE - TELETU)  
(GU14/777214/2025)

### Il Corecom Calabria

IL COMITATO nella riunione del 09/03/2026;

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 legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “*Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom*” e succ. modif. e int.;

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 il 14 dicembre 2022, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS;

VISTA la “*Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitati regionali per le comunicazioni tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Calabria*” sottoscritta dalle parti in data 14 febbraio 2023;

VISTA l’istanza di ██████████ del 16/09/2025 acquisita con protocollo n. 0227568 del 16/09/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

#### 1. La posizione dell’istante

L’istante riferisce: “L’operatore telefonico TeleTu/Vodafone Italia S.p.A, in assenza di giustificati motivi e senza una preventiva e giustificata comunicazione di preavviso, ha sospeso illegittimamente dalla data del 15.10.2024 alla data del 2.07.2025 (data di ripristino dei servizi solo dopo aver richiesto un provvedimento d’urgenza), la linea Voce e la linea Internet ed ha emesso

fatture, peraltro mai recapitate, senza fornire i servizi, in pieno contrasto delle condizioni generali di contratto, dei principi di correttezza e buona fede nell'esecuzione del contratto e delle disposizioni regolamentari vigenti. Alcune fatture sono state pagate ma gli importi non erano dovuti perchè i servizi non sono stati forniti (si chiede la restituzione degli importi). Peraltro le diffide inviate all'operatore non sono state riscontrate e/o la risposta è stata insoddisfacente in quanto non risolutiva bensì pretestuosa in considerazione della condotta tenuta. Si allega tra gli altri documenti una nota per rappresentare la fattispecie oggetto del presente procedimento.”. E ha chiesto: “stornare le fatture emesse e non dovute ovverosia la numero [REDACTED] con scadenza 25.06.2024, importo di euro 83,74, la numero [REDACTED], scadenza 25.08.2024, importo di euro 89,72, la numero [REDACTED], scadenza 25.10.2024, importo di euro 89,72, la numero [REDACTED], importo di euro 89,72, scadenza 25.12.2024, la numero [REDACTED], importo di euro 89,72, scadenza 25.02.2025, la numero [REDACTED], importo di euro 89,72, scadenza 25.04.2025, la numero [REDACTED], importo di euro 89,72, scadenza 25.06.2025, e la numero [REDACTED], importo di euro 89,72, scadenza 25.08.2025; -restituire l'importo complessivo di euro 263,18 percepito indebitamente per le fatture numero [REDACTED], numero [REDACTED] e numero [REDACTED] ( i pagamenti sono stati effettuati come da documentazione versata in atti ma non dovuti poiché i servizi non sono stati forniti); -astenersi da qualsiasi richiesta di pagamento relativa a fatture non dovute relativamente al periodo di sospensione dei servizi; -corrispondere i giusti indennizzi per la sospensione della linea voce e della linea internet operata illegittimamente e senza alcun preavviso dal 15.10.2024 (data successiva alla data fino alla quale il Corecom Calabria con Delibera n.6/def emessa in data 11 aprile 2025 ha quantificato gli indennizzi) sino all'effettivo ripristino dei servizi avvenuto in data 02.07.2025 (solo dopo aver richiesto il provvedimento d'urgenza che avrebbe dovuto concludersi in data 3.07.2025) e per non aver riscontrato le diffide inviate o il riscontro è risultato insoddisfacente in quanto non risolutivo bensì pretestuoso; Si richiede l'udienza.

## **2. La posizione dell'operatore**

La resistente nel rispetto dei termini procedurali ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con cui ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante. Evidenzia in primo luogo l'infondatezza delle richieste avanzate dalla parte ricorrente, non essendo stata riscontrata nessuna anomalia nell'erogazione del servizio a favore della stessa e nella relativa fatturazione. In via preliminare, l'operatore sostiene la piena legittimità della sospensione dei servizi, affermando che la stessa è avvenuta in ossequio alle condizioni generali di contratto e unicamente a causa della presenza di fatture insolute. A supporto di tale asserzione, la resistente dichiara di aver regolarmente preavvisato l'utente della sospensione, invitandolo al saldo degli insoluti (dieci fatture) e fornendo le modalità per eseguire i pagamenti, come emergerebbe dalle schermate dei propri sistemi gestionali allegate in atti. La resistente contesta l'atteggiamento dell'utente il quale ha omesso integralmente il pagamento delle fatture, sottolineando che, secondo la delibera AGCOM 664/06/CONS, è possibile sospendere il pagamento solo per le somme contestate, ma resta l'obbligo di saldare gli importi non oggetto di reclamo. Richiama a tal proposito la sentenza del Tribunale di Roma n. 2436/17, secondo cui l'utente non può rifiutarsi di pagare integralmente le fatture per presunti disagi, salvo in caso di totale inadempimento del servizio, che non risulta nel caso in esame. Evidenzia, pertanto, di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata, e sottolinea di contro il mancato adempimento da parte dell'istante dell'onere probatorio e di allegazione sullo stesso gravanti non avendo prodotto alcuna prova a sostegno delle proprie ragioni, con conseguente violazione del diritto di difesa del gestore. Rappresenta, altresì, che in ossequio alle condizioni generali di contratto nonché alla normativa di settore, ha comunque regolarmente preavvisato la sospensione dei servizi invitando il cliente al saldo delle fatture insolute, come risulta dalle schermate inserite nella memoria difensiva. Nel merito eccepisce l'inammissibilità delle richieste avanzate a titolo di risarcimento del danno ai sensi dell'articolo 20, comma 4, della Delibera 194/2023/CONS. Osserva inoltre l'assenza di reclami scritti inoltrati dall'istante e tale circostanza esclude il riconoscimento di eventuali indennizzi, in virtù di quanto statuito dall'art. 14, comma 4, della Delibera 347/18/CONS. La resistente contesta il mancato assolvimento da parte

dell'utente dell'onere probatorio previsto a suo carico ex articolo 2697 c.c., atteso che egli non ha allegato agli atti alcuna prova utile a supporto di quanto lamentato e richiesto. Richiama a tale proposito 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). Da ultimo rileva la sussistenza di un concorso di colpa dell'istante 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". Richiama a tale proposito l'orientamento costante della giurisprudenza di legittimità, secondo cui 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) e sottolinea l'applicazione del principio del concorso del fatto colposo dell'istante da parte dell'Autorità nella Delibera N. 23/17/CIR. Infine, sotto il profilo contabile, l'operatore precisa che attualmente l'utenza risulta attiva e che permane a carico dell'istante uno stato di morosità per un importo insoluto pari a € 395,88. Per tali motivi ha concluso domandando il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perché infondate sia in fatto sia in diritto. Successivamente, l'istante ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del nuovo Regolamento di procedura, delibera n. 203/18/CONS e successive modifiche ed integrazioni, una memoria con cui, oltre ad insistere nelle richieste già formulate, ha contestato -ex adverso- le argomentazioni sopra illustrate. In occasione dell'udienza di discussione, tenutasi davanti a questo Co.re.com. il 23 febbraio 2026 le parti hanno esposto e precisato le rispettive posizioni. Il gestore ha formulato una proposta conciliativa della controversia, che non è stata accettata dall'istante. Il Responsabile del procedimento, comunque, ha acquisito elementi utili ai fini della decisione.

### **3. Motivazione della decisione**

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande della parte istante possono essere accolte parzialmente nei limiti di seguito indicati. L'istante lamenta la perdurante e illegittima sospensione amministrativa della linea (voce e internet) verificatasi nel periodo compreso tra il 15 ottobre 2024 e il 2 luglio 2025 (data in cui i servizi sono stati ripristinati a seguito di istanza di un provvedimento d'urgenza). Si precisa che tale lasso temporale è successivo a quello già oggetto di statuizione e liquidazione con la precedente Delibera n. 6/DEF emessa da questo Ufficio in data 11 aprile 2025 che ha riconosciuto l'indennizzo per illegittima sospensione del servizio sino al 14 ottobre 2024. L'utente ha dedotto l'assenza di giustificati motivi e di un reale stato di morosità, richiedendo la corresponsione dell'indennizzo per sospensione, nonché il rimborso e lo storno delle fatture emesse nel suddetto periodo di inattività. L'azione amministrativa, tuttavia, come già statuito nella precedente Delibera di cui il suddetto procedimento è una prosecuzione, è da considerarsi illegittima, in violazione sia delle disposizioni regolamentari vigenti, sia delle condizioni generali di contratto. Invero, l'art. 5 del Regolamento di procedura, al comma 1, prevede che "fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode e di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del solo servizio interessato dal mancato pagamento", ma nel caso di specie, come nel precedente procedimento, non vi è prova che l'utente sia stato informato degli insoluti esistenti, neppure nel periodo successivo a quello già oggetto di statuizione e liquidazione con la precedente Delibera. Invero, l'operatore, a riprova dell'adempimento dei propri oneri informativi, ha inserito nella memoria difensiva delle schermate nelle quali è riportato che l'utente sarebbe stato informato della morosità esistente a suo carico con degli SMS tutti relativi al precedente periodo di sospensione dei servizi su cui l'ufficio si è già pronunciato, ma come già in precedenza evidenziato non vi è prova della ricezione degli stessi

da parte dell'istante. In base a tali premesse, la società sarà tenuta a corrispondere un equo indennizzo per l'illegittima sospensione della linea, ai sensi dell'articolo 5, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 347/18/CONS. Ai fini della determinazione dell'indennizzo, occorre considerare il principio generale dell'ordinamento, di cui all'art. 1227 Cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In base a tale principio 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. Il creditore è infatti gravato non solo da un obbligo negativo (astenersi dall'aggravare il danno) ma anche da un obbligo positivo (tenere condotte utili e possibili rivolte ad evitare o ridurre il danno), come affermato dall'Adunanza Plenaria del Consiglio di Stato (sentenza 23 marzo 2011 n. 3, richiamata da Consiglio di Stato sentenza 31 ottobre 2012 n. 5556). Sorge pertanto la necessità - anche in ossequio ai principi di ragionevolezza e proporzionalità rispetto al concreto pregiudizio subito dall'istante come stabilito dalla Delibera 179/03/CSP, ed al principio di equità stabilito nell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche - di dover prendere in considerazione la fattispecie nel suo complesso e le ripercussioni che in concreto possono essere derivate dall'inadempimento, dovendosi impedire che da tale inadempimento possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate, per entrambe le parti. In quest'ottica, assume particolare rilievo la condotta dell'istante ovvero il fatto che lo stesso non abbia chiesto tempestivamente la riattivazione della linea tramite un procedimento cautelare, nonostante non usufruisse dei servizi e la sospensione proseguisse da maggio 2024, chiedendo un provvedimento d'urgenza solo a giugno 2025, con ciò mostrando disinteresse per il disservizio subito. Secondo il consolidato orientamento dell'Autorità "la rilevata inerzia dell'istante, a fronte del disservizio di cui si duole, contraddice la sussistenza di un interesse concreto all'ottenimento puntuale della prestazione. Pertanto, l'inoperosità dell'utente rileva sotto il profilo del principio giuridico del concorso del fatto colposo del creditore di cui all'articolo 1227 del Codice civile." (Delibera 127/18/CIR). Per il che si ritiene che l'indennizzo debba essere dimezzato. Perciò, la resistente avrebbe dovuto corrispondere all'istante, a titolo di indennizzo l'importo di 1.950,00 (millenovecentocinquanta/00) computato per il periodo intercorrente tra il 15 ottobre 2024 (data a partire dalla quale risulta accertato che è proseguita la sospensione dei servizi già oggetto di statuizione con la Delibera 6/DEF, che ha liquidato gli indennizzi sino al 14 ottobre 2024) ed il 2 luglio 2025 (data di riattivazione della linea), così calcolato: euro 7,50 x 260 giorni. Parimenti avrebbe dovuto erogare un equo indennizzo per l'illegittima sospensione del servizio internet, ai sensi dell'articolo 5, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 347/18/CONS, pari ad € 1.950,00 (millenovecentocinquanta/00), computato per lo stesso tempo sopra riportato. Nel caso di specie però dovrà essere riconosciuto all'istante un indennizzo di € 975,00 (novecentosettantacinque/00) per il servizio voce e di € 975,00 (novecentosettantacinque /00) per il servizio internet, atteso il concorso di colpa, come sopra rilevato. In relazione alle richieste afferenti alla sfera contabile (fatturazione), si accolgono integralmente le domande di rimborso e di storno avanzate dall'istante. Tali richieste risultano fondate in quanto riferite a periodi nei quali, come accertato agli atti, i servizi risultavano sospesi; né, come sopra evidenziato, l'operatore ha fornito prova contraria circa il loro effettivo funzionamento e, conseguentemente, della loro materiale erogazione all'utente. Al riguardo si osserva che, secondo il consolidato orientamento dell'Autorità e dei Corecom, la fatturazione dei corrispettivi presuppone l'effettiva erogazione del servizio. Qualora la prestazione non venga resa, viene meno il rapporto sinallagmatico tra le parti, con la conseguente illegittimità degli addebiti riferiti al periodo in cui il servizio non è stato fruibile dall'utente. In tali casi, pertanto, devono essere annullate le fatture emesse durante il periodo di sospensione del servizio (cfr. DELIBERA N. 172/2023/Corecom Toscana). Nel caso di specie, l'operatore non ha fornito alcuna prova dell'effettiva erogazione del servizio nel periodo successivo alla sospensione intervenuta in data 10 maggio 2024, come accertato nel precedente giudizio conclusosi con la Delibera n. 6/DEF, e protrattasi sino al 2 luglio 2025, data di riattivazione dei servizi; né ha prodotto elementi idonei a giustificare la prosecuzione della fatturazione nel periodo considerato. Pertanto, risultando che nel periodo oggetto di contestazione il servizio non era fruibile dall'utente e che, nondimeno, la fatturazione è stata effettuata, deve essere riconosciuto il diritto dell'istante allo storno delle fatture emesse nel periodo di sospensione del servizio, con conseguente

eliminazione della relativa posizione debitoria. Pertanto si impone alla società telefonica l'obbligo di procedere allo storno delle fatture emesse e dichiarate insolute per il periodo in cui i servizi erano sospesi, ovverosia: • fattura n° [REDACTED], scadenza 25.06.2024, importo di euro 83,74; • fattura n° [REDACTED], scadenza 25.08.2024, importo di euro 89,72; • fattura n° [REDACTED], scadenza 25.10.2024, importo di euro 89,72; • fattura n° [REDACTED] scadenza 25.12.2024, importo di € 89,72; • fattura n° [REDACTED], scadenza 25.02.2025, importo di € 89,72; • fattura n° [REDACTED], scadenza 25.04.2025, importo di € 89,72; • fattura n° [REDACTED], scadenza 25.06.2025, importo di € 89,72; • fattura n° [REDACTED], scadenza 25.08.2025, importo di € 89,72. Dall'istruttoria svolta emerge che l'istante ha chiesto la restituzione degli importi corrisposti per il pagamento di alcune fatture emesse nel periodo successivo alla sospensione del servizio. L'utente ha prodotto nel presente giudizio idonea documentazione attestante l'avvenuto pagamento delle fatture oggetto della richiesta di rimborso. Sul punto occorre ricordare che, secondo il costante orientamento dell'Autorità e dei Corecom, in caso di domanda di rimborso o storno di fatture l'utente è tenuto a produrre non solo le fatture contestate, ma anche la prova dell'effettivo pagamento delle somme di cui chiede la restituzione; in mancanza di tale documentazione la domanda non può essere accolta. Nel caso di specie tale onere probatorio risulta assolto, avendo l'istante depositato le ricevute dei pagamenti riferite alle fatture indicate nella domanda. Pertanto, risultando documentalmente provato l'esborso delle somme richieste e non emergendo elementi idonei a giustificare la debenza degli importi fatturati nel periodo successivo alla sospensione del servizio, la domanda di restituzione deve ritenersi fondata e meritevole di accoglimento. L'istante ha infatti fornito prova documentale di aver corrisposto l'importo complessivo di euro 263,18 pur di ottenere il ripristino della linea, importo relativo alle fatture n° [REDACTED] (scadenza 25.06.2024), n° [REDACTED] (scadenza 25.08.2024) e n° [REDACTED] (scadenza 25.10.2024). Tali importi devono essere rimborsati poiché afferenti a servizi non prestati. In merito alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami dalla documentazione acquisita agli atti emerge che l'istante ha presentato un primo reclamo/diffida in data 7 maggio 2025, cui l'operatore ha fornito riscontro in data 21 maggio 2025. Successivamente, l'istante ha inoltrato un ulteriore reclamo/diffida in data 16 giugno 2025, al quale l'operatore ha dato riscontro nell'ambito della procedura d'urgenza promossa dinanzi a questo Ufficio in data 23 giugno 2025. Risulta inoltre presentato un ulteriore reclamo in data 10 settembre 2025, al quale l'operatore ha replicato nell'ambito della presente procedura mediante la memoria difensiva depositata in data 20 ottobre 2025. Pertanto l'utente non ha diritto alla corresponsione di alcun indennizzo.

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione del Dirigente del Co.Re.Com., Dott. Maurizio Priolo, resa ai sensi dell'art.20 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera n.203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e successive modifiche e integrazioni;

UDITO il Presidente, nell'odierna seduta, il Comitato all'unanimità

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. la società Vodafone (H.O. mobile- Teletu) S.p.A. è tenuta a liquidare alla Sig.ra M. Cosentini, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme: - € 975,00 (novecentosettantacinque /00) a titolo di indennizzo per illegittima sospensione della linea voce, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia; - € 975,00 (novecentosettantacinque /00) a titolo di indennizzo per illegittima sospensione della linea internet, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della

controversia La società Vodafone (H.O. mobile- Teletu) S.p.A. è altresì tenuta a stornare le fatture insolute, per come dettagliato nella parte motiva, per un importo pari ad € 711,78 e a rimborsare l'importo di € 263,18 corrisposto per il pagamento delle fatture non dovute n° [REDACTED] (scadenza 25.06.2024), n° [REDACTED] (scadenza 25.08.2024) e n° [REDACTED] (scadenza 25.10.2024).

2. Ai sensi dell'art.20, comma 3, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti 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, ai sensi dell'art. 20, comma 5, del citato Regolamento.

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 e del Co.re.com.

In caso di diffusione omettere le generalità e gli altri dati identificativi dei soggetti interessati.

Reggio Calabria, 9 marzo 2026

IL PRESIDENTE

Avv. Fulvio Scarpino

Firmato digitalmente da

**Fulvio Scarpino**

CN = Fulvio Scarpino  
C = IT