

	Presidente	Tommaso Razzolini
	Vice Presidente	Stefano Rasulo Roberto Ciambetti Sabrina Doni Jacopo Rodeghiero
	Dirigente	Maurizio Santone

Deliberazione n. 33 del 16 settembre 2026

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXXXXX / FASTWEB SPA (VODAFONE - HO.MOBILE - TELETU) (GU14/824915/2026)

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Tommaso Razzolini	X	
Stefano Rasulo	X	
Roberto Ciambetti	X	
Sabrina Doni	X	
Jacopo Rodeghiero	X	

Preso atto altresì della presenza del dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'ufficio Supporto Corecom e della presenza della dott.ssa Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 *"Funzioni del Presidente"*;

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 *"Verbale delle sedute"*;

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Alessandro Bidoli, Responsabile dell'Ufficio Definizioni del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)"* ai sensi del quale *"Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999"* (comma 1) e, in particolare, la *"istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati"* (comma 2, lettera z);

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"* (di seguito denominato *Regolamento*), come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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 modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

Vista la “*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

VISTA l'istanza di XXXXXXXXXX del 25/03/2026 acquisita con protocollo n. 0112202 del 25/03/2026;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato che i competenti uffici, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, hanno provveduto a svolgere l'istruttoria dalla quale risulta quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'operatore ha violato l'art. 7 del Regolamento Allegato alla Delibera 487/18/CONS, non dando seguito alla richiesta di recesso entro i 30 giorni previsti e continuando a fatturare canoni indebiti nonostante le reiterate diffide.

Nelle PEC inviate alla VODAFONE l'utente aveva chiesto di non essere chiamato sul cellulare improvvisamente o quando si trovava all'estero, già perché si sentiva male e non si capiva cosa volevano.

Chiedeva di rispondergli per mail, fornendo anche un indirizzo mail oltre la PEC; chiedeva cosa mancasse per chiudere la linea fissa visto che aveva da subito inviato tutti i documenti richiesti, poi quando chiamava per sapere come mai non succedesse niente cioè ne risposte scritte ne chiusura linea, al call-center dicevano che l'avrebbero richiamato il giorno successivo ma non veniva mai richiamato.

Questa è una violazione degli obblighi di correttezza e trasparenza.

Hanno ignorato la richiesta di risposta scritta, hanno avuto una malafede contrattuale.

I giorni passati dal 31esimo dopo la PEC, cioè la 16 ottobre 2025 fino al 9 marzo 2026 sono 145 giorni.

Poi i giorni passati dall'omessa risposta ai reclami cioè dal 30 novembre 2025 quando erano ormai passati 45 giorni nei quali non hanno risposto alla PEC del 15 ottobre 2025 sono 99 giorni.

Ha chiesto a Vodafone quello che gli spetta per legge cioè € 1.121,85 + € 143,15 di spese per perdita di tempo in 5 mesi a dover inviare 4 PEC + telefonate non risposte + lavoro sul portale di ConciliaWeb, stress per il semplice fatto di dover chiudere una linea che non serve più.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb 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 del Sig. XXXXXXXX e nella relativa fatturazione.

Nello specifico, difatti, come peraltro già rappresentato in fase di negoziazione, si precisa che le richieste di disdetta del 15.9.2025, del 18.11.2025 e del 12.1.2026 sono state revocate dal cliente tramite, rispettivamente, le registrazioni vocali del 3.10.2025, del 26.11.2025 e del 16.1.2026. Non si ravvisano, quindi, errori nella fatturazione emessa avendo Fastweb proseguito nella fatturazione unicamente in virtù delle allegate revoche. Si rileva, inoltre, che l'utenza XXXXXXXX è stata poi disattivata in data 9.3.2026 a seguito della richiesta formulata in data 7.3.2026.

Priva di rilievo giuridico, pertanto, appare la domanda di storno e di rimborso delle fatture avanzata dall'istante. 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.

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 stante la presenza delle allegate revocche ai recessi precedentemente avanzati. 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). Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto.

Per tutto quanto sin qui esposto Fastweb 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.

Con memoria di replica del 05.05.2026, l'utente precisa quanto segue.

Il sottoscritto XXXXXXXXXX titolare dell'utenza, con riferimento alla memoria depositata dalla controparte in data 05/05/2026, intende replicare puntualmente a quanto dedotto dalla controparte, evidenziando la palese malafede nel comportamento tenuto dall'operatore durante tutta la gestione del recesso. Sull'invalidità delle presunte revocche vocali. Si contesta l'efficacia delle registrazioni vocali prodotte dalla controparte. Tali telefonate sono state generate da operatori di call center che, attraverso informazioni parziali, errate e fuorvianti (asserendo che la disdetta 'non fosse opportuna in quel momento' o che avrebbe causato 'ulteriori spese'), hanno indotto il sottoscritto in errore. Si ribadisce che la volontà di recesso è stata espressa formalmente tramite PEC in data 15/09/2025, 18/11/2025, 12/01/2026 e 07/03/2026. Una comunicazione formale via PEC non può essere annullata da una registrazione vocale ottenuta con modalità ingannevoli e in assenza di trasparenza contrattuale. Sulla strategia delle 'chiamate per revoca' e la malafede dell'operatore. Dalla cronologia dei fatti emerge un comportamento sistematico e ostativo da parte di Fastweb: PEC del 15/09/2025: Seguita da chiamata (audio NON depositato) in cui l'operatore, con informazioni false, sosteneva che non fosse il momento opportuno per disdire e che avremmo dovuto rifarla più avanti per evitare penali. • PEC del 18/11/2025: Invece di procedere al di-stacco, l'operatore richiama il 26/11/2025 per indurre nuovamente il titolare a una revoca non voluta. • PEC del 12/01/2026: Ancora una volta, si ripete lo schema della chiamata successiva per forzare l'annullamento della disdetta. • PEC del 07/03/2026: Solo a seguito dell'apertura della pratica presso il Corecom, l'operatore ha improvvisamente smesso di chiamare per 'revocare' e ha proceduto celermente al distacco in data 09/03/2026. Questo 'cinema' dimostra che le PEC erano chiarissime, ma l'operatore ha ignorato deliberatamente la volontà scritta dell'utente, preferendo la via telefonica per manipolare il consenso del cliente. Sull'imposizione di promozioni non richieste. Si sottolinea che il sottoscritto non ha mai richiesto 'sconti' o 'promozioni', ma la cessazione definitiva del rapporto. Il fatto che l'operatore abbia imposto sconti invece di eseguire la disdetta conferma la malafede: l'obiettivo era imporre commercialmente la prosecuzione del contratto contro la volontà del cliente. Sull'invalidità delle registrazioni vocali. Le registrazioni depositate sono frutto di condotte ingannevoli. Il titolare è stato indotto a rispondere 'sì' perché rassicurato dagli operatori che ciò fosse necessario per evitare spese o per 'regolarizzare' la posizione, in un contesto di scarsa trasparenza e, in tutti i casi, il titolare è stato preso dalla sorpresa perché o era all'estero, o era a piedi per strada con i rumori ambientali (rumore stradale) che ne compromettevano la comprensione e non si sentiva bene quello che si diceva (come si nota anche in certi vocali) per quello sono state scritte e inviate le PEC di disdetta mai risposte. Sulla condotta dell'utente (Art. 1227 c.c.). Si respinge con forza l'accusa di mancanza di diligenza. Il sottoscritto ha inviato ben 4 PEC di reclamo/disdetta e ha continuato a pagare regolarmente le fatture (ottobre-febbraio) per evitare morosità ingiuste, nonostante il servizio dovesse essere cessato. È stata proprio l'ostruzionismo dell'operatore a generare il ritardo, non una condotta omissiva dell'utente.

Sulla natura delle somme richieste, contrariamente a quanto asserito da Fastweb, le somme richieste non sono a titolo di risarcimento del danno generico, bensì di indennizzi automatici previsti dalla Delibera Agcom perciò si conferma la richiesta per complessivi € 1.265,00, così suddivisi come da calcolo analitico in istanza:

- i. L'indennizzo per ritardo nella gestione del recesso (145 giorni x € 5,00) pari a € 725,00;
- ii. l'indennizzo per mancata risposta ai reclami (99 giorni x € 2,50) pari a € 247,50;
- iii. il rimborso delle fatture pagate indebitamente (ottobre-febbraio) €149,35;
- iv. il rimborso delle spese documentate e ristoro per il lavoro di gestione del disservizio e l'inganno subito pari a € 143,15=.

3. Motivazione della decisione

Prima di entrare nel merito delle doglianze del ricorrente è opportuno precisare quanto segue.

Se, da un lato, dalla documentazione acquisita agli atti risulta che parte istante aveva inizialmente manifestato la volontà di cessare il rapporto contrattuale mediante una prima richiesta trasmessa in data 15.09.2025, successivamente reiterata con le comunicazioni inviate a mezzo PEC in data 18.11.2025 e 12.01.2026, dall'altro lato assume rilievo decisivo la condotta successivamente tenuta dall'utente.

In particolare, dalle registrazioni delle conversazioni telefoniche intercorse con il call center del gestore in data 03.10.2025, 26.11.2025 e 16.01.2026, ritualmente depositate nel fascicolo del procedimento, emerge che l'utente, a fronte di una specifica richiesta di conferma, dichiarava in modo espresso e inequivoco di voler revocare le precedenti istanze di recesso.

Tale circostanza consente, pertanto, di ritenere che le originarie richieste di cessazione non abbiano prodotto effetti, essendo state successivamente superate dalla manifestazione di una volontà contraria da parte del medesimo interessato.

Diversamente, con riferimento all'ultima richiesta di recesso, inoltrata in data 07.03.2026, non risulta che alla stessa abbia fatto seguito alcuna interlocuzione telefonica con il call center del gestore né, più in generale, alcuna manifestazione di volontà dell'utente volta a revocarla, come invece avvenuto in occasione delle precedenti richieste. In assenza di elementi idonei a comprovare un successivo ripensamento dell'istante, il gestore dava quindi corso alla richiesta ricevuta, provvedendo alla disattivazione dell'utenza in data 09.03.2026.

Alla luce delle considerazioni e delle argomentazioni sopra esposte, si ritiene che le richieste formulate ai punti sub i) e sub iii), le quali, in ragione della loro stretta connessione oggettiva, possano essere esaminate congiuntamente, non siano meritevoli di accoglimento.

Dalla documentazione acquisita agli atti, infatti, non emerge alcun ritardo imputabile al gestore nell'esecuzione delle diverse richieste di disdetta presentate dall'utente. Tali richieste, come già evidenziato, sono state di volta in volta puntualmente revocate dallo stesso istante, con la sola eccezione della disdetta trasmessa in data 7 marzo 2026. Ne consegue che, nel periodo compreso tra ottobre 2025 e febbraio 2026, il rapporto contrattuale deve ritenersi ancora pienamente efficace e produttivo dei relativi effetti, non essendo intervenuta una richiesta di cessazione rimasta valida e idonea a determinare la conclusione del contratto. Pertanto, le fatture emesse dal gestore nel predetto arco temporale, delle quali parte istante domanda il rimborso, risultano legittimamente emesse e devono considerarsi integralmente dovute.

Non sussistono, dunque, i presupposti per riconoscere alcun rimborso in favore dell'utente con riferimento agli importi addebitati nelle suddette fatture.

Con riferimento alla richiesta formulata sub ii), si ritiene che la stessa non possa trovare accoglimento. Dall'esame della documentazione acquisita agli atti, infatti, non risulta che l'utente abbia inoltrato all'operatore uno specifico reclamo volto a contestare i fatti posti a fondamento della domanda. Le diverse comunicazioni trasmesse a mezzo PEC, pur essendo state prodotte nel corso del procedimento, non presentano un contenuto riconducibile, né sotto il profilo formale né sotto quello sostanziale, a un reclamo, in quanto risultano esclusivamente finalizzate a manifestare la volontà dell'utente di recedere dal rapporto contrattuale e a richiederne la cessazione. Tali comunicazioni devono, pertanto, essere qualificate come semplici richieste di disdetta contrattuale e non possono essere considerate idonee a integrare una preventiva contestazione nei confronti dell'operatore, necessaria ai fini dell'accoglimento della richiesta in esame.

La richiesta sub iv), relativa al rimborso delle "spese documentate per il lavoro di gestione del disservizio", non può essere accolta, poiché il ricorrente non ha prodotto documentazione idonea a provarne l'effettivo sostenimento, l'entità e la riconducibilità al disservizio.

Tutto ciò premesso, il Comitato regionale per le comunicazioni del Veneto per le motivazioni sopra espresse che qui si intendono integralmente riportate;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

1. Di rigettare l'istanza di XXXXXXXXXXX nei confronti di FASTWEB SPA (VODAFONE - HO.MOBILE - TELETU) per le motivazioni di cui in premessa.
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.
4. 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.

Il Dirigente
Fto(*) Maurizio Santone

Il Presidente
Fto(*) Tommaso Razzolini

Il verbalizzante
Fto(*) Arianna Barocco

(*) Il documento è firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i. e sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.