CORECOM Comitato Regionale per le Comunicazioni VENETO	Presidente Vice Presidente Dirigente	Tommaso Razzolini Stefano Rasulo Roberto Ciambetti Sabrina Doni Jacopo Rodeghiero Maurizio Santone

Deliberazione n. 35 del 23 settembre 2026

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXXXX / FASTWEB SPA (VODAFONE - HO.MOBILE - TELETU) (GU14/827324/2026)

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 XXXXXXXXXXXXXX del 01/04/2026 acquisita con protocollo n. 0126067 del 01/04/2026;

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

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

1. La posizione dell'istante

L'utente ha intimato l'immediata cessazione delle seguenti irregolarità. Blocco arbitrario del traffico in entrata: la linea risulta sistematicamente irraggiungibile, precludendo ogni forma di comunicazione. Addebiti illegittimi e fraudolenti: si contesta l'addebito di costi per traffico mai generato né fruito (chiamate spam non ricevute), configurando una condotta commerciale gravemente scorretta. La persistenza di tale inefficienza sta producendo un pregiudizio professionale ed economico gravissimo.
L'utente sottolinea con forza che la linea in questione è l'unico presidio di sicurezza per dispositivi di allarme e per la ricezione di chiamate di emergenza relative a un familiare con invalidità totale e permanente.
Quindi l'inerzia non costituisce più una mera inadempienza contrattuale, ma integra una condotta di omissione di soccorso e responsabilità oggettiva per qualsiasi danno all'integrità fisica del suddetto familiare.
Ritiene Vodafone unica responsabile civile e penale per qualsivoglia evento infausto derivante dall'impossibilità di essere contattato.

L'utente chiede:

i. il ripristino della piena e perenne funzionalità della linea;
ii. il rimborso integrale di ogni onere indebitamente percepito stimabile in € 50,00=.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb evidenzia l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'utente in relazione alla numerazione XXXXXXX. A ciò si aggiunga, inoltre, che il reclamo del 5.2.2026, inserito nel fascicolo documentale, risulta in realtà inviato ad un indirizzo pec errato Fastweb, oltre a ciò, conferma l'avvenuta ricezione degli sms di "welcome roaming" anche per il mese di gennaio 26: La scrivente società, pertanto, contesta le asserzioni della parte istante poiché conferma di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata avendo mantenuto la linea attiva e correttamente funzionante sui propri sistemi. 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. 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. 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. Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente attivo 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 consequenziale, 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 18.05.2026, l'utente precisa quanto segue.

Sulla contestazione degli addebiti illegittimi in roaming: Fastweb asserisce la regolarità dei propri sistemi basandosi sull'invio degli SMS di "Welcome Roaming" nel mese di gennaio 2026. Si evidenzia tuttavia che l'oggetto della controversia risiede nell'applicazione di addebiti tariffari del tutto ingiustificati e non dovuti. Il sottoscritto non ha effettuato né ricevuto traffico telefonico utile che potesse giustificare tali costi. Le chiamate in entrata a cui si fa riferimento non hanno mai ricevuto risposta dall'utente (essendo state rifiutate, interrotte o non risposte). Sull'erronea tariffazione delle chiamate non risposte/rifiutate: l'addebito di costi per telefonate non risposte o rifiutate all'estero configura una palese violazione delle delibere AGCOM e delle condizioni contrattuali in materia di trasparenza tariffaria. Il mero "squillo" del terminale o il trasferimento automatico della chiamata verso i sistemi di rete del gestore (es. segreteria telefonica o instradamento internazionale del flusso) non può essere imputato economicamente all'utente come traffico effettivamente fruito. Sull'assolvimento dell'onere probatorio (Art. 2697 c.c.): contrariamente a quanto eccepito da Fastweb, il sottoscritto ha assolto al proprio onere allegando l'estratto conto recante gli addebiti anomali e contestando il mancato utilizzo del servizio. Spetta al gestore l'onere tecnico di dimostrare la legittimità di ogni singolo centesimo tariffato, provando l'effettiva instaurazione di una conversazione bilaterale (durata e risposta), prova che non può considerarsi raggiunta con la semplice dimostrazione della linea attiva o della ricezione del messaggio di benvenuto. Sulla responsabilità esclusiva del gestore per l'erosione e il mancato credito: si eccepisce e si rileva che l'indebita erosione del credito telefonico causata dagli addebiti ingiustificati di Fastweb espone l'utenza al rischio di blocco dei servizi per credito insufficiente. Si formula sin d'ora espressa riserva di addebito nei confronti di Fastweb S.p.a. per ogni e qualsiasi responsabilità civile, contrattuale ed extracontrattuale, derivante dal mancato o insufficiente credito sulla SIM causato dalla condotta illegittima del gestore. Sulla gravità del potenziale blocco della linea e pregiudizio per l'utente: la numerazione in oggetto (XXXXXXX) riveste un carattere di assoluta e vitale importanza per l'utente, essendo asservita a sistemi di allarme e sicurezza domestica collegati alla linea. Inoltre, l'utenza è fondamentale per la ricezione e l'effettuazione di chiamate di urgenza e di assistenza relative allo stato di salute XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX. La condotta di Fastweb, erodendo illegittimamente il credito, ha messo a repentaglio la sicurezza dei beni e la tutela della salute familiare, aggravando il profilo di responsabilità del gestore stesso.

Tutto ciò premesso, il sottoscritto reitera la richiesta di integrale accoglimento delle proprie istanze di storno, rimborso e indennizzo come formulate nell'istanza introduttiva prot. 126067 del 01/04/2026

3. Motivazione della decisione

Prima di procedere alla valutazione nel merito delle doglianze dedotte dall'istante, appare necessario svolgere alcune considerazioni di carattere preliminare, volte a delimitare l'oggetto del presente procedimento, a ricostruire correttamente il perimetro dell'attività istruttoria espletata e a individuare i presupposti di fatto e di diritto sulla base dei quali devono essere esaminate le richieste formulate.
L'istanza di definizione risulta essere stata depositata in data 01.04.2026, successivamente alla formazione del verbale di mancato accordo del 02.03.2026, afferente al procedimento di conciliazione UG/XXXXX/2026, presentato in data 05.02.2026.
La presente precisazione si rende necessaria in considerazione del principio, di carattere inderogabile, secondo cui deve sussistere piena corrispondenza, tanto sotto il profilo delle doglianze quanto sotto quello delle domande formulate, tra l'istanza introduttiva del procedimento di conciliazione e la successiva istanza di definizione.
Diversamente opinando, l'estensione dell'esame a questioni ulteriori e non previamente sottoposte al tentativo obbligatorio di conciliazione determinerebbe, di fatto, un'indebita elusione della funzione preclusiva e procedimentale propria della fase conciliativa.
Alla luce di quanto sopra, devono ritenersi inammissibili, e comunque non valutabili ai fini della presente decisione, le doglianze, allegazioni, produzioni documentali o ulteriori elementi istruttori introdotti successivamente alla data del 02.03.2026.
Ciò in quanto il procedimento di definizione della controversia è retto da termini e scansioni procedimentali funzionali ad assicurare, da un lato, l'ordinato svolgimento dell'istruttoria e, dall'altro, il pieno rispetto del principio del contraddittorio tra le parti.
L'introduzione tardiva di nuovi profili di contestazione o di documentazione ulteriore determinerebbe, infatti, un'alterazione dell'equilibrio procedimentale, precludendo alla controparte la possibilità di prendere compiutamente posizione sugli elementi sopravvenuti e incidendo sulla certezza e sulla concentrazione della fase decisoria.
Ne consegue che l'esame della controversia deve essere circoscritto esclusivamente alle domande, alle deduzioni e alla documentazione ritualmente acquisite entro il termine sopra indicato, con conseguente irrilevanza, ai fini del decidere, di quanto rappresentato o prodotto oltre tale scadenza.
La data del 02.03.2026 segna, infatti, la cristallizzazione dell'oggetto della controversia e delimita, sotto il profilo procedimentale, il perimetro delle questioni suscettibili di esame nella presente sede definitoria.

Entrando nel merito delle richieste di parte istante, si evidenzia quanto segue.

Per quanto riguarda la richiesta sub i) di ripristino della piena e perenne funzionalità della linea si rileva che in data 05.02.2026 parte istante inoltrava al gestore una pec per segnalare sia il blocco del traffico in entrata della linea XXXXXXXX e sia l'addebito di costi per traffico, a suo dire, mai generato e fruito.
Per quanto riguarda la predetta segnalazione non si può non evidenziare come parte istante abbia omesso di produrre la relativa e indispensabile ricevuta di accettazione e di avvenuta consegna, né altra documentazione equipollente idonea a comprovare con certezza l'effettivo perfezionamento della trasmissione nei confronti dell'operatore. Tale carenza documentale assume rilievo decisivo, atteso che, in assenza delle suddette evidenze, non è possibile accertare né l'effettivo inoltro della comunicazione all'indirizzo PEC del gestore, né la sua regolare ricezione da parte di quest'ultimo, il quale, per altro, nella propria memoria difensiva dichiara che la predetta segnalazione sia stata inviata ad un indirizzo errato.
Quanto al lamentato blocco del traffico in entrata, deve rilevarsi che una simile doglianza, incidendo direttamente sulla continuità e sulla regolare fruizione del servizio, avrebbe imposto all'utente, ove ritenuta sussistente e attuale, di attivare tempestivamente, contestualmente alla proposizione dell'istanza di conciliazione, lo specifico procedimento d'urgenza previsto dalla disciplina regolamentare di settore.
Tale rimedio, infatti, è preordinato all'adozione di provvedimenti temporanei volti a salvaguardare la continuità del servizio e a prevenire il protrarsi di eventuali disservizi suscettibili di arrecare un pregiudizio immediato all'utente.
Nel caso di specie, la procedura d'urgenza risulta essere stata effettivamente attivata, ma solo in data 19.05.2026, e dunque non contestualmente all'instaurazione del tentativo di conciliazione e dell'istanza di definizione.
La stessa procedura d'urgenza veniva, peraltro, successivamente archiviata in data 09.06.2026, in quanto ritenuta "non conforme a quanto previsto dall'art. 5, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori, approvato con delibera n. 203/18/CONS e successive modificazioni, diretta a garantire la continuità della fruizione del servizio".
Alla luce di quanto esposto, la doglianza formulata dall'istante in relazione al blocco del traffico in entrata non può trovare accoglimento.
Dalla documentazione disponibile, infatti, emerge che l'istante non abbia tempestivamente attivato la procedura cautelare prevista dalla disciplina regolamentare, strumento specificamente volto ad assicurare una tutela immediata nei casi in cui sia necessario salvaguardare la continuità del servizio.

In merito alla richiesta sub ii) di rimborso integrale di ogni onere indebitamente percepito stimabile in € 50,00= si evidenzia come l'utente si sia limitato a produrre un semplice screen-shot degli addebiti intervenuti tra il 02.02.2025 e il 04.02.2025, documento che, per sua natura, non consente di determinare, con il necessario grado di certezza, la riconducibilità, la causale e la correttezza degli importi contestati.
In particolare, la mera rappresentazione fotografica degli addebiti, non accompagnata da ulteriore documentazione probatoria — quali potrebbero essere, a titolo esemplificativo, il contratto e le condizioni economiche applicate, — risulta insufficiente a dimostrare l'effettiva indebita applicazione degli importi medesimi.
Ne consegue che, in assenza di un adeguato corredo documentale funzionale a verificare la natura, la debenza e l'eventuale illegittimità degli addebiti, non può ritenersi raggiunta la prova necessaria per fondare l'accoglimento della relativa domanda.

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 XXXXXXXXX nei confronti di FASTWEB SPA (VODAFONE - HO.MOBILE -TELETU).

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.