



## Deliberazione n. 1 del 12.03.2026

Sono presenti i componenti del Comitato:

<b>MAGLIO</b>	Manfredi	Presidente
<b>MAGGIANO</b>	Liana	Componente
<b>CORRADO</b>	Leda Rita	Componente

Svolge le funzioni di Segretario il funzionario Josè Scanu, responsabile delegato alla Struttura Co.Re.Com.

**Oggetto:** DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED]  
[REDACTED] / FASTWEB SPA (GIÀ  
VODAFONE SPA - HO.MOBILE - TELETU) –  
PROCEDIMENTO GU14/780658/2025

## IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

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 legge della Regione Liguria 25 marzo 2013 n. 8, “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Regione Liguria e il Comitato regionale per le comunicazioni liguri;

VISTO il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Provincie a e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, e successive modificazioni;

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 l'istanza della Sig.ra [REDACTED] del 30/09/2025 acquisita con protocollo n. 0242102 del 30/09/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## 1. La posizione dell'istante

Nella propria istanza l'utente ha descritto la vicenda dedotta in controversia nei termini che seguono:

“Buongiorno, era da gennaio che cercavo di recedere dal contratto con Vodafone, fino a giugno, senza successo. A gennaio, lasciai la casa in affitto quindi verso fine dicembre inviai una raccomandata per recedere dai loro servizi (avevo attivi sia fibra ottica che telefonia con loro). Mi chiamarono verso fine gennaio per propormi di congelare il contratto per sei mesi ovvero fino a quando non avrei finito di ristrutturare casa nuova. Accettai perché mi trovavo bene con loro; mi dissero, anche, che non avrei pagato nulla in quei sei mesi (come è giusto che sia) e che la tariffa mensile sarebbe ripartita una volta trasferita. INVECE, mi continuarono ad arrivare le fatture e ad addebitarmi i costi usuali sul conto corrente. La prima fattura decisi pagarla e lasciare perdere. Con la seconda, però, decido contattarli per capire cosa stesse succedendo e mi dicono che il congelamento del contratto, prevedeva comunque l'addebito del costo mensile. Chiedo loro di recedere completamente dal contratto e mi chiedono di inviare nuovamente raccomandata o PEC. Invio PEC con documenti e modulo lo stesso giorno (era il 24/3) senza nessuna risposta. Venerdì 20/6, decido rivolgermi presso il loro negozio in Fiumara ed il loro dipendente mi informa che il contratto continua ad essere attivo e che per altri due mesi sono previste fatture da 3,05 EUR (secondo loro, sono costi di spedizione del modem) e che tra due mesi sarebbe ripartito l'addebito del costo della fibra ottica come se non avessi mai chiesto il recesso. Decido, quindi, di rinviare seconda PEC il 22/6. Il giorno dopo, mi contattano per convincermi a rimanere con loro ma ovviamente senza esito. Mi richiamano due giorni dopo per dirmi che se decido andare via, non avrò diritto al deposito cauzionale lasciato a inizio contratto cosa che non dovrebbe corrispondere al vero. Da gennaio a giugno 2025, tra una cosa e l'altra, mi hanno addebitato più di 100€ e senza godere di nessun loro servizio”.

Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l'istante ha presentato, in sede di istanza di conciliazione, le seguenti richieste:

“Rimborso totale di quanto addebitato da gennaio a giugno nonostante non usufruissi più della loro fibra ottica.

Quantificazione rimborsi/indennizzi richiesti (in euro): 5,000.00 €”.

## 2. La posizione dell'operatore

Nella propria memoria l'Operatore ha evidenziato quanto segue:

I - -1.1 La ██████████, con istanza prot. 780658 del 30.9.2025, ha chiesto l'avvio del procedimento per la definizione della controversia nei confronti di Vodafone Italia S.p.a. (di seguito Vodafone).

-1.2 Tale richiesta, in estrema sintesi, troverebbe fondamento nel comportamento antiggiuridico serbato dal gestore in merito al contratto avente codice cliente ██████████

- II - -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 ██████████ e nella fatturazione emessa. Orbene, nello specifico, l'odierna esponente pone in rilievo di aver provveduto a gestire le richieste di cessazione inviate dalla cliente la prima delle quali, datata gennaio 2025, è stata revocata dalla stessa ricorrente con sospensione della medesima per sei mesi. Ad ogni modo si conferma che i servizi sono stati regolarmente disattivati in data 21.7.2025, a seguito della ricezione della richiesta del 23.6.2025:

Per mero tuziorismo difensivo, poi, si evidenzia che i costi effettivi sono stati addebitati unicamente sino a marzo 2025 in quanto le restanti fatture contengono solo le spese di spedizione essendo stato applicato lo sconto del 100% del canone per 4 mesi.

In ogni caso è opportuno porre in rilievo, in relazione alle contestazioni avanzate dall'utente, che l'eventuale fatturazione successiva alla disdetta validamente formulata o alla migrazione verso altro gestore non comporta, di per sé, il diritto all'indennizzo bensì il diritto al mero storno o rimborso delle somme contestate. È noto, difatti, in materia l'orientamento AGCOM secondo il quale "non si ritiene di accogliere le richieste della parte istante sub i) e ii), in ordine alla liquidazione degli indennizzi previsti dall'art. 8 del "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori" di cui all'Allegato A) della delibera n. 73/11/CONS per le fattispecie di attivazione di servizi non richiesti e/o di profili tariffari non richiesti. Al riguardo, infatti, è fondato il rilievo di xxxxx S.p.A. secondo il quale il caso in esame riguarda, non l'attivazione di servizi mai richiesti dall'istante, bensì il ritardo nella disattivazione di servizi regolarmente attivi. Riguardo a tali ipotesi, l'Autorità ha già espresso il proprio orientamento in merito alla non equiparabilità tra l'ipotesi di fatturazioni successive alla disdetta e "indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti", ai sensi dell'articolo 8 del. 73/11/CONS. Quest'ultima fattispecie, invero, si riferisce all'ipotesi in cui l'operatore provvede ad attivare un servizio in assenza di una richiesta del cliente; la ratio di tale previsione va ravvisata nell'esigenza di tutelare la libertà di scelta e di comportamento del consumatore rispetto all'utilizzo dei servizi a pagamento (cfr. delibere nn. 43/14/CIR, 84/14/CIR e 104/14/CIR).

Del resto, nel caso di specie, l'attivazione dei servizi voce e ADSL era stata richiesta da parte dell'istante, di guisa che risulta impossibile ritenere la fattispecie quale

attivazione non richiesta di servizi. Invero, attesa la diversità delle due fattispecie (attivazione di servizi non richiesti/fatturazione successiva alla disdetta contrattuale), non può darsi luogo alla applicazione analogica dell'articolo 8 del citato Regolamento per la fattispecie di continuata illegittima fatturazione, atteso che l'eventuale disagio patito dall'istante per la proseguita ricezione di indebite fatturazioni, non risultando oggettivamente apprezzabile, non può essere ricondotto nell'alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche (sia pur con applicazione analogica, ai sensi dell'art. 12 del citato Regolamento, delle fattispecie tipizzate), bensì, per il suo profilo strettamente soggettivo, risulta attratto dall'ambito del danno, il cui risarcimento, come noto, è materia di competenza dell'Autorità Giudiziaria e non dell'Autorità". Priva di rilievo giuridico, pertanto, appare la domanda di indennizzo, 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 Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 12,20.

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

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante devono essere respinte come di seguito precisato.

In primo luogo, si fa presente che le richieste oggetto dell'istanza di conciliazione presentata dall'utente non coincidono con quelle dell'istanza di definizione.

In istanza di conciliazione l'utente formulava testualmente la presente richiesta:

*“Richiedo che mi venga esplicitamente comunicato che il mio contratto con loro è terminato, che mi vengano rimborsati tutti i soldi delle fatture da gennaio a questa parte ed un indennizzo per il disagio causato.*

*Quantificazione rimborsi/indennizzi richiesti (in euro): 10,000.00 €”*

Preme sottolineare che, in sede di udienza di definizione, l'operatore in ottica conciliativa non solo accoglieva le richieste da parte ricorrente, in riferimento alla conferma dell'avvenuta cessazione dell'utenza, alla disponibilità allo storno dell'insoluto in essere fino a fine ciclo di fatturazione e al rimborso di eventuali altri importi fatturati, ma ulteriormente proponeva un rimborso/indennizzo di euro 200,00.

La parte istante rifiutava la proposta dell'operatore, ritenendola non soddisfacente, richiedendo un indennizzo ben superiore, a causa del ritardo subito nella cessazione dell'utenza.

Tale richiesta non potrebbe essere accolta, in quanto tale tipologia di indennizzo non risulta codificata dal Regolamento in materia di indennizzi (All. A - del. n. 347/18/CONS) e per il lamentato ritardo nella cessazione dell'utenza, è unicamente plausibile da parte dell'operatore procedere al rimborso /storno di eventuali addebiti effettuati.

È doveroso tuttavia precisare che l'oggetto del presente provvedimento concerne unicamente le richieste presentate dall'utente nell'istanza di conciliazione. Di conseguenza, verrà valutata unicamente la domanda di indennizzo per il disagio causato, che deve tuttavia essere respinta per i motivi che seguono.

La sopracitata richiesta, non può costituire oggetto di definizione ai sensi dell'art. 20 comma 4 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, figurando tra le richieste propriamente risarcitorie che rientrano invece nella competenza dell'autorità giurisdizionale (delibere Agcom nn. 271/20CIR, 26/21/CIR, 39/22/CIR, 126/22/CIR) ed esulano quindi dalle competenze del Corecom.

Per ciò che riguarda la seguente richiesta formulata da parte istante: [...] *che mi vengano rimborsati tutti i soldi delle fatture da gennaio a questa parte [...]*, essa non può trovare accoglimento.

Infatti, dall'analisi istruttoria risulta che l'utente, nella descrizione dei fatti affermava genericamente che: *“Buongiorno, era da gennaio che cercavo di recedere dal contratto con Vodafone, fino a giugno, senza successo. A gennaio, lasciai la casa in affitto quindi verso fine dicembre inviai una raccomandata per recedere dai loro servizi (avevo attivi sia fibra ottica che telefonia con loro). Mi chiamarono verso fine gennaio per propormi di congelare il contratto per sei mesi ovvero fino a quando non avrei finito di ristrutturare casa nuova. Accettai perché mi trovavo bene con loro ... Invio PEC con documenti e modulo lo stesso giorno (era il 24/3) senza nessuna*

*risposta. Venerdì 20/6, decido rivolgermi presso il loro negozio in Fiumara ed il loro dipendente mi informa che il contratto continua ad essere attivo e che per altri due mesi sono previste fatture da 3,05 EUR (secondo loro, sono costi di spedizione del modem) e che tra due mesi sarebbe ripartito l'addebito del costo della fibra ottica come se non avessi mai chiesto il recesso. Decido, quindi, di rinviare seconda PEC il 22/6".*

Dall'esame degli atti emerge che la ricorrente non ha appieno assolto l'onere probatorio a comprova di quanto asserito, come invece previsto dall'articolo 2697 del Codice Civile, secondo cui l'utente è onerato di uno specifico obbligo di allegazione dei fatti precisi a supporto della propria pretesa, avendo prodotto agli atti due richieste di cessazione della linea inviate via PEC (in data 24/03/2025 e 22/06/2025), omettendo però di allegare le relative ricevute di avvenuta consegna a riprova del loro effettivo ricevimento.

Risulta nondimeno dalle memorie dell'operatore in atti, che la richiesta di cessazione del 23.6.2025, sia stata evasa in data 21.7.2025, come testualmente si riporta di seguito:

*"Si conferma che i servizi sono stati regolarmente disattivati in data 21.7.2025, a seguito della ricezione della richiesta del 23.6.2025.*

*Per mero tuziorismo difensivo, poi, si evidenzia che i costi effettivi sono stati addebitati unicamente sino a marzo 2025 in quanto le restanti fatture contengono solo le spese di spedizione essendo stato applicato lo sconto del 100% del canone per 4 mesi."*

Si deve precisare inoltre che, da un'analisi delle fatture allegate dalla stessa parte istante alla documentazione in atti, emerge che effettivamente l'operatore ha applicato in fattura uno sconto canone sul periodo a partire da marzo 2025 e uno sconto 100% canone fino a luglio 2025, non variando le spese di spedizione di € 3,05 a fattura.

Di conseguenza, si desume che l'operatore abbia effettuato i sopracitati rimborsi in fattura, come previsto per la casistica oggetto di doglianza del presente procedimento.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, in merito all'istanza avanzata da [REDACTED] il Comitato delibera il RIGETTO dell'istanza come sopra specificato.

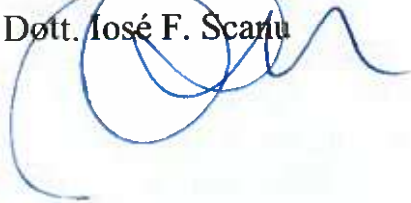
Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

**IL SEGRETARIO**  
Dott. José F. Scariu



**IL PRESIDENTE**  
Dott. Manfredi Maglio

