



Deliberazione n. 2 del 12.03.2026

Sono presenti i componenti del Comitato:

MAGLIO	Manfredi	Presidente
MAGGIANO	Liana	Componente
CORRADO	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/
779694/2025

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 Province 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 [REDACTED] del 26/09/2025 acquisita con protocollo n. 0238075 del 26/09/2025;

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:

“Con fattura del 14.3.2025 Vodafone ha addebitato costi di gettone Roaming per € 260 che l'utente disconosce. Sono stati inviati diversi reclami dal 21.3.2025 in poi senza che Vodafone abbia validamente risposto. Il 9.9.2025 ha chiesto la cessazione. Vodafone non ha partecipato all'incontro di mediazione.”

Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l'istante ha presentato le seguenti richieste:

1. Storno dei costi di gettone roaming contenuti nella fattura contestata.
2. Storno dei costi di chiusura contratto a scadere
3. Indennizzo per mancata risposta ai reclami 4. Penale ex art. 1 comma 292, della L. 160/2019”

2. La posizione dell'operatore

Nella propria memoria l'Operatore ha evidenziato quanto segue:

- I - -1.1 La [REDACTED] (di seguito Ditta), con istanza prot. 238075 del 26.9.2025, 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 [REDACTED]

- II - -2.1 Vodafone evidenzia l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore della Ditta e nella fatturazione emessa. Nello specifico, difatti, l'odierna esponente conferma di aver provveduto ad eseguire l'addebito di otto gettoni “Daily Travel Mondo” in ossequio alle condizioni contrattuali pattuite stante l'avvenuto utilizzo all'estero dei servizi Vodafone. Priva di rilievo giuridico, pertanto, appare la domanda di storno e di rimborso delle fatture avanzata dall'istante. Nel caso di specie, inoltre, si evidenzia che l'utente ha effettuato il recesso prima del decorso del termine di 24 mesi dalla data di sottoscrizione dei contratti avvenuta in data 24.8.2024.

Corre l'obbligo precisare, perciò, che detto importo contestato, previsto contrattualmente, è richiesto per compensare le offerte e le promozioni attivate a favore dell'utente e sostenibili dal gestore solo ed esclusivamente qualora lo stesso mantenga il rapporto contrattuale per almeno 24 mesi garantendo, in tal modo, un

introito bimestrale in grado di coprire sul lungo periodo i costi sostenuti dal gestore per la fornitura del servizio in offerta o in promozione. La disattivazione, quindi, considerati i benefici tariffari di cui l'istante godeva, è da ritenersi anticipata e, pertanto, gli oneri di recesso sono dovuti conformemente alla disciplina corrente ed in particolare alla legge 40/2007, art. 1, in cui si chiarisce che è vietata la previsione di termini temporali fatti salvi, tuttavia, i vincoli di durata di eventuali offerte promozionali comportanti prezzi più favorevoli per il consumatore. La succitata legge, peraltro applicabile anche agli utenti business nel caso di sottoscrizione di contratti per adesione, ha altresì stabilito che, in caso di recesso anticipato, l'operatore possa addebitare anche i costi effettivamente sostenuti per gestire la pratica di recesso. A ciò si aggiunga, poi, che la giurisprudenza del Consiglio di Stato (sentenza n. 1442/2010) ha reputato legittima la pratica commerciale che subordina l'applicazione di uno sconto o di una promozione tariffaria all'impegno dell'utente di non esercitare il recesso prima di un certo termine. In buona sostanza, pertanto, al fine di godere dei vantaggi connessi alla promozione, l'utente rinuncia al diritto di recesso per un periodo concordemente predeterminato. Considerando, dunque, che l'utente ha sottoscritto ed accettato le condizioni contrattuali, inclusa la clausola sulla durata minima e sui costi conseguenti al recesso anticipato, e dato che la sua decisione di cambiare operatore è stata unilaterale e non motivata da disservizi effettivamente provati, la fatturazione dei costi contestati appare legittima. Quanto sopra, inoltre, è stato ribadito dalla recentissima Delibera emessa dal Corecom Liguria nell'ambito del procedimento GU14/743170/2025. In relazione, poi, ai costi di attivazione si rileva che gli stessi sono dovuti, come peraltro statuito dalla Delibera emessa dal Corecom Sardegna nell'ambito del procedimento GU14/67355/2019 nella quale è stato precisato che: "il contributo di attivazione è un importo che viene concordato tra le parti al momento della stipula del contratto e rappresenta il corrispettivo di un'attività che viene posta in essere al momento iniziale del rapporto contrattuale. Tale importo può essere versato dall'utente in un'unica soluzione all'inizio del contratto o ratealmente. Pertanto, l'esercizio da parte dell'utente del diritto di recesso a seguito di modifiche delle condizioni contrattuali deve avvenire entro 30 giorni dalla comunicazione delle medesime modifiche e determina la cessazione del contratto stesso senza alcun addebito per costi relativi alla cessazione. Non può evidentemente determinare il venire meno di un debito pregresso il cui pagamento era stato dilazionato, come analiticamente disposto dalla Delibera 519/15/CONS". La fatturazione emessa, per tutto ciò, appare corretta e dovuta a favore di Vodafone.

-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 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. 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).

-2.4 Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 984,76.

Per tutto quanto sin qui esposto Vodafone Italia S.p.a. 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. In via subordinata, infine, Vodafone richiede che nella denegata e sin da ora contestata ipotesi di accertamento di responsabilità, con conseguente condanna al pagamento di eventuale indennizzo, la somma oggetto di delibera venga stornata dall'importo totale insoluto, ad oggi pari all'importo di euro 984,76.

3. Replica dell'istante

Con la presente si intende replicare brevemente alla memoria dell'operatore

IN VIA PRELIMINARE

Si chiede che l'istanza per cui si procede sia dichiarata ammissibile e/o ricevibile.

NEL MERITO

si contesta quanto asserito nella memoria illustrativa di controparte, in particolare:

In opposizione a quanto falsamente asserito nella memoria difensiva, si eccepisce che Vodafone, a sostegno della propria tesi e della correttezza del proprio operato, non ha provveduto ad allegare alcun elemento probatorio atto ad esonerare la stessa dalle proprie responsabilità in merito agli addebiti relativi al traffico roaming. A tal proposito infatti, l'operatore non allega alcun elemento probatorio relativo all'invio dell'SMS di alert per traffico anomalo.

Sul punto, in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Si ribadisce il mancato riscontro ai reclami del 19/03/2025 e del 14/05/2025 e si contesta che l'istante abbia mai sottoscritto una offerta con vincolo contrattuale di 24 mensilità (circostanza non provata dall'operatore). L'insoluto in questione, pertanto, andrà stornato e l'istante indennizzato per quanto accaduto.

In merito al punto 2.2 non è dato sapere a quale richiesta di risarcimento danni si riferisca l'operatore, in quanto la predetta non rientra tra le richieste oggetto di istanza.

Si ribadisce l'illegittimità delle somme fatturate e conseguentemente, si insiste con la richiesta di pagamento degli indennizzi previsti dalla delibera in materia, nonché con l'applicazione della penale di cui all'art. 1 comma 292, della L. 160/2019 in favore dell'istante.

Alla luce di quanto suesposto, si confida nell'accoglimento integrale delle richieste avanzate dall'istante, fondate in fatto e in diritto, nonché supportate da elementi probatori, con vittoria delle spese e di compensi relativi alla presente procedura, in considerazione, anche, del mancato spirito conciliativo e alla correttezza contrattuale nei confronti dell'utente.

4. 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 possono essere accolte parzialmente, come di seguito precisato.

Prioritariamente occorre specificare che le richieste indicate nel GU14 debbano essere le stesse formulate nell'istanza di conciliazione (UG) o di conciliazione paritetica.

Ai sensi dell'art. 14, comma 3, della delibera n. 358/22/CONS, "A pena di irricevibilità, l'istanza con cui viene deferita al Corecom la risoluzione della controversia è presentata mediante compilazione del modello GU14 e deve contenere, a pena di inammissibilità, le medesime informazioni di cui all'articolo 6, comma 1, oltre agli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia e, ove previsto, copia dello stesso". Il richiamato art. 6, comma 1, dispone, in particolare, come nell'istanza che introduce il procedimento di conciliazione dinanzi al CORECOM debbano essere indicati, tra l'altro, i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti nonché le richieste dell'istante e, ove possibile, la loro quantificazione in termini economici.

Ne risulta, pertanto, come l'oggetto della richiesta di definizione debba essere lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni.

Nella fattispecie in esame, tale coincidenza non è ravvisabile infatti nel modello di conciliazione paritetica le richieste da parte istante sono le seguenti:

“L'istante contesta l'addebito di traffico Roaming, per euro 230 e l'applicazione di tariffa mensile di 30 euro a sim, quando il costo pattuito era di 30 € per entrambe le sim. I reclami scritti non hanno portato alcun esito.

Disservizi: Fatturazioni contestate – Errata gestione reclami”

Pertanto costituiranno solo le sopracitate richieste l'oggetto del presente provvedimento.

In primo luogo, si fa presente che la parte istante [REDACTED] ha sottoscritto con Vodafone Italia Spa un contratto linea mobile (allegato alla presente istanza dall'operatore) in data 24/08/2024 con l'attivazione di due SIM e del piano tariffario “Business Mobile Comfort”.

L'istante a seguito di un soggiorno all'estero, riceveva la fattura n. AR0 [REDACTED] del 14/03/2025 (periodo fatturazione 10/01/2025-09/03/2025) per un'importo totale di euro 356,85 Iva inclusa così composto:

- Linea [REDACTED] mobile comfort costi fissi € 30,00
- Linea [REDACTED] mobile comfort costi fissi € 30,00 + costi variabili € 230,00 (per 5 giorni, n. 8 Daily Travel Mondo – Traffico Roaming Extra UE)

Tale importo veniva disconosciuto dall'utente il quale a tal proposito, inviava all'operatore due reclami via pec, in allegato agli atti del procedimento (in data 19/03/2025 e 21/03/2025), chiedendo una verifica sulla fattura oggetto di doglianza, specificando testualmente che: “Ritengo che i miei numeri (uno per il wifi e uno per un cellulare) siano stati clonati oppure oggetto di un errore...L'importo in addebito non trova ragione non avendo la SIM nel cellulare ed essendo il WIFI spento”.

In data 21/03/2025 l'operatore, rispondeva all'istante, comunicandogli che dai sistemi Vodafone risultavano effettuate nel periodo oggetto della fattura, connessioni con un operatore estero e che per informare il ricorrente dell'attivazione dei gettoni fosse stato inviato un sms informativo.

Non addivenendo a chiarire la situazione, l'istante ha presentato istanza di conciliazione paritetica.

Si desume dalla descrizione dei fatti, che l'istante disconosce la fattura del 14.3.2025, allegata agli atti del procedimento, nella quale Vodafone ha addebitato all'istante, costi di gettone Roaming per un importo di € 260,00 (€ 230,00+ 30,00), affermando di non aver utilizzato le SIM in suo possesso e avendo chiesto all'operatore una prova dell'indirizzo IP e del traffico effettuato.

Da un'attenta analisi istruttoria, si evidenzia innanzitutto che la parte istante afferma nella descrizione dei fatti di aver pattuito un costo mensile a SIM di euro 30,00, comprensivo di entrambe le due SIM, mentre la tariffa applicata nella fattura oggetto di doglianza è di euro 30,00 mensili, come costo fisso a SIM.

Il suddetto costo fisso, è comprovato dalla fattura n. AR0 [REDACTED] del 14/03/2025, dall'elencazione nei Servizi, promozioni attive – Delibera 418/07/CONS, oggetto di doglianza, che riporta su entrambe le SIM: “Promozioni attive - Sconto 10 euro attiva dal 09/09/2024”.

Considerando che l'offerta Mobile Comfort Business 2024, prevede un canone mensile di 25,00 Euro, risulta comprovata l'affermazione dell'istante nella descrizione dei fatti, relativa alla mancata applicazione della scontistica sottoscritta in sede contrattuale.

D'altro canto, relativamente ai costi variabili € 230,00 (per 5 giorni, n. 8 Daily Travel Mondo –Traffico Roaming Extra UE), applicati sulla linea [REDACTED] (unitamente ai 30,00 euro di costi fissi), l'utente inviava pec in data 19/03/2025 e 21/03/2025 disconoscendo tali importi e chiedendone fondamento all'operatore, l'indirizzo IP interessato dal traffico e annessa dimostrazione.

L'operatore Vodafone, come risulta dagli atti allegati, in data 21/03/2025 ha risposto via pec all'utente comunicando che dai sistemi risultava che fossero state effettuate delle connessioni con un operatore estero e che era stato inviato di conseguenza un SMS informativo sul traffico in roaming.

Il sopramenzionato SMS informativo tuttavia non è stato allegato dall'operatore agli atti del presente procedimento né sono stati forniti ulteriori elementi probatori a comprova di quanto affermato.

Inoltre dall'analisi istruttoria emerge che l'operatore non ha assolto all'onere probatorio degli addebiti contestati dall'utente in quanto non ha fornito agli atti del presente procedimento idonei elementi dai quali evincere la regolarità del traffico e dei gettoni addebitati.

Tanto premesso, è d'obbligo rammentare che sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313)

In considerazione di quanto sopra, in base agli orientamenti costantemente seguiti da quest'Autorità, è meritevole di accoglimento la richiesta di rimborso/storno degli importi addebitati a titolo di Traffico Roaming Extra UE.

DELIBERA

Articolo 1

1. In parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla [REDACTED] [REDACTED] il Comitato delibera affinché l'operatore FASTWEB SPA (GIÀ VODAFONE SPA - HO. MOBILE - TELETU) provveda:

- allo storno ovvero, in caso di effettuato pagamento, al rimborso della somma di euro 260,00=, richiesta dall'istante.

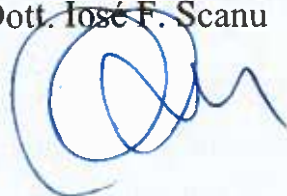
Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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. Scanu



IL PRESIDENTE
Dott. Manfredi Maglio

