

DELIBERA n°_21_

**XXXX XXXX / FASTWEB SPA (GIÀ VODAFONE SPA - HO.MOBILE -
TELETU)
(GU14/807246/2026)**

Il Corecom Sicilia

NELLA riunione del Corecom Sicilia del 20/07/2026;

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*”, di seguito denominato “*Codice*”, come modificato dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, e in particolare l’art. 25;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l’art. 101, che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (Corecom Sicilia);

VISTA la Delibera n. 427/22/CONS di approvazione dell’Accordo Quadro di durata quinquennale tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni;

CONSIDERATO che a seguito del citato Accordo Quadro sono state sottoscritte le relative Convenzioni tra l’Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali che hanno effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTO l’art. 5 lettera e) della Convenzione tra l’Agcom e il Corecom Sicilia, per l’esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2023, con cui l’Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO il D.S.G. n. 330/Area1/S.G. del 21 giugno 2022 con il quale è stato conferito al Dott. Gianpaolo Simone l'incarico di Dirigente preposto al Servizio 2° “Segreteria Corecom” della Segreteria Generale con decorrenza dal 16 giugno 2022 e fino al 31 dicembre 2024;

VISTO il D.S.G. n. 156/A1/S.G. del 01 luglio 2026 con il quale è approvato l'allegato atto aggiuntivo sottoscritto in data 26 giugno 2026, con il quale è differito alla data del 31 dicembre 2026, o comunque fino alla definizione del processo di riorganizzazione, qualora il relativo regolamento entrasse in vigore anteriormente, il termine di scadenza del contratto individuale di lavoro di dirigente del Servizio 2 “Segreteria CORECOM” della Segreteria Generale, stipulato in data 16 dicembre 2022 tra il Segretario Generale pro tempore e il dott. Gianpaolo Simone, approvato con il D.S.G. n. 918 del 22 dicembre 2022.

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Approvazione del *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento indennizzi*, come modificato 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*” di seguito denominato *Regolamento*, come modificato, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA l'istanza di XXXX XXXX del 24/01/2026 acquisita con protocollo n. 0023176 del 24/01/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società XXXX XXXX, già intestataria di utenze Vodafone, con Codice Cliente XXXXXXXXX, nel corso dell'anno 2022 aveva richiesto l'applicazione di una specifica tariffa commerciale concordata con il referente Vodafone. Tuttavia, a causa di un errore nella corretta applicazione del piano tariffario, la Vodafone Italia S.p.A. ha emesso una serie di fatture errate, per un importo complessivo di circa euro 3.500,00. A seguito del reclamo tempestivamente presentato dalla società istante, la Vodafone ha riconosciuto l'errore di fatturazione e ha provveduto integralmente allo storno degli importi indebitamente addebitati, come risulta dalle note di credito regolarmente emesse e consultabili nel cassetto fiscale dell'azienda. Nonostante ciò, a distanza di anni e in assenza di ulteriori comunicazioni da parte di Vodafone, la società Europafactor, operante nel settore del recupero crediti, ha contattato XXXX XXXX rivendicando il presunto insoluto relativo proprio a quelle medesime fatture già oggetto di storno e già annullate

da Vodafone. Pertanto viene avanzata richiesta per 1) l'accertamento dell'inesistenza del debito relativo alle fatture oggetto di contestazione; 2) la conferma e lo storno definitivo da parte di Vodafone Italia S.p.A. delle suddette fatture; 3) la comunicazione formale da parte di Vodafone a Europafactor dell'intervenuto storno e della conseguente chiusura della pratica di recupero; 4) l'adozione di ogni altra misura ritenuta opportuna per la tutela dell'immagine e dell'interesse economico della società istante non sussistendo alcun debito residuo, la società istante propone il presente ricorso al CORECOM al fine di ottenere: 1) l'accertamento dell'inesistenza del debito relativo alle fatture oggetto di contestazione; 2) la conferma e lo storno definitivo da parte di Vodafone Italia S.p.A. delle suddette fatture; 3) la comunicazione formale da parte di Vodafone a Europafactor dell'intervenuto storno e della conseguente chiusura della pratica di recupero; 4) l'adozione di ogni altra misura ritenuta opportuna per la tutela dell'immagine e dell'interesse economico della società istante; 5) Indennizzo per il disagio e costi impiegati per la risoluzione del problema con la società di recupero crediti

2. La posizione dell'operatore

Le memorie depositate regolarmente dall'operatore telefonico pongono in rilievo il fatto di aver effettuato i ricalcoli in merito alle fatture emesse con annesso riaccredito regolarmente presente nella fattura di aprile 2022. In relazione, invece, alle fatture oggetto di doglianza, contenenti regolare e costante traffico telefonico, si rappresenta che le relative note di credito emesse a favore del cliente sono state prodotte ai soli fini del recupero dell'IVA da parte dello scrivente gestore a seguito della risoluzione unilaterale, come espressamente riportato nelle note di credito stesse: "Nota di credito emessa a norma dell'art.26(2) DPR 633/72 a seguito dell'operare della clausola risolutiva espressa contenuta nel contratto - Operazione soggetta ad IVA". Nessun annullamento delle fatture de quibus, quindi, è mai stato effettuato da Fastweb. Ad oggi, quindi, il legittimo credito risulta ceduto a società terza di recupero crediti, come altresì comunicato all'utente. 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. Viene inoltre rilevata

l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente. Pertanto, in virtù di quanto statuito dall'art. 14, comma 4, della Delibera 347/18/CONS: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte." Peraltro, eventuali reclami devono comunque soddisfare i requisiti stabiliti nella Carta del Cliente Vodafone nella quale viene testualmente specificato che: "Il Cliente che intende presentare reclamo formale a Vodafone per aspetti legati alla fornitura del servizio può inviare un reclamo scritto alla "Casella postale 190" - 10015 Ivrea (To), tramite il sito internet www.vodafone.it, nell'apposita area "Contattaci", App My Vodafone e Social Network (Facebook e Twitter)". Per tutto quanto sin qui esposto Fastweb/Vodafone 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.

3. Motivazione della decisione

Dall'esame della documentazione prodotta, si evince uno scambio di corrispondenza che risale all'epoca dei fatti in contestazione, dove effettivamente sono state inoltrate dal gestore all'odierno istante, una serie di comunicazioni riguardanti gli storni relativi alle fatture evidenziate. Dalla ricostruzione dei fatti inscritta nel corpo della memoria del gestore telefonico, parrebbe che tali crediti oggi vantati, siano però dovuti, in quanto se di storni si è parlato nel passato, non riguardano il traffico telefonico effettivamente beneficiato e pertanto non ci sarebbe ragione di stralciare tali costi. Il particolare da porre in rilievo è che comunque ad oggi, la stessa Vodafone (oggi Fastweb Vodafone) non è più titolare dell'eventuale credito vantato, in quanto per sua stessa ammissione, ha ceduto il credito a società terza, che per ovvie ragioni non può essere chiamata in causa, in questa sede di procedimentale e dibattimentale. Un eventuale prosieguo della vicenda in parole potrà pertanto essere affrontato soltanto in sede civile e non dinanzi a questo Organo, che comunque non ha piena titolarità per esprimersi. Tra l'altro, corre obbligo evidenziare la carenza documentale che riguarderebbe l'eventuale traffico telefonico dal quale scaturirebbe il credito vantato dal gestore telefonico, così come non vi è traccia delle eventuali interlocuzioni tra le parti che giustificerebbero, a distanza di oltre 4 anni, dai fatti in discussione, l'eventuale ritardo della procedura di riscossione, senza l'intervento della società esterna di recupero crediti. A fronte di queste perplessità, si ritengono plausibili le richieste avanzate dall'istante, senza che ciò dia adito a vantare crediti o richieste di indennizzo o risarcimento del danno occorso da parte dello stesso istante.

DELIBERA

Per quanto sopra rappresentato, in merito all'istanza presentata dalla XXXX XXXX avverso la Vodafone Italia spa (oggi Fastweb spa) si ritiene di accogliere le richieste avanzate dalla società predetta consistenti nello storno dei crediti vantati nei suoi confronti da parte del gestore telefonico, nonché dalla società di recupero crediti intervenuta. Per tale ragione lo stesso gestore telefonico dovrà adottare una procedura di ritiro della pratica di recupero crediti, senza alcun costo o aggravio per lo stesso istante. Nulla è dovuto quale rimborso o risarcimento del danno procurato.

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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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.

Palermo 20/07/2026

IL PRESIDENTE