

DELIBERA N. 37/26/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CAFFETTERIA QUATTORDICI DITTA/FASTWEB S.P.A. (VODAFONE -
HO.MOBILE - TELETU)/VODAFONE ITALIA S.P.A. (ORA FASTWEB S.P.A.)
(GU14/781558/2025)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti dell'11 giugno 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*”;

VISTO il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207 recante “*Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell’11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione)*”;

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 sugli indennizzi*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 58/25/CONS del 6 marzo 2025;

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 *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Caffetteria Quattordici Ditta del 03 ottobre 2025;

VISTI gli atti dei procedimenti;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in riferimento all'utenza *business* n. 0871381xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

- a. a fronte del contratto stipulato con Vodafone Italia S.p.A. per la fornitura dei servizi telefonici sull'utenza dedotta in controversia, previo passaggio da Fastweb S.p.A., ha patito una doppia fatturazione;
- b. inoltre, *«Fastweb non permette l'attivazione del contratto con Vodafone»*.

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

- i. *«cessazione contratto con Fastweb senza costi»*;
- ii. la corresponsione di un *«indennizzo mancata risposta reclami telefonici»*;
- iii. la corresponsione di un *«indennizzo per malfunzionamento linea»*.

2. La posizione degli operatori

Vodafone Italia S.p.A. (ora Fastweb S.p.A.) ha dichiarato in memorie che *«l'istante sottoscriveva, in data 28 novembre 2023, proposta di attivazione di una linea di rete fissa FTTH piano Fissa Comfort con importazione del numero 0871381xxx e di una soluzione digitale Backup Facile. La pratica di attivazione della connettività andava in KO tecnico con causale "tubazione di accesso satura/insufficiente" e veniva annullata in data 21 dicembre 2023 in quanto l'istante risultava irreperibile ai tentativi di contatto per proporre un'eventuale ricaduta in diversa tecnologia»*.

L'operatore ha altresì precisato che *«l'istante non ha mai effettuato reclami in merito alla mancata attivazione della linea né sul mancato passaggio del numero. Peraltro, neanche nel formulario GUI4 viene contestata la mancata migrazione, né viene richiesto un indennizzo per la stessa»*; fermo restando che il servizio digitale "Backup Facile" è stato regolarmente attivato e dunque fatturato finché non è stato disattivato *«e risulta un insoluto a carico dell'istante per € 61,00»*.

Infine, la Società ha rilevato che destituite di fondamento sono sia la domanda di indennizzo per malfunzionamento della linea fissa, *«dal momento che non è mai passata in Vodafone»*, sia la domanda di indennizzo per mancato riscontro ai reclami *«in quanto non vi sono reclami in atti»*.

In virtù di quanto sopra, Vodafone Italia S.p.A. (ora Fastweb S.p.A.) ha chiesto il rigetto delle richieste avanzate dall'istante.

Fastweb S.p.A. (VODAFONE - HO.MOBILE - TELETU), nelle proprie memorie, ha rappresentato che l'istante, in data 18/06/21 ha aderito all'offerta per la fruizione dei servizi di rete fissa denominata *«Fastweb NeXXt Business Light»*. Dopodiché i servizi sono stati tempestivamente attivati e *«sin dalla conclusione del contratto tutti i servizi di*

rete fissa venivano regolarmente erogati da Fastweb e nessun malfunzionamento di sorta veniva registrato sui sistemi informatici della convenuta né, tantomeno, veniva mai segnalato dalla controparte. Non vi è infatti alcuna evidenza agli atti che la stessa abbia mai reclamato verso Fastweb in merito ad un qualsivoglia disservizio od inefficienza della linea de qua».

L'operatore ha poi evidenziato che «dal mese di Marzo '25 in poi la controparte ha illegittimamente smesso di pagare tutte le fatture emesse da Fastweb (per servizi regolarmente usufruiti) maturando una posizione debitoria che ad oggi ammonta ad €270,45. A fronte dell'insoluto, Fastweb aveva già inviato alla cliente in data 21/04/25 una lettera raccomandata A/R contenente il sollecito di pagamento con preavviso di sospensione del servizio per insoluti e che la procedura di risoluzione del contratto per inadempimento della controparte è stata bloccata dal Servizio Clienti Fastweb a seguito del deposito in data 05/05/25 del ricorso UG/750416/25».

Inoltre, la Società ha voluto sottolineare che «la controparte non ha mai inviato alcun reclamo a Fastweb neanche in merito alle sopra richiamate fatture rimaste insolute lasciando anche tale motivo di doglianza del tutto privo di riscontro probatorio», tantomeno risultano reclami telefonici, atteso che l'utente non ha indicato nel formulario né il "Codice operatore" della persona con cui avrebbe parlato, né il numero di "Ticket tecnico" aperto con la segnalazione che si asserisce non essere stata gestita, «non vi è pertanto alcuna evidenza agli atti che Fastweb abbia mai ricevuto telefonicamente o per iscritto reclami da parte della ricorrente in merito agli odierni motivi di doglianza e che gli stessi siano rimasti privi di riscontro».

Atteso dunque che «nessuna richiesta di NP verso altro OLO risulta sia mai stata ricevuta da Fastweb» l'operatore ha concluso dicendo che «nessuna negligenza od irregolarità può essere pertanto imputata all'odierna esponente avendo agito nel rispetto degli accordi contrattuali e delle disposizioni legislative che regolano la materia, secondo il livello di diligenza richiesto. Nessuna richiesta di storno/rimborso/indennizzo potrà pertanto ritenersi fondata».

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, come di seguito precisato.

In particolare, la richiesta dell'istante di cui al punto i. non può trovare accoglimento, in quanto la cessazione del contratto è atto dispositivo di parte e, in quanto tale, deve essere esercitato autonomamente dall'utente, nei modi e nelle forme previste dalle Condizioni Generali di Contratto.

Anche la richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può essere accolta atteso che in atti non risultano depositati i reclami asseritamente non riscontrati dagli operatori convenuti, a fronte dei quali è richiesto l'indennizzo.

Infine, la richiesta dell'istante di cui al punto iii. non può essere accolta perché, ai sensi dell'articolo 14, comma 4, del *Regolamento sugli indennizzi*, la corresponsione di qualsivoglia indennizzo è esclusa qualora l'utente non abbia segnalato il disservizio all'operatore entro 3 mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza, secondo l'ordinaria diligenza e, nel caso di specie, non è provato,

in atti, che l'istante abbia segnalato qualsivoglia disservizio agli operatori convenuti nella tempistica prevista.

UDITA la relazione del Commissario Laura Aria, Relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità non accoglie l'istanza dell'utente Caffetteria Quattordici Ditta nei confronti di Fastweb S.p.A. (VODAFONE - HO.MOBILE - TELETU) e Vodafone Italia S.p.A. (ora Fastweb S.p.A.), per le motivazioni di cui in premessa.

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

Roma, 11 giugno 2026

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Laura Aria

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giovanni Santella