

DELIBERA N. 9

***** / FASTWEB SPA (GIÀ
VODAFONE SPA - HO.MOBILE - TELETU) (GU14/799182/2025)

Il Corecom Sardegna

NELLA riunione del Il Corecom Sardegna del XX/XX/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*”;

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 modificata 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate sottoscritta il 24 marzo 2023 dal Presidente dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), dal Presidente della Regione Autonoma della Sardegna d’intesa con il Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Corecom Sardegna; VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 11, "Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.) della Regione Autonoma della Sardegna" e ss.mm.ii.;

VISTA l’istanza di ***** del
18/12/2025 acquisita con protocollo n. 03****9 del 18/12/2025; VISTI gli atti del
procedimento;
CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

A conclusione del procedimento di conciliazione, come da verbale di mancato accordo del 12/11/2025, la società ***** (codice fiscale/P.IVA 02*****0), rappresentata dall'utente ***** (codice fiscale *****), ha presentato in data 18/12/2025 l'istanza, ai sensi degli articoli 14 e segg. del Regolamento di cui all'Allegato A alla delibera n. 203/18/CONS del 24 aprile 2018, per la definizione della controversia in essere con Fastweb (già Vodafone Italia SpA-Ho.Mobile – Teletu) - servizio di telefonia fissa - nr. di riferimento: 0*****6 - tipo di contratto: affari. L'istante contesta l'emissione di fatture da parte di Vodafone Italia SpA, nonostante l'invio di una pec di disdetta spedita il 24/09/2024 di cui afferma di allegare copia con relative ricevute di avvenuta accettazione e consegna. Chiede la restituzione delle somme pagate a seguito dell'invio di una diffida da parte di uno studio legale incaricato dal gestore di recuperare somme non dovute. La richiesta di rimborso ammonta a € 488.88. Chiede inoltre la chiusura delle numerazioni 0*****6 e 0*****5 visto che l'invio della pec non è stata correttamente recepita ed evasa dal gestore.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria difensiva trasmessa in data 16/01/2026, nel rispetto dei termini stabiliti dal Regolamento, Fastweb (già Vodafone Italia SpA-Ho.Mobile – Teletu), ha domandato il rigetto dell'istanza, evidenziandone l'infondatezza in fatto e in diritto, non essendo stata riscontrata alcuna anomalia nell'erogazione del servizio e nella relativa fatturazione. L'operatore evidenzia in primo luogo che la Cooperativa ha sottoscritto due distinte proposte di abbonamento: la prima proposta (All. 1 depositato), sottoscritta nel 2021 con numerazione fissa 0*****8 esportata il 26/09/2024, ha a tutt'oggi attivo il link ancora fatturante perché non è pervenuta alcuna richiesta di cessazione. La seconda proposta (All. 1 depositato), sottoscritta con il Voucher Mise nel 2023, aveva ad oggetto l'attivazione di una nuova linea con l'offerta "fissa confort" che non ha prodotto alcun costo a carico della Cooperativa per la scontistica di cui beneficiava. Sul punto l'operatore precisa che la disdetta del settembre 2024 (depositata con All.2) ha riguardato questo secondo contratto e non il primo. In ragione di ciò l'operatore conclude che la richiesta di rimborso è infondata perché riferita a un contratto già cessato e a servizi che non producevano costi a carico della Cooperativa. Quello che invece continua a fatturare è il canone del link OneNet con sede in Via ***** in ***** , per il numero 0*****8 migrato verso Tim il 26.09.24. Per questo link nessuna richiesta di cessazione è mai pervenuta. A conferma di ciò, allega le fatture (All.3) di dicembre 2024, febbraio, aprile, ottobre 2025 da ognuna delle quali risulta che a fatturare è "OneNet P.IVA Pro – Connettività" mentre l'offerta "fissa confort" che fa capo alle due utenze fisse 0*****6 e 0*****5 non produce costi. Conclude per il rigetto dell'istanza perché l'istante non ha evitato, come avrebbe potuto con l'ordinaria diligenza, il verificarsi del danno lamentato. L'operatore eccepisce inoltre l'inammissibilità di qualsivoglia richiesta di risarcimento del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso, evidenziando la mancanza di prove tali da comportare una dichiarazione di sua responsabilità. Dato atto della presenza di un

insoluto di € 134,40 a carico dell'utente, Fastweb (già Vodafone Italia SpA-Ho.Mobile – Teletu) conclude domandando: in via principale, il rigetto integrale delle avverse richieste perché infondate in fatto e in diritto; in via subordinata, nella denegata ipotesi di accertamento di sua responsabilità e condanna al pagamento, lo scomputo dell'insoluto dal quantum dell'eventuale indennizzo.

3. Motivazione della decisione

Entrambe le parti hanno partecipato all'udienza di discussione tenutasi in data 16/03/2026, conclusasi con un mancato accordo. In via preliminare, si evidenzia che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento. Nel merito, esaminati gli atti e i documenti allegati al fascicolo procedimentale e alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, si ritiene che l'istanza non meriti accoglimento. L'istanza dell'utente risulta generica e non circostanziata; egli, infatti, non ha depositato le fatture oggetto di contestazione – limitandosi a richiedere il rimborso delle somme per lui indebite e la cessazione del contratto oggetto di disdetta senza rendersi conto che non era questo a produrre costi. Non ha depositato il contratto all'uopo sottoscritto, fonte negoziale del suo diritto a pretendere il corretto adempimento da parte dell'operatore, né, tantomeno e al contrario di quanto scrive nell'istanza, ha depositato la disdetta con le ricevute di avvenuta accettazione e consegna. La documentazione depositata dall'istante in data successiva al verbale di mancato accordo, è da considerarsi tardiva. Ai sensi dell'art. 16, co.2, del Regolamento di cui all'Allegato A alla delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, "Gli operatori convenuti hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di quarantacinque giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento. Entro i successivi venti giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica. I documenti depositati ai sensi del presente comma sono contestualmente resi disponibili alla controparte per via telematica. (...)". I predetti termini sono conosciuti dalle parti perché ad esse comunicati ai sensi dell'art. 15, co. 2, lettera e), del medesimo Regolamento. Ciò detto, pur volendone tener conto, la documentazione depositata tardivamente dall'istante non cambia nel merito la questione. Egli infatti deposita la fattura Vodafone A*****8 del 7 agosto 2025 da cui risulta confermato che a fatturare è solamente il canone del link OneNet con sede in Via ***** in ***** , per il numero 0*****8 migrato il 26.09.24 in Tim (come dimostra la seconda fattura Tim allegata dall'istante). L'istante allega poi la contestazione inerente le fatture relative ai costi del suddetto link OneNet, contestazione inviata il 12/11/2025, a conclusione della conciliazione. La contestazione non potrebbe in ogni caso riguardare le somme già pagate e delle quali l'istante chiede il rimborso proprio perché avente data successiva alla conciliazione. Potrà essere casomai presa in considerazione dal gestore per cessare il link fatturante. In via generale preme precisare che nella procedura di definizione delle controversie trovano applicazione le regole generali relative all'onere della prova. Segnatamente, si richiama l'art. 2697 del Codice Civile che dispone quanto segue: "Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento"; si richiama inoltre il principio espresso dalle

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell’Autorità.

[Luogo], [Data]

IL PRESIDENTE

Cabasino
Mario



09.06.2026
10:33:13
UTC