

DELIBERA N. 17

******* / FASTWEB SPA (GIÀ VODAFONE SPA -
HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/819173/2026)**

Il Corecom Sardegna

NELLA riunione del Il Corecom Sardegna del 29/07/2026;

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*”;

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 05/03/2026 acquisita con protocollo n. 0085525 del 05/03/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione conclusasi il 16/02/2026 con verbale di mancato accordo, la società ***** ha attivato la presente istanza di definizione. L'istante contesta la prosecuzione della fatturazione da parte del gestore Fastweb S.p.A. (già Vodafone S.p.A.) successivamente all'invio di una comunicazione di disdetta datata 02/04/2025 e trasmessa a mezzo Raccomandata A/R. In particolare, la parte istante formula le seguenti richieste: • Restituzione della somma di euro 268,40, asseritamente pagata in modo indebito a seguito di sollecito da parte di uno studio legale. • Emissione di una nota di credito di euro 286,64 a storno delle fatture emesse post-disdetta. • Annullamento dell'ulteriore fattura n. AS00613362 emessa il 27/02/2026 per l'importo di euro 120,30. A supporto probatorio, l'utente allega la comunicazione del 02/04/2025 avente ad oggetto "DISDETTA PRODOTTI VODAFONE" per il numero 07*****6, e la ricevuta di spedizione postale della Raccomandata A/R in data 14/04/2025. L'istante sottolinea, inoltre, la materiale impossibilità di fruire di eventuali servizi Vodafone residui, dal momento che la numerazione principale è stata migrata verso altro gestore e la postazione OpenFiber risulta attualmente occupata dal nuovo operatore WindTre Business.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Fastweb S.p.A., costituitosi tramite propria memoria difensiva, respinge gli addebiti e conferma la correttezza della fatturazione emessa. Il gestore eccepisce che, sulla base delle condizioni contrattuali, la disattivazione o portabilità del singolo numero non determina l'automatica cessazione della connettività dati associata al "link 12019299". Pertanto, in assenza di un'esplicita richiesta di disattivazione riferita a detto link di connettività, l'operatore ritiene legittima la continuità della fatturazione. Sotto il profilo contabile, l'operatore segnala che risulta a carico dell'utente un insoluto pari a euro 209,23. In via subordinata, richiede che eventuali importi riconosciuti in favore dell'istante vengano compensati con tale posizione debitoria.

3. Motivazione della decisione

La controversia ruota attorno all'efficacia della comunicazione di recesso inviata dall'utente e alla legittimità delle fatture emesse nei mesi successivi. Dagli atti di causa emerge inequivocabilmente che la società ***** ha trasmesso in data 14/04/2025 una disdetta formale indicante in oggetto "DISDETTA PRODOTTI VODAFONE". La frammentazione artificiosa del contratto opposta dall'operatore – che pretende una distinta e specifica disdetta per la componente dati (link 12019299) a fronte di una richiesta generale di chiusura – contrasta con i principi di buona fede contrattuale e di trasparenza previsti dal Codice del Consumo e dalle direttive AGCOM a tutela dell'utenza. Si rileva, infatti, che la Legge n. 40/2007 (cd. Legge Bersani) e la delibera AGCOM n. 519/15/CONS garantiscono il diritto dell'utente di recedere dal contratto senza vincoli o costi ingiustificati, dovendosi interpretare la volontà del cliente di "disdetta prodotti" riferita ad una linea come onnicomprensiva dei servizi ad essa

logicamente e tecnicamente accessori. L'assunto è ulteriormente rafforzato dalla documentata impossibilità tecnica di erogare il servizio, stante l'occupazione della risorsa di rete da parte di un nuovo operatore infrastrutturato. Ai sensi della normativa vigente, gli operatori di telecomunicazioni sono tenuti a dar corso alle richieste di recesso entro il termine massimo di 30 giorni dalla ricezione. Tenuto conto dei fisiologici tempi postali a decorrere dalla spedizione avvenuta il 14/04/2025, l'efficacia del recesso e la conseguente cessazione della fatturazione devono intendersi perfezionate, al più tardi, entro il 20/05/2025. Conseguentemente, ogni richiesta di pagamento avanzata da Fastweb S.p.A. per servizi successivi a tale data difetta di titolo contrattuale valido e deve essere stornata/rimborsata.

DELIBERA

Articolo 1

1. 1. Ordina a Fastweb S.p.a. (già Vodafone Italia S.p.a.) lo storno integrale di tutte le fatture afferenti al codice cliente in oggetto per il periodo successivo al 20/05/2025, ivi inclusa la fattura n. AS00613362 di euro 120,30, nonché il conseguente annullamento dell'esposizione debitoria residua indicata in euro 209,23. 2. Ordina a Fastweb S.p.a. (già Vodafone Italia S.p.a.) di rimborsare all'utente la somma di euro 268,40, indebitamente incassata, da corrispondersi mediante bonifico bancario. 3. RIGETTA le restanti domande formulate dalle parti, inclusa l'eccezione di compensazione dell'operatore.

2. 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.

3. 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.

Cagliari, 29 luglio 2026

Cabasio IL PRESIDENTE
Mario
30.07.2026
06:57:00
UTC

