

DELIBERA N. 3

***** / FASTWEB SPA (GIÀ
VODAFONE SPA - HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/795543/2025)

Il Corecom Sardegna

NELLA riunione del Il Corecom Sardegna del 14/05/2026;

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 02/12/2025 acquisita con protocollo n. 0310966 del 02/12/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

A seguito del precedente procedimento di conciliazione conclusosi con esito di mancato accordo, l'istante, ditta ***** ***** ***** , avviava in data 02/12/2025 il summenzionato procedimento per la definizione della controversia in essere con la società Vodafone Italia S.p.a. L'istante lamenta l'inadempimento relativo a tre servizi complementari (Sito web, Movylo, Sdm) sottoscritti il 23 giugno per pubblicizzare un B&B nel periodo estivo. Nello specifico, riferisce di aver inviato i dati l'8 luglio, ma di aver ricevuto una bozza del sito solo il 18 agosto, a stagione ormai ultimata e recante dati errati. Afferma inoltre che il fotografo previsto dal pacchetto non si è mai presentato per il lavoro e che il sito non è mai andato online. Il servizio Sdm sarebbe stato attivato senza autorizzazione e collegato a una pagina Instagram, mentre Movylo non sarebbe mai stato configurato. Nelle proprie memorie, l'istante aggiunge che in data 12/01/2026 l'operatore avrebbe acquistato il dominio "*****" mettendo online una bozza con dati personali e aziendali errati (es. localizzazione a ***** invece che a *****), chiedendone l'immediata cessazione. L'istante richiede lo storno delle fatture per € 2918.61 relative a servizi di cui non ha usufruito, la revoca dei servizi digitali e un risarcimento danni di € 2000 per la perdita della stagionalità.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone Italia S.p.A. eccepisce l'infondatezza dell'istanza, sostenendo di aver attivato regolarmente le soluzioni digitali oggetto del contratto. In merito al servizio Sdm, l'operatore rileva che la campagna viene messa online in autonomia. Relativamente al sito web, imputa il disservizio alla mancata collaborazione del cliente, il quale non avrebbe fissato l'appuntamento per il servizio fotografico. Per il servizio Movylo, precisa che questo risulta essere sempre a disposizione per l'utilizzo. Sotto il profilo amministrativo e normativo, l'operatore fa notare che l'utente ha interrotto del tutto il pagamento delle fatture, accumulando un insoluto di € 2.918,61. Tale condotta viene ritenuta illegittima ai sensi della delibera AGCOM 664/06/CONS, la quale stabilisce che l'utente è comunque tenuto al pagamento degli importi non oggetto di contestazione, come il traffico telefonico della linea fissa e mobile. Inoltre, Vodafone eccepisce l'inammissibilità delle richieste di risarcimento del danno, escluse dalle competenze Agcom/Corecom. Chiede pertanto il rigetto delle pretese attoree o, in subordine, la compensazione di un eventuale indennizzo con il credito vantato.

3. Motivazione della decisione

La controversia verte primariamente sulla corretta erogazione dei servizi "ICT Digital Solutions" (Sito Web, Movylo, Smart Digital Market) e sul conseguente blocco dei pagamenti operato dall'istante sull'intero conto telefonico. In via preliminare, occorre dichiarare l'incompetenza di questa Autorità in merito alla richiesta di risarcimento danni per perdita di stagionalità per un importo di € 2000. Come correttamente eccepito dall'operatore e stabilito dal quadro normativo di riferimento, il Corecom ha il potere di disporre rimborsi di somme non dovute o indennizzi previsti dalle carte dei servizi, ma non ha competenza in materia di risarcimento del danno extracontrattuale o da lucro cessante, materia riservata all'Autorità Giudiziaria Ordinaria. Entrando nel merito dei

servizi digitali, dalla documentazione in atti emerge un oggettivo ritardo e un vizio nell'erogazione del servizio "Sito Web", fulcro del pacchetto venduto all'istante per la sua attività ricettiva. La messa online tardiva e l'inserimento di dati inesatti inficiano in modo sostanziale la fruizione del servizio e, conseguentemente, dei servizi accessori (Sdm e Movylo), intrinsecamente legati alla corretta funzionalità della vetrina digitale. Le difese dell'operatore, per quanto basate sulla teorica disponibilità tecnica delle piattaforme, non superano l'inadempimento fattuale nella realizzazione del sito nei tempi utili alla stagionalità turistica. Ulteriore censura merita la fatturazione, rilevata nei documenti contabili di chiusura (Fattura AR*****40), di due voci denominate "Conguaglio licenza YourDrive" per un importo imponibile pari a € 163,93 ciascuna, applicate sia sull'utenza mobile che su quella fissa. L'operatore non ha fornito alcuna prova dell'effettiva contrattualizzazione autonoma, né dell'effettivo utilizzo di tale servizio cloud da parte dell'istante. Tale pratica, già ripetutamente stigmatizzata dalla giurisprudenza di settore, viene attivata in via automatica in concomitanza della disattivazione delle linee (rilevata nella medesima fattura) e si configura come un tentativo di addebitare costi o penali occulte, in aperta violazione delle linee guida dettate dall'Autorità (delibera n. 487/18/CONS) a tutela della libera concorrenza e del diritto di recesso dell'utente. Ne consegue la palese illegittimità anche di tali addebiti. Tuttavia, l'operato dell'istante risulta parzialmente censurabile in merito alla totale sospensione dei pagamenti. L'istante, a fronte del disservizio relativo ai soli applicativi digitali, ha sospeso il pagamento delle intere fatture, le quali comprendono tuttavia servizi essenziali regolarmente fruiti (linea fissa e mobile). Come stabilito dall'art. 1 della delibera 664/06/CONS, la sospensione del pagamento in autotutela è ammessa esclusivamente per gli importi oggetto di specifico reclamo, permanendo in capo all'utente l'obbligo di corrispondere quanto dovuto per i servizi non contestati e regolarmente goduti. Pertanto, le fatture in atti non possono essere stornate interamente.

DELIBERA

Articolo 1

1. 1. L'accoglimento parziale dell'istanza proposta dalla ditta "*****
***** *****" nei confronti di Vodafone Italia S.p.a. per le motivazioni di cui in premessa. 2. Si ordina a Vodafone Italia S.p.a. lo storno o, se già incassati, il rimborso in favore dell'istante, di tutti gli importi, canoni e costi di attivazione, fatturati a titolo di servizi "ICT Digital Solutions" (nello specifico: Sito Web, Movylo, Smart Digital Market) dall'attivazione ad oggi. 3. Si ordina a Vodafone Italia S.p.a. l'immediato storno degli importi pari a complessivi € 327,86 (IVA esclusa) fatturati illecitamente a titolo di "Conguaglio licenza YourDrive". 4. Si ordina a Vodafone Italia S.p.a. l'immediata cessazione amministrativa e tecnica dei suddetti servizi digitali e l'oscuramento/cancellazione del dominio "*****". 5. Si accerta e dichiara la debenza da parte dell'istante degli importi relativi ai canoni e al traffico delle utenze voce/dati (Fissa Wireless 5G e SIM Mobile Comfort) e all'acquisto rateizzato

dell'apparato mobile. Si ordina pertanto alle parti di ricalcolare l'insoluto al netto degli storni di cui ai punti 2 e 3. 6. È rigettata per incompetenza dell'Autorità la richiesta di risarcimento del danno quantificata in euro 2000.

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.

[Luogo], [Data]

IL PRESIDENTE

Cabasino
Mario
19.05.2026
12:08:42
UTC

