

DETERMINA Fascicolo n. GU14/819759/2026**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX-****Fastweb SpA (Vodafone - Ho.Mobile - Teletu)****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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 "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatoriniche", 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", di seguito Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 07/03/2026 acquisita con protocollo n. 0088580 del 07/03/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione istante: l'istante ha assunto: "Nel mese di Giugno 2025 reclamavo nuovamente sia in maniera orale che scritta con il mio gestore di telefonia fissa di casa Vodafone perchè mi veniva addebitato in fattura un importo di euro 3,05 a titolo di costo per il servizio di spedizione postale. Tale servizio non era mai stato richiesto in quanto alla sottoscrizione del contratto è stato espressamente flaggato il servizio GRATUITO di spedizione elettronica della fattura via mail. Ed infatti, come si può evincere anche dalle mail allegate in fascicolo documentale, le fatture mi vengono inviate via mail. Ma il gestore non ha mai dato alcun riscontro ai miei reclami e continua a fatturare un servizio ACCESSORIO mai richiesto. A tutt'oggi, inoltre, il gestore continua a richiedere il pagamento di fatture che sono state regolarmente pagate. - Richieste: euro 2,5 al giorno dal 4 Giugno 2025 a tutt'oggi per l'attivazione di un servizio accessorio mai richiesto. euro 2,5 al giorno per la mancata risposta ai reclami. Il rimborso degli addebiti non dovuti- Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 1000.0"

Posizione operatore: Fastweb si è costituita assumendo: "Fastweb eccepisce, in primis, l'inammissibilità/improcedibilità del presente procedimento poichè per la problematica contestata è stato già raggiunto apposito accordo transattivo nell'ambito della definizione GU14/574820/2022 (all. 1). -2.2 La scrivente società, nel merito, pur ribadendo l'eccezione sopra sollevata, evidenzia l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore del Sig. XXX e nella fatturazione emessa. Si eccepisce, altresì, 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, quindi, 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. Fastweb, infine, rileva 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." -2.3 Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente attivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 98,49. Per tutto quanto sin qui esposto Fastweb 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. In via subordinata, infine, Fastweb richiede che nella denegata e sin da ora contestata ipotesi di accertamento di responsabilità, con conseguente condanna al pagamento di eventuale indennizzo, la somma oggetto di delibera venga stornata dall'importo totale insoluto, ad oggi pari all'importo di euro 98,49." Priva di rilievo giuridico, pertanto, appare la domanda di storno e di rimborso delle fatture avanzata dall'istante.

Motivazione del provvedimento: preliminarmente, non può essere accolta l'eccezione di improcedibilità/inammissibilità sollevata dall'operatore, fondata sull'intervenuta definizione della controversia GU14/574820/2022 mediante verbale di accordo del 28 febbraio 2023. Dall'esame della documentazione acquisita agli atti emerge, infatti, che il predetto accordo ha definito esclusivamente la controversia avente ad oggetto i fatti dedotti nel procedimento sopra richiamato, mentre la presente istanza riguarda fatti diversi e successivi, verificatisi a decorrere dal mese di giugno 2025, concernenti l'addebito di costi per la spedizione delle fatture, la mancata risposta al reclamo e la prosecuzione della fatturazione successivamente alla migrazione dell'utenza verso altro operatore. Ne consegue che il precedente accordo non esplica alcun effetto preclusivo rispetto alle domande oggetto del presente procedimento. Nel merito, l'istanza è meritevole di parziale accoglimento. In via generale, secondo il consolidato orientamento dell'Autorità, incombe sull'utente l'onere di allegare l'inadempimento dell'operatore, mentre grava su quest'ultimo l'onere di dimostrare l'esatto adempimento delle obbligazioni assunte ovvero la sussistenza di fatti impeditivi, modificativi o estintivi della pretesa. Nel caso di specie, l'istante ha documentato che, a decorrere dal mese di giugno 2025, gli sono stati addebitati nelle fatture importi a titolo di "Spese di spedizione", contestandone la debenza e deducendo che, pur ricevendo regolarmente le fatture in formato elettronico, tali costi non fossero dovuti. L'operatore, pur contestando le allegazioni dell'istante, non ha prodotto documentazione idonea a dimostrare la legittimità dell'addebito della predetta voce di costo né ha fornito elementi dai quali desumere che tali importi fossero contrattualmente dovuti. Pertanto, la domanda di rimborso degli importi addebitati a titolo di "Spese di spedizione" merita accoglimento. Parimenti fondata è la domanda di indennizzo per mancata risposta al reclamo. L'operatore ha eccepito l'assenza di reclami scritti; tuttavia, tale eccezione non trova riscontro nella documentazione versata in atti. L'istante ha infatti prodotto copia del reclamo trasmesso a mezzo PEC in data 4 giugno 2025, unitamente alle relative ricevute di accettazione e di avvenuta consegna. A fronte di tale documentazione, Fastweb non ha fornito prova di aver riscontrato il reclamo nei termini previsti dalla normativa di settore, limitandosi a contestarne l'esistenza. Trova, pertanto, applicazione l'articolo 12 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, con conseguente riconoscimento dell'indennizzo nella misura massima di euro 300,00. Non può, invece, trovare accoglimento la domanda di indennizzo per attivazione di servizio non richiesto, non emergendo dagli atti elementi sufficienti per ricondurre la fattispecie all'ipotesi disciplinata dall'articolo 9 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, fermo restando il diritto dell'istante al rimborso degli importi risultati non dovuti. Quanto all'eccezione dell'operatore relativa alla sussistenza di un insoluto pari ad euro 98,49 e alla richiesta di compensazione dell'eventuale indennizzo con tale importo, la stessa non può essere accolta. L'istante ha prodotto la documentazione attestante l'avvenuto pagamento

delle fatture mediante bonifico bancario, mentre l'operatore non ha fornito alcun elemento idoneo a dimostrare la persistenza del credito vantato. Dalla documentazione in atti risulta, inoltre, che la numerazione è migrata verso altro operatore in data 16 marzo 2026. Pertanto, l'operatore dovrà procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile dell'istante, mediante storno e/o rimborso degli importi eventualmente fatturati successivamente a tale data e risultati non dovuti. Per tutto quanto sopra esposto, l'istanza merita parziale accoglimento.

DETERMINA

- Fastweb SpA (Vodafone - Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 07/03/2026, è tenuta a corrispondere all'istante l'importo di euro 300,00 (trecento/00), a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, ai sensi dell'articolo 12 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS; rimborsare all'istante gli importi addebitati a titolo di "Spese di spedizione" nelle fatture emesse a decorrere dal mese di giugno 2025; procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile dell'istante, mediante storno e/o rimborso degli importi eventualmente fatturati e risultati non dovuti successivamente alla migrazione dell'utenza verso altro operatore, avvenuta in data 16 marzo 2026. Rigetta ogni ulteriore domanda.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Vincenza Vassallo