

DELIBERA N. 20/2026/DEF

**XXXXXXXX XXXXX/FASTWEB SPA (VODAFONE - HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/787902/2025)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 16/06/2026;

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 l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Corecom Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del Corecom Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXXXXX XXXX del 30/10/2025 acquisita con protocollo n. 0276275 del 30/10/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con istanza del 30 ottobre 2025, la XXXXXX XXXXX srl (d'ora in poi, anche solo Istante od Utente), ha lamentato i fatti di seguito esposti.

Dopo avere stipulato con Fastweb spa (d'ora in poi, anche solo Fastweb od Operatore), nel mese di ottobre 2020, il contratto relativo alle utenze n. XXXXXXXX, n. XXXXXXXX, n. XXXXXXXX, n. XXXXXX, attivato nel marzo 2021, l'Istante passava ad un nuovo gestore la connettività e tutti i servizi alle stesse associati, formalizzando, dopo la relativa attivazione con il nuovo operatore, il suddetto passaggio con pec di disdetta del 30 maggio 2025.

Nonostante ciò, Fastweb continuava ad emettere fatture illegittime, debitamente contestate, in quanto ampiamente successive ai trenta giorni di lavorazione della disdetta e, comunque, contenenti addebiti relativi al periodo in cui l'istante non usufruiva più dei servizi con la stessa contrattualizzati.

Veniva, in particolare, contestata la fattura n. XXXXXXXX del 30 giugno 2025, pari ad € 13.389,67, contenente canoni successivi alla scadenza del vincolo contrattuale, illegittimamente rinnovato per ulteriori tre anni.

Nel sottolineare, comunque, l'impossibilità oggettiva di inviare la disdetta entro i 90 giorni antecedenti la scadenza del vincolo contrattuale, che avrebbe comportato addebiti abnormi, non giustificati e pertanto illegittimi, dovendosi prima concludere il passaggio al nuovo Operatore, le cui tempistiche non sono prevedibili, l'Istante ha richiesto:

- il rimborso della somma di € 13.389,67, illegittimamente percepita da Fastweb a mezzo RID erroneamente rimasto acceso;
- lo storno dell'intero insoluto, ad oggi ammontante ad € 40,00, oltre che delle fatture di eventuale prossima emissione, fino alla definitiva chiusura del ciclo di fatturazione, con ritiro della pratica di recupero crediti.

Con relazione depositata nel fascicolo nei termini regolamentari (7 gennaio 2026), l'Istante, dopo avere confermato che, con pec del 3 giugno 2025, è stata formalizzata la volontà di recedere dal contratto, ha replicato che: prive di pregio sono le affermazioni della controparte, secondo cui la disciplina contenuta nella Delibera n. 307/23/CONS (di seguito, anche solo Delibera n. 307) sarebbe inconferente con il caso in esame, in quanto entrata in vigore in data successiva a quella della stipulazione del contratto ed inapplicabile ai contratti negoziati con le società di grandi dimensioni, come, per l'appunto, XXXXX srl.

Ad avviso dell'istante, il testo della richiamata Delibera chiarisce (pag. 56, punto 62, par. 3.11), invero, in modo inequivocabile, che non sussiste più la distinzione tra contratti per adesione e contratti negoziati e che, nell'intento di tutelare il diritto dell'utente di recedere dal contratto, ciò che rileva ai fini dell'applicabilità del Regolamento con la stessa approvato ("Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti finali in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche"), è non il momento di sottoscrizione del vincolo contrattuale, bensì quello in cui il recesso viene esercitato.

Pertanto, la disciplina applicabile alla fattispecie in esame, secondo l'istante, è quella di cui all'art. 5, comma 5, del Regolamento cit. e, per l'effetto, la cessazione del contratto deve essere fatta decorrere dal 3 luglio 2025 ovvero 30 giorni dopo la comunicazione di recesso del 3 giugno 2025; la categoria corretta in cui inquadrare la XXXXXX srl, come attesta l'allegata visura camerale, è quella della piccola impresa, in quanto, in conformità all'art. 2, comma 1, della Raccomandazione 2003/360/CE, occupa meno di 50 persone e realizza un fatturato annuo o un totale di bilancio annuo non superiore a 10 milioni di euro.

Come chiarito dalla Delibera n. 307 (pag. 7, punto 11), le disposizioni in materia di recesso si applicano anche alle piccole imprese, salvo che queste ultime vi abbiano espressamente rinunciato. Fastweb non ha dimostrato che l'Istante ha deciso di rinunciare alle tutele previste dalla normativa in esame, né avrebbe potuto farlo, dal momento che ha sempre affermato che la XXXXX srl è una grande impresa.

Quest'ultima, pertanto, deve essere qualificata come utente finale che rientra nella categoria protetta di piccola impresa, con piena applicazione delle tutele in materia di recesso, durata del contratto e limiti ai costi addebitabili; Fastweb ha qualificato l'importo preteso (€ 9.967,21) come corrispettivo del recesso anticipato, ex art. 1373 c.c. che, in realtà, si limita a prevederlo, rinviando implicitamente, per la misura, la funzione ed i limiti, alla disciplina di settore (art. 5, comma 5, e 8, comma 2, della Delibera n. 307), la cui ratio è quella di impedire che il recesso venga utilizzato come strumento di compressione della libertà di scelta dell'utente finale o come fonte di profitto per l'operatore; alla stregua della menzionata disciplina – la cui ratio trova conforto nel considerando 274 della direttiva UE 11.12.2018 n. 1972 – la richiesta di Fastweb di pagamento integrale dei canoni dalla data della disdetta fino a quella di cessazione del vincolo contrattuale, è infondata e l'importo addebitato a titolo di canoni a scadere non è dovuto e deve essere integralmente rimborsato; l'art. 1373 non può essere utilizzato per legittimare richieste degli operatori che siano in contrasto con la disciplina (speciale) del settore delle comunicazioni elettroniche; nella denegata ipotesi in cui si ritenga che Fastweb possa pretendere il pagamento di un corrispettivo per il recesso esercitato nel corso del secondo periodo contrattuale, allora, la relativa penale deve essere rivalutata alla luce del valore del contratto così come stabilito dalle Linee guida in materia di recesso, approvate con la Delibera n. 487/18/CONS, atteso che essa è stata quantificata in modo sproporzionato ed in contrasto con i criteri da quest'ultima fissati.

L'Istante ha concluso la propria replica, insistendo, in via principale, per l'accoglimento delle seguenti conclusioni:

applicazione della Delibera n. 307 e delle tutele previste per le piccole imprese;

riconoscimento del periodo di preavviso di 30 giorni, in luogo dei 90 sostenuti da Fastweb, con la retrodatazione del recesso al 3 luglio 2025;

rimborso integrale dell'importo di € 9.967,21, oltre l'IVA;

rideterminazione della fatturazione, limitandola ai soli corrispettivi eventualmente dovuti per il servizio effettivamente prestato, fino alla data di efficacia del recesso, definita, facendo applicazione del periodo di 30 giorni di preavviso, previsto dalla normativa di settore.

In via subordinata, l'istante ha richiesto la riduzione della penale per il recesso anticipato, ad un canone mensile, in coerenza con il valore del contratto, così come definito dalle Linee guida ex Delibera n. 487/18/CONS.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria depositata il 19 dicembre 2025, quindi, nei termini previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS), di seguito, anche solo Regolamento di procedura, Fastweb ha controdedotto che:

- il 27 ottobre 2020, XXXXXXXXXXXX s.r.l. ha sottoscritto il contratto per l'offerta economico tecnica Fastweb "Large" per grandi aziende, predisposta a seguito di negoziazione individuale, sulla base delle specifiche esigenze della società; le parti hanno pattuito una durata minima contrattuale di 36 mesi dalla data di attivazione (3 maggio 2021), con rinnovo tacito, salva comunicazione di recesso inviata mediante raccomandata a/r o PEC, con un preavviso di 90 giorni rispetto alla scadenza, come previsto dalle Condizioni generali di contratto (d'ora in poi, CGC), e con la previsione che, durante il periodo minimo contrattuale, nessun preavviso sarebbe stato accordato al cliente;

- in base alle CGC (art. 17.3), applicabili soltanto dopo che sia stato superato il periodo anzidetto, Fastweb ha diritto di ottenere dal cliente che receda dal contratto prima della sua naturale scadenza, a titolo di corrispettivo del recesso ex art. 1373, 3° comma, c.c., un importo pari all'ammontare delle somme mensili che, in base al contratto, sarebbero maturate in suo favore sino alla naturale scadenza dello stesso;

- il 20 maggio 2025, è pervenuta a Fastweb richiesta di portabilità ad altro operatore (NP out), correttamente gestita, della cui presa in gestione, il successivo 22 maggio, XXXXXXXXXXXX s.r.l. è stata informata, con espresso avviso che i restanti servizi sarebbero rimasti attivi;

- il 3 giugno 2025, la Società ha inviato la disdetta con riferimento a tutti i servizi contrattualizzati e, l'11 giugno 2025, Fastweb ha risposto di averla presa in carico, avviando la dismissione degli stessi, con decorrenza 4 settembre 2025, come previsto dalle CGC (preavviso di 90 gg), e specificando che, con successiva fattura, sarebbero stati addebitati i canoni a scadere, per un totale di € 9.967,21 + IVA;

- in conformità alle CGC, sono state, quindi, emesse, le seguenti fatture: n. XXXXXXXXXXXX del 30 giugno 2025, per € 13.389,67, di cui € 9.967,21 a titolo di "penale recesso anticipato"; n. XXXXXXXXXXXX del 31 agosto 2025, per € 40,00;

- il 5 agosto 2025, è stato dato riscontro al reclamo della Società, datato 2 agosto 2025, comunicando la correttezza della gestione della disdetta e della fatturazione; nel reclamo, la controparte ha sostenuto che le fatture emesse da Fastweb violerebbero le disposizioni della L. 2 aprile 2007, n. 40 (c.d. Decreto Bersani) e della Delibera 307.

In realtà, la L. n. 40/2007 si applica esclusivamente ai contratti per adesione sottoscritti dal consumatore, mentre quello oggetto del presente giudizio non lo è, in quanto concluso con un'impresa di grandi dimensioni, a seguito di trattativa individuale, sulla base delle specifiche esigenze di quest'ultima, senza predisposizione unilaterale

delle condizioni, da parte di Fastweb. La circostanza è confermata dallo stesso contratto ove si legge, ad esempio, nel frontespizio “offerta fastnet PER XXXXXXX S.r.l.” e, all’art. 1, che “il documento ha l’obiettivo di illustrare la proposta tecnico commerciale realizzata da Fastweb per intercettare le esigenze del cliente”.

Anche il richiamo di controparte alla Delibera 307/23/CONS, secondo l’operatore, è inconferente con la disciplina del caso in esame, posto che essa è entrata in vigore successivamente alla stipulazione del contratto, non si applica ai contratti negoziati dalle società di grandi dimensioni, come per l’appunto XXXXXXXXXX s.r.l., e non deroga alla disciplina civilistica di cui all’art. 1373, 3° comma, c.c.. La fattura contestata non costituisce una penale od un costo di disattivazione, bensì il mero corrispettivo per il recesso anticipato, contrattualmente pattuito tra le parti ed oggetto di specifica sottoscrizione ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c..

XXXXX s.r.l. non è dunque in alcun modo equiparabile al consumatore per il quale è stata predisposta la disciplina di favore richiamata da controparte; le considerazioni sin qui svolte sono in linea con la più recente giurisprudenza che, in un caso analogo (sent. Trib. Milano, n. 8527/2023, pubbl. il 31/10/2023, RG n. 1570/2023), ha confermato la piena legittimità della clausola di cui all’art. 17.3 delle CGC Fastweb ed ha rigettato la richiesta della società cliente di stornare i canoni addebitati alla cessazione del contratto.

L’Operatore ha concluso la propria memoria, sottolineando che nessuna responsabilità può essergli imputata in merito ai fatti oggetto di contestazione, dal momento che ha agito nel rispetto degli accordi contrattuali e delle disposizioni legislative che regolano la materia, secondo il livello di diligenza richiesto, e chiedendo, pertanto, il rigetto delle domande avanzate dalla controparte, in quanto inammissibili, infondate e non provate, in fatto ed in diritto.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che l’istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità, previsti dal Regolamento di procedura. Sempre preliminarmente, si evidenzia che la richiesta di storno dell’insoluto di € 40,00, portato dalla fattura n. XXXXXXXXXX emessa in data 31.08.2025, dovrà essere intesa come richiesta di rimborso, alla luce della documentazione prodotta dalla parte istante in riscontro alla richiesta istruttoria formulata da questo Ufficio.

Nel merito, si ritiene che l’istanza non possa essere accolta per le ragioni di seguito esplicitate.

Giova anzitutto premettere che, con deliberazione n. 307/23/CONS, l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha approvato il nuovo Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti finali in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche (d’ora innanzi “Regolamento”). La disciplina di cui alla deliberazione n. 307/23/CONS si applica a tutti i contratti indipendentemente dal momento della stipula ad eccezione di quanto disposto dall’art. 5, comma 5, sulla non applicazione di costi di recesso dopo il ventiquattresimo mese dalla conclusione del contratto, che si applica ai contratti conclusi successivamente alla pubblicazione del provvedimento (v. punto 5 del deliberato).

Ciò premesso si evidenzia quanto segue:

a) Sulla durata del contratto. Tra le norme riferibili a tutti i contratti, indipendentemente dalla data di stipula, si evidenzia l'art. 5, comma 1, che prevede che il contratto non possa imporre un impegno iniziale superiore a 24 mesi, prorogabili automaticamente, in assenza di disdetta. Tale disposizione, per espressa previsione regolamentare (art. 5, comma 4), si applica, oltre che ai consumatori, anche alle microimprese, alle piccole imprese ed alle organizzazioni senza scopo di lucro, che, in sede di stipula del contratto, non abbiano espressamente rinunciato alla disciplina di maggiore tutela. XXXXXXXXXX è qualificabile come piccola impresa (la visura camerale sociale, in atti, attesta che la società ha meno di 50 occupati ed un fatturato non superiore ai 10.000.000,00 di euro e rientra quindi nella categoria delle piccole imprese, come definite all'art. 2, comma 2, lett. a), del Decreto del Ministero delle attività produttive 18.4.2005); pertanto, parte istante è potenzialmente destinataria della tutela rafforzata di cui al combinato disposto dei commi 1 e 4 del citato art. 5, che prevede che il contratto non possa avere durata superiore a 24 mesi a meno che l'utente finale non abbia espressamente acconsentito, in fase di conclusione del contratto, a non applicare tale limite prevedendo una specifica clausola che ne consenta la espressa rinuncia. Ora, nel caso che ci occupa, risulta che le parti hanno negoziato la durata iniziale contrattuale stabilendola in 36 mesi. Risulta pertanto applicabile al contratto oggetto della presente controversia la deroga al limite massimo di durata stabilita per le microimprese dal comma 4 dell'art. 5 del Regolamento.

b) Sulla clausola del rinnovo tacito. Per il rinnovo tacito le parti hanno fatto invece espresso riferimento alle condizioni generali del contratto. In proposito, l'art. 17.1 delle CGC prevede che il rinnovo avvenga per lo stesso periodo del contratto iniziale. La clausola del rinnovo tacito, in quanto vessatoria, è stata specificamente approvata per iscritto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1341, secondo comma, del Codice civile. In mancanza di disdetta alla scadenza dei 36 mesi (3/5/2024), il contratto si è dunque rinnovato per ulteriori 36 mesi (fino al 3/5/2027).

c) Sul recesso anticipato. Il contratto oggetto della presente controversia è stato stipulato il 3 maggio 2021: non può dunque essere invocata, nel caso in questione, la previsione di cui alla disposizione di cui all'art. 5, comma 5, del Regolamento che prevede il diritto di recedere dal contratto in qualsiasi momento con un preavviso di massimo un mese e senza incorrere in alcuna penale né costi di disattivazione, essendo lo stesso stato sottoscritto prima della pubblicazione del regolamento. Questo Comitato, aderendo al precedente giurisprudenziale in materia richiamato dall'operatore convenuto (sentenza Tribunale di Milano n. 8527/2023), ritiene che l'istante sia tenuto a pagare il corrispettivo previsto in caso di recesso esercitato ex art. 1373, terzo comma, del c.c., come determinato ai sensi del paragrafo 17.3 delle condizioni generali dal contratto. Tale clausola costituisce una preventiva determinazione del corrispettivo della facoltà di recesso anticipato convenzionale (*ius poenitendi*) riconosciuta da Fastweb alla cliente, commisurata alla validità temporale residua del contratto al momento della comunicazione del recesso anticipato con lo scopo di indennizzare la controparte. Trattasi, quindi, di "multa poenitentialis" disciplinata dall'art. 1373 c.c., la cui determinazione è lasciata all'autonomia delle parti, anche per ciò che riguarda i parametri di determinazione quantitativa (nel caso

di specie collegati alla durata residua del contratto al momento della risoluzione) e che, come tale, non rientra tra le ipotesi di clausole vessatorie. Tale clausola, infatti, non rientra tra quelle tassativamente elencate all'art. 1341 comma 2 c.c., per la cui validità è richiesta specifica approvazione per iscritto giacché, a mente di tale norma, è abusiva la sola clausola che prevede la facoltà di recedere a favore di colui che predispone le condizioni generali, e non l'inverso, come nel caso di specie. Il recesso è avvenuto il 3/6/2025, dunque in anticipo rispetto alla scadenza naturale del contratto. Il corrispettivo per il recesso ex art. 1373, terzo comma, del Codice civile andrà quindi calcolato nella misura pari alla somma degli importi mensili che sarebbero maturati fino a tale data (art. 17.3 delle condizioni generali del contratto). Dalla disamina del contratto e delle fatture contestate emerge che Fastweb ha gestito la procedura di recesso nel pieno rispetto dei termini contrattuali (90 giorni).

Tutto ciò rilevato e considerato, le fatture emesse dall'Operatore devono ritenersi regolari e fondate. Pertanto, le richieste di rimborso formulate dalla società istante non possono che essere rigettate.

Con riguardo alla richiesta "di storno integrale dell'insoluto e delle fatture di eventuale prossima emissione, fino alla definitiva chiusura del ciclo di fatturazione, con ritiro della pratica di recupero crediti", si evidenzia, infine, che alla luce di tutto quanto sopra rappresentato, attesa l'avvenuta cessazione del rapporto contrattuale, il pagamento delle fatture nn. n. XXXXXXXXX del 30 giugno 2025, e n. XXXXXXX del 31 agosto 2025, deve ritenersi conclusivo dell'intero ciclo di fatturazione.

DELIBERA

1. Per le ragioni di cui in premessa, si rigetta integralmente l'istanza presentata da XXXXX Srl nei confronti di Fastweb.

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.

Milano, 16 giugno 2026

Firmato digitalmente
IL PRESIDENTE
Cesare Maria Gariboldi