

**DELIBERA N. 21/2026/DEF**

**XXXXXXXX XXXXXXXXX/FASTWEB SPA (GIÀ VODAFONE SPA -  
HO.MOBILE - TELETU)  
(GU14/799641/2025)**

**Il Corecom Lombardia**

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 3/07/2026;

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 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 XXXXX XX XXXXXXX XXXXX del 20/12/2025 acquisita con protocollo n. 0329071 del 20/12/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

Con l'istanza presentata in data 20 dicembre 2025, nei confronti di Fastweb (già Vodafone e, da qui in avanti, per brevità, anche solo "Vodafone" o "Operatore"), la ditta XXX XX XXX XXXX (da qui in avanti, per brevità, anche solo "Parte Istante" o "Utente"), nella persona del titolare, lamenta di avere subito continui malfunzionamenti dei servizi voce e dati sulle utenze - 1 fissa e 4 mobili - alla stessa ditta intestate ("il segnale era lento e discontinuo con continue interruzioni della linea anche per lunghi periodi mentre relativamente alla linea voce il segnale era intermittente con impossibilità di effettuare chiamate e di riceverle con regolarità"), sin dall'avvio del contratto (concluso nel febbraio 2025) e di avere segnalato tali problematiche all'Operatore, senza tuttavia ottenere soddisfazione.

Parte istante afferma di avere esercitato il diritto di recesso (a seguito della modifica unilaterale delle condizioni contrattuali), a causa del persistere dei malfunzionamenti – tali da rendere impossibile il normale svolgimento dell'attività lavorativa – e di avere prontamente contestato la fattura di chiusura emessa dall'Operatore contenente l'addebito delle penali e dei costi di disattivazione.

Sulla base di quanto lamentato, l'Istante formula le seguenti richieste:

- 1) chiusura del contratto in esenzione spese;
- 2) lo storno dell'eventuale insoluto con il ritiro della pratica di recupero crediti e cancellazione dal SIMOITEL;
- 3) indennizzo da mancata risposta ai reclami e indennizzo per tutti i disservizi ravvisati nel caso descritto;
- 4) indennizzo previsto dall'art. 292 della legge 160 del 27/12/2019 (legge di bilancio 2020)".

Con repliche alle memorie depositate da parte avversa, l'Istante precisava quanto segue:

- di avere segnalato in data 18/03/2025 al servizio clienti il malfunzionamento dei servizi voce e internet: non si trattava di un singolo episodio, ma, a suo dire, di un disservizio permanente che necessitava di un intervento tecnico da parte dell'Operatore;
- tale intervento non è mai avvenuto, con la conseguente prosecuzione del disservizio;
- di avere esercitato il diritto di recesso in data 19/07/2025;
- di aver successivamente ricevuto la fattura n. XXXXXXXXXXXXX del 21/08/2025, contenente l'addebito di penali e dei costi di disattivazione, che ha contestato con pec del 17/09/2025;
- che l'Operatore ha violato l'art. 6-bis comma 1 all. B della delibera 307/23/CONS che prevede che "In caso di discrepanza significativa, continuativa o frequentemente ricorrente, rispetto agli effettivi valori delle velocità minime della connessione a Internet in download e upload, del ritardo massimo di trasmissione dati o del tasso massimo di perdita dei pacchetti e la prestazione indicata nel contratto, l'utente finale ha il diritto di

recedere dal contratto senza incorrere in alcun costo, fatto salvo il diritto agli indennizzi previsti dal contratto o dalla regolamentazione di settore per i disservizi subiti”;

- che le fatture emesse durante il periodo di disservizio (di complessivi 139 gg) non sono dovute e pertanto gli importi pagati sulla base delle stesse dovranno essere restituiti;
- che l’Operatore non ha fornito prova dell’esistenza di traffico nel periodo interessato dal disservizio, né del riscontro al reclamo, né di risoluzione del problema segnalato.

## **2. La posizione dell’operatore**

Con memoria ritualmente depositata, l’Operatore rileva quanto segue:

- Vodafone afferma la correttezza della fatturazione emessa ed oggetto di doglianza;
- l’utente ha effettuato il recesso prima del decorso del termine di 24 mesi dalla data di adesione contrattuale del 22.1.2025: le utenze, come peraltro confermato dallo stesso ricorrente, sono state esportate verso altro operatore anticipatamente rispetto al vincolo contrattuale assunto;
- l’importo contestato, previsto contrattualmente, è richiesto per compensare le offerte e le promozioni attivate a favore dell’utente e sostenibili dal gestore solo ed esclusivamente qualora lo stesso mantenga il rapporto contrattuale per almeno 24 mesi garantendo, in tal modo, un introito bimestrale in grado di coprire sul lungo periodo i costi sostenuti dal gestore per la fornitura del servizio in offerta o in promozione;
- la disattivazione, quindi, considerati i benefici tariffari di cui l’istante godeva, è da ritenersi anticipata e, pertanto, gli oneri di recesso sono dovuti conformemente alla disciplina corrente ed in particolare alla legge 40/2007, art. 1, in cui si chiarisce che è vietata la previsione di termini temporali fatti salvi, tuttavia, i vincoli di durata di eventuali offerte promozionali comportanti prezzi più favorevoli per il consumatore;
- la giurisprudenza del Consiglio di Stato (sentenza n. 1442/2010) ha reputato legittima la pratica commerciale che subordina l’applicazione di uno sconto o di una promozione tariffaria all’impegno dell’utente di non esercitare il recesso prima di un certo termine. In buona sostanza, pertanto, al fine di godere dei vantaggi connessi alla promozione, l’utente rinuncia al diritto di recesso per un periodo concordemente predeterminato;
- considerando che l’utente ha sottoscritto ed accettato le condizioni contrattuali, inclusa la clausola sulla durata minima e sui costi conseguenti al recesso anticipato, e dato che la sua decisione di cambiare operatore è stata unilaterale e non motivata da disservizi effettivamente provati, la fatturazione dei costi contestati appare legittima;
- diversamente da quanto dedotto da parte istante, sui sistemi non sono state rintracciate segnalazioni o ticket tecnici aventi ad oggetto eventuali disservizi o malfunzionamenti.

Sotto il profilo amministrativo e contabile, Vodafone precisa che l’utente è attualmente disattivo e che a suo carico risulta un insoluto di euro 1.458,44.

Vodafone contesta le affermazioni dell’utente e le richieste di indennizzo, storno e rimborso, chiedendo l’integrale rigetto dell’istanza. In via subordinata, infine, richiede che, “nella denegata e sin da ora contestata ipotesi di accertamento di responsabilità, con

conseguente condanna al pagamento di un indennizzo”, la somma oggetto di delibera venga stornata dall’importo totale insoluto.

### **3. Motivazione della decisione**

L’istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità 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’all. B alla delibera n. 194/23/CONS, da qui in avanti anche solo Regolamento di procedura).

Preliminarmente si evidenzia l’inammissibilità della richiesta di restituzione degli importi corrisposti durante il periodo degli asseriti malfunzionamenti in quanto avanzata per la prima volta unicamente con la memoria di replica, nell’ambito della presente procedura: non figura tra le richieste presenti nell’istanza UG/793865, dal cui esito negativo origina il presente procedimento e, pertanto, non è stata oggetto del preventivo tentativo obbligatorio di conciliazione.

Ciò premesso, dalla disamina della documentazione in atti si evidenzia il reclamo del 18 marzo 2025, inviato tramite PEC (è prodotta la ricevuta di avvenuta consegna), con cui l’Istante segnalava all’Operatore problemi in atto sulla rete fissa, sia per la componente voce sia per la componente dati – concretatisi in “lentezza, interruzione, caduta di linea e non reperibilità” – e ne chiedeva la risoluzione definitiva, anche con un intervento tecnico, dando la propria piena disponibilità.

Tale reclamo rimaneva privo di riscontro; Vodafone, nella propria memoria difensiva, ne contesta l’avvenuta ricezione. Vi è poi in atti la pec del 19 luglio 2025 con la quale l’Istante comunica di volere recedere dal contratto a causa di disservizi su due utenze mobili, e relativi alla componente dati, al servizio voce e alla messaggistica (“messaggi che non arrivano e appaiono tutti insieme in un secondo momento”).

Alla luce dell’istruttoria condotta, le richieste dell’istante sono meritevoli di accoglimento soltanto parziale.

1) In merito alla richiesta di chiusura del contratto in totale esenzione costi, si precisa quanto segue. Si evidenzia che il contratto ad oggi è cessato, come dichiarato dallo stesso Operatore e testimoniato dall’emissione della fattura di chiusura oggetto di contestazione.

Quanto ai costi in essa esposti, la verifica della loro legittimità va effettuata sulla base della disciplina vigente in materia di recesso, nel caso in cui questo venga esercitato prima della scadenza naturale del contratto. Tale disciplina ora è dettata dal c.d. Regolamento Contratti – all. A alla Del 307/23/CONS, che recepisce in toto le disposizioni del Nuovo Codice delle Comunicazioni Elettroniche – e dalla Delibera 487/18/CONS per quanto attiene alla tipizzazione dei costi legittimi e alla loro quantificazione.

Va innanzi tutto chiarito che, alla luce dell’istruttoria condotta, non emerge alcun elemento dal quale potere inferire che il recesso sia stato esercitato successivamente alla comunicazione di modifiche unilaterali del contratto e che, pertanto, debba avvenire in

totale esenzione costi, così come prescrivono l'art. 98-septies decies, comma 5, del Nuovo CCE e l'art. 6, comma 2, del citato Regolamento Contratti.

Né è provata, come si vedrà meglio al punto 3 della presente motivazione, la “discrepanza significativa, continuativa o frequentemente ricorrente” che in base all'art. 6-bis comma 1 all. B della delibera 307/23/CONS legittimerebbe l'utente a recedere senza costi.

Ciò chiarito, si evidenzia che i costi esposti in fattura, sia per le 4 sim che per la rete fissa, riguardano principalmente i c.d. Conguagli Licenza YourDrive. Con riferimento a questo servizio, e al tema dei costi dovuti in caso di recesso anticipato, Agcom si è pronunciata con la Delibera n. 21/23/CIR, emessa in merito a fattispecie analoga a quella che ci occupa, che ha interessato, quale operatore convenuto, proprio Vodafone. Con la richiamata decisione, l'Autorità ha accolto la richiesta di storno dell'importo addebitato all'utente da Vodafone, a titolo di conguaglio per il servizio YourDrive, per non avere indicato, in modo chiaro e trasparente, nell'offerta commerciale e nella PdA, la reale natura del costo imputato. In particolare, l'Autorità non ha valutato sufficienti né l'allegazione di termini e condizioni dell'offerta commerciale, esattamente corrispondenti a quelli in atti, né la sottoscrizione, nel contratto, delle pagine dedicate alle “Firme per accettazione”, nelle quali il cliente dichiara di essere a conoscenza e di accettare le condizioni generali di contratto. Agcom ha, invero, precisato che Vodafone, in ossequio al principio di trasparenza e secondo le regole della correttezza, “avrebbe dovuto assicurare all'utente un'informazione maggiormente chiara, corretta ed esauriente, finalizzata ad agevolare la comprensione delle caratteristiche e del costo del servizio offerto, con precipuo riferimento alle vincolanti previsioni contrattuali inerenti al servizio”.

Ciò posto, si osserva che, anche nel caso di specie, sulla base di quanto prodotto in atti, non è stato possibile accertare se i costi previsti per il recesso anticipato del servizio digitale - in ragione della onerosità degli stessi - siano stati chiaramente illustrati ed esplicitamente accettati dall'utente al momento dell'adesione alla proposta contrattuale.

Pertanto, si ritiene che l'addebito dei c.d. Conguagli Licenza YourDrive, presente nella fattura n. XXXXXXXX, nell'importo complessivo di € 819,65, vada integralmente stornato.

La citata fattura espone poi, oltre ai costi fissi (canone di rete fissa e ricariche automatiche che essendo riferiti al periodo 16 giugno – 15 agosto, risultano correttamente addebitati, considerato che la comunicazione di recesso è del 17 luglio 2025 e tenuto conto dei 30 giorni di preavviso) anche i costi di attivazione della rete fissa. Dal contratto stipulato dalle parti, si evince che il contributo di attivazione, pari a complessivi € 240,00, veniva addebitato in rate mensili di € 5,00, con un piano di rateizzazione di 48 mesi.

Prevede poi lo stesso contratto che “In caso di recesso prima della scadenza per il pagamento dell'ultima rata del costo di attivazione (se non scontato o non pagato in unica soluzione), il Cliente è tenuto a versare, in unica soluzione oppure con la medesima cadenza e metodo di pagamento precedentemente scelti, le rate residue”.

Va innanzi tutto chiarito che tale tipologia di costi post recesso rientra fra quelle tipizzate dalle Linee Guida di cui all'Allegato A alla Delibera n. 487/18/CONS: si tratta

dunque di costi che possono essere legittimamente applicati dall'Operatore in caso di recesso prima della scadenza naturale del contratto.

Considerato, poi, che dal contratto nulla si evince in relazione a una eventuale richiesta di addebito delle rate residue in un'unica soluzione nel caso di recesso e che l'utente ha già provveduto al pagamento di 8 rate, si ritiene che l'Operatore potrà pretendere in pagamento le restanti rate mensili, di € 5,00, stornando dalla fattura n. XXXXXXXXXX del 10 settembre 2025 l'importo di € 200,00 esposto a titolo di costo di attivazione in un'unica soluzione.

2) In merito alla richiesta di storno dell'eventuale insoluto, con il ritiro della pratica di recupero crediti e la cancellazione dal XXXXXXXX. Si richiama quanto già esposto al punto che precede in relazione alla fattura n. XXXXXXXX del 10 settembre 2025, ad oggi risultante insoluta.

Non è possibile invece disporre lo storno integrale di eventuali insoluti, il ritiro della pratica di recupero crediti e la cancellazione dal XXXXXXXXXX in quanto tali richieste risultano eccessivamente generiche e non supportate da alcuna documentazione atta a provarne la fondatezza.

3) In merito alla richiesta di indennizzo per tutti i disservizi ravvisati nel caso descritto e per la mancata risposta ai reclami/segnalazioni. Come più sopra precisato, è in atti un'unica segnalazione del 18 marzo 2025 con cui parte istante lamenta malfunzionamenti dei servizi di rete fissa, descrivendoli genericamente come lentezza della navigazione (senza tuttavia allegare alcun test Nemesys a riprova di tale circostanza), interruzione, cadute di linea, non reperibilità, e non indicando il numero dell'utenza interessata. Tale segnalazione è stata inoltrata a Vodafone tramite Pec, di cui è stata depositata copia corredata da ricevuta di consegna. Dunque, risulta correttamente consegnata all'Operatore, sebbene quest'ultimo ne contesti la ricezione. A tale segnalazione non è seguito alcun intervento né alcun riscontro da parte di Vodafone.

In presenza del reclamo dell'utente validamente inoltrato all'Operatore, e in mancanza di alcun elemento idoneo ad esonerare quest'ultimo dalla responsabilità per inadempimento – per non avere fornito con regolarità e senza interruzioni i servizi di comunicazione elettronica, come impone la del. 179/03/CSP, all'art. 3, comma 4 – ne deriverebbe il diritto dell'utente ad un congruo indennizzo ai sensi dell'art. 6, comma 2, del c.d. Regolamento Indennizzi.

Tuttavia, atteso che dalla documentazione in atti non è possibile determinare con certezza l'entità e la durata dei malfunzionamenti, posta la genericità del reclamo e considerato che non risultano reclami successivi volti a segnalare la prosecuzione delle problematiche sulla linea, questo Corecom non è posto nella condizione di operare una corretta quantificazione di tale indennizzo.

Per contro, può essere riconosciuto l'indennizzo da mancata risposta al reclamo del 18 marzo 2025, nella misura massima di € 300,00.

4) In merito alla richiesta applicazione dell'art. 1, comma 292, L. 160/19. Non si ritiene infine di accogliere la richiesta di applicazione della penale ai sensi dell'art. 1, comma 292, L. 160/19, atteso che lo storno degli importi relativi alla c.d. Licenza YourDrive non segue ad una valutazione di illegittimità di tali tipologie di costo ma dal

fatto che, dalla documentazione in atti, non è stato possibile accertare l'avvenuta completa informazione circa la loro entità ed applicabilità in fase di recesso anticipato dal contratto.

### **DELIBERA**

1. Per le motivazioni di cui in premessa, si accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla ditta XXX. X XXXX XXX nei confronti di Fastweb s.p.a. (già Vodafone Italia s.p.a.). La società Fastweb è tenuta a: 1) stornare dalla fattura n. XXXXXXXXX del 10 settembre 2025, gli importi esposti a titolo di Conguagli Licenza YourDrive (per complessivi € 819,65); 2) stornare dalla fattura n. XXXXXXXXXX del 10 settembre 2025, l'importo di € 200,00 esposto a titolo di costo di attivazione e procedere all'addebito dello stesso in rate mensili di € 5,00 ciascuna; 3) corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 300,00 (trecento/00) oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo, quale indennizzo da mancata risposta a reclamo. Fastweb s.p.a. (già Vodafone Italia s.p.a.) è tenuta ad adempiere al presente provvedimento entro 60 giorni dalla notifica.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del d.lgs. 8 novembre 2021, n. 207.

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.

Milano, 3 luglio 2026

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Cesare Maria Gariboldi