

DELIBERA N. 67/2026

**[REDACTED] / FASTWEB SPA (GIÀ VODAFONE SPA -
HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/812431/2026)**

Il Corecom Campania

NELLA riunione del 21/10/2026;

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 l’istanza di [REDACTED] del 11/02/2026 acquisita con protocollo n. 0053544 del 11/02/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La società istante assume di aver sottoscritto in data 15.12.2023 un contratto con l’operatore Vodafone SpA aderendo all’offerta commerciale *“One Business Comfort Link”* al costo, secondo quanto riferito dal promoter, di 20.00 Euro al mese oltre IVA comprensivi della rete fissa e di una SIM in funzione della promo Vodafone e del Voucher

connettività Mise. Successivamente alla sottoscrizione del contratto sono state emesse fatture con costi maggiori rispetto a quelli illustrati nella proposta ricevuta, oltre ad apprendere che il bonus connettività non era mai stato attivato e che della detta mancata attivazione l'operatore convenuto non aveva mai avvisato la società istante. Lamenta inoltre il ritardo nell'attivazione del servizio voce avvenuta a maggio 2024 e del servizio dati avvenuta ad aprile 2024, con palese ritardo rispetto alla sottoscrizione del contratto del 15.12.2023. La [REDACTED] lamenta inoltre l'attivazione di servizi digitali mai richiesti come il servizio "secure drive" nonché l'addebito di contributi di attivazione non illustrati in fase di adesione al contratto. Riferisce di aver ricevuto lettera per il recupero del credito insoluto pari ad Euro 1.180,58 relativo a fatture che ritiene non dovute sia per l'assenza di servizi in parte mai richiesti sia per i disagi dalla stessa subito a causa dell'inadempimento del gestore Vodafone SpA. Chiede pertanto un indennizzo per: 1) ritardata attivazione del servizio voce dal 13.01.2024 al 10.05.2024 e del servizio dati dal 13.01.2024 al 20.04.2024, a fronte della sottoscrizione del 15.12.2023; 2) rimborso delle fatture in assenza del servizio voce e dati da febbraio ad aprile 2024; attivazione del servizio accessorio Secure Drive mai richiesto; 3) mancata risposta ai reclami; 4) ritiro pratica dalla società di recupero crediti. Il tutto con riserva di danno ulteriore. Quantifica l'indennizzo in Euro 4.600,00.

2. La posizione dell'operatore

Il gestore convenuto si è costituito con memoria difensiva del 18.03.26 eccependo l'infondatezza delle pretese avanzate dalla società istante atteso che nessuna anomalia vi è stata nell'erogazione del servizio e nella fatturazione emessa e che le condizioni contrattuali pattuite sono state correttamente applicate. Nega che vi siano stati ritardi nell'attivazione del servizio, così come non ci sono stati disservizi o malfunzionamenti. Precisa che, secondo quanto previsto dalle condizioni generali di contratto, le fatture possono essere contestate entro 45 giorni dall'emissione e che in mancanza di contestazione la fattura si intende accettata. Ritiene inoltre che la decisione assunta dalla Immobiliare di omettere del tutto il pagamento delle fatture emesse è assolutamente illegittima ed arbitraria, essendo del tutto evidente che l'avvenuta contestazione di alcune voci non poteva comunque giustificare l'integrale omesso pagamento dei documenti contabili emessi dal gestore, nei quali erano comprese voci non contestate. L'utente è comunque tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione. Fastweb ritiene inoltre che la parte ricorrente non ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore convenuto. Reitera pertanto 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. Chiedendo in subordine che, nella denegata ipotesi di accertamento della responsabilità con conseguente condanna al pagamento di un indennizzo, che l'importo stabilito tenga conto della morosità ancora esistente pari ad Euro 1.016,46.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si rileva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Entrando nel merito della questione oggetto dell'istanza di definizione, considerato che l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte entro i limiti e con le motivazioni che seguono. Va premesso che nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che, trattandosi nella maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all'art. 1218 c.c. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. Nel caso che ci occupa l'istante lamenta in primis l'applicazione di costi superiori a quelli pattuiti e l'applicazione di un profilo tariffario non richiesto ovvero diverso da quello inizialmente proposto, asserendo che il contratto sia stato mutato unilateralmente dal gestore con conseguente addebito di importi molto superiori a quelli oggetto di contratto. Sostiene inoltre di aver appreso solo al momento della ricezione delle fatture dell'attivazione e del conseguente addebito per i servizi digitali "secure drive" mai richiesti dall'istante con conseguente addebito di costi di attivazione non illustrati in sede di adesione al contratto. Il gestore si difende asserendo che qualora l'istante avesse voluto far valere il proprio diritto, avrebbe dovuto inviare formale contestazione entro 45 giorni dall'emissione della fattura, come previsto dalle Condizioni generali di Contratto, per consentire all'operatore di svolgere eventuali attività necessarie per la verifica la rettifica del conto telefonico. In assenza di tale reclamo quindi la fattura dovrà intendersi accettata dall'utente." A tal riguardo è bene precisare che l'eccezione del gestore secondo cui "le fatture non contestate entro 45 giorni si ritengono accettate" non ha valore assoluto davanti al Corecom. Secondo la giurisprudenza consolidata e le linee guida AGCOM, la fattura commerciale è un atto unilaterale di natura contabile e non costituisce prova del credito. La clausola contrattuale dei 45 giorni decade di fronte alla contestazione di difformità rispetto alle condizioni tariffarie pattuite. L'utente ha certamente l'onere di dimostrare la difformità allegando l'offerta originaria pattuita a dicembre 2023. Se l'utente contesta i prezzi ma non ha depositato prove della tariffa promessa, l'eccezione decade per carenza probatoria. Se invece le fatture emesse non rispecchiano le condizioni economiche riportate nei moduli cartacei/informatici depositati, il gestore ha l'obbligo di stornare le somme eccedenti. Nel caso che ci occupa la società istante ha provato tramite la documentazione contabile versata in atti la difformità tra quanto pattuito e gli importi delle fatture. Pertanto ha diritto alla ripetizione delle somme pagate in eccedenza tramite compensazione secondo i termini più appresso precisati. L' [REDACTED] lamenta inoltre la ritardata attivazione sia del servizio voce - attivo a far data dal mese di maggio 2024, che del

servizio dati – attiva ad aprile 2024, a fronte del contratto sottoscritto con l’operatore Vodafone (oggi Fastweb) in data 15.12.2023. A questo proposito, si rileva che il gestore deposita agli atti della procedura due documenti, ovvero due pratiche formalmente separate (e recanti due diversi codici cliente) entrambi regolarmente sottoscritti dalla parte istante, ma recanti due diverse date. Infatti il primo risulta sottoscritto in data 13.12.2023 il secondo in data 18.04.2024. In merito a ciò va dichiarato l’inadempimento del gestore relativamente alla proposta contrattuale del 13.12.2023 atteso che lo stesso è rimasto inerte. Il primo accordo del 13.12.2023 era giuridicamente vincolante. Non avendolo mai eseguito, il gestore è rimasto in stato di inadempimento totale riguardo a quel codice cliente. In considerazione di ciò va dichiarato l’inadempimento del gestore rispetto alla prima proposta contrattuale, il quale pertanto sarà tenuto a corrispondere alla società istante l’indennizzo previsto dalla Delibera Agcom 347/18/CONS. L’indennizzo andrà calcolato nella misura di Euro 15,00 (7,50 x 2) giornalieri trattandosi di un’utenza affari a decorrere dal 61esimo giorno dalla sottoscrizione del contratto, ovvero dal termine massimo previsto dal contratto per l’attivazione, come indicato dalla Carta dei Servizi prodotta dall’utente e da questi conosciuta al momento dell’adesione alla proposta contrattuale) e dunque nel caso di specie dal 11 febbraio 2024 (a fronte a fronte del contratto del 13 dicembre 2023) e sino al 18 aprile 2024 ossia alla data di stipula del secondo contratto per un importo totale di € 1.005,00 (67 gg x 15,00). Deve invece dichiararsi la tempestività dell’attivazione dei servizi alla successiva proposta del 18.04.2024, avvenuta nei termini regolamentari come asserito dallo stesso istante, tra i mesi di aprile e maggio 2024. Andrà altresì rimborsato all’istante l’importo relativo alle fatture da febbraio ad aprile 2024 corrisposto all’operatore convenuto a fronte di un servizio non erogato e pari ad Euro 215,69. Quanto all’addebito per il recesso anticipato operato dall’istante, ai sensi della delibera 487/18/CONS, le spese relative al recesso e al trasferimento dell’utenza ad altro operatore devono essere rese note al momento della pubblicizzazione dell’offerta e in fase di sottoscrizione del contratto gli operatori devono rendere note, verbalmente e attraverso idonea informativa – chiara e sintetica – da allegare al contratto, tutte le spese che l’utente dovrà sostenere in caso di recesso anticipato da un contratto che preveda vincoli di durata. Si precisa che nel caso specifico il recesso è avvenuto per giusta causa non avendo il gestore adempiuto alle proprie obbligazioni (condizioni economiche sottoscritte) e persistendo nell’invio di fatture errate e sproporzionate. In proposito va ribadito non solo che i costi richiesti fin dall’attivazione dei servizi sono risultati superiori a quelli offerti e acquistati ma anche i costi di recesso non sono dovuti poiché la risoluzione contrattuale si è avuta per palese inadempimento della Fastweb per mancato rispetto del contratto di fornitura sottoscritto. Secondo la consolidata giurisprudenza, compete all’operatore dimostrare l’equivalenza tra importi fatturati a titolo di recesso anticipato e costi effettivamente sostenuti per la gestione della procedura di disattivazione, ai sensi dell’art. 1, comma 3, della L. 40/2007. Con riferimento al servizio digitale “secur drive” che l’istante ritiene non richiesto e attivato senza preventiva autorizzazione, lo stesso appare presente nell’offerta commerciale allegata agli atti del procedimento e precisamente alla pagina 6 del contratto sottoscritto dalla parte risultando accettato con la sottoscrizione dello stesso. Non può è pertanto essere corrisposto alcun indennizzo per l’attivazione di servizi asseritamente non richiesti

ma che fanno parte dell'offerta commerciale sottoscritta dall'istante. In merito alla omessa/tardiva risposta al reclamo, la domanda dell'utente deve dichiararsi inammissibile e/o infondata per carenza dei presupposti temporali, non potendosi liquidare alcun indennizzo per questa specifica voce. Difatti l'unico reclamo a mezzo PEC dall'avv. [REDACTED] in nome e per conto dell'istante è stato inviato in data 18.12.2025 e in data 22.01.2026 si è tenuta la prima udienza di conciliazione. Secondo le coordinate cronologiche stabilite dal Regolamento Agcom, infatti ai sensi dell'Art. 12 dell'Allegato A alla Delibera AGCOM 347/18/CONS, l'operatore telefonico ha un termine massimo di 45 giorni dalla ricezione del reclamo per fornire un riscontro scritto all'utente. L'introduzione della procedura di conciliazione prima della scadenza dei termini di risposta cristallizza la pendenza della lite, e il verbale negativo del 22.01.2026 assorbe la contestazione senza che si sia mai perfezionato il diritto all'indennizzo giornaliero (che prevede come requisito essenziale lo sfioramento del 45° giorno). Pertanto la richiesta di indennizzo per mancata e/o tardiva risposta al reclamo non può essere accolta. Con riferimento al debito asserito dal gestore convenuto per il mancato pagamento delle fatture e/o del costo per il recesso anticipato (che come sopra precisato si ritiene non dovuto) e che lo stesso quantifica in euro 1.016,46 tale importo dovrà essere stornato perché relativo in parte al costo del servizio non reso e in parte al costo di recesso anticipato che non è dovuto in quanto successivo alla contestazione delle fatture per importi diversi da quelli pattuiti. Proprio in ragione della decisione più favorevole all'utente tramite lo storno totale dell'insoluto a suo carico, si ritiene di poter comprendere nella somma stornata quella che l'istante ritiene di aver pagato in più rispetto a quanto pattuito in sede di sottoscrizione del contratto e non meglio precisata. Andrà per l'effetto ritirata la pratica affidata alla società per il recupero del credito in favore dell'operatore.

DELIBERA

Articolo 1

1. Per tutto quanto sin qui precisato Fastweb SpA (già Vodafone SpA - Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza dell' 11/02/2026, è tenuta a regolarizzare entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, per le motivazioni di cui in narrativa, la posizione amministrativa - contabile della fatturazione emessa dal sorgere del rapporto contrattuale del 13 dicembre 2023, mediante lo storno e/o rimborso (in caso di avvenuto pagamento con le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza,) dell'importo pari ad euro 1.016,46 che si ritiene non dovuto perché relativo in parte a somme per il servizio non erogato in parte per i costi di recesso anticipato. L'operatore è tenuto altresì al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta. La società Fastweb S.p.A. è altresì tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante, l'importo di euro 1.005,00 dovuto a titolo di indennizzo per il ritardo nell'attivazione del servizio maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di

presentazione dell'istanza. L'operatore convenuto è altresì tenuto a rimborsare alla società istante le somme dalla stessa pagate in relazione alle fatture da febbraio ad aprile 2024 nonostante la mancata erogazione del servizio e pari ad Euro 215,69. La predetta Società Fastweb S.p.A. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

Napoli, li 21/10/2026

F.to

La Relatrice del Comitato

Avv. Carolina Persico

F.to

La PRESIDENTE

Dott.ssa Carola Barbato

F.to

per attestazione di conformità a quanto deliberato

La Dirigente ad interim

Dott.ssa Vincenza Vassallo