AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 74/2026

[redacted] / FASTWEB SPA (VODAFONE - HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/838021/2026)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del 12/11/2026;

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 08/05/2026 acquisita con protocollo n. 0170453 del 08/05/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare dell'utenza telefonica affari con codice cliente n. 23 [redacted]00 contesta quanto di seguito "L'istante, libero professionista, a partire dal mese di settembre ha contattato ripetutamente il servizio clienti di Fastweb al fine di ottenere un riposizionamento contrattuale più

adeguato alle proprie esigenze professionali. A fronte dei numerosi solleciti, l'unico riscontro fornito dall'operatore è stato quello di attendere un contatto da parte del reparto commerciale, contatto che tuttavia non è mai avvenuto. Tale comportamento ha determinato una situazione di inerzia e disservizio, impedendo all'istante di ottenere una soluzione contrattuale adeguata. In ragione della mancata gestione delle richieste e dell'assenza di riscontri concreti da parte di Fastweb, l'istante si è visto costretto a esercitare il diritto di recesso e a procedere con il cambio operatore, ai sensi della normativa vigente (c.d. Legge Bersani), che garantisce la libertà di recesso e vieta l'applicazione di penali non giustificate. Successivamente al passaggio ad altro operatore, Fastweb ha emesso una fattura contenente costi di recesso. L'istante contesta integralmente tali addebiti in quanto non proporzionati ai costi effettivamente sostenuti dall'operatore, non adeguatamente giustificati e in contrasto con la normativa vigente e con le disposizioni dell'Autorità in materia di trasparenza e costi di disattivazione. Si evidenzia inoltre che il recesso è stato determinato da un comportamento inadempiente dell'operatore, che non ha dato seguito alle richieste dell'istante. Chiedeva pertanto: la chiusura del contratto e lo storno di tutta la posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione; oltre che un indennizzo per mancata risposta a tutti i reclami per euro 300.00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nel contestare e impugnare l'istanza avversaria, ne evidenzia la genericità e l'infondatezza, atteso che l'istante si limita a richiedere lo storno integrale della fattura di chiusura contrattuale senza fornire elementi concreti idonei a dimostrare l'illegittimità degli importi addebitati. In particolare, la contestazione risulta formulata in termini generici, non essendo state individuate le singole voci di costo ritenute indebite, né essendo state esplicitate le ragioni di fatto e di diritto poste a fondamento della pretesa restitutoria. L'istante sembra, inoltre, ricondurre la decisione di recedere dal rapporto contrattuale al presunto mancato riscontro da parte del servizio clienti di Fastweb S.p.A. in merito a una richiesta di valutazione di un possibile riposizionamento contrattuale. Anche sotto tale profilo, tuttavia, le doglianze avversarie non risultano adeguatamente circostanziate né supportate da idonea documentazione, non avendo l'istante fornito prova dell'effettivo inoltro della richiesta, del relativo contenuto e delle circostanze dalle quali sarebbe derivato il lamentato mancato riscontro da parte dell'operatore. Alla luce di quanto esposto, le allegazioni dell'istante si risolvono in mere affermazioni non suffragate da adeguati elementi probatori e, pertanto, non risultano sufficienti a dimostrare l'illegittimità degli addebiti contestati. In assenza di una puntuale individuazione delle somme asseritamente non dovute e di elementi idonei a comprovare la fondatezza delle doglianze sollevate, non sussistono, sulla base di quanto dedotto e documentato dall'istante, presupposti sufficienti per accogliere la richiesta di storno integrale della fattura di chiusura contrattuale. L'operatore, pertanto, insiste per il rigetto della domanda avversaria, in quanto generica e non adeguatamente comprovata. Motivazione della decisione. Entrambe le parti hanno partecipato all'udienza di cui all'art. 16 comma 4 Delibera 353/19/CONS tenutasi in data 16.09.2026 che si concludeva con un mancato accordo. Preliminarmente si osserva che 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.

3. Motivazione della decisione

Entrambe le parti hanno partecipato all'udienza di cui all'art. 16 comma 4 Delibera 353/19/CONS tenutasi in data 16.09.2026 che si concludeva con un mancato accordo. Preliminarmente si osserva che 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. Nel merito Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per le ragioni di seguito specificate. Nel caso di specie l'istante contesta e ne chiede lo storno della fattura del 1 dicembre 2025 di € 323,24 riconducibile alla cessazione del rapporto contrattuale. E' utile evidenziare che la fattura di chiusura contrattuale non costituisce un costo di recesso in senso stretto, bensì il regolamento economico finale del rapporto negoziale tra le parti. In essa possono confluire corrispettivi maturati e non ancora fatturati, rate residue relative ad apparati acquistati o concessi con pagamento dilazionato, nonché eventuali costi di disattivazione espressamente previsti dal contratto e conformi alla normativa vigente. Pertanto, la cessazione del contratto non determina di per sé l'estinzione di tutte le obbligazioni economiche dell'utente, il quale resta tenuto al pagamento degli importi legittimamente maturati fino alla data di effettiva cessazione del servizio. Può inoltre evidenziarsi che l'eventuale contestazione dell'utente circa la cessazione del rapporto contrattuale non incide sull'obbligo di pagamento delle somme relative a servizi effettivamente fruiti o a impegni economici validamente assunti. In particolare, ove la fattura di chiusura, come nel caso di specie, rechi importi riconducibili a rateizzazioni di terminali, contributi di attivazione dilazionati o corrispettivi maturati anteriormente alla cessazione, tali somme risultano dovute indipendentemente dalla prosecuzione del rapporto contrattuale. Al fine di una corretta ricostruzione della vicenda oggetto del presente procedimento, appare opportuno ripercorrere le modalità di instaurazione ed esecuzione del rapporto contrattuale intercorso tra le parti. Dalla documentazione versata in atti emerge, infatti, che l'istante aderiva in data 24 dicembre 2024 all'offerta commerciale denominata "Fastweb Business", sottoscrivendo la relativa proposta contrattuale e accettando integralmente le condizioni tecniche ed economiche ivi previste. Tra queste assume particolare rilievo la disciplina del contributo di attivazione del servizio, espressamente quantificato in euro 336,00. Il contratto prevedeva che tale importo non fosse richiesto in un'unica soluzione, ma venisse corrisposto mediante un piano di rateizzazione articolato in 48 rate mensili di euro 7,00 ciascuna. Si trattava, pertanto, di un corrispettivo contrattualmente pattuito tra le parti fin dall'origine del rapporto, la cui corresponsione era stata semplicemente dilazionata nel tempo per agevolare il cliente. Nel corso del rapporto Fastweb ha dato costante e puntuale esecuzione a quanto concordato, addebitando nelle fatture periodiche le rate del contributo di attivazione secondo il piano previsto dall'offerta sottoscritta. Risulta altresì significativo osservare come l'istante abbia regolarmente corrisposto gli importi fatturati per tutta la durata del rapporto senza sollevare contestazioni in ordine

all'esistenza del contributo, alla sua entità o alle modalità di rateizzazione applicate. Tale comportamento costituisce ulteriore conferma della piena conoscenza e accettazione delle condizioni economiche contrattuali. Successivamente, in data 17 novembre 2025, il rapporto contrattuale cessava anticipatamente rispetto alla naturale scadenza del piano di rateizzazione. Al momento della chiusura del contratto, pertanto, il contributo di attivazione non risultava ancora integralmente corrisposto, residuando una parte dell'importo originariamente pattuito. In tale contesto si colloca l'emissione della fattura di chiusura, con la quale l'operatore ha provveduto ad addebitare le rate ancora insolute del contributo di attivazione, per un importo complessivo pari a euro 252,00. L'operatore, dunque, non ha applicato nuovi corrispettivi né introdotto costi ulteriori in conseguenza della cessazione del contratto, ma si è limitato a richiedere il pagamento della quota residua di un importo già previsto dal contratto e già espressamente accettato dall'utente all'atto dell'adesione. Ne consegue che l'importo contestato non può essere qualificato come penale di recesso né come costo di disattivazione sopravvenuto, bensì rappresenta il mero recupero del residuo contributo di attivazione concordato tra le parti e non ancora integralmente corrisposto al momento della cessazione del rapporto. La circostanza che tale importo sia stato addebitato nella fattura finale è infatti una diretta conseguenza della chiusura anticipata del contratto rispetto alla durata del piano di dilazione originariamente previsto. La richiesta di cessazione del contratto non comporta l'automatica gratuità delle prestazioni già rese né l'azzeramento delle obbligazioni economiche sorte in costanza di rapporto. La fattura di chiusura assolve alla funzione di definire contabilmente le reciproche posizioni delle parti e, in assenza di specifiche prove circa l'erroneità degli addebiti esposti, gli importi ivi indicati devono ritenersi legittimamente esigibili dall'operatore Pertanto, l'addebito operato dall'operatore deve ritenersi pienamente conforme alle condizioni contrattuali sottoscritte dall'istante, delle quali quest'ultimo aveva piena conoscenza sin dalla fase di adesione all'offerta commerciale. In assenza di elementi idonei a dimostrare l'illegittimità della clausola contrattuale o l'erronea contabilizzazione degli importi richiesti, la pretesa creditoria vantata da Fastweb risulta fondata e meritevole di accoglimento, con conseguente rigetto della domanda di storno della fattura di chiusura o di rimborso delle somme addebitate a tale titolo. . Parimenti infondata risulta l'eventuale richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, la stessa non può trovare accoglimento per difetto dei presupposti richiesti dalla normativa regolamentare e dall'orientamento consolidato dell'Autorità. Agli atti non risulta depositato alcun reclamo precedente a quello richiamato da Fastweb, pertanto, in assenza di elementi tali da mettere in discussione la ricostruzione fornita dall'operatore deve ritenersi provato che l'unico reclamo pervenuto sia quello del 21.04.2026, presentato contestualmente al deposito dell'istanza di conciliazione dinanzi al Corecom. Tale circostanza impedisce, di fatto e di diritto, il decorso del termine riconosciuto all'operatore per fornire il previsto riscontro e, conseguentemente, esclude in radice la configurabilità di una condotta colposa da cui potrebbe derivare il richiesto indennizzo. Come noto, l'indennizzo per mancata risposta al reclamo presuppone che l'utente abbia previamente rivolto all'operatore una contestazione specifica, concedendogli il termine previsto dalla Carta dei Servizi e dalla regolamentazione di settore per svolgere le necessarie verifiche e fornire una risposta adeguata e motivata. Solo l'inutile decorso di tale termine consente

di ritenere integrata la violazione suscettibile di indennizzo. Diversamente, qualora il reclamo venga presentato contestualmente all'avvio della procedura conciliativa, l'operatore viene immediatamente coinvolto in un procedimento volto proprio all'accertamento e alla definizione della controversia, senza essere posto nelle condizioni di esaminare autonomamente la segnalazione e formulare un riscontro nei tempi ordinariamente previsti. In tale ipotesi viene meno la funzione stessa dell'istituto del reclamo, che è quella di consentire una preventiva interlocuzione tra le parti e di favorire una soluzione stragiudiziale della contestazione prima dell'instaurazione del contenzioso. Sul punto risulta consolidato l'orientamento dell'AGCOM secondo cui il diritto all'indennizzo per mancata risposta al reclamo non può essere riconosciuto quando il reclamo sia stato presentato contestualmente all'istanza di conciliazione o, comunque, quando l'utente non abbia consentito all'operatore il decorso del termine utile per fornire il proprio riscontro. In particolare, la Delibera AGCOM n. 212/18/CIR ha affermato che la proposizione dell'istanza di conciliazione non può essere equiparata ad un reclamo ai fini dell'applicazione dell'indennizzo previsto per la mancata risposta, rilevando come l'attivazione della procedura conciliativa assorba la funzione di interlocuzione che il reclamo è destinato a svolgere. Ne consegue che non può essere riconosciuto alcun indennizzo laddove l'utente abbia avviato il procedimento dinanzi al Corecom senza attendere il decorso del termine concesso all'operatore per la gestione del reclamo. Alla luce di quanto precede, la pretesa dell'istante non può essere accolta, dovendosi escludere la sussistenza dei presupposti richiesti per il riconoscimento dell'indennizzo da mancata risposta al reclamo.

DELIBERA

Articolo 1

1. Il CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'istante [redacted] del 08/05/2026, per i motivi di cui in premessa.

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, lì 12/11/2026

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