

DELIBERA N. 59/2026

**XXXXXX XXXXX / FASTWEB SPA (VODAFONE - HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/824961/2026)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 23/09/2026;

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 Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante *“L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)”*; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 348/2025, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore della Sezione *“Corecom Puglia”* alla Dott.ssa Angelica Brandi; VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2023*, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022; RICHIAMATA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Puglia” del 03/11/2023;

VISTA l’istanza di XXXXX XXXXX del 25/03/2026 acquisita con protocollo n. 0112673 del 25/03/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria della Dott.ssa Claudia Carbonara, titolare dell'incarico di E.Q. "Studio e supporto alla trattazione del contenzioso in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo affari, per servizi di telefonia mobile, rappresenta quanto segue: "Nel mese di aprile 2018 il sottoscritto ha siglato un contratto per l'attivazione di una nuova linea voce e dati denominata "OneNet start" presso la sede di via *****; • in data 31/05/2018 è stato attivato il link internet suddetto con numero identificativo 7039822; • nel mese di dicembre 2021 il sottoscritto ha siglato un contratto per l'attivazione di una nuova linea voce e dati denominata "OneNet P.IVA Pro" presso la sede di via *****; • in data 24/12/2021 è stato attivato il link internet suddetto con numero identificativo 1549744; • in data 20/01/2022 il sottoscritto ha siglato un contratto per l'attivazione di una nuova linea internet denominata "OneNet Enterprise Fibra P2P 100 Mega" presso la sede di via *****; • in data 08/06/2022 è stato attivato il link internet suddetto con numero identificativo 10982997; • in data 02/09/2025 il sottoscritto ha formalmente richiesto a mezzo pec il recesso dei suddetti servizi identificati dai numeri 70***22, 10***97 e 15***44 e contestualmente ha richiesto di ricevere una comunicazione sulla presenza di eventuali penali a carico delle predette linee; • l'operatore Vodafone non ha fornito alcun riscontro a fronte della richiesta di ricevere una comunicazione sulla presenza di eventuali penali in capo alle linee; • in data 21/11/2025 i suddetti servizi sono stati disattivati; • alla data di disattivazione dei suddetti servizi del 21/11/2025 il termine di scadenza dei contratti (24 o 36 mesi) era stato abbondantemente superato; • in data 13/02/2026 è stata emessa la ft AS00406689 sulla quale risultano addebitati i seguenti costi non dovuti a titolo di: "Altri Importi: Add.Corr.Recesso ant.Enterpr." pari complessivamente ad € 11.250,00 + iva; "Corrispettivi per recessi/disattivazioni: Corrispettivo Rete Unica - 0804551799" pari complessivamente ad € 120,00 + iva; • i suddetti addebiti denominati con le voci "Altri Importi: Add.Corr.Recesso ant.Enterpr." e "Corrispettivi per recessi/disattivazioni: Corrispettivo Rete Unica - 080*****99" si configurano in capo all'utente come una "penale", comunque denominata, a fronte dell'esercizio della facoltà di recesso o di trasferimento delle utenze assolutamente vietata dalla legge; • le voci di addebito indicate in fattura come "Altri Importi: Add.Corr.Recesso ant.Enterpr." e "Corrispettivi per recessi/disattivazioni: Corrispettivo Rete Unica - 0804551799" di fatto implicano la presenza in capo all'utente di un vincolo temporale espressamente vietato dalla legge; • ai sensi dell'art. 1 comma 3 della legge n. 40/2007 non è possibile da parte del gestore applicare delle penali per cessazione del contratto ma solo dei costi per cessazione ampiamente giustificabili dai reali costi sostenuti e senza l'imposizione di alcun vincolo temporale (così come specificato dalle Linee guida della Direzione tutela dei consumatori esplicative per l'attività di vigilanza); • anche ai sensi della nuova legge

124/2017 i suddetti costi di recesso non risultano giustificabili.” In ragione di quanto sopra esposto, l’istante formula le seguenti richieste: I. l’emissione di una nota di credito per un importo complessivo pari ad € 13.871.40 iva inclusa a storno degli importi contestati suddetti; II. il riconoscimento di una penale pari al 10% dell’ammontare contestato e non dovuto ai sensi dell’art.1 comma 292 della legge 160/2019 (legge di bilancio 2020).

2. La posizione dell’operatore

L’operatore convenuto, nella propria memoria difensiva, rappresenta quanto segue: “Fastweb pone in rilievo, in riferimento alle contestazioni avanzate dall’istante, la correttezza della fatturazione emessa ed oggetto di doglianza. Nel caso di specie, invero, si evidenzia che l’utente ha effettuato il recesso per il link 10982997 a novembre 2025, a fronte dell’attivazione dello stesso avvenuta mediante sottoscrizione della relativa proposta di abbonamento in data 21.11.2024 ed avente ad oggetto il prodotto “one net enterprise” (all. 1): [...]. Orbene, a tal riguardo, è opportuno porre all’attenzione dell’On.le Corecom adito che, in caso di disattivazione anticipata come nel caso di specie, il cliente è tenuto a corrispondere i ratei mancanti fino al trentaseiesimo mese, in ossequio alle condizioni contrattuali pattuite. Si allega di seguito, quindi, a sostegno ulteriore di quanto sopra affermato l’estratto della proposta acclusa con annessa sottoscrizione specifica da parte dell’utente: L’addebito di euro 11.250,00 presente nella fattura AS00406689, appare pertanto corretto e dovuto poichè lo stesso è stato calcolato tenendo presente la disattivazione effettuata dal cliente appena dodici mesi dopo l’avvenuta adesione contrattuale (all. 2): Nel merito, poi, si eccepisce che in base a quanto stabilito dalla 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, pertanto, 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, poi, rileva l’assenza di contestazioni scritte da parte del cliente. Si precisa, ad ogni buon conto, che la decisione assunta dall’istante di omettere del tutto il pagamento della somma de qua è assolutamente illegittima ed arbitraria, essendo del tutto evidente che l’avvenuta contestazione di alcune voci non poteva comunque giustificare l’integrale omesso versamento. Quanto sopra è affermato dalla delibera AGCOM 664/06/CONS, laddove esplicitamente si assume che “[...] L’utente che ha presentato formale reclamo

all'operatore in merito all'addebito di un singolo bene o servizio, anche supplementare, può sospendere il pagamento fino alla definizione della procedura di reclamo. L'utente è comunque tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione.". Tale principio, inoltre, come noto, è stato più volte ribadito anche dalla recente giurisprudenza. In particolare, la recentissima sentenza n. 2436/17 - resa dal Tribunale di Roma in analogo giudizio incardinato da un altro utente nei confronti di Vodafone - ha affermato il principio per cui "Il rifiuto [di pagare le fatture] non poteva, tuttavia essere giustificato, come lo stesso XXXX assume, a compensazione dei disagi fino a quel momento sopportati, per i quali pure si accingeva a reclamare l'indennizzo nel procedimento amministrativo ed i maggiori danni davanti all'Autorità Giudiziaria. Invero, la mera riduzione di funzionalità della linea telefonica avrebbe giustificato esclusivamente una iniziativa giudiziaria per il proporzionale accertamento della minore utilizzabilità della linea telefonica e eventualmente del conseguente pregiudizio, ma non lo autorizzava a procedere in via di autotutela al rifiuto di pagare l'intero corrispettivo della somministrazione, eccezionalmente ammesso solo in caso di totale inadempimento, a mente dell'art. 1460 c.c., pure in presenza di contratto che lo obbligava al pagamento delle fatturazioni senza riserve". Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente attivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 13.725,00." La società convenuta, nel ricusare ogni responsabilità a proprio carico, conclude per il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

All'esito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono trovare parziale accoglimento per le motivazioni e nei termini di seguito precisati. Con riferimento alla richiesta sub I), si osserva quanto segue. L'istante lamenta l'illegittimità degli importi addebitati dall'operatore nella fattura n. AS00406689 del 13/02/2026, prodotta agli atti, afferenti alle voci "Altri Importi: Add. Corr. Recesso ant. Enterpr.", per l'importo pari ad euro 11.250,00 oltre IVA e "Corrispettivi per recessi/disattivazioni: Corrispettivo Rete Unica – 080*****99", per l'importo pari ad euro 120,00 oltre IVA. Dalla disamina documentale emerge che l'utente, con pec inviata in data 02/09/2025, ha richiesto all'operatore la disattivazione dei link nn. 70***22, 10****97 e 15***44, chiedendo contestualmente di ricevere preventiva comunicazione in merito agli eventuali costi applicabili in conseguenza del recesso. In riscontro alla suddetta richiesta, l'operatore, con comunicazione trasmessa a mezzo PEC, in data 05/09/2025, ha comunicato esclusivamente la presa in carico della pratica, senza fornire indicazioni in ordine all'eventuale applicazione di corrispettivi per recesso anticipato, né ai relativi criteri di determinazione. L'operatore convenuto, a sostegno della propria posizione, nell'evidenziare l'avvenuta sottoscrizione, da parte dell'istante, in data 21/11/2024, della proposta contrattuale avente ad oggetto il servizio "One Net Enterprise Fibra P2P fino a 500 Mega", assume la correttezza degli importi oggetto di contestazione, in ragione della cessazione del servizio intervenuta circa dodici mesi dopo l'adesione contrattuale. A tal riguardo, il gestore richiama la clausola denominata "Costi di uscita", la quale prevede, in caso di recesso anticipato, un corrispettivo determinato dalla

maggiore somma tra euro 1.220,00 e il totale delle rate residue del canone fino alla scadenza del contratto. Con memorie di replica, l'istante contesta la debenza della somma richiesta, evidenziando la mancata indicazione degli elementi economici posti a fondamento dell'addebito e l'assenza di dati idonei a ricostruirne il procedimento di determinazione. Tanto premesso, deve rilevarsi che la documentazione prodotta dall'operatore, pur attestando la presenza di una clausola contrattuale relativa alla determinazione del corrispettivo in caso di recesso anticipato, non consente la verifica della concreta applicazione del criterio ivi previsto con riferimento agli importi oggetto di contestazione. Al riguardo, deve osservarsi che la previsione di un criterio contrattuale di quantificazione del corrispettivo non esaurisce, di per sé, l'onere di dimostrazione gravante sull'operatore in ordine alla specifica somma richiesta, dovendo risultare verificabile, nel caso concreto, la corrispondenza tra il parametro contrattualmente individuato e l'importo effettivamente addebitato. Nel caso di specie, a fronte del richiamo dell'operatore alla cessazione del servizio intervenuta circa dodici mesi dopo l'adesione contrattuale, quale presupposto dell'addebito contestato, non risultano prodotti elementi contabili, prospetti di calcolo o ulteriore documentazione economica idonei a consentire la verifica della corretta determinazione dell'importo addebitato, pari ad euro 11.250,00 oltre IVA. In particolare, non risultano individuabili il canone mensile assunto a base del calcolo, il numero delle rate residue considerate, la scadenza contrattuale presa a riferimento, né i dati necessari alla verifica della esatta applicazione del criterio previsto dalla clausola contrattuale. La voce riportata in fattura ("Add. Corr. Recesso ant. Enterpr."), pur consentendo di ricondurre l'addebito a un corrispettivo correlato al recesso anticipato, non reca elementi ulteriori, idonei a consentire la verifica del criterio economico applicato e della relativa quantificazione, tanto più considerato che la fattura contestata comprende anche altri servizi e numerose utenze, rendendo non immediatamente verificabile l'imputazione dell'importo ai servizi oggetto di disattivazione. Analoga considerazione riguarda la voce "Corrispettivi per recessi/disattivazioni: Corrispettivo Rete Unica – 080*****99", pari ad euro 120,00 oltre IVA, in relazione alla quale non risultano acquisiti elementi idonei a individuare la natura del corrispettivo applicato, le attività concretamente svolte ai fini della disattivazione e i relativi costi sostenuti. Sul punto, si richiama la Delibera AGCOM n. 14/23/CIR, nella quale, con riferimento a una voce recante la medesima denominazione ("Corrispettivo Rete Unica"), l'Autorità ha rilevato che la documentazione prodotta dall'operatore non consentiva di individuare la natura dell'addebito né forniva prova della debenza dello stesso, disponendo conseguentemente lo storno della relativa somma. Alla luce delle considerazioni che precedono, deve riconoscersi il diritto dell'istante allo storno delle somme addebitate nella fattura n. AS00406689 del 13/02/2026 relativamente alle voci "Altri Importi: Add. Corr. Recesso ant. Enterpr." e "Corrispettivi per recessi/disattivazioni: Corrispettivo Rete Unica – 080*****99", per un importo complessivo pari ad euro 11.370,00 oltre IVA, corrispondente ad euro 13.871,40 IVA inclusa. La richiesta sub II) di riconoscimento della penale, ai sensi dell'art. 1, comma 292, della legge n. 160/2019, non può essere accolta. La disposizione richiamata presuppone, infatti, l'accertamento di una fatturazione irregolare riconducibile alle ipotesi contemplate dalla norma, tra cui l'addebito di spese non giustificate e di costi non dovuti.

Nel caso di specie, l'accoglimento della domanda di storno discende dalla mancata dimostrazione della corretta applicazione del criterio contrattuale richiamato dall'operatore e degli elementi economici posti alla base della quantificazione degli importi fatturati. Tale circostanza, pur determinando il riconoscimento del diritto allo storno delle somme contestate, non consente, in assenza di ulteriori elementi istruttori, di ritenere sussistenti i presupposti per l'applicazione della penale richiesta.

DELIBERA

Articolo 1

1. In parziale accoglimento dell'istanza, Fastweb S.P.A (Già Vodafone Spa - Ho.Mobile - Teletu) è tenuta a stornare le somme addebitate nella fattura n. AS00406689 del 13/02/2026 relativamente alle voci "Altri Importi: Add. Corr.Recesso ant. Enterpr." e "Corrispettivi per recessi/disattivazioni: Corrispettivo Rete Unica – 080*****99", per un importo complessivo pari ad euro 11.370,00 oltre IVA, corrispondente ad euro 13.871,40 IVA inclusa.

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.

Bari, 23 settembre 2026

Il Direttore

Dott.ssa Angelica Brandi

Il Presidente

Dott. Michele Bordo