

DELIBERA N. 21/2026

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / FASTWEB XXX

(GU14/791413/2025)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 21/05/2026;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTO il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 febbraio 2023;

VISTA l'istanza di XXX del 14/11/2025 acquisita con protocollo n. 029XXX5 del 14/11/2025;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile di Settore, Dott.ssa Caterina Brancaleoni;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 21/05/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di Fastweb XXX, di seguito Fastweb, dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 14/11/2025; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 13/10/2025), quanto segue.

“Abbiamo ricevuto fattura con costi di recesso che troviamo ingiustificati.”

Ciò premesso, l'istante richiede l'emissione di nota di credito per le fatture ricevute non dovute.

Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 4.339,37.

2. La posizione dell'operatore

Costitutosi con memoria del 22/12/2025, il Gestore evidenzia quanto segue.

“Tale richiesta, in estrema sintesi, troverebbe fondamento nel comportamento anti-giuridico serbato dal gestore in merito al contratto avente codice cliente 7.1XXXX4 ed all'asserita illegittimità dei costi di recesso e di attivazione addebitati.

Il Gestore 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 prima del decorso del termine di 24 mesi dall'adesione contrattuale.

Corre l'obbligo precisare, perciò, che detto 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 succitata legge, peraltro applicabile anche agli utenti business nel caso di sottoscrizione di contratti per adesione, ha altresì stabilito che, in caso di recesso anticipato, l'operatore possa addebitare anche i costi effettivamente sostenuti per gestire la pratica di recesso.

A ciò si aggiunga, poi, che 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, dunque, 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.

In relazione, poi, ai costi di attivazione si rileva che gli stessi sono dovuti.

La fatturazione emessa, per tutto ciò, appare corretta e dovuta a favore del Gestore (all. 1).

A ciò si aggiunga che, in virtù di quanto previsto dalle condizioni generali di contratto, le singole fatture emesse possono essere comunque contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione (all. 2).

In assenza di contestazioni, quindi, la fattura si intende accettata da parte dell'utente.”

“Fondamentale, quindi, si rivela essere il reclamo, il quale ha la funzione, allo stesso tempo, di contestazione per l'utente e di avvertimento nei confronti del Gestore al fine di permettergli le verifiche del caso e, se dovuti, gli eventuali storni e rimborsi.”

“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.”

“Si precisa, ad ogni buon conto, che la decisione assunta dalla XXX 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 ed in cui era registrato traffico telefonico.”

“Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 4.339,37.”

Per tutto quanto sin qui esposto, il Gestore chiede l'integrale rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta di storno formulata dall'istante può essere accolta parzialmente, come di seguito precisato.

Deve, innanzitutto, premettersi quanto segue.

L'istante, nel Formulario UG/XXX/2025, lamentava: “abbiamo ricevuto fattura con costi di recesso che troviamo ingiustificati e continuano ad arrivare fatture anche se abbiamo disdetta tutti i servizi via pec in data 19/05/25”.

Ebbene, la seconda di tali questioni poste, relativa, in particolare, alle fatture successive a disdetta del 19/05/25, non verrà trattata in questa sede, risultando superata alla luce di quanto comunicato dall'operatore in sede di Conciliazione Semplificata:

“In riferimento al codice cliente 7.1XXX4, a valle delle verifiche effettuate, è emerso che la richiesta di disattivazione pervenuta il 19.05.2025 e da effettuarsi il

18.06.2025, così come previsto dalle Condizioni Generali di Contratto, è stata completata il 01.08.2025. Per il ritardo in disattivazione, il Servizio Clienti ha riconosciuto un maggior costo fatturato di € 179,12 IVA inclusa. Tale importo è stato erogato con emissione di note di credito a storno parziale dell'insoluto ...”.

Se ne ricava, del resto, implicita conferma dalla lettura del Formulario GU14 successivamente depositato dall'istante, ove, in effetti, la doglianza risulta circoscritta ai soli costi di recesso (“abbiamo ricevuto fattura con costi di recesso che troviamo ingiustificati”).

Ne consegue che solamente i costi di recesso, presenti in fattura AR01542290 del 15 maggio 2025, saranno oggetto di trattazione in questa sede.

A tal riguardo, non correttamente addebitati e, come tali, non dovuti risultano gli importi richiesti da Fastweb a titolo di “Conguaglio licenza YourDrive” addebitati nella suddetta fattura, per un totale di euro 2.704,84.

Innanzitutto, ai sensi del comma 6 dell'art. 4 (“Obblighi di informazione da applicare ai contratti”) dell'allegato B alla delibera 307/23/CONS (“Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti finali in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche”),

“Gli operatori ... forniscono ... la sintesi contrattuale gratuitamente ai consumatori, prima della stipula del contratto, anche nel caso di contratti a distanza.

Qualora sia impossibile in quel momento, per ragioni tecniche oggettive, fornire la sintesi contrattuale, essa è fornita in seguito senza indebito ritardo; il contratto diventa efficace quando il consumatore ha confermato il proprio accordo in seguito alla ricezione della sintesi contrattuale.”

Ebbene, rispetto alla fattispecie in esame, si rileva come l'operatore non abbia prodotto agli atti alcuna informativa da allegare al contratto (la quale avrebbe dovuto necessariamente contenere indicazioni in ordine sia all'effettiva attivazione del servizio YourDrive powered by Babylon, sia ai costi previsti in caso di risoluzione anticipata), la cui effettiva ricezione da parte dell'istante resta, dunque, non provata.

Si deve, inoltre, evidenziare che ai sensi dell'art. 3 (“Conclusione del Contratto e corrispettivi”) delle Condizioni generali di contratto del servizio YourDrive powered by Babylon

“L'accordo si perfezionerà a seguito della sottoscrizione da parte del Cliente della richiesta di attivazione del servizio unitamente alla adesione al Contratto Principale.

Il Servizio verrà poi attivato a seguito della creazione, da parte del Cliente, di un'utenza con le apposite credenziali di accesso di cui all'art. 2. (...”).

Da tale norma, sembra evincersi dunque che l'attivazione di tale servizio presupponga, necessariamente, il compimento, da parte dell'istante, di due distinte operazioni: la sottoscrizione della relativa richiesta (unitamente alla adesione al contratto principale) e la creazione di un'utenza con le apposite credenziali di accesso.

Pertanto, l'offerta contrattuale in esame avrebbe dovuto essere approvata espressamente con una doppia sottoscrizione, riguardando fattispecie potenzialmente autonome (contratto per l'utilizzo di servizi di comunicazione e contratto di utilizzo di licenza del servizio YourDrive powered by Babylon).

Di tale seconda sottoscrizione (per l'attivazione, appunto, del servizio YourDrive powered by Babylon) non vi è, tuttavia, agli atti (ci si riferisce, in particolare, alla documentazione contrattuale prodotta da Fastweb) alcuna traccia.

Deve poi rilevarsi come l'operatore non abbia fornito alcuna prova neppure dell'effettivo compimento, da parte dell'istante, dell'ulteriore passaggio previsto per attivare il servizio de quo, ovvero la creazione di un'utenza con le apposite credenziali di accesso.

In base a tanto, la debenza degli importi richiesti a titolo di "Conguaglio licenza YourDrive" non risulta, dunque, provata, tenuto conto, come detto, dell'assenza di documentazione attestante la volontà dell'istante di procedere con la detta attivazione.

Rispetto al quadro descritto, ci si limita poi ad osservare che l'assenza di reclami inoltrati, evidenziata da Fastweb in memoria, ben lungi dall'aggravare la posizione dell'istante, costituisce semmai elemento di conferma della totale inconsapevolezza di quest'ultimo, il quale, solo in occasione del ricevimento dell'ultima fattura emessa, contenente i costi di recesso qui contestati, veniva a conoscenza della suddetta attivazione.

Si ritiene dunque che, nel caso in questione, sia stata di fatto applicata una penale per recesso anticipato (che, come noto, la legge 40/2007 ha inteso abolire), formulata in modo ambiguo e con l'effetto di non consentirne la chiara individuazione.

Per tutte le ragioni esposte, risulta ammissibile la richiesta, avanzata da parte istante, di storno integrale dell'importo pari ad euro 2.704,84, addebitato nella fattura ARXXXXX0 del 15 maggio 2025, a titolo di conguagli licenza YourDrive.

Non sono emersi ulteriori addebiti, presenti nella suddetta fattura, suscettibili di storno, che l'istante, peraltro, neppure si è premurato di indicare, limitandosi a richiedere, del tutto genericamente, lo storno dei costi di recesso.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza di società XXX nei confronti di Fastweb XXX per le motivazioni di cui in premessa.

2. Fastweb XXX è tenuta a stornare all'istante il seguente importo:

I. euro 2.704,84 (duemilasettecentoquattro/84) a titolo di "Conguaglio licenza YourDrive" addebitati in fattura ARXXXXX0 del 15 maggio 2025.

3. Fastweb XXX è tenuta, inoltre, ad ottemperare alla presente delibera, dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio, entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS.

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.

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.

Bologna, 21/05/2026

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca