

	Presidente f.f.	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Stefano Danieli

Deliberazione n. 14 del 20 maggio 2026

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX / FASTWEB SPA (GIÀ VODAFONE SPA - HO.MOBILE - TELETU) (GU14/799445/2025)

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo	X	
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli	X	

Preso atto altresì della presenza dell'Avv. Stefano Danieli, Dirigente Capo del Servizio Diritti della Persona del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della dott.ssa Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 "*Funzioni del Presidente*";

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "*Verbale delle sedute*";

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Alessandro Bidoli, Responsabile dell'Ufficio Definizioni del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)*" ai sensi del quale "*Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999*" (comma 1) e, in particolare, la "*istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati*" (comma 2, lettera z);

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. 353/19/CONS;

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 modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

Vista la “*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

VISTA l'istanza di XXXXXXXXXXXXXXX del 19/12/2025 acquisita con protocollo n. 0328208 del 19/12/2025;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato che i competenti uffici, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, hanno provveduto a svolgere l'istruttoria dalla quale risulta quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Vodafone ha addebitato costi di penali e di risoluzione, nonostante avesse precedentemente inviato una comunicazione di modifica unilaterale del contratto in cui era chiaramente indicato che, in caso di recesso dalle linee oggetto della variazione, non sarebbero stati applicati costi né penali.

A seguito di tale comunicazione, la società ha quindi esercitato il diritto di recesso, inviando regolare disdetta delle linee.

Tuttavia, a recesso avvenuto, Vodafone ha comunque provveduto ad addebitare i costi di disattivazione. Occorre precisare che la comunicazione di modifica unilaterale del contratto era stata trasmessa in maniera non formale, inserita in una semplice fattura di cortesia e non notificata tramite canali ufficiali (ad esempio PEC o raccomandata).

Inoltre, la comunicazione risultava poco chiara e non consentiva di identificare in modo preciso quali fossero le linee oggetto della variazione contrattuale: dalla fattura, infatti, emergevano indistintamente tutte le linee aziendali, motivo per cui la società ha ritenuto corretto procedere con la disdetta di tutte quelle ivi indicate. Viepiù, nonostante le comunicazioni intervenute fra Vodafone Italia e lo studio legale di fiducia, in forza delle quali si proponeva un piano di rateizzazione per n.18 rate di euro 194,50 l'una, peraltro accettate da Vodafone, la stessa si rifiutava di compensare le spese amministrative sostenute per far fronte alla condotta del tutto contraria alla normativa di riferimento in materia di trasparenza e recesso realizzata dalla stessa Vodafone e subita dalla società istante.

Vodafone proseguiva – sia mediante contatti telefonici che con l'invio di fatture di cortesia e solleciti – a richiedere il pagamento delle utenze e ad inviare preavvisi di disabilitazione e di sospensione del servizio, comunicando il tutto sulla PEC personale del Legale Rappresentante Pro Tempore.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb pone in rilievo, in riferimento alle contestazioni avanzate dall'istante, la correttezza della fatturazione emessa ed oggetto di doglianza.

Nello specifico, invero, l'odierna esponente evidenzia che tramite nota nella fattura XXXXXXXXXXX del 21.7.2024, il cliente ha ricevuto la notizia delle modifiche unilaterali di contratto a partire dal 21.8.2024, con possibilità di recedere o migrare verso altro operatore in esenzione costi inviando comunicazione entro il 29.9.2024. Il cliente, pertanto, ha inviato la comunicazione di disdetta per le modifiche unilaterali di contratto con pec del 26.9.2024 per le utenze ivi indicate. È, tuttavia, d'uopo precisare a tal riguardo che solo 15 dei 75 link indicati erano in realtà soggetti a modifica delle condizioni di contratto. In ogni caso, è stato comunque accordato all'istante il recesso di tutti i link specificato in esenzione costi ed è stata altresì emessa la nota di credito XXXXXXXXXXX in data 3.12.2024 a storno parziale della fattura XXXXXXXXXXX del 21.11.2024. Successivamente, poi, la società ricorrente ha contestato la fattura XXXXXXXXXXX lamentando gli addebiti per i costi di attivazione in una unica soluzione per tutti i link disattivati.

Esaminando, però, la suddetta fattura è agevole rilevare come la stessa non contenga rate dei costi di attivazione bensì i costi per il servizio “yourdrive” per euro 1.967,14 per 15 sim. Invero, le rate di attivazione sono contenute nella fattura XXXXXXXXXXX per euro 6.027,50. Poi, a seguito di scambio di missive, Fastweb ha proceduto in data 6.5.2025 alla rateizzazione dei contributi di attivazione, emettendo la nota di credito XXXXXXXXXXX di euro 6.027,50, a storno totale dei costi relativi al contributo di attivazione addebitati in una unica soluzione nella fattura insoluta XXXXXXXXXXX del 22.1.2025 di euro 9.169,27 con annessa rateizzazione con cadenza bimestrale dei costi del contributo di attivazione. Dunque, l'ammontare della rate dei costi di attivazione per 18 mesi è stato stabilito in euro 334,86, ovvero euro 669,72 a fattura per 9 fatture.

Successivamente, inoltre, è stata inviata al cliente una ulteriore nota informativa confermando la proposta di emissione di un riaccredito omnicomprensivo di euro 1.000,00=.

Nel caso di specie, quindi, come palese, l'utente ha effettuato il recesso prima del decorso del termine di 24 mesi dalla data di 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. Quanto sopra, inoltre, è stato ribadito dalla recentissima Delibera emessa dal Corecom Liguria nell'ambito del procedimento GU14/743170/2025. In relazione, poi, ai costi di attivazione si rileva che gli stessi sono dovuti, come peraltro statuito dalla Delibera emessa dal Corecom Sardegna nell'ambito del procedimento GU14/67355/2019 nella quale è stato precisato che: "il contributo di attivazione è un importo che viene concordato tra le parti al momento della stipula del contratto e rappresenta il corrispettivo di un'attività che viene posta in essere al momento iniziale del rapporto contrattuale.

Tale importo può essere versato dall'utente in un'unica soluzione all'inizio del contratto o ratealmente. Pertanto, l'esercizio da parte dell'utente del diritto di recesso a seguito di modifiche delle condizioni contrattuali deve avvenire entro 30 giorni dalla comunicazione delle medesime modifiche e determina la cessazione del contratto stesso senza alcun addebito per costi relativi alla cessazione. Non può evidentemente determinare il venire meno di un debito pregresso il cui pagamento era stato dilazionato, come analiticamente disposto dalla Delibera 519/15/CONS". La fatturazione emessa, per tutto ciò, appare corretta e dovuta a favore di Fastweb.

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.

In assenza di contestazioni, quindi, la fattura si intende accettata da parte dell'utente, come peraltro affermato nella Delibera 29 del 4.5.2022, emessa dal Corecom Veneto, con la quale è stato precisato che: "l'utente, qualora 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."

Il Corecom Veneto, inoltre, ha ribadito quanto sopra con la recentissima Delibera del 29.10.2025 (GU14/754374/2025), con la quale ha stabilito che: "In buona sostanza la mancata contestazione di una fattura, entro i termini previsti dalla Carta dei Servizi e/o dalla normativa vigente applicabile in materia, si traduce in un'accettazione tacita della stessa." Ancora, deve evidenziarsi l'infondatezza della domanda nel caso di reclami tardivi. In tal caso, difatti, come previsto dalla normativa di settore, non è possibile produrre i dettagli del traffico telefonico e dati che possono giustificare la 8 legittimità degli addebiti in fattura e dimostrare l'effettuazione di traffico, concretandosi in tal modo una lesione del diritto di difesa del gestore. Infatti, per motivi legati alla tutela della riservatezza dei dati, gli stessi possono essere conservati per un periodo di tempo non superiore a sei mesi. Agcom, del resto, si è espressa recentemente in tal senso, con la determina n. 49/15/DIT la quale ha statuito, in aderenza a quanto disposto dall'art. 123 del codice della Privacy, espressamente che: "gli operatori telefonici, in presenza di una contestazione scritta possono conservare il traffico telefonico relativo all'ultimo semestre, e pertanto, dovendo consentire agli stessi l'esercizio pieno del proprio diritto di difesa, le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo". 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. Parimenti rilevante è il diritto di difesa dell'operatore, costituzionalmente garantito come per ogni soggetto, il quale non deve essere in nessun caso leso. Per permettere, quindi, al Gestore un esercizio pieno del proprio diritto di difesa, l'AGCOM ha inteso limitare le uniche fatture che possono essere prese in considerazione per eventuali controlli e/o verifiche a quelle emesse negli ultimi 6 mesi dalla data di presentazione del reclamo scritto.

Per completezza, inoltre, sempre in tema di reclamo, è opportuno ribadire che, in forza di quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto di Vodafone, l'utente ha in ogni caso l'onere di presentare reclamo per addebiti non riconosciuti entro 45 giorni dal ricevimento della fattura, al fine di permettere all'operatore gli opportuni controlli. 9 In tal senso, invero, si sono, altresì, espressi, tra gli altri, il Tribunale di Milano ed il Tribunale di Roma, rispettivamente, con le sentenze n. 12054/12 e n. 9292/12, considerando come accettate le fatture non

contestate. Per mera compiutezza difensiva, si riafferma che la presenza di reclami e segnalazioni su disservizi o altro assume, infatti, un peso dirimente ai fini dell'accoglimento delle istanze. Ci si riporta sul punto all'esauritiva raccolta di pronunce dell'Agcom che corroborano l'orientamento ormai consolidato secondo cui gli indennizzi, laddove accertata la responsabilità del gestore, vanno riconosciuti a partire dalla prima segnalazione provata agli atti dalla parte istante (Delibere n. 38/12/CIR, n. 22/13/CIR, n. 89/15/CIR, n.65/15/CIR, n. 22/16/CIR).

Va, inoltre, altresì menzionata poi la Delibera avente n. 165/15/CIR, in cui viene rilevato che "non avendo l'utente mai inviato alcun reclamo all'operatore, nemmeno dopo aver ricevuto le prime fatture che sono a tutt'oggi ancora insolute, alcuna responsabilità può rinvenirsi in capo alla società telefonica che, ignara dell'esistenza di eventuali problemi, ha continuato ad emettere le fatture fino alla disdetta del contratto intervenuta dopo circa sei mesi dall'attivazione" e la Delibera DL/081/17CRL/UD del 5.6.2017 emessa dal Corecom Lazio con la quale è stato testualmente statuito che: "Tuttavia all'accoglimento della domanda osta quanto prescritto in tema di obbligo di conservazione e detenzione dei dati personali da parte del responsabile del trattamento (nel caso di specie l'operatore) dal D. Lgs. n. 196/2003. In particolare, l'art 123, comma 1 di tale Decreto prevede che "I dati relativi al traffico riguardanti abbonati ed utenti trattati dal fornitore di una rete pubblica di comunicazione sono cancellati o resi anonimi quando non sono più necessari ai fini della trasmissione della comunicazione elettronica, fatte salve le disposizioni dei commi 2, 3 e 5". Il comma 2 dispone inoltre che "Il trattamento dei dati relativi al traffico strettamente necessari ai fini di fatturazione per l'abbonato, ovvero di pagamenti in caso di interconnessione, è consentito al fornitore, a fini di documentazione in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento per un periodo non superiore a sei mesi, salva l'ulteriore specifica conservazione necessaria per effetto di una contestazione anche in sede giudiziale". Dalla lettura del citato articolo ne consegue che gli operatori telefonici, in presenza di una contestazione, possono conservare il traffico relativo all'ultimo semestre dalla proposizione della stessa e, pertanto, dovendo consentire agli stessi il pieno diritto di difesa, le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo."

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.

Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente attivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 820,08.

Per tutto quanto sin qui esposto Fastweb reitera 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 in narrativa. In via subordinata, infine, Fastweb richiede che nella denegata e sin da ora contestata ipotesi di accertamento di responsabilità, con conseguente condanna al pagamento di eventuale indennizzo, la somma oggetto di delibera venga stornata dall'importo totale insoluto, ad oggi pari all'importo di euro 820,08.

Con memoria di replica depositata in data 03.03.2026, l'utente precisa quanto segue.

La società XXXXXXXXXXXX intende ribadire con la massima determinazione quanto già esposto nell'istanza depositata presso il Co.Re.Com., evidenziando come le condotte di Fastweb S.p.A. siano gravemente lesive dei diritti dell'utente e palesemente in contrasto con le normative vigenti, con le delibere AGCOM e Co.Re.Com., e con i principi di trasparenza, correttezza, proporzionalità e buona fede.

Fin dall'inizio della controversia è stato evidente che la condotta dell'operatore sia stata improntata ad una strategia difensiva volta a trasferire sull'utente oneri non dovuti, attraverso comunicazioni contrattuali incomplete, comportamenti vessatori e addebiti ingiustificati. Tale condotta ha generato gravi conseguenze operative, finanziarie e professionali per la società, considerata la natura essenziale delle linee per l'erogazione dei servizi aziendali.

Comunicazione di modifica unilaterale e diritto di recesso: la comunicazione di modifica unilaterale inviata con la fattura n. XXXXXXXXXXX del 21 luglio 2024 si è rivelata formalmente e sostanzialmente insufficiente e inadeguata a garantire i diritti della società istante. In primo luogo, essa non è stata trasmessa tramite PEC né mediante raccomandata, strumenti idonei a garantire certezza e tracciabilità della comunicazione, e non conteneva alcuna specificazione puntuale delle utenze coinvolte. L'informativa, limitata a una frase generica

secondo cui “il diritto di recesso si applica ai soli link oggetto della presente modifica”, era priva di elencazione specifica, non permettendo quindi alla società di identificare le linee effettivamente interessate dalla variazione. Ciò ha determinato una situazione di incertezza contrattuale, aggravata dal fatto che Fastweb stessa ha riconosciuto, solo successivamente e in modo generico, che le linee interessate fossero 15 su 75, senza mai fornire un elenco preciso né una mappatura chiara, come risulta dalle missive allegate. Nemmeno questa circostanza è stata rilevata o valorizzata da Fastweb prima delle contestazioni formali, né vi è stata alcuna comunicazione correttiva spontanea, evidenziando un comportamento dilatorio e omissivo, in violazione dei principi di trasparenza, correttezza e buona fede che devono informare i rapporti contrattuali tra operatori di telecomunicazioni e utenti, in particolare per contratti business. Le conseguenze di tale condotta sono state gravi e tangibili. XXXXXXXXXXXXXXXX dipende da una connettività stabile e continuativa per l'erogazione dei propri servizi e per il corretto funzionamento della propria attività professionale.

Modifiche contrattuali non quantificate, non identificate e comunicate in maniera incompleta hanno generato un grave pregiudizio operativo e finanziario, costringendo la società a gestire incertezze sulle linee attive e sui costi effettivi da sostenere. Il disagio si è ulteriormente aggravato dalle continue minacce di sospensione del servizio e dalle reiterate richieste di pagamento, ricevute sia tramite fatture di cortesia che con solleciti diretti, incluse telefonate insistenti al numero personale del legale rappresentante. Tali modalità di comunicazione hanno creato una pressione indebita e un contesto vessatorio, amplificando il danno professionale e la difficoltà gestionale della società.

Da un punto di vista normativo, la condotta di Fastweb contrasta apertamente con l'art. 98-septiesdecies del D.lgs. 1° agosto 2003, n. 259 (Codice delle Comunicazioni Elettroniche), che impone agli operatori di fornire comunicazioni chiare, comprensibili e complete riguardo a modifiche contrattuali, garantendo all'utente la piena possibilità di esercitare i propri diritti senza incertezze.

Analogamente, la giurisprudenza amministrativa ha ribadito che l'utente deve poter esercitare il diritto di recesso senza subire ostacoli e senza incorrere in oneri economici ingiustificati: il TAR Lazio n. 947/2017 ha confermato che le modifiche unilaterali dei contratti di telecomunicazioni sono ammissibili solo se l'utente può recedere senza costi o penali, mentre il Consiglio di Stato, sentenza n. 1529/2020, ha precisato che le modifiche unilaterali devono rispettare i limiti di legge e di contratto, garantendo chiarezza, trasparenza e libertà di scelta all'utente. In definitiva, la comunicazione di Fastweb non ha rispettato né la normativa vigente né i principi di correttezza, trasparenza e proporzionalità sanciti dalle delibere AGCOM e Co.Re. Com., generando un pregiudizio concreto e significativo per XXXXXXXXXXXXXXXX e rendendo legittimo e pienamente esercitato il diritto di recesso comunicato il 26 settembre 2024, prima della scadenza indicata al 29 settembre 2024, come previsto dall'art. 70, comma 4, D.lgs. n. 259/2003. Esercizio del diritto di recesso e addebiti ingiustificati: nonostante la scadenza indicata per l'esercizio del recesso senza costi fosse fissata al 29 settembre 2024, la società istante ha inviato regolare disdetta in data 26 settembre 2024, esercitando legittimamente il diritto di recesso previsto dall'art. 70, comma 4, del D.lgs. n. 259/2003. Tale diritto trova oggi ulteriore e specifica disciplina nell'art. 98-septiesdecies, comma 5, del medesimo decreto legislativo, il quale stabilisce che, in caso di modifica delle condizioni contrattuali, l'utente finale ha diritto di recedere senza penali né costi di disattivazione, con obbligo per l'operatore di: i) fornire un preavviso non inferiore a trenta giorni; ii) informare contestualmente del diritto di recesso; iii) effettuare la comunicazione in modo chiaro e comprensibile su supporto durevole; nonché iv) consentire l'esercizio del recesso entro sessanta giorni dalla comunicazione.

Nel caso di specie, la comunicazione di modifica unilaterale non individuava puntualmente le linee interessate né consentiva una piena comprensione dell'impatto economico, con conseguente violazione degli obblighi di chiarezza e trasparenza imposti dalla norma. Ne discende che il recesso esercitato il 26 settembre 2024 deve ritenersi pienamente legittimo ed efficace e non può in alcun modo essere gravato da costi, contributi o addebiti ulteriori.

La successiva adozione di addebiti per penali, costi di disattivazione o contributi non chiaramente giustificati contrasta apertamente con la normativa vigente e con i principi di tutela degli utenti finali. La Delibera dell'AGCOM n. 487/18/CONS dispone infatti che, in caso di recesso, i costi devono essere proporzionati e correlati agli effettivi esborsi sostenuti dall'operatore e non possono trasformare l'esercizio del diritto in una pratica economicamente vessatoria. Come emerge dalla comunicazione del 12 dicembre 2025, la ricostruzione difensiva di Fastweb S.p.A. risulta contraddittoria: pur riconoscendo l'assenza di addebiti di penali per il recesso e senza contestarne tardività o inefficacia, l'operatore ha comunque addebitato in un'unica soluzione i contributi di attivazione relativi a link non inclusi nella comunicazione di modifica unilaterale, mai specificati né identificabili. La nota di credito XXXXXXXX del 3 dicembre 2025 è stata emessa solo successivamente alle contestazioni formali a partire dal 26 settembre 2025, non a titolo di rettifica spontanea, senza mai specificare né argomentare in merito al paventato servizio “yourdrive”. Invero, Fastweb eccepisce che i costi addebitati sarebbero riconducibili a tale servizio, ma come emerge chiaramente dalle missive allegate, tale circostanza non è mai stata oggetto di contestazione né argomentata in merito.

La stessa missiva del 12 dicembre 2025 parla di contributi di attivazione restanti per linee non incluse nella comunicazione originaria, per un totale di euro 6.700,00 addebitati in un'unica soluzione, senza menzionare il complessivo di euro 1.967,14 per 15 SIM citato a pag. 3 del ricorso. Anche con la missiva d.d. 19 febbraio 2025, Fastweb parla di contributo di connettività oggetto di disdetta, così come addebitati nella fattura XXXXXXXX, al netto dello storno del 3 novembre 2024.

Preme ribadire come l'assenza di tempestività e correttezza nel riconoscere gli errori abbia già creato un pregiudizio operativo e finanziario. In tale circostanza, è la stessa Fastweb ad ammettere il disagio occorso proponendo un riaccredito di 1.000 euro a fronte del pagamento di una ulteriore fattura di euro 9.169,27 del 22 gennaio 2025. Dalla stessa missiva emerge chiaramente che quanto dichiarato in merito alla rateizzazione proposta è inesatto: non a cadenza bimestrale bensì mensile, in tre rate, riferendosi ai soli 9.169,27 euro. Diversamente, in quell'occasione Fastweb riconosceva l'avvenuto pagamento di 6.700,60 euro relativo alla fattura XXXXXXXXX. Ancora una volta, la controparte erra nella ricostruzione: la nota di accredito non è per un complessivo di euro 6.027,50 (peraltro errato perché al più sarebbe stato di 6.700,60), ma di euro 200,00 a fronte degli 8.700,60 euro, già parzialmente pagati, come risulta dalla documentazione allegata. La ricostruzione effettuata da Fastweb rispecchia evidentemente un iter del tutto impreciso, casuale e scorretto contrattualmente, che ha interessato l'istante, con refusi materiali che non consentono nemmeno di ricostruire il reale svolgimento dei fatti. In ogni caso, preme evidenziare che l'orientamento ormai consolidato prevede che il diritto di recesso in caso di modifica unilaterale delle condizioni contrattuali è previsto dall'art. 70, comma 4, del D.lgs. n. 259/2003. Tale principio è stato applicato dalla giurisprudenza amministrativa. Il TAR Lazio, con la sentenza n. 947/2017, ha affermato che l'art. 70 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche garantisce all'utente la possibilità di recedere senza costi o penali in caso di modifica unilaterale delle condizioni contrattuali. Inoltre, il Consiglio di Stato, con la sentenza n. 1529/2020, ha ribadito che gli operatori possono modificare unilateralmente le condizioni contrattuali solo nei casi e nei limiti previsti dalla legge o dal contratto stesso, richiamando l'esigenza di rispettare la disciplina primaria della materia e gli obblighi informativi verso l'utente. In linea con tali principi, recenti decisioni del TAR Lazio 2025 hanno confermato l'illegittimità di pratiche degli operatori basate su carenze informative, a tutela della trasparenza e della possibilità effettiva di esercizio del diritto di recesso.

Pregio alcuno, peraltro, può essere riconosciuto alle argomentazioni della controparte, che nel richiamarsi alla Delibera emessa dal Co.Re. Com. Sardegna nell'ambito del procedimento GU14/67355/2019 si riferisce a un presunto debito pregresso, mai specificato né contestato dalla società, e che agli atti risulta neppure dimostrato. Tale delibera, peraltro, conferma principi opposti a quelli sostenuti da Fastweb. Infatti, in osservanza dell'art. 1, comma 3, della legge n. 40/2007, "i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore, e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni". Il costante orientamento AGCOM ha stabilito che le fatture emesse dall'operatore successivamente al recesso regolarmente esercitato dall'utente sono illegittime, e che quest'ultimo ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione (cfr. Delibera AGCOM n. 103/10/CIR; conformi delibere AGCOM nn. 137/10/CIR, 140/10/CIR, 24/11/CIR, 75/11/CIR). In linea con AGCOM, diversi Co.Re. Com. hanno confermato che l'operatore è tenuto a recepire il recesso entro il termine legislativamente previsto di 30 giorni dal ricevimento della comunicazione. Ogni fattura emessa successivamente a tale momento è illegittima e deve essere annullata (cfr. delibere Co.Re. Com. Puglia n. 15/2012; Toscana n. 10/2021; Emilia-Romagna nn. 85/2020, 103/2020 e 191/2020). Anche la giurisprudenza AGCOM ha chiarito che, con la disdetta contrattuale, l'utente, manifestando la volontà espressa di rinunciare alla prestazione, può subire, quale unico disagio, l'addebito di somme non dovute, che deve essere ristorato mediante storno o rimborso, con chiusura della posizione contabile a carico dell'operatore inadempiente (cfr. Delibera AGCOM 43/19/CIR). Ulteriormente, il Regolamento a tutela degli utenti in materia di contratti di servizi di comunicazioni elettroniche (Delibera AGCOM n. 519/15/CONS, art. 8 "Cessazione del rapporto contrattuale") prevede espressamente che in caso di esercizio del diritto di recesso, l'operatore non può addebitare alcun corrispettivo per prestazioni erogate successivamente alla data di efficacia del recesso; qualora ciò avvenga, deve tempestivamente procedere allo storno o al rimborso delle somme erroneamente addebitate.

Nel caso di specie, si ribadisce che l'importo complessivo di € 8.700,60, dovuto a titolo di contributo di attivazione per i link non interessati dalla comunicazione di modifica unilaterale, al netto dello storno di € 2.000,00, è stato regolarmente saldato in data 13 dicembre 2024, per un totale di € 6.700,60. Tale circostanza dimostra in maniera inequivocabile la correttezza dell'operato della società istante e la piena disponibilità a onorare obbligazioni effettivamente dovute, con riferimento a linee non oggetto della contestata modifica contrattuale. Comportamenti vessatori e pressione indebita: le condotte di Fastweb si sono ulteriormente aggravate con l'invio di fatture di cortesia e solleciti per importi aggiuntivi, da ultimo € 820,08, accompagnati da preavvisi di sospensione e di disabilitazione, talvolta indirizzati alla PEC personale del legale rappresentante e accompagnati da chiamate insistenti. L'istante ha iniziato a ricevere continue telefonate dagli uffici Fastweb che sollecitavano il pagamento degli insoluti. Alla richiesta di rispetto della controversia in atto, il personale si limitava a ribadire la procedura, ignorando la conciliazione in corso. Queste modalità costituiscono un abuso dei canali comunicativi e violano i principi di correttezza e buona fede contrattuale, generando una pressione indebita sulla società. È particolarmente significativo che le linee oggetto della controversia siano essenziali per il normale funzionamento dell'attività societaria. Le continue minacce di sospensione del servizio, le reiterate richieste di pagamento, l'uso improprio di PEC personali e le telefonate insistenti hanno creato una situazione di forte difficoltà operativa e di pressione indebita, ingenerando un grave disagio anche sotto il profilo professionale, nonostante il procedimento fosse in atto dal settembre 2025. V. Il servizio "yourdrive" Fastweb ha addebitato importi riconducibili al servizio "yourdrive" per complessivi euro 1.967,14, nonostante tale servizio risultasse espressamente incluso nell'offerta contrattuale sottoscritta dalla società istante e quindi ricompreso nel canone

principale pattuito. Nelle fatture emesse, tuttavia, tali somme non risultano mai accompagnate da una descrizione analitica chiara e trasparente, né da una specifica causale idonea a consentire all'utente di verificare la coerenza degli importi richiesti rispetto alle condizioni economiche contrattuali. Tale modalità di fatturazione contrasta con: – l'art. 98-septiesdecies del D.lgs. 259/2003 (Codice delle Comunicazioni Elettroniche), che impone obblighi di trasparenza, chiarezza e completezza informativa nei rapporti con l'utente; – l'art. 3 della Delibera AGCOM n. 179/03/CSP, che impone agli operatori l'obbligo di fornire informazioni chiare, accurate e non fuorvianti; – i principi generali di correttezza e buona fede nell'esecuzione del contratto ex artt. 1175 e 1375 c.c. È principio consolidato nella prassi decisoria AGCOM e dei Co.Re.Com. che la fattura deve consentire all'utente la piena comprensibilità delle voci addebitate e la verifica della loro conformità al contratto sottoscritto; in difetto, l'operatore non può legittimamente pretendere il pagamento di somme non adeguatamente giustificate. Nel caso di specie: i) il servizio "yourdrive" risulta contrattualmente incluso nel canone; ii) non risulta alcuna evidenza di un corrispettivo autonomo pattuito; iii) le fatture non contengono una specificazione idonea a giustificare gli importi addebitati.

Qualora tali somme siano state richieste come voce economica distinta per un servizio già ricompreso nella tariffa principale, si configura una indebita duplicazione di corrispettivo, priva di titolo contrattuale. Grava sull'operatore l'onere di dimostrare, tra le altre cose, la puntuale previsione contrattuale del corrispettivo richiesto, la corretta imputazione delle somme nonché la piena trasparenza delle modalità di fatturazione. In mancanza di tale prova, gli addebiti devono ritenersi illegittimi e suscettibili di integrale storno o rimborso. Contestazioni tempestive e termini: la resistente ha sostenuto che le contestazioni della società istante erano tardive ai sensi della Delibera Co.Re.Re. Com/Veneto n. 29/2022, richiamando il termine di 45 giorni. Tale argomentazione risulta del tutto infondata. La società istante ha contestato tutte le fatture nei termini, mediante diffide formali tempestivamente inviate, e ha attivato l'istanza dinanzi al Co.Re. Com. in primo grado. In ogni caso, l'invocazione del decorso di un termine non può costituire fondamento valido in presenza di comunicazioni contrattuali incomplete, confuse o non conformi ai requisiti di trasparenza previsti dalla normativa vigente, essendo comunque necessario procedere a un esame sostanziale della legittimità degli addebiti contestati. Lo stesso principio è dimostrato dalla costante e perenne comunicazione intercorsa fra le parti, con cadenza mensile e/o bimestrale, in cui venivano contestati i costi addebitati e trattati eventuali piani di rientro o note di accredito. Inoltre, già a partire dal luglio 2025, la società istante aveva presentato istanza di conciliazione presso il Co.Re. Com., successivamente formalizzata a suo nome nel mese di settembre 2025, proprio al fine di contestare ogni pagamento richiesto e tutelare la propria posizione. È evidente, quindi, come tutte le delibere richiamate da Fastweb S.p.A. dimostrino una totale noncuranza, da parte dell'operatore, delle contestazioni effettivamente sollevate dalla società istante sulle fatture oggetto di contestazione. Tale richiamo normativo non è assolutamente attinente al caso di specie e risulta del tutto incongruente alla luce delle comunicazioni intercorse e dei procedimenti pendenti. Alla luce di quanto sopra, non può essere riconosciuto alcun fondamento alle argomentazioni basate sulla Delibera citata da Fastweb S.p.A., la quale prende in considerazione una situazione non corrispondente alla realtà dei fatti e che, pertanto, non si applica in alcun modo al caso di specie. Disproporzione dei costi e necessità operativa: le linee oggetto della controversia sono essenziali per il normale funzionamento dell'attività societaria. Le continue missive con istanza di sospensione, le reiterate richieste di pagamento e l'uso improprio di PEC personali hanno generato grave disagio operativo e professionale, nonostante il procedimento dinanzi al Co.Re.Com fosse in corso dal settembre 2025 e le contestazioni intercorse, come da documentazione allegata, abbiano avuto inizio dal mese di settembre 2024. Istanza di indennizzo: la società istante, coerentemente con il Regolamento in materia di Agcom, ribadisce che la domanda economica formulata deve essere qualificata come istanza di indennizzo per la condotta illegittima e vessatoria serbata dall'operatore. Tale istanza ha ad oggetto l'indennizzo del pregiudizio patrimoniale e non patrimoniale subito dalla società a causa delle condotte descritte, quali: addebiti non dovuti, attivazioni non richieste, comunicazioni contrattuali non trasparenti, solleciti e pressioni indebite. In tal caso, l'insufficienza informativa è del tutto evidente nelle medesime repliche, a fronte delle missive formalmente inviate dalla stessa Fastweb S.p.A.: l'imprecisione fattuale e contabile, il richiamo a non meglio definitivi costi di attivazione e/o d addebito nonché a servizi diversi e l'imprecisa ricostruzione storico-fattuale reiterata in sede di contestazione. Conclusioni: la condotta di Fastweb è sistematicamente illegittima, vessatoria e contraria ai principi di legge e regolamentari. L'operatore ha agito in spregio alle normative, addebitando costi non dovuti, richiedendo pagamenti per servizi non richiesti, ignorando contestazioni tempestive e utilizzando canali impropri e intimidatori.

L'utente chiede quindi:

- i. che venga dichiarata l'illegittimità degli addebiti relativi a penali e costi di disattivazione;
- ii. il riconoscimento degli indennizzi previsti per i malfunzionamenti, i disservizi e le pratiche commerciali scorrette poste in essere dall'operatore.

3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie si ritiene che le richieste del ricorrente possano essere parzialmente accolte.

Per quanto riguarda la richiesta sub i) si precisa quanto segue: nella fattura n. XXXXXXXXXX del 21.07.2024 Fastweb comunicava che a far data dal 21.08.2024 "*alcune offerte attive sui suoi link di rete fissa subiranno delle modifiche. Il canone mensile di ogni linea interessata dalla modifica contrattuale avrà un aumento di € 4,00= (iva esclusa)*" e che in ottemperanza a quanto previsto dal D.Lgs. 259/2003 l'utente avrebbe potuto, qualora non avesse accettato le modifiche, recedere dal contratto entro il 29.09.2024.

L'utente, in data 26.09.2024, esercitava il diritto di recesso limitatamente alle linee fisse e al servizio Fibra, scegliendo di mantenere in essere le sole linee mobili.

Risulta opportuno richiamare nel dettaglio le vigenti disposizioni normative e regolamentari che possono trovare applicazione nel caso concreto.

In particolare, assume specifica rilevanza quanto previsto dall'art. 98-septies decies, comma 5, del Codice delle Comunicazioni Elettroniche (D.Lgs. 259/03) il quale prevede espressamente che "Gli utenti finali hanno il diritto di recedere dal contratto ovvero di cambiare operatore, senza incorrere in alcuna penale né costi di disattivazione, al momento dell'avvenuta comunicazione di modifiche delle condizioni contrattuali proposte dal fornitore di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico diversi dai servizi di comunicazione interpersonale indipendenti dal numero, tranne nel caso in cui le modifiche proposte siano esclusivamente a vantaggio dell'utente finale, siano di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo sull'utente finale o siano imposte direttamente dal diritto dell'Unione o nazionale. I fornitori informano gli utenti finali, con preavviso non inferiore a trenta giorni, di qualsiasi modifica delle condizioni contrattuali e, al contempo, del loro diritto di recedere dal contratto senza incorrere in alcuna penale né ulteriore costo di disattivazione se non accettano le nuove condizioni. Il diritto di recedere dal contratto può essere esercitato entro sessanta giorni dall'avvenuta comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali. L'Autorità provvede affinché la comunicazione sia effettuata in modo chiaro e comprensibile su un supporto durevole".

A cui deve necessariamente aggiungersi, a completamento, quanto previsto dalla Delibera Agcom n. 307/23/CONS., la quale, in piena aderenza rispetto alla norma del Codice delle Comunicazioni sopra riportata, prevede che qualsiasi modifica delle condizioni contrattuali deve essere comunicata all'utente con un preavviso minimo di 30 giorni e che a seguito della comunicazione, l'utente ha il diritto di recedere dal contratto o cambiare operatore senza penali né costi di disattivazione, entro un termine esteso a 60 giorni dalla ricezione dell'informativa.

La stessa disposizione regolamentare prevede, altresì, che la predetta comunicazione debba avvenire su supporto durevole (es. fattura, SMS, e-mail) e debba riportare chiaramente la dicitura: "Proposta di modifica unilaterale del contratto".

Non si può non evidenziare che, contrariamente a quanto sostenuto dal reclamante, la stessa Agcom ha pacificamente stabilito che l'inserimento dell'informativa all'interno del documento di fatturazione (anche se non in prima pagina) costituisca assolvimento dell'obbligo di legge (vd. delibera n. 519/15/CONS, delibera n. 252/16/CONS, delibera n. 418/07/CONS).

La fattura, cioè, non è un solo un mero riepilogo contabile, ma costituisce il principale strumento di comunicazione tra gestore e utente.

Nel caso specifico, nella fattura n. XXXXXXXXXX la dicitura riportata a pagina 8 risulta chiaramente leggibile e reca l' intestazione specifica relativa alla variazione delle condizioni economiche, indicando puntualmente l'entità dell'aumento (€ 4,00 – IVA inclusa) e la data di decorrenza (21.08.2024).

Pur tuttavia, non ci si può esimere dall'evidenziare che la formulazione impiegata dal gestore per comunicare le modifiche tariffarie ("*alcune offerte attive sui suoi link di rete fissa subiranno delle modifiche*") risulti eccessivamente generica e priva di elementi informativi essenziali.

In particolare, la comunicazione non consente di individuare con sufficiente precisione alcuni elementi essenziali quali per esempio: le specifiche utenze e le offerte interessate; la natura delle variazioni (aumento del canone, modifica di opzioni, rimodulazione di sconti o condizioni promozionali, ecc.) e l'entità dell'impatto economico atteso.

Ne consegue che l'utente non è posto nelle condizioni di comprendere in modo chiaro e inequivocabile l'ambito di applicazione della rimodulazione, né di verificare se e in quale misura la stessa incida sulla propria posizione contrattuale, con evidente pregiudizio delle esigenze di trasparenza e completezza informativa che devono caratterizzare comunicazioni di tal genere.

In tale contesto, appare plausibile ritenere che la predetta genericità abbia ingenerato nell'incolpevole utente una situazione di oggettiva incertezza e di legittimo timore circa l'effettiva portata delle modifiche, soprattutto con riferimento alle conseguenze economiche complessive.

L'utente, non potendo distinguere con certezza quali linee fossero coinvolte e quale sarebbe stato il maggior costo (ovvero la perdita di condizioni migliorative) riferibile a ciascuna utenza, è stato di fatto privato della possibilità di svolgere una valutazione comparativa e ponderata (economica e/o strategica) circa l'opportunità di mantenere i contratti in essere, di migrare selettivamente alcune utenze, ovvero di esercitare il recesso limitatamente alle sole offerte effettivamente interessate.

In altri termini, l'esercizio del diritto di recesso per tutte le utenze fisse risulta ragionevolmente riconducibile alla carenza informativa della comunicazione ricevuta, ha impedito un consenso consapevole alle nuove condizioni e ha determinato l'adozione della scelta più cautelativa disponibile.

Per quanto riguarda la questione relativa alla fatturazione post recesso, si evidenzia che in osservanza dell'art. 1, comma 3, della legge n. 40/2007, per cui "i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia ... devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni (...)", il costante orientamento Agcom ha stabilito che devono essere considerate illegittime le fatture emesse dall'operatore successivamente al recesso regolarmente esercitato dall'utente, e che quest'ultimo ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione. (cfr. delibera Agcom n. 103/10/ CIR; conformi delibere Agcom nn. 137/10/ CIR; 140/10/ CIR; 24/11/ CIR; 75/11/ CIR).

Ulteriormente, in linea con Agcom, diversi Corecom hanno sancito che l'operatore è tenuto a recepire il recesso entro il termine legislativamente previsto di 30 giorni dal ricevimento della comunicazione di recesso. Ogni fattura emanata successivamente a tale momento, è illegittima e deve essere annullata (cfr. delibere Corecom Puglia n. 15/2012, Corecom Toscana n. 10/2021, Corecom Emilia-Romagna n. 85/2020, n. 103/2020 e n. 191/2020).

Anche per consolidata giurisprudenza Agcom (Delibera 43/19/CIR), "con la disdetta contrattuale l'utente, manifestando la volontà espressa di rinunciare alla prestazione può subire, in caso di mancata chiusura del rapporto contrattuale, quale unico disagio, quello di vedersi addebitare somme non dovute, disagio che viene ristorato mediante disposizione a carico del gestore inadempiente dello storno e/o del rimborso delle somme in questione, con chiusura della posizione contabile a suo carico".

Si richiama, inoltre, il "Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche", approvato con delibera Agcom n. 519/15/CONS, ed in particolare l'art. 8 "Cessazione del rapporto contrattuale", che reca "in caso di disdetta o di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore non può addebitare all'utente alcun corrispettivo per le prestazioni erogate a decorrere dal termine del contratto ovvero dalla data di efficacia del recesso e, qualora non riesca tecnicamente ad impedirne l'addebito, provvede tempestivamente a stornare o a rimborsare quanto addebitato. Ne consegue che le fatture emesse successivamente, sono da considerarsi illegittime e i relativi importi sono da stornarsi". Come sopra evidenziato, l'operatore è tenuto a recepire il recesso esercitato dall'utente entro il termine di 30 giorni dal ricevimento della comunicazione di recesso.

E' altresì doveroso precisare che la decisione, in questa sede, deve fondarsi su elementi oggettivi e verificabili, non potendosi estendere il rimborso a periodi non documentati mediante mere presunzioni circa la permanenza, nei mesi successivi, degli addebiti contestati.

L'onere di allegazione, a carico del ricorrente, imponeva a quest'ultimo di produrre, ove possibile, anche le fatture emesse successivamente a quella del 22 gennaio 2025 così da consentire una verifica puntuale degli importi addebitati e dei periodi di riferimento.

Nel caso di specie, pertanto, l'esame si dovrà limitare giocoforza alle sole fatture versate in atti, in particolare alla fattura n. XXXXXXXXX del 21.11.2024 e alla fattura n. XXXXXXXXX del 22.01.2025 (la fattura del 21.07.2024 è dovuta in quanto antecedente rispetto al recesso), poiché la mancanza di ulteriore documentazione contabile relativa alle fatture emesse da febbraio 2025 in poi non consente di accertare con certezza l'addebito degli importi oggi contestati.

Per quanto sopra precisato l'operatore è tenuto, quindi, a stornare (se insoluti) o a rimborsare (se pagati) tutti gli importi addebitati nelle fatture n. XXXXXXXXX del 21.11.2024 e n. XXXXXXXXX del 22.01.2025 relativi alle sole utenze fisse.

Per quanto concerne le richieste sub ii) "di riconoscimento degli indennizzi previsti per i malfunzionamenti, i disservizi e le pratiche commerciali scorrette poste in essere dall'operatore" si precisa quanto segue: relativamente ai presunti malfunzionamenti e disservizi, dalla corrispondenza intercorsa tra parte attorea e operatore (in atti) non emerge che l'utente abbia segnalato in modo specifico all'operatore (con reclamo o richiesta di assistenza) la presenza di guasti, interruzioni o una qualità del servizio irregolare.

Nella documentazione prodotta, infatti, non risultano segnalazioni tecniche o reclami che descrivano il problema (ad esempio: in quale periodo si è verificato, con quale frequenza e con quali effetti sull'uso del servizio).

Per riconoscere un indennizzo non è sufficiente affermare che il servizio non funzionava: occorrono elementi minimi che permettano di verificare il disservizio e di collegarlo a una delle ipotesi indennizzabili previste dalla normativa.

Inoltre, la segnalazione serve anche a mettere l'operatore nelle condizioni di intervenire per risolvere il problema. Per dimostrare la sussistenza di un disservizio o di un malfunzionamento è necessario avere riscontri oggettivi (ad esempio: ticket di assistenza, tracciati tecnici, comunicazioni dell'operatore, misurazioni, attestazioni di guasto).

Nel presente procedimento tali riscontri non risultano agli atti e pertanto non è possibile accertare in modo attendibile l'esistenza e la durata del disservizio e, di conseguenza, non può essere riconosciuto alcun indennizzo.

Relativamente, invece, alle pratiche commerciali scorrette si precisa che tali questioni non rientrano nelle competenze del Corecom.

Il Corecom, infatti, può occuparsi delle controversie tra utente e operatore/fornitore di servizi di comunicazioni elettroniche con riferimento al contratto e alla corretta erogazione del servizio (ad esempio fatturazione, attivazioni/disattivazioni, disservizi, indennizzi previsti dalla normativa di settore), secondo le procedure previste. L'accertamento e l'eventuale sanzione delle pratiche commerciali scorrette sono invece attribuiti, in via generale, all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM), nell'ambito della normativa a tutela dei consumatori (Codice del Consumo).

Di conseguenza, il Corecom non può valutare se una condotta commerciale sia "scorretta" né adottare i relativi provvedimenti (ad esempio inibire la pratica o irrogare sanzioni).

Qualora ritenga che vi sia stata una pratica commerciale scorretta, l'utente può presentare segnalazione all'AGCM tramite i canali dedicati.

Resta fermo che eventuali elementi relativi alle modalità di vendita o alle informazioni ricevute possono essere considerati solo nella misura in cui incidano sulla specifica contestazione contrattuale o sul servizio (ad esempio per chiarire cosa è stato effettivamente richiesto/attivato o se vi è stato un inadempimento).

Tuttavia, la valutazione della "pratica commerciale scorretta" in quanto tale esula dal procedimento davanti al Corecom.

Tutto ciò premesso, il Comitato regionale per le comunicazioni del Veneto per le motivazioni sopra espresse che qui si intendono integralmente riportate;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

1. Di accogliere parzialmente l'istanza di XXXXXXXXXXXXX nei confronti di FASTWEB SPA (già VODAFONE SPA - HO.MOBILE - TELETU).

FASTWEB SPA (già VODAFONE SPA - HO.MOBILE - TELETU) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento a stornare (se insoluti) o a rimborsare (se pagati) tutti gli importi addebitati nelle fatture n. XXXXXXXXX del 21.11.2024 e n. XXXXXXXXX del 22.01.2025 relativi alle sole utenze fisse.

I predetti storni e/o rimborsi potranno essere compensati con eventuali note di credito già emesse.

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.
4. 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.

Il Dirigente
Fto(*) Avv. Stefano Danieli

Il Presidente f.f.
Fto(*) Fabrizio Comencini

Il verbalizzante
Fto(*) Arianna Barocco

*) Il documento è firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i. e sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.