

maDELIBERA N. 28/2026/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX/ Fastweb S.p.A. (Vodafone - Ho.Mobile - Teletu
(GU14/787210/2025)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione dell'8 aprile 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, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il 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 modificato 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 legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 *“Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni”*, in particolare l'art. 30, e il *“Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni”* (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: *“Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione”*;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni al Comitati Regionali per le comunicazioni tra L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana" sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 1017 del 25 settembre 2025 con il quale è stato rinnovato l'incarico alla Dott.ssa Cinzia Guerrini di responsabile del Settore "Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione", con decorrenza 1° ottobre 2025;

VISTO l'ordine di servizio del Direttore di Direzione n. 2 del 18 marzo 2026 avente ad oggetto "Sostituzione temporanea della Dott.ssa Cinzia Guerrini "Settore Assistenza al difensore civico e ai garanti. Assistenza generale al Corecom. Biblioteca e documentazione";

DATO ATTO che con detto ordine di servizio n. 2/2026 sono state assegnate, in via temporanea, al Dott. Andrea Di Bernardo le competenze e le attività proprie del Settore "Assistenza al difensore civico e ai garanti. Assistenza generale al Corecom. Biblioteca e documentazione";

VISTA l'istanza della società XXX, del 28/10/2025 acquisita con protocollo n. 0272817 del 28/10/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La parte istante titolare di un contratto *business*, di cui al Codice cliente n. 2363xxxx, con la società Fastweb S.p.A. (Vodafone - Ho.Mobile - Teletu) di seguito, per brevità, Fastweb, lamenta disservizi nella fornitura dei servizi voce e accesso ad Internet, l'addebito di costi di recesso, nonché l'incompleta risposta al reclamo.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

- *“titolare di un’attività commerciale (...) riscontra[va] ripetute interruzioni del servizio di rete fissa e connessione dati fornite da FASTWEB. Tali disservizi hanno avuto un impatto significativo sull’attività lavorativa quotidiana, causando notevoli disagi. In particolare, le frequenti cadute di linea telefonica hanno impedito la ricezione regolare degli ordini da parte della clientela, creando situazioni di confusione e malcontento, soprattutto nei momenti di maggior afflusso (ad esempio, ordini telefonici non ricevuti o interrotti durante la comunicazione, clienti costretti a recarsi fisicamente in negozio per segnalare il mancato contatto, ecc.). Allo stesso modo, l’instabilità della connessione internet ha compromesso l’utilizzo di strumenti digitali essenziali all’attività, quali i pagamenti elettronici, la gestione degli ordini tramite app o portali online e la ricezione di fatture e documentazione commerciale, con conseguente rallentamento delle operazioni e danni economici indiretti”;*
- *“più volte segnala[va] il problema al servizio clienti FASTWEB, ricevendo rassicurazioni circa la sostituzione del router, individuato come potenziale causa del malfunzionamento. Tuttavia, nonostante le promesse ricevute, nessuna sostituzione è mai stata effettuata”.*
- *“Stante il perdurare dei disservizi e in mancanza di soluzioni concrete da parte dell’operatore, l’istante ha deciso di esercitare il diritto di recesso senza penali, ai sensi della cosiddetta “Legge Bersani”. Nonostante ciò, FASTWEB ha proceduto con l’addebito di penali per la cessazione anticipata del contratto, in contrasto con quanto previsto dalla normativa vigente in presenza di disservizi non risolti”.*
- Riceveva la fattura di chiusura n. M01137xxxx del 1° aprile 2025 periodo fatturato 1°- 31 marzo 2025 dell’importo totale pari ad euro 400,65.
- Con PEC del 22 maggio 2025 ad “Oggetto: contestazione fattura n. M01137xxxx” evidenziava di *“contestare la fattura in oggetto, in quanto richiesti costi di disattivazione fuori da ogni logica”.* Precisava di aver *“dovuto cambiare operatore a causa di disservizi legati al (...) modem, che non riusciva a far funzionare il (...) pos”.* Aggiungeva che *“[p]ertanto trov[ava] assurdo dover pagare una cifra del genere [e] inform[ava] che non intend[eva] pagarla, aspett[ando] anzi (...) nota di credito”* dall’operatore.
- Riceveva una missiva di sollecito di pagamento, datata 23 settembre 2025, inviata da una società di recupero crediti incaricata da Fastweb con richiesta di pagamento dell’insoluto pari ad euro 400,65.

In data 27 ottobre 2025, la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Fastweb tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) *“chiusura del contratto e di tutta la posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione”;*
- ii) *“indennizzo per disservizi per euro 700.00”;*
- iii) *“indennizzo per mancata risposta a tutti i reclami per euro 300.00”.*

2. La posizione dell’operatore.

La società Fastweb, in data 9 dicembre 2025, ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, nella quale, nel rilevare l’infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, ha *“contesta[to] espressamente ed ai sensi dell’art. 115 c.p.c. la ricostruzione dei fatti offerta da controparte e ne dichiara espressamente la falsità censurando la biasimevole strategia difensiva di controparte che getta disinvoltamente ingiusto discredito sul servizio offerto dall’operatore telefonico al solo scopo di ottenere immeritati risultati locupletativi. La verità è che giammai la linea telefonica e dati messa a disposizione della ditta ricorrente ha registrato malfunzionamenti e giammai, infatti, sono arrivate segnalazioni in tal senso dal ricorrente il quale, con tutta probabilità, si rende autore di tali inveritiere affermazioni per “coprire” la scelta (invero del tutto legittima ed insindacabile) di migrare verso altro operatore per questioni meramente economiche”.*

In merito al *“diritto di recesso senza penali”*, ha dedotto che *“il diritto di recesso dal contratto di telefonia è incontestato e, in effetti, è esattamente quello che l’utente ha esercitato e, sempre in effetti, nessuna penale è stata addebitata all’utente per tale libera scelta. Nulla questio, dunque, sull’argomento”*

In ordine all’*“asserita mancata risposta ai reclami”*, ha rappresentato che *“[t]rattasi di richiesta infondata in quanto l’utente il reclamo, l’unico, inviato dall’utente il 25.05.25 è stato tempestivamente riscontrato con e-mail del 13.06.25 allegata al presente atto (cfr. doc. 2)”.*

“Sull’insoluto dell’utente” la società Fastweb ha dedotto che *“[l]ungi dall’essere una penale, l’utente, a seguito della scelta (ripetesi: legittima ed insindacabile) di spostare la sua linea telefonica sotto la gestione di altro operatore, si è visto semplicemente addebitare la restante parte dei costi di attivazione che la Fastweb aveva anticipato per rendere l’infrastruttura dell’utente idonea ad essere servita dalla Fastweb ed il cui rimborso era stato da quest’ultima generosamente rateizzato in 48 mensilità (cfr. pag. 1 doc. 1). Trattasi di rimborso che nulla ha a che fare con penali di sorta e che, pertanto, è costituito da somma interamente dovuta dal ricorrente”.*

L’operatore ha concluso che sulla base di quanto *“premessi, la Fastweb S.p.A., a scopo meramente deflattivo e transattivo, altro non può fare che rendersi disponibile a riconoscere all’utente lo storno parziale dell’insoluto relativo alla fattura impagata accettando, a saldo e stralcio della posizione debitoria ammontante ad € 400,65, la minor somma di € 300,00”.*

In ultimo ha evidenziato che, in caso di non accettazione della proposta, *“la Fastweb S.p.A. chiede il rigetto dell’istanza”.*

3. La replica dell'istante.

In data 22 dicembre 2025 la parte istante, per il tramite dell'associazione di consumatori, ha depositato una nota di replica, con la quale ha respinto quanto affermato da Fastweb sulla *“veridicità della ricostruzione dei fatti fornita dall'istante”*. Al riguardo ha dedotto che tale asserzione *“è priva di fondamento, in quanto:*

- *Le interruzioni del servizio e l'instabilità della connessione dati sono documentate dalle numerose segnalazioni inviate al servizio clienti dell'operatore, le quali includono richieste di intervento e di sostituzione del router. Le promesse di sostituzione del dispositivo non sono state adempiute.*

- *I disservizi hanno avuto effetti concreti e verificabili sull'attività commerciale dell'istante, compromettendo ordini, pagamenti elettronici e gestione documentale, come chiaramente descritto nella domanda iniziale.*

- *La semplice affermazione di Fastweb secondo cui “giammai la linea telefonica e dati messa a disposizione della ditta ricorrente ha registrato malfunzionamenti” è infondata e contraddetta dalla prova delle segnalazioni*

Pertanto, non può condividersi la tesi secondo cui l'istante avrebbe inventato i disservizi per ragioni economiche: le interruzioni sono reali e lamentele legittime”.

L'istante ha ribattuto a quanto affermato da Fastweb laddove *“sostiene che nessuna penale sia stata addebitata all'utente”*. Sul punto ha evidenziato che *“[t]ale affermazione non corrisponde al vero: la fattura contestata include somme addebitate a titolo di cessazione anticipata, che l'istante contesta in quanto derivanti dal perdurare dei disservizi e, pertanto, illegittime ai sensi della normativa vigente. L'art. 70 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche e la giurisprudenza consolidata confermano il diritto dell'utente business a recedere senza penali in caso di malfunzionamenti persistenti e non risolti dal gestore”*.

“Sulla presunta risposta ai reclami” l'istante ha replicato che *“Fastweb produce una email del 13.06.25 come risposta al reclamo del 25.05.25. Tuttavia:*

- *La risposta non offre soluzione concreta ai disservizi denunciati.*

- *La mera ricezione di una comunicazione via email non soddisfa l'obbligo di risolvere il problema e di garantire continuità del servizio.*

Pertanto, la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami per € 300,00 è fondata”.

Parte istante, in merito all'*“insoluto e presunti “costi di attivazione” [ha dedotto che] Fastweb tenta di giustificare l'addebito residuo come semplice rimborso dei costi di attivazione. Tale tesi è infondata perché:*

- *L'addebito contestato è legato alla cessazione del servizio in presenza di disservizi persistenti e, quindi, non può essere considerato legittimo.*

• *Qualsiasi rimborso deve essere valutato tenendo conto delle inadempienze dell'operatore e dei danni subiti dall'utente, che includono il danno diretto e indiretto derivante dai disservizi documentati*".

Infine ha concluso insistendo nella richiesta *"di accogliere integralmente le richieste iniziali dell'istante"*.

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In primis si osserva che:

- con riferimento alla domanda *sub i)*, volta a ottenere la *"chiusura definitiva del contratto"*, il recesso contrattuale è atto dispositivo di parte; pertanto, non può essere accolta la richiesta di obbligare l'operatore a cessare il rapporto contrattuale dedotto in controversia, atteso che l'esercizio del diritto di recesso, nelle forme e nei modi previsti dalle Condizioni Generali di Contratto, è rimesso alla facoltà dell'utente. Ad ogni buon conto, si evidenzia che, sul punto, è cessata la materia del contendere, avendo l'operatore emesso la fattura di chiusura in data 1° aprile 2025, dalla quale emerge l'addebito dei costi per la disattivazione avvenuta il 14 marzo 2025.
- Con riferimento alla richiesta *sub i)* di *"chiusura di tutta la posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione"*, si rileva che la stessa – al di là della sua formulazione – sarà esaminata, in un'ottica di *favor utentis*, secondo il significato più logico e pertinente rispetto alla questione oggetto di valutazione e, in applicazione di criteri di ragionevolezza ed efficienza dell'azione amministrativa, ricondotta alla documentazione agli atti.
- Con riferimento alla domanda *sub ii)* e alle doglianze dell'istante sui *"disservizi [che] hanno avuto un impatto significativo sull'attività lavorativa quotidiana, causando notevoli disagi"*, si rileva che, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del vigente Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazione elettronica, l'oggetto della pronuncia del Corecom esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato all'erogazione di rimborsi di somme risultate non dovute nonché alla corresponsione di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Esclusa pertanto ogni pronuncia risarcitoria, la domanda *de qua* sarà riportata unicamente al disservizio lamentato ovvero sia all'erogazione insoddisfacente nella fornitura dei servizi voce e di collegamento ad Internet.

Ciò posto, ai fini di un corretto inquadramento della *res controversa*, giova richiamare che l'utenza oggetto del presente procedimento risulta cessata in data 14 marzo 2025, a fronte di un contratto sottoscritto il 16 dicembre 2024 che prevedeva la portabilità verso Fastweb della linea n. 0588 8xxxx, nonché l'attivazione di una linea aggiuntiva inclusa nell'offerta *"Fastweb Business"*. L'istante ha rappresentato di aver subito continui disservizi, con particolare riferimento all'instabilità della connessione

internet, riconducibile - secondo quanto dedotto - alla mancata sostituzione del *router* da parte del gestore. L'istante ha, inoltre, dedotto di aver esercitato il recesso anticipato dal contratto a causa del persistere del disservizio lamentato, circostanza che ha comportato l'addebito delle rate residue del contributo di attivazione e dei costi di disattivazione, integralmente contestati con il reclamo del 22 maggio 2025.

Pertanto la presente disamina s'incentra sulla discontinua erogazione dei servizi, sugli addebiti post-recesso, nonché sull'insoddisfacente risposta al reclamo.

Sul malfunzionamento parziale

L'utente ha lamentato l'erogazione discontinua dei servizi. Ha, altresì, affermato che la mancata risoluzione di disservizi subiti lo ha portato al recesso anticipato.

L'operatore, sul punto, ha ribattuto che *“giammai la linea telefonica e dati messa a disposizione della ditta ricorrente ha registrato malfunzionamenti e giammai, infatti, sono arrivate segnalazioni in tal senso”*.

La doglianza dell'istante d'indennizzo *sub ii)* non può essere accolta per le ragioni che seguono.

L'istante ha dichiarato di aver *“più volte segnalato il problema al servizio clienti FASTWEB, ricevendo rassicurazioni circa la sostituzione del router, individuato come potenziale causa del malfunzionamento. Tuttavia, nonostante le promesse ricevute, nessuna sostituzione è mai stata effettuata”*.

Nella nota di replica ha ribadito che le *“interruzioni del servizio e l'instabilità della connessione dati sono documentate dalle numerose segnalazioni inviate al servizio clienti dell'operatore, le quali includono richieste di intervento e di sostituzione del router”*.

Tuttavia ha omesso di fornire un riscontro probatorio in ordine all'inoltro dei reclami asseritamente inviati, richiamati genericamente nella replica senza che sia stato allegato alcun tracciamento.

In relazione al periodo di malfunzionamento parziale, l'istante non circoscrive l'intervallo temporale interessato, limitandosi genericamente ad affermare che è perdurato dalla sua attivazione, fino alla disattivazione dell'utenza stessa.

Si osserva, altresì, che l'unico reclamo debitamente tracciato, che fa espresso riferimento al malfunzionamento, è stato inviato il 22 maggio 2025 ed ha ad oggetto la fattura di chiusura con addebito dei costi di recesso.

Con riferimento all'assenza di documentate segnalazioni, si richiama che l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incombe l'onere della segnalazione del problema. È evidente che, in assenza di reclamo da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto malfunzionamento o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dall'utente. Tale principio è normalmente applicato e affermato dall'Autorità Garante (cfr., *ex multis*, Delibera Agcom n. 640/13/CONS).

Si rileva, altresì, che le pretese indennitarie, ai sensi del vigente Regolamento sugli indennizzi, devono essere precedute da un reclamo tempestivo con il quale l'operatore viene reso edotto del disservizio lamentato, come previsto dall'art. 6 comma 3, del citato Regolamento.

Pertanto, attesa l'assenza di documentate segnalazioni, non risulta possibile l'accertamento delle segnalazioni rimaste infruttuose, tanto da non consentire, in questa sede, una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un indennizzo in relazione al disservizio subito.

Ne consegue che la domanda *sub ii)* volta ad ottenere *“indennizzo per disservizi per euro 700.00”* non può essere accolta.

Inoltre, con riferimento alla domanda *sub i)*, valutata sotto il profilo dello storno o del rimborso della fatturazione relativa al periodo in cui il servizio non ha funzionato correttamente, si osserva che l'operatore, a fronte della contestazione dell'istante, si è limitato ad affermare che *“giammai la linea telefonica e dati messa a disposizione della ditta ricorrente ha registrato malfunzionamenti”*, senza tuttavia produrre alcuna documentazione idonea a dimostrare l'effettiva corretta attivazione e utilizzazione dei servizi, come ad esempio tabulati del traffico voce o delle connessioni dati.

L'istante, per contro, ha rappresentato una discontinua erogazione dei servizi, ribadendola anche in fase di replica.

Sul punto si rileva che, a prescindere dalle deduzioni difensive dell'operatore, non ricorrono i presupposti per riconoscere lo storno o il rimborso della fatturazione relativa al periodo di presunto malfunzionamento parziale, poiché l'utente ha comunque usufruito del servizio, sia pure in modo discontinuo (*ex plurimis* Delibere Agcom n. 67/15/CIR e n. 1/18/CIR).

Ne consegue che la domanda *sub i)*, riferita al periodo di malfunzionamento parziale, non può essere accolta.

Sui costi di disattivazione e di recesso a titolo di *“Addebito rate residue per Contributo attivazione rateizzato in 48 mesi”*

L'istante ha contestato integralmente la fattura di chiusura, sostenendo che il recesso era avvenuto per l'insoddisfacente erogazione dei servizi.

L'operatore ha, di contro, sostenuto la correttezza della fatturazione emessa.

La domanda *sub i)* può essere parzialmente accolta per le ragioni che seguono

Ai fini di un inquadramento della *res controversa*, si ricorda che, ai sensi della legge n. 40/2007 (c.d. decreto Bersani), nei contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia deve essere garantita la libertà dell'utente di recedere senza spese non giustificate da costi dell'operatore. In particolare, l'articolo 1, comma 3, della legge sancisce la nullità delle clausole contrattuali imposte agli utenti in caso di recesso anticipato, ad eccezione delle spese giustificate dai costi sostenuti dagli operatori.

A tal riguardo, le *“Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell’utenza nei contratti per adesione”*, di cui all’Allegato A alla Delibera Agcom n. 487/18/CONS, capoverso IV, n. 16 stabiliscono che *“le spese di recesso possono riguardare:*

- a) i costi sostenuti dall’operatore per dismettere o trasferire l’utenza;*
- b) la restituzione totale o parziale degli sconti sui servizi e sui prodotti;*
- c) il pagamento delle rate residue relative ai servizi e ai prodotti offerti congiuntamente al servizio principale”.*

Nel caso che ci occupa, l’istante ha contestato le spese di cui ai punti a) e c) in quanto tali addebiti sono presenti nella fattura n. M01137xxxx del 1° aprile 2025 (periodo fatturato 1°- 31 marzo 2025) dell’importo totale pari ad euro 400,65.

Esaminando la domanda *sub i)* sotto il profilo dei costi di disattivazione (*“Importo per dismissione servizi FASTWEB del 14/03/2025 € 31,95”* nella fattura n. M01137xxxx del 1° aprile 2025) la medesima non può essere accolta per i motivi di seguito esposti.

In primis si precisa che tali costi possono essere ricondotti al punto a) del capoverso IV, n. 16 della Delibera Agcom n. 487/18/CONS (*“costi sostenuti dall’operatore per dismettere o trasferire l’utenza”*).

Inoltre, in relazione all’addebito dell’*“Importo per dismissione servizi FASTWEB del 14/03/2025 € 31,95”*, viene in rilievo la Delibera Agcom n. 487/18/CONS al capoverso IV, n. 13, che prevede, in conformità al decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, come modificato e integrato dalla legge 4 agosto 2017, n. 124, che le spese di recesso devono essere *«commisurate al valore del contratto e ai costi realmente sopportati dall’azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio»*.

La medesima Delibera AGCOM n. 487/18/CONS, capoverso VIII, n. 37, richiama inoltre l’impegno degli operatori, i quali *“sono tenuti a comunicare annualmente all’Autorità i costi sostenuti per le attività di dismissione e trasferimento della linea, esplicitando analiticamente la composizione di ciascuna voce e la rispettiva giustificazione economica”*.

Orbene, nel caso di specie, l’importo di euro 31,95, addebitato all’utente a titolo di *“Importo per dismissione servizi FASTWEB del 14/03/2025”*, con fattura n. M01137xxxx del 1° aprile 2025, risulta coincidere con il costo indicato dall’operatore in relazione all’offerta sottoscritta nella tabella riepilogativa pubblicata nel sito web dell’operatore, in ottemperanza a quanto previsto dalla Delibera Agcom n. 252/16/CONS (recante *“Misure a tutela degli utenti per favorire la trasparenza e la comparazione delle condizioni economiche dell’offerta dei servizi di comunicazione elettronica”*).

Ne consegue, dunque, che la domanda *sub i)* dell’utente, per la parte riferita allo storno/rimborso della somma di euro 31,95, non può essere accolta attesa la congruità di tale importo ai sensi della normativa di settore di cui alle Delibere dell’Autorità n. 252/16/CONS e n. 487/18/CONS.

Esaminando la domanda *sub i)* sotto il profilo dell’*“Addebito rate residue per Contributo attivazione rateizzato in 48 mesi”*, la medesima può essere accolta per i motivi di seguito esposti.

In primis si precisa che tali costi possono essere ricondotti al punto c) del capoverso IV, n. 16 della Delibera Agcom n. 487/18/CONS (*“rate residue relative ai servizi e ai prodotti offerti congiuntamente al servizio principale”*).

Al riguardo giova richiamare quanto segue:

- in tema di trasparenza e informazione all’utente finale, l’art. 4 dell’Allegato A alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP stabilisce che *“gli utenti hanno diritto ad un’informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi (...) la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi (...) avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli”*. Ne deriva, fra l’altro, in riferimento all’odierna fattispecie, l’obbligo di comunicare in modo chiaro ogni costo derivante dal recesso o dalla cessazione anticipata.
- La Delibera Agcom n. 487/18/CONS (capoverso VII, n. 28) consente agli operatori di prevedere la *“dilazione del pagamento di alcuni importi relativi all’acquisto di prodotti o servizi (...) offerti congiuntamente al servizio principale. Nel caso in cui il recesso dovesse avvenire prima di una data scadenza gli operatori potrebbero riservarsi di addebitare agli utenti il pagamento in un’unica soluzione delle rate residue”*.
- La stessa Delibera (capoverso VII, n. 29) stabilisce che gli utenti devono poter scegliere se continuare la rateizzazione o pagare in un’unica soluzione dopo il recesso. Il principio viene rafforzato dall’art. 5, comma 6, dell’Allegato B alla Delibera n. 307/23/CONS, secondo cui *“[g]li operatori applicano ai propri clienti, in caso di recesso o di disdetta del contratto principale, di default il pagamento delle residue rate, salvo che sia l’utente a chiedere espressamente di pagare in un’unica soluzione le rate residue per l’acquisto degli apparati o servizi, senza alcun costo ulteriore”*.
- Quanto all’informativa sui costi di recesso, la Delibera Agcom n. 487/18/CONS (capoverso VIII, n. 34) prevede che tali spese *“devono essere rese note al momento della pubblicizzazione dell’offerta e in fase di sottoscrizione del contratto”*, incluse *“le spese relative al pagamento in una o più soluzioni delle rate dei beni e servizi offerti congiuntamente al servizio principale”*.
- La stessa Delibera (capoverso VIII, n. 36) richiede che *“[i]n fase di sottoscrizione del contratto gli operatori devono rendere note, verbalmente e attraverso idonea informativa – chiara e sintetica – da allegare al contratto, tutte le spese che l’utente dovrà sostenere in corrispondenza di ogni mese in cui il recesso potrebbe essere esercitato”*.
- Infine, l’art. 4, comma 5, dell’Allegato B alla Delibera Agcom n. 307/23/CONS prevede che l’utente riceva *“unitamente al contratto prima della sottoscrizione,*

anche in caso di contatto telefonico, una sintesi contrattuale concisa e facilmente leggibile contenente gli elementi principali dell'offerta", inclusi i prezzi di attivazione e tutti i costi ricorrenti o legati al consumo.

Nel caso di specie, la parte istante ha contestato l'importo addebitato, in un'unica soluzione, alla voce *"Altri costi"/ "Addebito rate residue per Contributo attivazione rateizzato in 48 mesi"* nella fattura n. M01137xxxx del 1° aprile 2025 (periodo fatturato 1°- 31 marzo 2025).

Di contro, l'operatore ha puntualizzato che non si tratta di una penale, ma dell'addebito della *"restante parte dei costi di attivazione che la Fastweb aveva anticipato per rendere l'infrastruttura dell'utente idonea ad essere servita dalla Fastweb ed il cui rimborso era stato da quest'ultima generosamente rateizzato in 48 mensilità"*.

Dalla documentazione allegata dall'operatore a supporto della propria posizione, emerge la proposta di abbonamento, datata 16 dicembre 2024, *"Preventivo e Proposta di abbonamento"*.

In merito al pagamento richiesto in un'unica soluzione, si rileva anzitutto che non risulta offerta all'utente alcuna facoltà di proseguire la rateizzazione in caso di recesso anticipato, indicando di fatto il versamento immediato di tutte le rate residue, contrariamente a quanto previsto dal sopracitato, art. 5, comma 6, del *"Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti finali in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche"* di cui all'Allegato B alla Delibera Agcom n. 307/23/CONS.

Ad un esame della documentazione in atti, nella parte dedicata alla durata del contratto e alla facoltà di recesso, è riportato che *"il Contratto (...) stipulato con Fastweb è a tempo indeterminato salva diversa indicazione di durata nel Preventivo e Proposta e/o nella Offerta Commerciale"*.

Nel contratto *de quo*, in relazione all'offerta sottoscritta, in merito al recesso, è riportata la seguente clausola: *"In caso di recesso prima del pagamento di tutte le rate previste del contributo di attivazione sarai tenuto a versare le sole rate mancanti in unica soluzione"*.

Tale indicazione è da leggersi in collegamento con il richiamo generale: *"Nel caso di recesso anticipato da contratti associati ad offerte promozionali, ti potranno essere addebitati altresì gli sconti di cui hai usufruito o, in alternativa, lo specifico importo forfettario indicato nell'Offerta Commerciale"*.

Venendo ad esaminare la parte del riquadro dedicata ai *"Dettagli Costi"* si evince che, in corrispondenza della sezione *"Altri costi"*, è indicato *"0,00 €"* per l'offerta sottoscritta *"Fastweb Business"*. Nella sezione sottostante è specificato testualmente: *"Contributo Attivazione 336 € rateizzato in 48 mesi + Sconto Contributo Attivazione 7 € al mese per 48 mesi (336 €)"*.

Il meccanismo economico, rappresentato dalla dicitura di cui sopra, è volto ad indicare che gli importi rateali sono interamente scontati finché il cliente rimane attivo. In caso di recesso anticipato, Fastweb addebita le rate residue in un'unica soluzione,

secondo l'indicazione contenuta in un altro riquadro denominato “L'offerta che hai scelto”.

Tuttavia la rappresentazione complessiva dell'offerta economica non evidenzia in modo immediato l'onere potenziale in caso di recesso anticipato, poiché l'indicazione “0,00 €” è condizionata ad una permanenza quadriennale nel contratto ed è collegata ad un contributo previsto (euro 336,00) recuperabile in un'unica soluzione in caso di cessazione.

L'informativa resa su tali costi, come emerge dal contratto sottoscritto, non consente all'utente di comprendere in modo immediato e trasparente l'onere economico derivante dal recesso anticipato. In particolare, l'importo complessivo del contributo di attivazione e l'incidenza economica delle rate residue non risultano accompagnati da un'informativa chiara che illustri il relativo impatto per ciascun mese di mancata permanenza, né da una rappresentazione sintetica e immediatamente comprensibile che permetta all'utente di valutare con adeguata trasparenza il peso economico di un'eventuale cessazione anticipata del rapporto contrattuale.

Ne consegue che non risulta garantito quel livello di “*idonea informativa – chiara e sintetica*” richiesto dalla Delibera Agcom n. 487/18/CONS, capoverso VIII, punti 34 e 36, che impone agli operatori di rappresentare in modo semplice, completo e immediatamente comprensibile le condizioni economiche applicabili in caso di recesso anticipato e il relativo impatto mensile. Sul punto, va evidenziato che una comunicazione strutturata sulla base del *quantum* dovuto in funzione del mese di permanenza avrebbe consentito all'utente di comprendere più agevolmente il peso economico dell'offerta e gli effetti della scelta di aderire a un contratto le cui spese di attivazione sono rateizzate per la durata di 48 mesi.

Inoltre, con riferimento al contratto depositato, si evidenzia che, sebbene nella PdA sia presente la dichiarazione di aver preso visione della “*sintesi contrattuale*” con rimando al link esterno sul sito web dell'operatore, tuttavia al fascicolo non risulta allegato tale documento, secondo le previsioni dell'art. 4, comma 5, dell'Allegato B alla Delibera Agcom n. 307/23/CONS. Sul punto si precisa che non è sufficiente il generico richiamo alla reperibilità della sintesi contrattuale nella sezione dedicata alle offerte *business* del sito internet Fastweb (<https://www.fastweb.it/adsl-aziende/>).

Per tutto quanto sopra esposto, l'istante, in relazione al codice cliente n. 2363xxxx, in parziale accoglimento della domanda *sub i)*, ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) della somma pari a euro 315,00 (trecentoquindici/00), oltre IVA, indicata nella fattura n. M01137xxxx del 1° aprile 2025, a titolo di “*Addebito rate residue per Contributo attivazione rateizzato in 48 mesi*”.

Dovrà inoltre essere ritirata, a cura e spese del gestore, l'eventuale pratica di recupero del credito aperta.

Mancata/incompleta risposta al reclamo

L'istante ha allegato un reclamo inviato per PEC, al fine di chiarire la propria posizione a seguito del ricevimento del sollecito di pagamento.

Di contro il gestore ha dedotto di aver riscontrato il reclamo in atti.

La domanda *sub iii)* d' "*indennizzo per mancata risposta a tutti i reclami per euro 300.00*" può essere accolta nei termini che seguono.

Agli atti del procedimento risulta un solo reclamo tracciato ossia una PEC del 22 maggio 2025 ad "*Oggetto: contestazione fattura n. M01137xxxx*" evidenziava di "*contestare la fattura in oggetto, in quanto richiedi costi di disattivazione fuori da ogni logica*".

In tale reclamo l'istante lamentava di aver "*dovuto cambiare operatore a causa di disservizi legati al (...) modem, che non riusciva a far funzionare il (...) pos*". Aggiungeva che "*[p]ertanto trov[ava] assurdo dover pagare una cifra del genere [e] inform[ava] che non intend[eva] pagarla, aspett[ando] anzi (...) nota di credito*" dall'operatore.

L'operatore, di contro, ha evidenziato, che "*[t]rattasi di richiesta infondata in quanto l'utente il reclamo, l'unico, inviato dall'utente il 25.05.25 è stato tempestivamente riscontrato con e-mail del 13.06.25*".

Esaminata la risposta in atti, si rileva che l'operatore si limita a comunicare testualmente: "*abbiamo gestito il tuo reclamo*:"

"Ti confermiamo che la fattura numero M0113xxxx è corretta. L'abbonamento è stato chiuso anticipatamente e i costi addebitati sono previsti dalle condizioni contrattuali che hai accettato.

Puoi verificare i dettagli della gestione direttamente dalla sezione Le mie richieste della tua MyFastweb via web o dall'App, scaricabile gratuitamente dal market di Android e di IOS.

Il Team Fastweb".

Tale risposta non circostanzia l'attività di verifica svolta, limitandosi a un generico richiamo alle condizioni generali di contratto sottoscritte e rinviando, per eventuali dettagli, alla sezione dedicata del sito web e/o APP *MyFastweb*. Essa omette, infatti, di indicare quali accertamenti siano stati effettivamente compiuti in merito all'ammontare del costo di recesso e dei costi di disattivazione, così come, soprattutto, non fornisce alcuna verifica sulla corretta erogazione dei servizi e/o sulla gestione del cliente, con particolare riferimento al router e al POS.

Orbene, al riguardo, viene in rilievo la Delibera Agcom n. 179/03/CSP, secondo cui nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere fornita in forma scritta, adeguatamente motivata ed indicare gli accertamenti compiuti, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Ciò posto, atteso che agli atti non risulta documentata alcun riscontro al reclamo e che comunque una risposta per definirsi tale, deve essere “*adeguatamente motivata*”, può essere accolta la domanda d’indennizzo di cui alla richiesta *sub ii)* per le ragioni di seguito esposte.

Alla luce di quanto evidenziato viene in rilievo il disposto dell’art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta), in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all’utente di un indennizzo “*da mancata risposta al reclamo*”.

Ne consegue che l’istante ha diritto alla corresponsione di *un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300*, in base a quanto previsto dall’art. 12, comma 1, del *Regolamento sugli Indennizzi*.

Ai fini del calcolo dell’indennizzo si determina, per il reclamo del 25 maggio 2025, il *dies a quo* nel 10 luglio 2025, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dall’operatore per la risposta al suddetto reclamo, e il *dies ad quem* nella data dell’udienza di conciliazione del 27 ottobre 2025.

Pertanto, l’istante ha diritto alla corresponsione dell’indennizzo per mancata risposta al reclamo pari a euro 272,50 (duecentosettantadue/50), da computarsi secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* per n. 109 giorni di disservizio.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l’istanza presentata dalla società XXX nei confronti di Fastweb S.p.A. (Vodafone - Ho.Mobile - Teletu) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Fastweb S.p.A. (Vodafone - Ho.Mobile - Teletu), in relazione al codice cliente n. 2363xxxx, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento, secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza di risoluzione della controversia) della somma pari a euro 315,00 (trecentoquindici/00), oltre IVA, indicata nella fattura n. M01137xxxx del 1° aprile 2025, a titolo di “*Addebito rate*”.

residue per Contributo attivazione rateizzato in 48 mesi". Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

3. La società Fastweb S.p.A. (Vodafone - Ho.Mobile - Teletu) è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, l'importo pari a euro 272,50 (duecentosettantadue/50) maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo d'indennizzo per la mancata/incompleta risposta al reclamo.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 8 aprile 2026

Il Presidente
Marco Meacci

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)