

DELIBERA N. 44/2025/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX / FASTWEB SPA
(GU14/724295/2024)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 3 giugno 2025;

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 Comitato Regionale 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. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del Settore "Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione", con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 30/12/2024 acquisita con protocollo n. 0338393 del 30/12/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'istante, titolare di un contratto residenziale avente ad oggetto l'utenza fissa n. 0574 07xxxx con l'operatore Fastweb S.p.A. (di seguito Fastweb), lamenta la mancata applicazione della gratuità dell'opzione "*fastweb full*" a partire dalla fattura di novembre 2023.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- "*il gestore dalla fattura del 01/11/2023 a tutt'oggi non (aveva) applicato la gratuità dell'opzione "fastweb full" (pari ad euro 20,98 al mese) che in sede di sottoscrizione del contratto era stata pattuita "per sempre";*
- "*lo stesso gestore non (aveva), nelle modalità previste dalla legge, provveduto a comunicare alcuna variazione contrattuale";*
- "*la "comunicazione di modifica condizioni contrattuali" che Fastweb, in sede di prima conciliazione, dichiarava di aver pubblicato sull'area privata del sito, risultava introvabile e, in ogni modo, non era presente in alcuna fattura precedente all'inizio dell'anomalia";*

- *“Fastweb era solita comunicare la modifica delle condizioni contrattuali all’interno delle fatture, e non nell’area privata del sito, e che tale comunicazione era ripetuta in almeno 4 fatture consecutive”. A conferma, rimandava agli allegati “Fattura con comunicazioni modifica condizioni contrattuali offerta mobile 1, 2, 3 e 4) nelle quali, a pagina 5, si comunicava una variazione contrattuale dell’offerta mobile (non oggetto di questa conciliazione) al fine di dimostrare il modus operandi corretto di Fastweb che non era stato applicato (nella presente vicenda)”.*

L’istante allegava, oltre alle fatture citate, alcune vecchie fatture nelle quali era presente la gratuità dell’opzione e la prima fattura senza gratuità, il contratto originario e un reclamo del 9 agosto 2024 con il riscontro dell’operatore datato 30 settembre 2024.

In data 18 dicembre 2024 l’istante esperiva nei confronti dell’operatore Fastweb tentativo obbligatorio di conciliazione presso la Commissione paritetica di conciliazione, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l’istante ha richiesto quanto segue:

- i) *“che mi vengano rimborsati tutti gli errati addebiti da novembre 2023 fino alla data di risoluzione della controversia (pari a 20,98 euro per ciascun mese)”;*
- ii) *“che venga ripristinata la corretta gratuità sulle future fatture”.*

2. La posizione dell’operatore.

L’operatore Fastweb, nell’ambito del contraddittorio, ha depositato in data 5 febbraio 2025 memoria difensiva, con allegata documentazione, nella quale ha contestato tutte le deduzioni dell’istante e si è opposto alle richieste avversarie per le ragioni di seguito sinteticamente riportate.

In primo luogo, l’operatore ha rappresentato che *“l’istante afferma che Fastweb dalla fattura 1.11.2023 alla data attuale non avrebbe “applicato la gratuità dell’opzione “fastweb full”, (pari ad euro 20,98 al mese) che in sede di sottoscrizione del contratto”, a suo dire, sarebbe stata “pattuita per sempre” ed ha allegato la copia del contratto “(PDA del 7.8. 2007 (doc.1)”. Il gestore ha specificato, inoltre, che “la clausola aggiunta unilateralmente dall’istante di suo pugno [“come da accordi telefonici il canone fastweb full sarà gratis per sempre”] non può essere presa in considerazione posto che Fastweb non l’ha mai accettata né per iscritto né tacitamente, né vi ha mai prestato acquiescenza”.*

Nel merito, l’operatore ha precisato che l’opzione *“fastweb full”* era *“una mera promozione che aveva un termine di durata, tanto che Fastweb, in data 8.12.2020, indicava nel documento riepilogativo (doc.2) emesso al termine della dismissione del servizio Fastweb e DAZN, il costo del canone mensile al termine della promozione”.* Così configurata la vicenda, il gestore ha specificato che *“non si trattava di una modifica unilaterale delle condizioni contrattuali”, bensì “della scadenza di una promozione”.*

L’operatore ha concluso affermando che *“l’istante [ha] beneficia[to] a causa di un’anomalia di fatturazione, quindi del tutto indebitamente, della promozione fino ad*

ottobre 2023 (doc.3). Con la risoluzione dell'anomalia, Fastweb [ha]ripristina[to] correttamente la fatturazione. Pertanto, all'istante non deve essere rimborsato nulla".

Il gestore ha allegato alla propria memoria il contratto originario, il documento riepilogativo emesso al termine della disattivazione del servizio "Fastweb e DAZN" e la fattura n. M03147xxxx del 1° ottobre 2023.

Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

3. La replica dell'istante.

La parte istante, nell'ambito del contraddittorio, in data 10 febbraio 2025 ha depositato una memoria di replica con documentazione allegata, nella quale ha precisato quanto segue:

- *"il rapporto con Fastweb origina da una telefonata promozionale nella quale un operatore proponeva l'attivazione di una nuova linea telefonica con canone Fastweb Full gratuito per sempre. Alla ricezione della bozza di contratto da firmare, vista la vantaggiosità dell'offerta, "diffidando" delle indicazioni telefoniche dell'operatore e su suo suggerimento, ho sentito l'esigenza di aggiungere la precisazione in calce al contratto";*
- *nonostante Fastweb affermi, nella propria memoria, "di non aver accettato neppur tacitamente tale clausola", in realtà "dalla data di attivazione della nuova linea telefonica, avvenuta il 7/8/2007, fino all'ottobre 2023 l'operatore ha pacificamente fatturato tenendo conto della gratuità dell'opzione Fastweb Full: il comportamento di Fastweb, a distanza di tutti questi anni senz'altro può definirsi concludente";*
- *quanto al documento riepilogativo datato 8 dicembre 2020 specificava che "ad ottobre 2020, ho accettato un'offerta ricevuta via email da Fastweb (di cui si allega copia), nella quale si proponeva di avere l'abbonamento gratuito a DAZN per 3 mesi. Con la fattura del mese di novembre, immediatamente successiva all'attivazione della promozione, constatavo che il costo addebitato era sostanziosamente superiore a quello che avevo pagato fino a quel momento quindi, ancor prima dei 3 mesi, recedevo dalla promozione sopra citata. Sarei dovuto pertanto tornare alle condizioni di cui al contratto in essere dal 2007";*
- *a novembre 2023 "l'operatore improvvisamente e arbitrariamente ha cominciato a fatturare Fastweb Full all'importo di 20,98 euro, rimuovendo lo sconto di pari importo" senza alcuna comunicazione della variazione contrattuale;*
- *precisava che "la pacifica applicazione della gratuità dell'opzione Fastweb Full dall'agosto 2007 all'ottobre 2023 ha ingenerato un'aspettativa nel sottoscritto di poter continuare a fruire, fino ad eventuale modifica unilaterale delle condizioni del contratto da parte di Fastweb, della gratuità dell'opzione*

summenzionata, menomando al contempo la possibilità di valutare l'accesso a offerte dello stesso o di altri operatori nel frattempo manifestatesi".

L'istante ha concluso chiedendo *"la condanna di Fastweb al rimborso delle somme indebitamente versate pari a 20,98 euro al mese a decorrere dal mese di novembre 2023"*.

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 deve dichiararsi l'ammissibilità della documentazione prodotta dalla parte istante unitamente alla nota di replica, trattandosi non già di documenti relativi a circostanze nuove e non dedotte antecedentemente dalla parte, bensì di documentazione offerta in risposta alle eccezioni dell'operatore.

Sempre in via preliminare, si precisa che la domanda *sub ii)*, volta al *"ripristino della corretta gratuità sulle future fatture"*, essendo relativa ad aspetti tecnici e contrattuali rientranti nella libertà negoziale delle parti, non può formare oggetto della presente disamina ai sensi dall'articolo 20, comma 4, del vigente Regolamento, che vincola il contenuto decisorio all'erogazione di *"rimborsi di somme risultate non dovute"* e *"indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità"*.

Pertanto la presente disamina s'incentra sulla mancata/non corretta applicazione della gratuità prevista per l'opzione *"fastweb full"*.

L'istante ha lamentato il venir meno, dalla fattura di novembre 2023, della gratuità del servizio *"fastweb full che in sede di sottoscrizione del contratto nel 2007 era stata pattuita "per sempre"*, senza aver ricevuto alcuna comunicazione di variazione delle condizioni contrattuali. Di contro, l'operatore ha eccepito di non aver mai accettato, neppur tacitamente, la clausola sulla perenne gratuità dell'opzione *"fastweb full"*, inserita dall'utente di suo pugno nel contratto, ed ha, altresì, precisato che la vicenda deve essere considerata come *"la scadenza di una promozione"* di cui l'istante ha beneficiato fino a novembre 2023 per *"un'anomalia di fatturazione"*.

La doglianza è meritevole di accoglimento nei termini di seguito esposti.

In via generale, giova richiamare l'orientamento consolidato secondo cui, in base ai principi sull'onere della prova in materia di adempimento delle obbligazioni di cui alla consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387; 26 gennaio 2007 n. 1743; 19 aprile 2007 n. 9351; 11 novembre 2008 n. 26953, 3 luglio 2009, n.15677 e da ultimo Cass., sez. II, 20 gennaio 2010 n. 936), *"il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento."*

Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi".

Con riferimento all'ambito delle telecomunicazioni, la Delibera Agcom n. 417/01/CONS, allegato A), detta le linee guida relative alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni che gli operatori devono rispettare. In particolare, dalla citata delibera si evince che le informazioni rivolte al pubblico devono essere ispirate al necessario principio di trasparenza e garantire la comprensibilità dell'informazione, della comunicazione pubblicitaria e facilitare i processi di comparabilità dei prezzi.

Inoltre, la Delibera Agcom n.179/03/CSP, Allegato A), ai commi 1 e 2 dell'articolo 4 evidenzia 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 anche in relazione alle modificazioni delle condizioni applicate al servizio sottoscritto, 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 consegue, che gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo, perché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto di scelta dell'utente finale e la conseguente possibilità di orientamento consapevole verso una diversa offerta commerciale.

Nel caso di specie, dall'esame della documentazione prodotta dalle parti risulta incontestata la gratuità dell'opzione *"fastweb full"* di cui l'istante ha beneficiato dalla stipula del contratto, avvenuta nel 2007, sino alla fattura n. M03286xxxx del 1° novembre 2023. L'aspetto su cui le posizioni divergono riguarda, piuttosto, la disciplina applicabile e gli eventuali oneri posti a carico delle parti.

In relazione a ciò, l'istante ha lamentato la mancata comunicazione della modifica delle condizioni contrattuali attuata unilateralmente dall'operatore, anche a fronte della postilla inserita di suo pugno nel contratto *"come da accordi telefonici il canone fastweb full sarà gratis per sempre"*.

Il gestore, di contro, riconduce l'intera vicenda ad una *"mera scadenza della promozione fastweb full"*, producendo a riprova la comunicazione riepilogativa delle variazioni richieste dall'utente, datata 8 dicembre 2020 e relativa alla disattivazione del servizio *"Fastweb&DAZN"*. Nel documento menzionato è riportato *"il dettaglio costi del numero 057407xxxx"* e il prezzo che si sarebbe applicato alle opzioni attive allo scadere delle relative promozioni. In merito all'opzione *"fastweb full"*, per la parte che qui interessa, è riportato il prezzo di 24,49.

Nonostante la predetta comunicazione, l'istante ha comunque continuato a beneficiare della gratuità del servizio *de quo* sino a novembre 2023. Sul punto, l'operatore ha precisato essersi trattato di “un'anomalia di fatturazione”.

La vicenda, per come sopra descritta, ha inevitabilmente indotto al riconoscimento di una situazione di legittimo affidamento dell'istante in ordine alla perenne gratuità dell'opzione “*fastweb full*”, sia per l'ampio lasso temporale durante il quale ne ha concretamente beneficiato (dal 2007 al 2023) sia per la mancanza di comunicazioni che potessero indurlo a ritenere diversamente.

Peraltro si evidenzia che l'operatività di tale principio, come espresso dalla Corte di Cassazione, sez. II civile nella sentenza del 10 gennaio 2013, n. 477, è assoggettata al limite del rispetto del principio di buona fede e correttezza, da intendersi, tra l'altro, come dovere di informazione della controparte, senza omettere circostanze significative rispetto all'economia del contratto medesimo.

In particolare, come stabilito nella citata Delibera Agcom n.179/03/CSP, l'onere informativo posto a carico del gestore è di carattere generale e non limitato al caso specifico in cui intervenga una modifica unilaterale delle condizioni economiche e tecniche del contratto. Difatti, a tale dovere dell'operatore corrisponde il diritto dell'utente ad essere informato in maniera chiara e trasparente sulle modalità giuridiche, tecniche ed economiche della prestazione di servizi.

Nel caso di specie, quindi, Fastweb avrebbe dovuto comunicare all'istante, con modalità chiare e trasparenti, il venir meno della gratuità dell'opzione “*fastweb full*” indicando, ad esempio, il termine effettivo di scadenza della promozione ovvero l'aver riscontrato un'anomalia di fatturazione. Non può ritenersi conforme allo *standard* richiesto dalla citata disciplina la comunicazione riepilogativa del 8 dicembre 2020 in quanto, oltre a riferirsi ad altro servizio (disattivazione “*Fastweb&DAZN*”), contiene meramente l'indicazione del prezzo da applicare al servizio “*fastweb full*”, senza alcun riferimento al termine di scadenza o ad eventuali anomalie riscontrate.

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte, deve disporsi la regolarizzazione della posizione contabile e amministrativa dell'istante mediante il ricalco delle fatture emesse da Fastweb sull'utenza fissa n. 0574 07xxxx, a partire dalla fattura n. M03286xxxx del 1° novembre 2023, con lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) applicando la gratuità dell'opzione “*fastweb full*” fino a chiusura del ciclo di fatturazione di tale servizio.

Parte istante ha diritto, altresì, al ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito.

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza GU14/724295/2024 presentata da XXX, per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, alla regolarizzazione della posizione contabile e amministrativa dell'istante mediante il ricalcolo delle fatture emesse sull'utenza n. 0574 07xxxx, a partire dalla fattura n. M03286xxxx del 1° novembre 2023, con storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento con le modalità di indicate in istanza, oltre agli interessi legali decorrenti dalla data di presentazione dell'istanza) applicando la gratuità dell'opzione "*fastweb full*" fino a chiusura del ciclo di fatturazione di tale servizio. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

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, 3 giugno 2025

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.)