

DELIBERA N. 68/2026

**XXXXXX / FASTWEB SPA (VODAFONE - HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/835915/2026)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 20/10/2026;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante *“Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”*;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante *“Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”*;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante *“Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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

VISTA l’istanza di XXXXX del 30/04/2026 acquisita con protocollo n. 0161947 del 30/04/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

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

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo privato, per servizio di telefonia fissa, rappresenta quanto segue: "Si contesta l'addebito di €34,49 (€30 penale fissa + €4,49 spese sollecito) applicato nonostante il mandato SDD attivo e la fatturazione anticipata. In udienza del 15/04/2026, il legale dell'operatore ha ammesso la natura fissa della penale, rifiutando di giustificare i costi vivi e tenendo una condotta denigratoria verso l'istante. Il pagamento del 27/04/2026 conferma la piena operatività del RID e la malafede dell'operatore nel dichiararne la revoca. Si richiede rimborso totale e indennizzo massimo per mancata risposta al reclamo e disagio arrecato". In ragione di quanto sopra esposto l'istante formula le seguenti richieste: I. Restituzione di complessivi €34,49 prelevati indebitamente; II. Indennizzo per mancata risposta al reclamo come previsto dalla Delibera AGCOM 347/18/CONS, per non aver ricevuto riscontri scritti motivati ai precedenti reclami; III. Indennizzo per perdita di tempo e disagio, per la somma di €100,00 a titolo di ristoro per la giornata lavorativa del 15/04/2026 persa per presenziare all'udienza e per l'attività documentale resa necessaria dall'inefficienza dell'operatore.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto nella propria memoria difensiva, rappresenta quanto segue: "Fastweb come sopra rappresentata e difesa, contesta tutte le affermazioni e deduzioni contenute nell'istanza di definizione e si oppone alle richieste avversarie così come formulate per le seguenti ragioni. Il Sig. ***** lamenta, relativamente alla sua linea telefonica fissa residenziale n. 080*****89, "l'addebito di €34,49 (€30 penale fissa + €4,49 spese sollecito) applicato nonostante il mandato SDD attivo e la fatturazione anticipata", di cui chiede il rimborso oltre il mancato riscontro al reclamo. [...]. Si evidenzia che quanto lamentato da controparte sia del tutto privo di fondamento. Infatti la somma addebitata corrisponde all'importo fisso dovuto per le spese di gestione amministrativa per il ritardato pagamento della fattura rimasta insoluta. Il cliente ha scelto come metodo di pagamento l'addebito sul conto corrente ma, come si è verificato più di una volta, è stato necessario ripresentare più volte il RID alla banca in quanto l'addebito non andava a buon fine [...]. I ritardati/mancati pagamenti hanno determinato l'avvio delle collection e gli SMS di avviso. Per cui sulla fattura del 01/03/2026 sono stati addebitati i dovuti costi di gestione amministrativa di 30 euro, previsti dalle Condizioni Generali di Contratto e dai costi indicati analiticamente sul sito internet di Fastweb. Del pari infondata è la richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami in quanto

controparte non ha prodotto alcun reclamo scritto. Conseguentemente, non vi è chi non veda come la richiesta di indennizzi e di rimborsi così come formulata da controparte sia del tutto infondata e non potrà trovare accoglimento”. La società convenuta, nel ricusare ogni responsabilità a proprio carico, conclude per il rigetto dell’istanza.

3. Motivazione della decisione

All’esito di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante non possono trovare accoglimento per le motivazioni di seguito esposte. Con riferimento alla richiesta sub I) si osserva quanto segue. L’istante contesta l’addebito di euro 30,00, contenuto nella fattura n. M008297540 del 01.03.2026, afferente al costo per gestione amministrativa, nonché quello di euro 4,49, presente nella fattura n. M010467210 del 01.04.2026, riguardante il costo di spedizione della raccomandata di preavviso di pagamento. In particolare, l’istante contesta l’applicazione di tali addebiti, ritenendoli sproporzionati rispetto all’importo del canone mensile di euro 25,95, e deduce di aver provveduto al pagamento delle fatture insolute. A tal riguardo, l’istante ha prodotto copia del pagamento della fattura n. M003010498 del 01.01.2026, dell’importo di euro 25,95, effettuato in data 09.04.2026, nonché copia di screenshot recanti ulteriori movimenti di addebito diretto, rispettivamente, di euro 55,95 in data 25.03.2026 e di euro 30,44 in data 27.04.2026. Con riferimento a questi ultimi, tuttavia, non è possibile desumere la causale dei predetti movimenti, né la fattura o le fatture cui gli stessi si riferiscono. Di contro, il gestore, a supporto della propria posizione, ha depositato le condizioni generali di contratto e l’estratto dell’Area Clienti MyFastweb, dai quali si ricava la previsione dell’addebito di euro 30,00 in caso di omesso o ritardato pagamento delle fatture nei termini contrattuali, nonché del costo per l’invio della raccomandata di preavviso di pagamento. Nel fascicolo documentale è, altresì, presente la copia della raccomandata della società di recupero crediti datata 14.03.2026, prodotta dal medesimo istante, relativa al sollecito per l’omesso pagamento delle fatture n. M003010498 del 01.01.2026, di euro 25,95, e n. M005850621 del 01.02.2026, di euro 26,25, nella quale sono indicati, tra gli altri, i costi di gestione amministrativa di euro 30,00 e di spedizione della raccomandata di euro 4,50. Alla luce delle evidenze documentali in atti, in assenza di elementi idonei a comprovare il tempestivo pagamento delle fatture di gennaio e febbraio, non può dichiararsi l’illegittimità degli addebiti applicati dall’operatore. Pertanto, la richiesta di restituzione dell’importo complessivo di euro 34,49 non può trovare accoglimento. Deve darsi atto, in ogni caso, che, in sede di udienza di definizione tenutasi in data 22.07.2026, il gestore ha formulato, in ottica conciliativa, una proposta di restituzione dell’importo complessivo di euro 34,49, che l’istante ha rifiutato. Quanto alla richiesta di pronuncia da parte di questo Corecom in ordine alla liceità della predetta condizione contrattuale, si richiama la delibera Agcom n. 102/11/CIR, a mente della quale “l’accertamento di questa Autorità non può essere diretto a sindacare la legittimità o meno di una clausola contrattuale, bensì la conformità o meno della condotta dell’operatore alle disposizioni regolamentari. In altri termini, l’Autorità, a seguito dell’accertamento del fatto obiettivo dell’inadempimento, può disporre a carico dell’operatore rimborsi, storni ed indennizzi, ma non può dichiarare l’inapplicabilità di una singola clausola che, essendo

contenuta all'interno delle condizioni generali di contratto, è destinata a produrre i propri effetti non solo nei confronti dell'istante uti singulus, bensì nei confronti dell'intero bacino di utenza". Le richieste sub II) e sub III) devono essere dichiarate inammissibili, in quanto domande nuove, non risultando proposte in sede di conciliazione. Al riguardo, il paragrafo III.1.2 dell'Allegato alla Delibera AGCOM n. 276/13/CONS ("Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche") prevede che l'oggetto della richiesta di definizione debba corrispondere a quello sottoposto al prodromico tentativo di conciliazione. Fermo restando quanto sopra, con riferimento alla richiesta sub III), si evidenzia che la fattispecie dedotta non è riconducibile ad alcuna delle ipotesi di indennizzo tipizzate dall'Allegato A alla Delibera AGCOM n. 347/18/CONS, recante il "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", rivestendo invece carattere di domanda risarcitoria, ascrivibile, come tale, alla competenza dell'Autorità giurisdizionale.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'istanza non può trovare accoglimento.
2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Bari, 20 ottobre 2026

Il Direttore
Dott.ssa Angelica Brandi

Il Presidente
Dott. Michele Bordo