

DETERMINA**Fascicolo n. GU14/830860/2026****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX XXXX
- Fastweb SpA (Vodafone - Ho.Mobile - Teletu)****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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 "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", di seguito Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101, che ha istituito il "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (Corecom);

Visto il decreto legislativo n. 207/2021 che modifica il decreto legislativo n. 259/2003

VISTA la delibera n. 390/21/CONS che modifica la delibera 203/18/CONS

VISTA l'istanza della società XXXX XXXX, del 14/04/2026 acquisita con protocollo n. 0140235 del 14/04/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La società XXXX XXXX, rappresentata dal sig. XXXX XXXX, di seguito solo istante o utente/cliente, con la presente procedura ha lamentato alla società Fastweb SpA (Vo-dafone - Ho.Mobile - Teletu) in relazione all'utenza di tipo business XXXXXXXXX, l'addebito in fattura delle rate residue di attivazione. Nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato di aver ricevuto la fattura n. XXXXXXXXX nella quale sono stati addebitati da Fastweb SpA (Vodafone - Ho.Mobile - Teletu) euro 287,00 + IVA per le rate residue di attivazione, che ha contestato in quanto addebitate in violazione di quanto statuito dall'Autorità con Delibera n. 487/18/CONS. In base a tali premesse l'istante ha richiesto: 1) annullamento integrale della fattura n. XXXXXXXXX di euro 341,63; 2) l'emissione di una liberatoria formale in relazione al codice cliente 23988769, a conferma dell'inesistenza di pendenze economiche; 3) la cessazione di ogni attività di recupero crediti da parte dell'operatore Fastweb SpA (Vodafone - Ho.Mobile - Teletu) ad oggi affidata alla società Hexa S.r.l. 4)

in subordine, il pagamento di un indennizzo per l'ingiustificata prosecuzione delle azioni di recupero e per il mancato accoglimento del reclamo.

La società Fastweb SpA (Vodafone - Ho.Mobile – Teletu), di seguito solo Fastweb, società e/o operatore nella memoria ritualmente depositata, ha argomentato in sintesi, quanto di seguito. In modo preliminare la società telefonica ha impugnato e contestato le deduzioni dell'istante ed ha chiesto il rigetto dell'istanza. Proseguendo ha dichiarato che la Delibera n. 487/18/CONS, indicata dall'utente in istanza, legittima lo scrivente operatore, all'atto del recesso da parte del cliente, di addebitare in fattura le rate residue dei servizi che in sede di contrattualizzazione, sono stati attivati ed i cui costi sono stati, proprio in tal occasione, rateizzati. In proposito, ha puntualizzato che proprio nella fattura n. XXXXXXXXX emessa il 01/01/2026, oggetto di contestazione ed a oggi impagata dal cliente, la Fastweb ha addebitato in unica soluzione gli oneri di attivazione che secondo le normali dinamiche negoziali l'utente avrebbe dovuto pagare con la prima fattura e che invece sono state rateizzate proprio per venire incontro allo stesso. Nei fatti, si tratta di un servizio che viene erogato da Fastweb, nella sua interezza, al momento dell'attivazione del servizio ed il cui costo non può non essere che posto a carico dell'utente. Nel proseguo e contrariamente di quanto asserito dall'istante, l'operatore ha esplicitato di aver rispettato i propri doveri di trasparenza. Difatti nel contratto sottoscritto elettronicamente dal proponente, ed agli atti del fascicolo depositato, è riportato proprio a pag. 16, in modo chiaro ed intellegibile, sia il costo di attivazione che la relativa rateizzazione. La società, ha altresì ribadito, di aver dato riscontro motivato ed in modo tempestivo all'unico reclamo del cliente (e non prodotto da quest'ultimo in questa sede) come da documento agli atti versato. Premesso ciò, la società proseguendo ha comunque dichiarato di essere disposta, ma solo per mero spirito deflattivo e transattivo, ad accettare dall'istante, in questa sede, la minor somma di euro 260.00 a fronte dell'insoluto del proponente pari ad euro 386,41 (comprensivo anche della fattura emessa il 01/02/2026 di euro 44,78 non oggetto di contestazione) specificando che qualora l'istante declini tale proposta è intendimento di chiedere al Corecom l'integrale rigetto dell'istanza presentata.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare un parziale accoglimento, per le motivazioni di seguito esposte. Con la presente procedura l'istante ha lamentato l'addebito nella fattura n. XXXXXXXXX emessa da Fastweb il 01/01/2026 delle rate residue del "Contributo di attivazione" pari ad euro 287,00 + IVA. A fronte della contestazione di parte istante, l'operatore Fastweb ha dedotto la legittimità della somma contestata, allegando la "proposta di abbonamento sottoscritta dall'utente che dimostra in questa sede, che lo stesso ha pattuito la rateizzazione del costo di attivazione 48 mesi". Ai fini di un giusto inquadramento della res controversa, si richiama la Delibera Agcom n. 487/18/CONS, capoverso VII, n. 28, che recita testualmente: "gli operatori possono concedere agli utenti, che sottoscrivono un contratto di fornitura di un servizio principale, la dilazione del pagamento di alcuni importi relativi all'acquisto di prodotti (quali telefoni, smartphone, etc.) o servizi (quali l'attivazione e la configurazione della linea e/o dei dispositivi, l'assistenza tecnica anche offerta su base continuativa) che vengono 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". L'addebito contestato, oggetto dell'odierna controversia, imputato a titolo del servizio di "Contributo attivazione", fa riferimento ad un "pagamento in un'unica soluzione delle rate residue"; difatti, dalla fatturazione in atti emerge, l'addebito [delle] rate residue per Contributo attivazione" pari ad euro 287.00. L'addebito di tale somma, ad avviso dell'operatore Fastweb, è giustificato in ragione del recesso anticipato, operato dal cliente, rispetto ai 48 mesi di rateizzazione. In particolare, con riguardo alla somma imputata l'operatore ne ha dedotto la congruità sulla base della documentazione contrattuale depositata firmata dall'utente in data 08/04/2025. Sul punto va precisato che la proposta contrattuale agli atti versata non include alcuna indicazione circa il quantum della somma da pagare in caso di recesso. Al riguardo, deve evidenziarsi che l'operatore non ha fornito prova dell'assolvimento degli oneri informativi nei confronti dell'istante, così come previsti dalla medesima Delibera Agcom n. 487/18/CONS, capoverso VIII, n. 34, secondo la quale "[l]e spese relative al recesso o al trasferimento dell'utenza ad altro operatore devono essere rese note al momento della pubblicizzazione dell'offerta e in fase di sottoscrizione del contratto", specificando espressamente che "[t]ra queste rientrano: (...) le spese relative al pagamento in una o più soluzioni delle rate relative alla compravendita di beni e servizi offerti congiuntamente al servizio principale". La previsione al successivo punto n. 36 evidenzia, altresì, 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". Con riguardo all'informativa sopra riportata, deve rilevarsi che l'operatore non ha allegato la comunicazione indirizzata al cliente "[i]n fase di sottoscrizione del contratto". Ne consegue pertanto, che l'operatore Fastweb non ha dimostrato, in questa sede, di aver reso noto in modo chiaro e trasparente, quali costi l'utente avrebbe dovuto sostenere in caso di recesso anticipato da un contratto che prevedeva vincoli di durata. Si precisa sul punto, che tale informativa non può essere demandata tramite generico riferimento alla consultazione del sito web dell'operatore. Per quanto sopra esposto, ne deriva pertanto che in parziale accoglimento alle richieste di cui ai punti 1) e 3) la Fastweb è tenuta a stornare dalla Fattura n. XXXXXXXXX del 01/01/2026 l'importo di euro 287,00 + IVA imputato a titolo di "Addebito rate residue per Contributo di attivazione" ed alla regolarizzazione della posizione amministrativa dell'istante; nonché a ritirare, a proprie cure e spese, la pratica di recupero crediti. In ultimo, si significa che la Fastweb in questa sede, ha dato prova documentale di aver riscontrato il reclamo dell'istante, sebbene non prodotto in atti da quest'ultimo. Di rigettare le ulteriori richieste in quanto non annoverate nel Regolamento degli Indennizzi di cui allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS.

DETERMINA

- Fastweb SpA (Vodafone - Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 14/04/2026, è tenuta a) stornare, per le motivazioni di cui in narrativa, l'importo di euro 287,00 + IVA dalla Fattura n. XXXXXXXXX del 01/01/2026 imputato a titolo di "Addebito rate residue per Contributo di attivazione" ed a regolarizzare la posizione amministrativa dell'istante. L'operatore è altresì tenuto a ritirare, a proprie cure e spese, la pratica di recupero crediti. Di rigettare le ulteriori richieste.

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

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del 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, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Salvatore Buscemi