

DELIBERA N. 48/25/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
B.P./FASTWEB S.P.A.
(GU14/741483/2025)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 7 ottobre 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*”;

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

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 58/25/CONS del 6 marzo 2025;

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;

VISTA l’istanza dell’utente P.B. del 18 marzo 2025;

VISTI gli atti dei procedimenti;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in riferimento all'utenza telefonica n. 0284965xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. *«in data 7 agosto 2020, il contratto avente ad oggetto l'Offerta "Fastweb Casa" stipulato tra P.B. e Fastweb S.p.A. è cessato a seguito della migrazione ad altro operatore telefonico (Vodafone)»;*

b. *tuttavia, «solo di recente ed a seguito di un controllo, la Cliente si è resa conto che ogni mese le continua ad essere addebitato, sulla propria carta di credito, un importo di € 54,50 a titolo di canone per il servizio "Fastweb Casa", servizio ormai non più attivo da quasi 5 anni»;*

c. *pertanto, «con lettera spedita a mezzo raccomandata a/r il 16/7/2024, ricevuta da FASTWEB S.p.A. in data 18/7/2024, ed altresì anticipata a mezzo email, Paola BERTOLIO invitava FASTWEB S.p.A. a verificare l'avvenuta cessazione del contratto ed a riaccreditare gli importi, illegittimamente addebitati a far data dal 8/7/2020»;*

d. *«FASTWEB S.p.A. non riscontrava le richieste della Cliente, formulate anche telefonicamente tramite il servizio clienti. Nel frattempo, venivano addebitati, anche dopo la ricezione della succitata lettera, ogni mese, gli importi di € 54,50»;*

e. *in relazione a tanto, l'istante ha inviato un secondo reclamo, a mezzo PEC del 15/11/2024 a mezzo del quale «ha richiesto la restituzione di tutte le somme addebitate da FASTWEB nel periodo successivo al recesso e dunque con conseguente obbligo di restituzione della somma di euro 2.834,00 (dalla mensilità di agosto 2020 sino ad ottobre 2024)»;*

f. *l'operatore non ha riscontrato il predetto reclamo e ha proseguito ad addebitare importi mensili pari ad € 54,50, anche per il periodo successivo al reclamo.*

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

i. *«accertare e dichiarare che il contratto è cessato a far data dal 7 agosto 2020 e, per l'effetto, dichiarare l'illegittimità di tutte le somme addebitate da FASTWEB successive alla risoluzione del contratto, con conseguente obbligo di restituzione, in favore di P.B., della somma di euro 3.106,50 (di cui € 2.834,00 richieste nel reclamo ed € 272,50 per addebiti successivi al reclamo per le mensilità di novembre, dicembre, gennaio, febbraio e marzo)»;*

ii. *la corresponsione di un indennizzo per la mancata risposta al primo reclamo (spedito con raccomandata il 16/7/2024) pari ad € 300,00, ovvero in subordine del secondo reclamo (spedito a mezzo pec il 15/11/2024) pari ad € 2,50 per ogni giorno di ritardo;*

iii. *«il rimborso delle spese legali conseguenti all'attivazione della presente procedura sulla base della decisione dell'Autorità ai sensi dell'art. 19, comma 6 della delibera 173/07/CONS considerata la condotta dell'Operatore che non ha riscontrato il reclamo del 15/11/2024, né le continue richieste di cessazione del servizio formulate dalla Cliente dopo l'invio della lettera di recesso».*

2. La posizione dell'operatore

Fastweb S.p.A. ha rappresentato in memorie che, diversamente da quanto dichiarato dall'istante, *«l'utente non ha mai fatto una migrazione da Fastweb a Vodafone, di cui non v'è alcuna traccia sui sistemi della società, e nemmeno tra i documenti prodotti da parte istante. Invero, nel corso del procedimento n. UG/729777/2025, nell'ambito del quale è stato chiamato a partecipare anche l'operatore Vodafone, è emerso che l'utente ha sottoscritto un contratto con Vodafone, ma senza chiedere alcuna migrazione o portabilità della linea»*.

In particolare, l'operatore ha precisato che l'istante ha invece chiesto l'attivazione di una nuova linea con Vodafone Italia S.p.A. e comunque non ha prodotto il contratto stipulato con Vodafone Italia S.p.A., unico documento che avrebbe potuto provare l'asserita richiesta di migrazione.

La disdetta inviata il 19.07.2024 è risultata essere non conforme per mancanza del documento di identità; pertanto, la Società ha chiesto, a mezzo *e-mail* l'integrazione, ma *«a tale richiesta controparte non ha mai fornito riscontro, sicché il contratto è rimasto attivo e fatturante»*.

In conclusione, Fastweb S.p.A. ha chiesto il rigetto delle domande oggetto di istanza in quanto inammissibili, infondate e non provate, in fatto e in diritto, atteso che controparte non ha prodotto né le fatture, né le prove dei pagamenti.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

In relazione a tanto, la richiesta dell'istante di cui al punto i. può trovare parziale accoglimento, ovvero esclusivamente in riferimento a tutti gli importi addebitati decorsi trenta giorni dalla disdetta inviata dall'utente il 16/07/2024. Nel merito, si osserva che l'utenza dedotta in controversia risulta migrata in Vodafone Italia S.p.A. a far data dall'agosto 2020, tantomeno deposita il titolo contrattuale in virtù del quale la migrazione sarebbe dovuta avvenire. Se dunque, a fronte della rappresentazione di Fastweb S.p.A., non vi è alcuna evidenza del passaggio della numerazione di cui si discute da Fastweb S.p.A. a Vodafone Italia S.p.A., deve ritenersi che la Società convenuta abbia proseguito ad erogare i servizi di competenza, a prescindere dal fatto che la Sig.ra B. ne abbia fruito o meno.

Ciò detto, la disdetta inviata dall'utente in data 16/07/2024 deve comunque ritenersi valida ed efficace. Infatti, premesso che le Condizioni Generali di Contratto (articoli 10 e 16) non prevedono che la disdetta debba essere accompagnata dal documento di identità, non è provato che l'utente abbia ricevuto la richiesta di integrazione asseritamente inviata dall'operatore, peraltro sei mesi dopo. Dalla documentazione in atti, infatti, non risulta

che l'indirizzo *e-mail* al quale Fastweb S.p.A. avrebbe inviato la richiesta di integrazione sia riconducibile all'utente; fermo restando che l'operatore non ha depositato il contratto dal quale risulti che l'istante abbia indicato quell'indirizzo quale recapito valido per le comunicazioni. Atteso dunque che l'istante, in replica, disconosce l'indirizzo *mail* di cui trattasi e contesta la ricezione della *mail* stessa, la disdetta inviata il 16/07/2024 deve ritenersi valida ed efficace e quindi il contratto cessato per effetto della stessa. In virtù di quanto precede, ai sensi dell'articolo 16 delle richiamate Condizioni Generali di Contratto, tutti gli importi addebitati decorsi trenta giorni a far data dal 16/07/2024 devono essere stornati o rimborsati.

Parimenti, merita accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto ii., in riferimento al reclamo inviato il 15/11/2024 al quale l'operatore non ha provato di aver fornito adeguato riscontro. Fastweb S.p.A. è quindi tenuta a corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo previsto dall'articolo 12 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 2,50 al giorno in riferimento al periodo compreso dal 15/11/2024 al 27/02/2025 (data dell'udienza di conciliazione), per un totale di giorni 74, già decurtati di giorni 30 che la Società si riserva per riscontrare il reclamo, per un importo complessivo pari ad euro 185,00 (centottantacinque/00).

Viceversa, non è accolta la richiesta dell'istante di cui al punto iii., atteso che la procedura di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi di comunicazioni elettroniche a mezzo piattaforma *Conciliaweb* è totalmente gratuita e non necessita di assistenza legale.

UDITA la relazione del Commissario Antonello Giacomelli, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza dell'utente P.B. nei confronti di Fastweb S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A., oltre a stornare, ovvero rimborsare, tutti gli importi addebitati decorsi trenta giorni dal 16/07/2024, è tenuta a corrispondere in favore dell'utente euro 185,00 (centottantacinque/00), entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità indicate nell'istanza, a titolo di mancata risposta al reclamo.

3. La predetta Società è altresì tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come modificato dal d. l.vo 207/2021.

5. 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.

Roma, 7 ottobre 2025

IL PRESIDENTE f.f.
Laura Aria

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giovanni Santella