AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

Delibera N 59 del 17/11/2026

XXX/FASTWEB SPA

(GU14/842565/2026)

Nella riunione del Co.Re.Com. Abruzzo del 17/11/2026

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 modificato 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. 358/22/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Co.Re.Com Abruzzo;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante "Approvazione dell'Accordo Quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni";

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto in data 31/03/2023 tra il Presidente dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Presidente del Corecom Abruzzo;

VISTA l'istanza di XXXXXX del 22/05/2026 acquisita con protocollo n. 0189521 del 22/05/2026;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, per il tramite dell'Avv. XXX, contesta quanto di seguito: *"Fastweb continua a fatturare addebiti non dovuti a seguito passaggio a gestore TIM da settembre 2025. cliente invia pec di reclamo e richiede storno ma non riceve risposta"*.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

i. storno insoluto presente e fino a conclusione del ciclo di fatturazione;
ii. l'indennizzo per mancata risposta ai reclami.

In allegato:

1. Copia della fattura n. M041526958 del 01/10/2025 emessa da Fastweb S.p.A., dell'importo complessivo di € 44,78, relativa ai costi di dismissione dei servizi Fastweb;

2. Copia della fattura n. M035886539 del 01/11/2025 emessa da Fastweb S.p.A., dell'importo complessivo di € 305,07, comprendente l'addebito delle rate residue del contributo di attivazione rateizzato in 48 mesi;

3. Copia della comunicazione di posta elettronica provenienti da telco_fastweb@fire.eu, per conto di Fastweb S.p.A. del 02/03/2026, nella quale si riferisce di precedenti tentativi di contatto con l'utente, invitandolo a richiamare un recapito telefonico;

4. Copia della comunicazione di posta elettronica provenienti da telco_fasteweb@fire.eu, per conto di Fastweb S.p.A. del 04/03/2026, nella quale si fa riferimento alla pratica Fastweb n. 1016327153 e si invita l'utente a contattare la società per concordare una soluzione.

A seguito di richiesta di integrazione documentale, inserita in nel fascicolo documentale della presente istanza in data 25/05/2026, in merito agli estremi dei codici delle segnalazioni fatte telefonicamente e/o copia di quelle effettuate per iscritto al gestore per lamentare i disservizi e attestazione della ricevuta, se a mezzo fax o raccomandata A/R, e di copia della fattura emessa dal nuovo gestore dalla quale si evince la data di attivazione del nuovo contratto, la parte istante non ha risposto e non ha prodotto la documentazione richiesta.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore in merito a quanto richiesto dall'istante ha dichiarato che eccepisce l'assoluta infondatezza delle contestazioni avversarie e risponde nel merito direttamente al cliente: *"la Fastweb S.p.A., a mezzo del sottoscritto legale, impugna e contesta le avverse deduzioni e le conseguenti richieste. Nel merito: dovendo presupporre che con la frase "continua a fatturare addebiti non dovuti" (frase di per sé insensata poiché oggetto di fatturazione possono solo essere somme di denaro e non "addebiti") l'utente intendesse lamentarsi del fatto che la Fastweb avesse emesso fatture per somme non dovute, ebbene, tale doglianza non è fondata avendo, invece, l'operatore emesso fatture nel pieno rispetto della legge e delle regole contrattuali. Ed infatti: benché parte ricorrente, in totale spregio degli oneri probatori allo stesso assegnati dall'art. 16 del regolamento, nulla abbia allegato a sostegno delle sue pretese, la Fastweb non ha difficoltà a riconoscere e confermare di aver ricevuto una comunicazione di recesso per passaggio ad altro operatore nel settembre 2025 e di avere regolarmente e tempestivamente gestito tale recesso chiudendo il contratto il 08.10.25. Il ciclo di fatturazione si è, conseguentemente, completato con un insoluto residuo di € 305,06 rispetto al quale l'utente, contrariamente a quanto affermato nel formulario, non ha mai inviato reclami di sorta. Dunque, altro non può fare la Fastweb S.p.A. che chiedere l'integrale rigetto delle avverse istanze*."

3.Le repliche dell'istante

L'istante non si è avvalso della facoltà concessagli ai sensi dell'art, 16, comma 2, dell'Allegato B alla delibera n. 194/23//CONS, Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale, il quale statuisce che *"Entro i successivi venti giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica"*.

Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento per le ragioni di seguito specificate.

Preliminarmente, la parte istante lamenta l'emissione di fatture contenenti importi ritenuti non dovuti successivamente al passaggio dell'utenza telefonica ad altro operatore, avvenuto, secondo quanto dichiarato, nel mese di settembre 2025 e chiede lo storno dell'insoluto presente sulla propria posizione amministrativa sino alla conclusione del ciclo di fatturazione, nonché il riconoscimento dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo.

Di contro, l'operatore convenuto ha eccepito l'infondatezza della pretesa, sostenendo di aver emesso le fatture nel rispetto della normativa vigente e delle condizioni contrattuali applicabili. In particolare, Fastweb S.p.A. ha espressamente riconosciuto di aver ricevuto la comunicazione di recesso per passaggio ad altro operatore nel settembre 2025 e di aver provveduto alla chiusura del contratto in data 08/10/2025, precisando che il relativo ciclo di fatturazione è terminato con la presenza a carico dell'istante di un debito pari ad euro 305,06.

Relativamente alla richiesta di storno degli importi fatturati, si osserva quanto segue.

Sul punto si rammenta che, ai sensi dell'articolo 1, comma 3, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, convertito, con modificazioni, dalla legge 2 aprile 2007, n. 40, e

dell'articolo 98-septies decies del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, il diritto dell'utente di recedere dal contratto o di trasferire l'utenza presso altro operatore deve essere esercitato nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di cessazione del rapporto contrattuale.

La normativa richiamata, pur tutelando la libertà di scelta dell'utente e vietando l'applicazione di costi ingiustificati o sproporzionati, non esclude la possibilità per l'operatore di richiedere il pagamento dei corrispettivi maturati durante la vigenza del rapporto contrattuale e degli eventuali importi residui derivanti da obbligazioni precedentemente assunte, nei limiti consentiti dalla disciplina applicabile. In particolare, la cessazione del contratto non determina automaticamente l'estinzione delle obbligazioni economiche già sorte in capo all'utente, potendo il ciclo conclusivo di fatturazione comprendere importi riferiti a periodi precedenti alla disattivazione, nonché costi di cessazione e rate residue di contributi contrattualmente previsti. A ciò si aggiunga che, secondo i principi generali in materia di riparto dell'onere probatorio desumibili dall'articolo 2697 del codice civile, la parte che intende far valere un diritto deve allegare gli elementi costitutivi della propria pretesa, mentre spetta alla controparte dimostrare i fatti impeditivi, modificativi o estintivi della stessa. Nelle controversie relative alla fatturazione dei servizi di comunicazione elettronica, tale principio deve essere coordinato con quello previsto dall'articolo 1218 del codice civile, secondo cui incombe sull'operatore l'onere di dimostrare la correttezza degli addebiti specificamente contestati.

Nel caso di specie, dall'esame della documentazione acquisita agli atti risultano due fatture emesse da Fastweb S.p.A. La fattura n. M041526958, emessa in data 01/10/2025, reca un importo complessivo pari a euro 44,78, comprensivo di euro 35,95, al netto dell'IVA, indicati a titolo di dismissione dei servizi. La successiva fattura n. M035886539, emessa in data 01/11/2025, reca un importo complessivo pari a euro 305,07, comprendente un addebito di euro 273,00, al netto dell'IVA, per rate residue del contributo di attivazione rateizzato in quarantotto mesi, oltre a un accredito di euro 23,70.

Sul tema si deve specificare che la delibera 120/21/CONS prende in considerazione i costi di attivazione nella ipotesi in cui gli stessi siano stati considerati quale parte dell'offerta promozionale. Infatti, a tal proposito è la stessa Autorità garante per le comunicazioni che ha previsto quanto segue: "*inoltre, nel caso di contratti che includono offerte promozionali, a seguito dell'introduzione dell'art. 1, comma 3-ter, è altresì necessario che gli eventuali costi per il recesso anticipato siano anche "equi e proporzionati al valore del contratto e alla durata residua della promozione offerta"*. Per fornire alle imprese un quadro comportamentale chiaro e uniforme, in ordine all'applicazione delle norme richiamate, con la delibera n. 487/18/CONS, l'Autorità, all'esito della consultazione pubblica avviata con delibera n. 204/18/CONS del 22 maggio 2018, ha approvato il testo delle "*Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza*", chiarendo di conseguenza le modalità di svolgimento della relativa attività di vigilanza sull'ottemperanza da parte degli operatori alla disciplina normativa di rango primario, con riferimento a tutti i casi di recesso esercitato dopo l'entrata in vigore della delibera. Con particolare riferimento al tema delle promozioni, l'Autorità ha chiarito che le spese di recesso imputate agli utenti a titolo di restituzione degli sconti devono essere commisurate al "*valore del contratto*"- a sua volta definito come "*prezzo implicito che risulta dalla media dei canoni che l'operatore si aspetta di riscuotere mensilmente da un utente che non recede dal contratto almeno fino alla scadenza del primo impegno contrattuale*" (punto 19 delle Linee guida) - nonché essere eque e proporzionate alla durata residua dell'eventuale promozione (punto 26 delle Linee guida), come sancito all'articolo 1, comma 3-ter, dello stesso decreto. L'Autorità ha altresì osservato che dalla norma da ultimo citata si ricava il principio per cui la restituzione degli sconti, oltre a non poter essere integrale, dovrebbe tenere conto dei ricavi che l'operatore si aspetta di realizzare dall'offerta promozionale nell'arco dell'intera durata contrattuale. Pertanto, come indicato al punto 27 delle Linee guida, la restituzione degli sconti può avvenire "*nel limite pari alla differenza tra la somma dei canoni che l'operatore avrebbe riscosso qualora fosse stato applicato il prezzo implicito e la somma dei canoni effettivamente riscossi dall'operatore fino al momento del recesso"*… Di conseguenza, come espressamente e inequivocabilmente precisato nella

richiamata comunicazione, resta del tutto esclusa la possibilità di un recupero (integrale o parziale) dello sconto concesso sui contributi una tantum e sui prodotti, trattandosi di somme che l'operatore non avrebbe mai realizzato, nemmeno se l'utente avesse mantenuto in vita il contratto fino alla sua naturale scadenza." Laddove tali costi non siano stati oggetto di sconti o di offerta promozionale si richiama quanto statuito da parte dell' Agcom nella delibera n. 11/26/CIR, in cui prevede che: "*In via preliminare, occorre precisare che i costi di attivazione, diversamente dai costi di recesso, attengono a una prestazione che deve essere necessariamente fornita dall'operatore per consentire la fruizione del servizio. Si tratta, dunque, di costi non relativi alla cessazione del contratto ma riferiti a una prestazione già eseguita dal gestore ai fini dell'attivazione del contratto stesso*. Al riguardo, il TAR del Lazio in una recente pronuncia (sentenza n. 7327 del 15/04/2024) ha chiarito che la richiesta di corresponsione delle rate residue del contributo di attivazione costituisce "*null'altro che la pretesa all'adempimento di un'obbligazione sorta al momento della sottoscrizione del contratto, secondo modalità esecutive scelte liberalmente dal cliente, ad esso causalmente ricollegabile ed avente ad oggetto una prestazione effettivamente resa in sede di attivazione del servizio*". Va rilevato, poi, con riguardo al tema specifico della rateizzazione dei costi di attivazione, che la stessa Autorità ne ha riconosciuto la legittimità, stabilendo al titolo VII, punto n. 28, della delibera n. 487/18/CONS "*che 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*"… *Tanto premesso, si ritiene che i contributi di attivazione … siano di competenza dell'istante*." Dall'esame degli atti allegati dalle parti nel presente procedimento non è possibile stabilire se i costi indicati nella fattura siano stati oggetto dell'applicazione di uno sconto o di una promozione contrattuale, nè tantomeno l'istante ha fornito prova di tale circostanza. L'impossibilità

di considerare i costi di attivazione indicati nella fattura fattura n. M035886539, emessa in data 01/11/2025 oggetto di sconto o parte di una promozione comporta, conformemente a quanto indicato nella Delibera 11/26/CIR, che gli stessi debbano essere valutati come costi effettivamente sofferti dall'operatore al momento dell'attivazione e pertanto la richiesta di storno dei costi richiesti nella predetta fattura a titolo di contributo di attivazione non è ritenuta meritevole di accoglimento.

La richiesta di storno della fatturazione fino a conclusione del ciclo di fatturazione, pertanto, non è ritenuta meritevole di accoglimento.

Relativamente alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, si osserva quanto segue.

La parte istante dichiara di aver inoltrato all'operatore una comunicazione di reclamo finalizzata a contestare gli importi fatturati successivamente al passaggio ad altro gestore e a richiederne lo storno, senza aver ricevuto alcun riscontro.

Di contro, l'operatore ha contestato tale circostanza, dichiarando che l'utente non ha inoltrato reclami in relazione alla fatturazione oggetto di controversia.

Sul punto si rammenta che, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della delibera AGCOM n. 179/03/CSP, gli operatori sono tenuti a fornire riscontro ai reclami presentati dagli utenti entro il termine stabilito dalla propria Carta dei servizi e comunque non superiore a quarantacinque giorni dal ricevimento degli stessi. L'articolo 12, comma 1, del Regolamento in materia di indennizzi di cui alla delibera AGCOM n. 73/11/CONS, come modificata dalla delibera n. 347/18/CONS, prevede che, qualora l'operatore non fornisca risposta al reclamo entro i termini stabiliti, sia dovuto all'utente un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300,00. Ai fini dell'applicazione della suddetta disposizione, risulta necessario accertare l'effettiva presentazione del reclamo e la relativa data di ricezione da parte dell'operatore, costituendo tali elementi il presupposto indispensabile per individuare la decorrenza dell'obbligo di risposta e dell'eventuale indennizzo.

Nel caso di specie, inoltre, il Corecom ha espressamente richiesto alla parte istante di integrare il fascicolo documentale mediante la produzione degli estremi identificativi delle segnalazioni telefoniche e/o delle copie dei reclami scritti, corredati delle relative

attestazioni di ricezione o consegna, ma la parte ricorrente non ha provveduto a produrre la documentazione richiesta entro il termine assegnato.

Dall'esame degli atti, infatti, risulta unicamente la presenza di due comunicazioni di posta elettronica trasmesse dall'operatore alla parte istante, rispettivamente in data 02/03/2026 e 04/03/2026, nelle quali viene fatto riferimento a precedenti tentativi di contatto con l'utente e alla necessità di concordare una soluzione più idonea alle esigenze dalla stessa prospettate.

Orbene, tali comunicazioni, pur attestando l'esistenza di interlocuzioni intervenute tra la società incaricata dall'operatore e la parte istante, non risultano essere idonee a dimostrare l'effettiva presentazione di uno specifico reclamo, né consentono di individuare la data in cui lo stesso sarebbe pervenuto all'operatore. Sul punto va richiamato il principio secondo cui l'indennizzo per mancata risposta al reclamo presuppone l'accertamento dell'esistenza di una richiesta riconducibile alla volontà dell'utente di contestare un disservizio o una condotta dell'operatore e di ottenere un riscontro. In assenza di prova dell'avvenuta ricezione del reclamo, non è possibile individuare il momento dal quale decorre il termine regolamentare entro cui l'operatore avrebbe dovuto fornire risposta.

Pertanto, vista la mancanza di elementi documentali idonei a comprovare l'effettivo inoltro del reclamo e la relativa ricezione da parte dell'operatore, deve ritenersi non assolto l'onere probatorio gravante sulla parte istante.

Alla luce delle considerazioni che precedono, la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo non può trovare accoglimento.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

1. Il Corecom Abruzzo rigetta l'istanza presentata dalla XXX, tramite l'Avv. XXX, nei confronti dell'operatore Fastweb S.p.A., nei termini di cui in motivazione;

2. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
3. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso;
4. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

L'aquila 17/11/2026

Il Presidente

F.to Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e ss. mm. e ii