

DELIBERA N. 52/2026

**[REDACTED] / FASTWEB SPA (VODAFONE - HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/818612/2026)**

Il Corecom Campania

NELLA riunione del 04/08/2026;

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 l’istanza di [REDACTED] del 04/03/2026 acquisita con protocollo n. 0081646 del 04/03/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Nell’istanza introduttiva della presente procedura, l’utente, titolare di contratto affari con numerazione [REDACTED] rappresenta testualmente: “Con la fattura Pagamento fattura numero M0 [REDACTED] 86 del 01/01/2026 scadenza 25/01/2026 importo 146,12€ Ho avuto un addebito pari a 100 euro per anticipo chiamate. Non richiesto e non contrattualizzato. Inoltre c’è un addebito di euro 0,75 + iva per spese di spedizione.

Preciso di non aver mai ricevuto via posta ordinaria alcuna fattura, ma le ho ricevute via mail. Chiedeva pertanto: “Il rimborso dei 100 euro Il rimborso delle siede di sudicione delle fatture dall inizio del contratto pari ad euro 12.00”.

2. La posizione dell’operatore

Nelle proprie memorie difensive, l’operatore Fastweb S.p.a rappresenta: l’infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente, eccependo nel merito che in ordine a quanto lamentato da controparte si rileva l’assoluta correttezza di Fastweb nei contestati importi fatturati, che risultano pertanto del tutto legittimi e dovuti. Infatti l’addebito di € 100,00 portato nella fattura di gennaio 2026 è solo un anticipo determinato dalla variazione del pagamento di controparte dall’addebito in conto al bollettino postale, che viene restituito al cliente o in caso di ritorno al pagamento con domiciliazione bancaria o in caso di chiusura/migrazione portandolo in compensazione con le somme dovute, come prassi nel settore delle telecomunicazioni. Costituisce un “deposito cauzionale” in caso di pagamento con bollettino postale a titolo di garanzia in caso di potenziali mancati pagamenti essendo il bollettino un metodo di pagamento non automatico come invece il RID. Peraltro tale anticipo a fini di garanzia, oltre ad essere usuale nei contratti a prestazioni continuative nel settore delle telecomunicazioni, è altresì espressamente previsto dalle Condizioni Generali di Contratto. E difatti all’imputazione dell’anticipo chiamate nella fattura di gennaio 2026 sono seguite le fatture successive che non recavano più il pagamento automatico a mezzo RID ma l’allegato bollettino postale. Ed è stata proprio la modalità di pagamento del conto Fastweb scelta tramite bollettino postale a determinare la legittima applicazione del costo di € 0,92 per “Spese di spedizione”. L’operatore precisa inoltre che l’istante risulta attualmente moroso per l’importo di € 92,79, somma che Fastweb dichiara come tuttora dovuta.

3. Motivazione della decisione

353/19/CONS tenutasi in data 29.06.2026 che si concludeva con un mancato accordo. Preliminarmente si osserva che l’istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell’ecosistema digitale. Nel merito, considerata la documentazione prodotta in atti, le richieste dell’istante non possono essere accolte per le motivazioni che saranno qui di seguito esposte in merito a ciascuna delle richieste avanzate. In relazione alla richiesta di rimborso del deposito cauzionale, si rileva che: Il deposito cauzionale costituisce una garanzia patrimoniale che l’operatore può richiedere all’utente al momento della stipula del contratto o nel corso del rapporto. Non rappresenta un corrispettivo del servizio, ma una somma accantonata a tutela dell’adempimento delle obbligazioni di pagamento. Per sua natura, tale garanzia permane finché il contratto è attivo; la restituzione è normalmente prevista solo alla cessazione del rapporto, salvo conguagli. • È una forma di garanzia reale assimilabile alla cauzione ex art. 2740 c.c. • Non può essere qualificato come penale o indennizzo. • Deve essere restituito al termine del rapporto, previa verifica dell’assenza di insoluti o apparati non restituiti. Alla luce della documentazione disponibile: • il deposito cauzionale risulta legittimamente previsto

dalle condizioni economiche dell'offerta, in conformità ai principi di trasparenza e correttezza informativa; • l'operatore ha documentato che l'importo è stato regolarmente indicato nel contratto, risultando pertanto conoscibile e accettato dall'utente al momento dell'adesione; • non emergono elementi idonei a dimostrare che il deposito sia stato applicato in assenza di previsione contrattuale o in violazione degli obblighi informativi; • la natura del deposito cauzionale, quale somma dovuta a titolo di garanzia dell'adempimento, non integra un corrispettivo del servizio e non è soggetta a restituzione automatica, essendo la sua restituzione subordinata alla cessazione del rapporto e alla verifica dell'assenza di insoluti o apparati non restituiti. A riprova di quanto argomentato, Fastweb evidenzia che, qualora l'istante non intenda più sostenere le spese di spedizione delle fatture e desideri ottenere la restituzione dell'anticipo cauzionale di € 100,00, è necessario procedere al ripristino della domiciliazione bancaria, unico presupposto che consente l'eliminazione dei costi di invio e la restituzione del deposito. Alla luce di tali elementi, la richiesta di rimborso del deposito cauzionale deve essere rigettata, non risultando fondata né supportata da violazioni degli obblighi contrattuali o regolamentari da parte dell'operatore. Con riferimento al tema della legittimità dell'addebito all'utente delle spese di spedizione delle fatture deve rilevarsi quanto segue: pur essendo gratuito l'invio telematico, le spese per l'emissione e la spedizione del cartaceo possono essere legittimamente addebitate in bolletta se accettate in fase di sottoscrizione del contratto. L'argomento è già stato affrontato sia in sede giurisdizionale (Cass., sent. n. 3235/09) che in sede amministrativa dall'Agcom (delibere nn. 17/09/CIR, 20/09/CIR e 49/09/CIR). Secondo la Corte di Cassazione, la fattispecie in esame non è regolata dall'articolo 21 comma 8 del D.P.R. n. 633/72, ma rientra nell'ambito della disponibilità delle parti, "in quanto la spedizione non può ritenersi segmento dell'operazione di emissione della fattura, né ricondursi ai conseguenti adempimenti e formalità, segnando, invece, il momento stesso in cui viene a perfezionarsi la fatturazione. Tali spese trovano invece disciplina nell'ambito del diritto civile e della volontà negoziale delle parti, dovendosi pertanto correlare all'obbligazione di pagamento del servizio telefonico, per cui, ove sia contrattualmente previsto che esse gravino sull'utente e siano anticipate da chi emette la fattura, il relativo rimborso deve essere escluso dalla base imponibile del corrispettivo per il servizio telefonico reso dal gestore, come si evince dall'articolo 15, primo comma, n. 3, del citato D.P.R. n. 633/72". Telecom ha dedotto che tale addebito è previsto dall'art. 14.6 C.G.C. Per quanto sopra esposto, gli importi fatturati dal Gestore a titolo di spese di spedizione del conto telefonico non costituiscono indebito oggettivo e pertanto non sussiste in capo al gestore un'obbligazione restitutoria in ordine alla riscossione degli importi stessi (cfr. Corecom Lazio Delibera n. 29/11; Corecom Lombardia Determinazione n. 1/11). Secondariamente, la Corte ha affermato che la vessatorietà o meno di un tale accordo inserito all'interno delle condizioni generali di abbonamento debba essere valutato caso per caso alla luce dello squilibrio che la clausola determina nel sistema contrattuale. Dato che nel caso di specie non si evince una sproporzione degli importi addebitati come costi di spedizione rispetto a quelli addebitati per i servizi utilizzati dall'utente, non sussiste in concreto la vessatorietà della clausola. La domanda dell'utente deve essere rigettata. Alla luce di quanto emerso dall'analisi della documentazione e delle circostanze rappresentate, non è possibile rinvenire in atti alcun

comportamento scorretto imputabile all'operatore. Gli elementi acquisiti evidenziano, infatti, che: • le condizioni economiche e contrattuali risultano chiaramente esposte e rese disponibili all'utente al momento dell'adesione, in conformità ai principi di trasparenza e correttezza informativa; • non emergono omissioni, reticenze o pratiche idonee a generare un significativo squilibrio a carico dell'utente, né violazioni degli obblighi di comunicazione previsti dalla normativa di settore; • le operazioni contestate appaiono coerenti con le previsioni contrattuali e con le modalità di gestione del rapporto, come documentate negli atti; • non risultano comportamenti dell'operatore tali da integrare una condotta ingannevole, aggressiva o comunque contraria ai criteri di buona fede e correttezza. In assenza di elementi concreti che dimostrino una violazione degli obblighi informativi o un'applicazione difforme delle condizioni contrattuali, la condotta dell'operatore deve ritenersi conforme alla disciplina vigente e non qualificabile come scorretta.

DELIBERA

Articolo 1

1. Il CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'istante [REDACTED] del 04/03/2026, per i motivi di cui in premessa.

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.

Napoli, li 04/08/2026

F.to

La Relatrice del Comitato

Avv. Carolina Persico

F.to

La PRESIDENTE

Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato

F.to

La Dirigente ad interim

Dott.ssa Vincenza Vassallo