

**DELIBERA N. 50/2026**

**[REDACTED] / FASTWEB SPA (VODAFONE - HO.MOBILE - TELETU)  
(GU14/813301/2026)**

**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 13/02/2026 acquisita con protocollo n. 0057477 del 13/02/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

**Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;**

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

L’Istante contestava la corretta determinazione dei saldi contabili e del credito spettante relativo all’utenza n. [REDACTED] come evidenziato nella Fattura n. M0 [REDACTED] 56 emessa da Fastweb S.p.A. in data 01/11/2025. Nello specifico, nel predetto documento fiscale figuravano le seguenti voci: a) abbonamenti e consumi addebitati (periodo 01/10/2025 – 30/11/2025) € 29,95; b) accredito/integrazione a favore dell’utente

€ 50,00; Totale a Credito calcolato dal Gestore: € 20,04. L'Utente evidenziava una palese incongruenza aritmetica nella fatturazione, ovvero la differenza algebrica tra l'accredito spettante (€ 50,00) e l'importo addebitato (€ 29,95), segnatamente un saldo a credito pari a € 20,05 e non € 20,04 come erroneamente imputato e liquidato dall'operatore. L'istante precisava che, pur trattandosi di un'errata contabilizzazione pari a € 0,01, la doglianza affondava le sue radici nei principi di trasparenza, correttezza e buona fede nell'esecuzione del contratto (artt. 1175 e 1375 c.c.), lamentando come il gestore utilizzi criteri rigidi di addebito verso l'utente, applicando al contempo imprecisioni contabili a proprio vantaggio. In data 08/11/2025, l'istante provvedeva ad inviare un formale reclamo a mezzo PEC (fastweb@pec.fastweb.it) richiedendo chiarimenti e il ricalcolo del credito. Ciononostante, Fastweb S.p.A. rimaneva del tutto silente, non fornendo alcun riscontro nei termini di legge ed oltrepassando ampiamente i 45 giorni previsti dalla Carta dei Servizi e dalla delibera AGCOM di riferimento per la gestione dei reclami. In data 13/02/2026, si svolgeva l'udienza di conciliazione dinanzi al Conciliatore delegato, alla quale presenziava il delegato figlio dell'istante. Nel corso dell'incontro, l'operatore Fastweb non formulava alcuna proposta transattiva o indennitaria, né in merito all'errore di fatturazione, né in ordine alla mancata risposta al reclamo. Preso atto del mancato accordo, il Conciliatore verbalizzava l'esito negativo della conciliazione, indirizzando la parte verso la presentazione dell'istanza di definizione (Formulario GU14). Per l'effetto, l'istante richiedeva all'Autorità il ricalcolo ed il congruaggio del credito effettivo spettante di € 20,05 (con storno/restituzione della differenza di € 0,01), nonché il riconoscimento dell'indennizzo automatico per mancata risposta al reclamo nei tempi previsti dalla regolamentazione AGCOM vigenti.

## **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore eccepiva la totale infondatezza della contestazione formulata dall'istante, ritenendola del tutto strumentale. Fastweb chiariva, infatti, che la differenza di € 0,01 sulla fattura di novembre 2025 non derivava da un errore di calcolo contabile, bensì dall'imputazione di traffico telefonico in uscita verso numerazioni speciali ad addebito ripartito (numerazioni 84x). Nello specifico, tale addebito veniva originariamente fatturato nella precedente fattura n. M0 [REDACTED] 77 del 01/10/2025, nella quale figuravano costi per traffico non incluso pari a € 0,09, dettagliati nel relativo documento fiscale a disposizione dell'utente. A seguito della compensazione algebrica tra il credito spettante al cliente (€ 50,00) e i saldi/consumi pregressi (tra cui il residuo del suddetto traffico telefonico per € 0,09), il credito finale netto calcolato nella successiva fattura di novembre risultava pari a € 20,04 anziché € 20,05. Pertanto, l'addebito di € 0,01 risultava legittimo e corrispondente al traffico effettivamente fruito e non pagato. In merito alla richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo del 08/11/2025, l'operatore dichiarava di non aver mai ricevuto la suddetta comunicazione. Fastweb evidenziava che l'istante aveva inviato una mail da un indirizzo di posta elettronica ordinaria (PEO) verso la casella di Posta Elettronica Certificata (PEC) dell'operatore (fastweb@pec.fastweb.it). Poiché il sistema PEC del gestore è configurato per rifiutare automaticamente i messaggi provenienti da caselle non certificate, la mail non è mai stata

recapitata né presa in carico. Di conseguenza, l'operatore non può essere ritenuto inadempiente per il mancato riscontro ad una comunicazione mai pervenuta sui propri sistemi. L'operatore faceva presente che, già in sede di conciliazione, per mero spirito conciliativo e pur ribadendo la correttezza del proprio operato, aveva offerto all'istante il rimborso integrale di € 0,01 (pari all'intero ammontare della contestazione economica), proposta a cui la parte utente non ha inteso dare seguito. Richiedeva, pertanto, il rigetto integrale di tutte le domande dell'istante (inclusa la richiesta indennitaria), richiamando anche il principio di proporzionalità ed adeguatezza di cui all'art. 11, comma 2, della Delibera AGCOM n. 179/03/CSP.

### **3. Motivazione della decisione**

preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Dall'esame della documentazione contabile versata in atti, emerge che la divergenza di € 0,01 lamentata dall'istante nella fattura n. M0 [REDACTED] 56 del 01/11/2025 non deriva da un errore aritmetico di fatturazione, bensì dall'imputazione di traffico telefonico in uscita verso numerazioni a addebito ripartito (numerazioni speciali 84x), dettagliato nella precedente fattura n. M0 [REDACTED] 77 del 01/10/2025 e posto in regolare compensazione algebrica. La pretesa restitutoria relativa all'importo di € 0,01 risulta pertanto priva di fondamento giuridico e fattuale. In merito alla richiesta avanzata dall'istante di riconoscimento dell'indennizzo regolamentare per mancato riscontro al reclamo inviato a mezzo e-mail ordinaria in data 08/11/2025 all'indirizzo fastweb@pec.fastweb.it è doveroso evidenziare che la domanda indennitaria non può trovare accoglimento per totale difetto di prova dell'avvenuta ricezione della comunicazione da parte dell'operatore. Ai sensi dei principi generali sull'onere della prova (art. 2697 c.c.), incombe sull'utente l'onere di dimostrare l'avvenuto recapito del reclamo nella sfera di conoscibilità del destinatario (art. 1335 c.c.). Nel caso specifico di comunicazioni trasmesse da un indirizzo di Posta Elettronica Ordinaria (PEO) verso una casella di Posta Elettronica Certificata (PEC) vi è mancanza, non solo del valore legale della predetta comunicazione, ma anche la mancanza della prova necessaria della relativa ricevuta di consegna. Come costantemente affermato dalla Giurisprudenza di Legittimità, l'invio di una e-mail ordinaria a un indirizzo PEC non garantisce la certezza dell'invio e della consegna, poiché difettano le ricevute di accettazione e di avvenuta consegna tipiche del sistema di posta certificata (D.P.R. 11 febbraio 2005, n. 68). I sistemi PEC sono istituzionalmente conformati per rifiutare o filtrare i messaggi provenienti da domini non certificati per ragioni di sicurezza informatica. Pertanto, la semplice schermata di "invio" dalla propria casella di posta ordinaria attesta esclusivamente la spedizione da parte del mittente, ma non fornisce alcuna prova che il messaggio sia stato effettivamente recapitato sui server dell'operatore o sia giunto nella sua sfera di conoscibilità ex art. 1335 c.c. Tale orientamento è rigorosamente recepito dalla prassi decisoria di questa Autorità, nonché dai numerosi orientamenti dei Co.Re.Com. territoriali in materia di prova del reclamo, secondo cui non è sanzionabile con l'indennizzo l'operatore che non risponde a una comunicazione di cui non vi sia prova legale di ricezione. A nulla rileva la circostanza

che l'istante abbia depositato in atti la documentazione relativa a un diverso reclamo gestito da Fastweb, asserendo di averlo inoltrato con le medesime modalità (da e-mail ordinaria a PEC). Trattasi di una mera presunzione priva dei requisiti di gravità, precisione e concordanza richiesti dall'art. 2729 c.c. Nello specifico, la circostanza che l'operatore abbia preso in carico un precedente reclamo non dimostra che tale apertura sia avvenuta in virtù della ricezione della mail ordinaria sulla propria PEC. L'utente ben avrebbe potuto (anche parallelamente o per il tramite di operatori di call center, portale web/app, o segnalazioni commerciali) attivare il canale di assistenza attraverso altre modalità concorrenti. La tolleranza o l'eventuale gestione occasionale di comunicazioni non formalizzate in passato non costituisce acquiescenza né deroga permanente alle regole sul perfezionamento degli atti e sull'onere formale della prova. Di conseguenza, il fatto che in un'altra occasione l'operatore sia venuto a conoscenza di una segnalazione non prova in alcun modo che la mail dell'08/11/2025 sia stata effettivamente recapitata e visualizzata. Alla luce della legittimità dell'operato di Fastweb circa l'addebito di € 0,01 e dell'assenza di prova dell'avvenuta ricezione del reclamo, le pretese dell'istante devono essere integralmente rigettate. Inoltre, il riconoscimento di un indennizzo regolamentare in assenza di un inadempimento accertato in capo al gestore violerebbe il principio di proporzionalità e adeguatezza dell'azione amministrativa e delle sanzioni indennitarie di cui all'art. 11, comma 2, della Delibera AGCOM n. 179/03/CSP, volto a tutelare il giusto bilanciamento tra i diritti dell'utente e la correttezza dell'agire contrattuale dell'operatore.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** Il CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'istante [REDACTED] del 13/02/2026, 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, lì 04/08/2026

F.to

La Relatrice del Comitato

Avv. Carolina Persico



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

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