

DELIBERA N. 55/2026

**[REDACTED] / FASTWEB SPA (VODAFONE - HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/819030/2026)**

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 05/03/2026 acquisita con protocollo n. 0084823 del 05/03/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Assumeva l’istante di essere titolare di due contratti Fastweb, nome utente ideblasi671, con utenze mobili attive: Cod. cliente [REDACTED] (che fino a novembre 2025 era telefonia fissa più mobile; oggi solo mobile) e Cod. cliente [REDACTED] solo mobile. Agli stessi erano correlate due caselle di posta elettronica: [REDACTED] e [REDACTED]. In data 14.12.2025 Fastweb, nonostante il rapporto

contrattuale in essere per la linea mobile, disattivava la casella mail [REDACTED] a seguito di migrazione della sola linea fissa verso altro gestore, Sky, la cui operatrice contattava l'istante e in virtù della partnership tra le due società Fastweb e Sky, gli offriva condizioni contrattuali più vantaggiose "perché vecchio cliente fastweb" promettendo il mantenimento delle caselle di posta suddette. Al contrario, dopo la disattivazione della suddetta casella di posta, in data 03.02.2026, a soli 3 giorni dall'udienza di conciliazione tenutasi il 06.03.2026, veniva disattivata anche la casella mail secondaria, [REDACTED]. L'istante, pertanto, lamentava l'ingiustificata disparità di trattamento tra clienti di linea fissa e mobile, dimostrando un'incapacità tecnica di mappare correttamente i servizi associati. L'utente, inoltre e a seguito di memorie difensive depositate dall'operatore, respingeva l'eccezione di inammissibilità, già sollevata in sede di prima istanza, dimostrando che la mail esisteva già nel 2012 (come da e-mail ricevute), ovvero prima della stipula nel 2015 del contratto "Microimprese" per lo studio legale [REDACTED] (al quale peraltro era associato un indirizzo diverso con l'underscore: [REDACTED]). Evidenziava, ancora, la mala fede e l'atteggiamento contraddittorio di Fastweb che in un precedente procedimento (n. 803939/26) avviato a nome della Dott.ssa [REDACTED], aveva eccepito che l'email apparteneva all'anagrafica del Sig. [REDACTED] (portando all'archiviazione per difetto di legittimazione della [REDACTED]) e sostenendo l'esatto contrario nel presente procedimento. Contestava, infine, sempre a seguito delle difese della Fastweb, la presunta incompetenza del Corecom, citando l'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom 203/18/CONS, che attribuisce espressamente all'Autorità il potere di ordinare il ripristino dei servizi illegittimamente sospesi o cessati. L'istante, in sede di richieste, essendo un soggetto con grave disabilità, sosteneva di aver utilizzato, per oltre vent'anni, le caselle email disattivate come unico canale digitale di ricezione per comunicazioni sanitarie, cartelle cliniche, referti e appuntamenti medici vitali (anche quella a nome della Agovino quale suo caregiver ufficiale), pertanto, l'improvviso "isolamento digitale" imposto da Fastweb, aveva, di fatto, interrotto la continuità assistenziale del Sig. [REDACTED], generando un danno non solo patrimoniale, ma anche esistenziale e legato al diritto alla salute. Per l'effetto, chiedeva il ripristino immediato delle caselle email [REDACTED] e [REDACTED] (o, in subordine, anche della sola casella [REDACTED] essenziale per l'attività della caregiver verso enti sanitari e PA), ovvero in via subordinata, la condanna di Fastweb ad un indennizzo forfettario di € 2.000,00 (o secondo equità) per la perdita definitiva dell'identità digitale e dei dati contenuti, oltre all'indennizzo pari a € 5,12 al giorno per ogni giorno di sospensione/cessazione illegittima dal 03/02/2026 fino al reale ripristino o alla data della delibera.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Fastweb, a mezzo memorie difensive, sosteneva la piena legittimità del proprio operato e richiedeva il rigetto delle pretese dell'utente. Assumeva l'operatore che la casella e-mail era un servizio accessorio gratuito legato esclusivamente al contratto di rete fissa (n. [REDACTED]) e che, pertanto, a seguito della migrazione della linea fissa verso Sky (espletata il 13/11/2025 e disattivata il 14/11/2025) e decorsi i 30 giorni dalla

chiusura della linea fissa (avvenuta il 14/12/2025), si era legittimamente attivato il processo automatico di cancellazione definitiva della casella, come previsto dalle procedure Agcom e dalle condizioni d'uso pubblicate sul sito. Eccepiva inoltre l'inammissibilità della domanda relativa a tale casella poiché legata a un contratto di tipo "Microimprese" non intestato all'istante [REDACTED], cessato per disdetta in data 02/01/2026. Pertanto, Fastweb dichiarava di non accettare il contraddittorio su questo punto. Sosteneva, ancora che l'ordine di riattivazione costituisca un obbligo di fare, esorbitante dalle competenze della procedura conciliatoria/definitoria (richiamando anche un'archiviazione del Corecom Campania in sede di GU5 per incompetenza sulla materia). Infine, trattandosi della cessazione di un servizio accessorio e gratuito, la richiesta economica dell'utente veniva considerata infondata e sproporzionata. Secondo l'operatore, eventualmente, ai sensi degli artt. 4 e 5 della Delibera Agcom 347/18/CONS, l'indennizzo massimo erogabile per la perdita di servizi accessori non potrebbe comunque superare i 100,00 euro.

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. Invero, l'eccezione di inammissibilità sollevata dall'operatore Fastweb S.p.A. relativa alla casella di posta elettronica [REDACTED] è infondata e va rigettata. Fastweb, infatti, ha sostenuto la carenza di legittimazione attiva dell'istante Sig. [REDACTED] in quanto la casella summenzionata era riferibile ad un contratto c.d. "Microimprese" non intestato allo stesso. Tuttavia, dall'esame della documentazione versata in atti ed effettivamente depositata nel fascicolo di causa, risulta comprovata la sussistenza della posizione contrattuale in capo all'istante Sig. [REDACTED] (Codice Cliente [REDACTED]), a cui fa capo l'anagrafica cliente di riferimento e la correlata linea di trasmissione. La presenza agli atti del contratto di rete fissa originario e del contratto Microimprese evidenzia il legame anagrafico e funzionale tra le utenze e le caselle di posta generate nel tempo all'interno del medesimo nucleo di gestione. Pertanto, sussiste la piena legittimazione ad agire dell'istante [REDACTED] e il procedimento è stato legittimamente ed esattamente incardinato a suo nome. Nel merito, le domande formulate dall'istante dirette ad ottenere il ripristino delle caselle e-mail [REDACTED] e [REDACTED] nonché l'erogazione dei relativi indennizzi e risarcimenti per cessazione del servizio e perdita dell'identità digitale, al contrario, non possono trovare accoglimento. E' opportuno infatti evidenziare che, conformemente alle condizioni generali di contratto di Fastweb S.p.A. e alla normativa di settore AGCOM applicabile alle componenti d'offerta convergenti (fisso + mobile), il servizio di posta elettronica (@fastwebnet.it) costituisce una prestazione accessoria direttamente collegata alla titolarità dell'abbonamento di rete fissa. In caso di recesso o migrazione della sola linea fissa verso altro gestore, la sopravvivenza della sola componente mobile non garantisce il mantenimento a tempo indeterminato del servizio e-mail correlato alla rete fissa. A seguito della richiesta di migrazione della linea fissa residenziale (utenza [REDACTED]) verso l'operatore Sky, la linea fissa Fastweb è stata

disattivata in data 14/11/2025 (rimanendo attiva la sola componente mobile su SIM [REDACTED]). Orbene, la normativa di settore e le procedure trasparenti dell'operatore, pubblicate sul proprio sito web, prevedono che la cessazione del contratto fisso inneschi il processo automatico di disattivazione definitiva dei servizi accessori (tra cui la casella FASTMail) decorsi 30 giorni dalla chiusura della linea. Conseguentemente, in data 14/12/2025 si è perfezionata la disattivazione automatica della casella principale associata [REDACTED]. L'operatore ha peraltro dimostrato di aver proceduto all'invio della formale comunicazione/avviso di disattivazione in data 04/01/2026. Alla luce di quanto sopra, la disattivazione del servizio di posta elettronica non è stata frutto di una condotta arbitraria o illegittima dell'operatore, bensì dell'applicazione automatica ed automatizzata delle regole contrattuali previste per la cessazione della componente fissa, nel pieno rispetto delle tempistiche pubblicate e preavvisate. La permanenza dell'utenza mobile in capo al medesimo cliente non attribuisce, in assenza di diversa specifica previsione pattizia o di un'offerta stand-alone formalizzata, il diritto al mantenimento indeterminato della casella di posta nativamente associata al contratto di rete fissa ormai cessato. Trattandosi di disattivazione legittima ed eseguita secondo le corrette procedure di settore, è del tutto superflua ogni ulteriore valutazione da parte di questa Autorità in merito ai limiti dei propri poteri di condanna a un "obbligo di fare" (relativamente al ripristino coattivo delle caselle di posta elettronica), nonché in merito alla liquidazione di voci di danno.

DELIBERA

Articolo 1

1. Il CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'istante [REDACTED] del 05/03/2026, 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, lì 04/08/2026



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

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