

DELIBERA N. 17/2026

**XXX/ FASTWEB SPA (VODAFONE - HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/798448/2025)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 21/4/2026;

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;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 16 dicembre 2022 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria;

VISTA l'istanza di XX X del 16/12/2025 acquisita con protocollo n. 0323517 del 16/12/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione a linee mobili di tipo affari (account: YY, AA, NN, LL, ZZ), nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) nel mese di ottobre 2025 ha ricevuto quattro fatture da Fastweb relative a SIM associate a quattro diversi codici cliente, sim mai richieste, mai ricevute e mai utilizzate;
- b) il servizio clienti contattato ha dichiarato di non riuscire a reperire copia dei presunti contratti e non ha saputo fornire alcuna motivazione che giustificasse le attivazioni e gli addebiti. Nonostante i ripetuti solleciti, Fastweb non ha mai fornito spiegazioni, né ha trasmesso i contratti richiesti, né ha proceduto alla correzione degli addebiti.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) storno di tutte le fatture emesse e di quelle eventualmente in emissione fino a fine ciclo di fatturazione;
- II) cessazione senza costi di tutti i contratti e delle utenze associate ai codici cliente coinvolti, poiché mai richiesti;
- III) indennizzo per attivazione di servizi non richiesti pari a euro 500,00;
- IV) indennizzo per mancato riscontro ai reclami e mancata fornitura della copia dei contratti pari a euro 300.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

1) contrariamente a quanto affermato, l'istante ha sottoscritto contratti per l'attivazione dei servizi con Fastweb: trattasi di distinte proposte di abbonamento su cui è apposta la sottoscrizione del legale rappresentante della XX XX., ed a cui sono allegate copia del tesserino sanitario e della carta di identità del predetto, nonché copia della visura camerale della società. Ciascuna proposta di abbonamento ha comportato l'attivazione di cinque schede sim, per un totale di 25 utenze mobili con conseguente apertura dei cicli di fatturazione;

2) ne consegue che le fatture contestate sono pienamente legittime e meritevoli di essere onorate in quanto il servizio è stato attivato su precisa richiesta dell'utente, mentre non risulta alcun reclamo da quest'ultimo inviato.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

In replica alle deduzioni avverse, l'istante afferma che non ha mai richiesto, sottoscritto, ricevuto o utilizzato le SIM attivate né alcuna documentazione è stata prodotta tempestivamente da Fastweb a dimostrazione di un consenso valido. Sulle

proposte di abbonamento depositate dal gestore non risulta apposto alcun timbro aziendale, elemento indispensabile per la validità delle sottoscrizioni aziendali. Le firme riportate sulle proposte di abbonamento non sono mai state fornite in originale all'istante e non possono essere considerate prova valida di accettazione. Ripetutamente l'istante ha richiesto copia originale dei contratti, mai forniti dal gestore. E' stato contattato immediatamente il servizio clienti Fastweb al momento della ricezione delle fatture e per sollecitare spiegazioni e documenti, senza mai ricevere riscontri. Fastweb allega presunte copie dei documenti identificativi e delle visure camerali della società, sostenendo che il legale rappresentante abbia sottoscritto le attivazioni. Tali allegazioni non sono sufficienti a giustificare gli addebiti, perché: - non è stata fornita alcuna prova che le SIM siano state effettivamente richieste, ricevute e utilizzate dall'istante, - la presunta disponibilità di Fastweb a uno storno parziale non costituisce ammissione di legittimità delle attivazioni, ma conferma implicitamente che le fatture contestate sono in parte erronee e illegittime.

Conferma pertanto le proprie richieste.

In replica, l'operatore ha sottolineato che quel che controparte nega è smentito dalla documentazione prodotta, non disconosciuta, depositata unitamente alle memorie difensive e quindi ritualmente e tempestivamente. Non esiste alcuna norma che imponga, ai fini della validità di un contratto, l'apposizione di timbri di sorta essendo, invece, elemento indispensabile e sufficiente la sottoscrizione autografa o digitale di contraente. L'utente non ha mai richiesto alcuna documentazione contrattuale; inoltre la Dentalab non ha mai contattato la Fastweb prima di attivare il procedimento di conciliazione e mai vi è stato invio di reclami di sorta. Infine, onde disconoscere validamente un documento prodotto in atti, occorre procedere ai sensi dell'art. 2719 cod. civ.

3. Motivazione della decisione

La domanda non può essere accolta secondo quanto di seguito precisato.

L'istante afferma di non aver mai richiesto l'attivazione di contratti relativi alle sim per le quali sono state emesse fatture; tuttavia l'operatore ha depositato in atti 5 PDA datate 3.9.2025, corredate dalla visura camerale, documento di identità e tessera sanitaria del legale rappresentante della società in ognuna delle quali si chiedeva l'attivazione di 5 nuove utenze mobili.

Come noto, in questa sede non possono essere presi in considerazione profili attinenti l'autenticità della sottoscrizione poiché il disconoscimento cd. di autenticità esula dall'ambito di competenza dell'Autorità e quindi dei Corecom (conforme, Agcom, delibera n. 212/18/CIR), ai sensi dell'articolo 2 del Regolamento: in relazione ad esso, è necessario fare riferimento alla disciplina di cui agli articoli 214 e 215 del codice di procedura civile ed all'autorità giudiziaria ordinaria (Cass. Sez. V, 22 gennaio 2004 n. 935).

Per questi motivi, il Corecom non può pronunciarsi sulla autenticità o meno dei contratti e pertanto, stante la documentazione versata dal gestore agli atti, non è possibile accogliere le domande sub I, II e III.

Neppure appare accoglibile la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo (sub IV) in quanto alcun reclamo scritto risulta versato in atti, né sono stati allegati elementi di verosimiglianza idonei a dimostrare l'inoltro di reclami verbali.

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

il rigetto della domanda della società Dentalab, nei confronti della società Fastweb SpA, per i motivi sopra riportati.

Spese di procedura compensate.

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.

Perugia, 21 aprile 2026

LA PRESIDENTE

Michela Angeletti

Il Dirigente
Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento
Beatrice Cairoli