

DELIBERA N. 02 - 2026

**XXX/ FASTWEB SPA (VODAFONE - HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/558407/2022)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del ventotto gennaio duemilaventisei;

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 la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni”*;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *“Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte”* e s.m.i.;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

VISTA la *“Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni”*, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 10 marzo 2023, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA l'istanza di XXX del 17/10/2022 acquisita con protocollo n. 0297201 del 17/10/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha esposto e richiesto quanto segue: "L'operatore Fastweb non ha applicato correttamente l'offerta."

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

- 1) Applicazione dell'offerta richiesta pari a € 5,95 al mese anziché € 7,95.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nella memoria difensiva, in sintesi, rappresenta: "L'istante domanda l'applicazione di un piano tariffario diverso da quello attuale e, in particolare, l'applicazione di un canone mensile pari a € 5,95 e non a € 7,95. Detta pretesa è infondata. Infatti, la proposta di abbonamento "Fastweb Nexxt Mobile" sottoscritta dall'utente prevede l'applicazione del canone mensile di € 7,95 (doc. 1), il quale è stato, pertanto, correttamente applicato da Fastweb. In conclusione, si chiede il rigetto della domanda dell'istante nei confronti di Fastweb Spa".

3. Motivazione della decisione

Sul rito.

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento.

Nel merito.

Entrando ora nel merito, l'istruttoria condotta dall'Ufficio non permette l'accoglimento della domanda presentata, atteso che l'istanza risulta redatta in forma scarna e non corredata da idonea documentazione probatoria a sostegno delle proprie pretese, quali la copia del contratto stipulato ovvero del documento di riepilogo delle condizioni economiche, limitandosi parte ricorrente a lamentare l'avvenuta erronea tariffazione per profilo difforme da quello pattuito, senza tuttavia suffragare le proprie ragioni mediante deposito di atti documentali a comprova del costo asseritamente concordato del profilo.

Il gestore, nelle proprie memorie difensive, ha dichiarato di aver correttamente attivato proposta di abbonamento "Fastweb Nexxt Mobile" sottoscritta dall'utente, datata 21.6.2022 e depositata agli atti del presente procedimento, ove è visibile l'offerta e il relativo dettaglio dei costi. In particolare, dalla predetta documentazione emerge che il

costo mensile dell'offerta Fastweb Nexxt Mobile, al netto dello sconto di 1 euro, è pari a 7,95 euro e che il costo della "prima ricarica e contributo SIM" è pari a 20 euro.

L'istante non ha fornito, entro i termini procedurali assegnati dall'Ufficio, alcuna replica agli argomenti difensivi formulati dalla controparte, limitandosi a produrre copia del documento fiscale di vendita attestante il versamento di 20 euro in data 19.6.2022 per l'offerta "Fastweb Nexxt Mobile".

Giova rammentare che, ai sensi della normativa di settore, le istanze devono essere supportate da informazioni chiare, circostanziate e complete, idonee a consentire al Corecom l'efficace esercizio delle proprie funzioni di conciliazione e/o definizione.

In tema di onere probatorio, invero, alla luce del principio di cui all'art. 2697 c.c.: "Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. Chi eccepisce l'inefficacia di tali fatti ovvero eccepisce che il diritto si è modificato o estinto deve provare i fatti su cui l'eccezione si fonda", l'orientamento dell'Autorità è costante nel ribadire: "in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza risulta sul punto generica ed indeterminata".

Nel caso di specie, tale onere non risulta essere stato assolto.

Per tutto quanto qui esposto, conseguentemente, la domanda dell'istante non risulta accoglibile.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità dei partecipanti,

DELIBERA

il rigetto dell'istanza del sig. XXX nei confronti di Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

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.

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.

Torino, 28 gennaio 2026

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli