

	Presidente f.f.	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Stefano Danieli

Deliberazione n. 17 del 27 maggio 2026

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX / FASTWEB SPA
(VODAFONE - HO.MOBILE - TELETU) (GU14/803249/2026)

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo	X	
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli	X	

Preso atto altresì della presenza dell'avv. Stefano Danieli Dirigente Capo del Servizio Diritti della Persona del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della dott.ssa Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 "*Funzioni del Presidente*";

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "*Verbale delle sedute*";

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Alessandro Bidoli, Responsabile dell'Ufficio Definizioni del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)*" ai sensi del quale "*Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999*" (comma 1) e, in particolare, la "*istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati*" (comma 2, lettera z);

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*" (di seguito denominato *Regolamento*), come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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 modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

Vista la “*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

VISTA l'istanza di XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX del 11/01/2026 acquisita con protocollo n. 0006509 del 11/01/2026;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato che i competenti uffici, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, hanno provveduto a svolgere l'istruttoria dalla quale risulta quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A decorrere dal 30/09/2025 l'odierna ricorrente subiva, in assenza di richiesta e sottoscrizione di contratto alcuno, l'attivazione del servizio mobile insistente su ben 3 numerazioni alla stessa sconosciute (XXXXXXXX - XXXXXXXX - XXXXXXXX).

Venivano dunque effettuati reclami al servizio clienti rimasti inesitati. Nella data del 20/10/2025, l'utente provvedeva a formale disconoscimento delle utenze in parola e sporgeva querela presso la Stazione CC Piazzola sul Brenta.

Nella medesima data, inoltre, veniva formulato nuovo reclamo al Gestore telefonico

2. La posizione dell'operatore

La Fastweb S.p.A. contesta la fondatezza dell'avversa istanza.

Vero è, infatti, che l'operatore ha attivato le tre schede sim a seguito di sottoscrizione elettronica della proposta di abbonamento. Ora tale sottoscrizione avviene a mezzo otp inviato sul numero di telefono in uso all'utente che viene preventivamente indentificato a mezzo di carta di identità. Questo per dire che la documentazione pervenuta all'operatore, quantomeno apparentemente, non può che essere pervenuta dalla sig.ra XXXX che ha anche trasmesso il suo documento di identità allegato la contratto. Da qui la infondatezza dell'istanza almeno fintato che resta aperto il procedimento penale attivato tramite la querela presentata dall'utente: unica persona in grado poter fornire gli aggiornamenti del caso.

Ad ogni buon conto la richiesta indennitaria appare esorbitante rispetto alla astratta esposizione in termini di responsabilità della Fastweb. Invero, a fronte di un'attivazione avvenuta il 01.10.25 la Fastweb ha interrotto la fatturazione stornando le fatture emesse ed interrompendone il ciclo di emissione subito dopo l'invio del reclamo del 20.10.25. T ale circostanza esporrebbe (ma in realtà non espone) l'operatore ad indennizzare l'utente con una somma pari ad € 125,00 considerando che il servizio attivato è uno solo: quello previsto dall'unico contratto sottoscritto, ed essendo irrilevante che le schede sim siano tre. Quanto al reclamo: il riscontro fornito all'utente, documentato come da allegato, rende infondata la richiesta di indennizzo.

La Fastweb, dunque, chiede il rigetto dell'istanza.

Con memoria di replica depositata 01.03.2026 in data l'utente precisa quanto segue: preliminarmente, si ribadisce che l'istante non ha sottoscritto alcun contratto avente ad oggetto la attivazione delle tre sim oggetto di contestazione. Solo dopo la ricezione delle relative fatture presso l'indirizzo di residenza l'istante apprendeva l'esistenza del rapporto contrattuale mai richiesto; a riprova della massima buona fede del ricorrente si richiamano l'immediato reclamo scritto del 20/10/2025, nonché la querela sporta presso la stazione CC Piazzola sul Brenta dek 20/10/2025.

Sulla attivazione delle sim non richieste: oltre a quanto chiarito in via preliminare, deve sin da subito essere evidenziato come nella contestazione scritta inoltrata dal ricorrente il 20/10/2025, veniva già contestato e chiarito che la mail presente nella documentazione contrattuale e nell'asserito riscontro al reclamo, è inesistente ed in alcun modo riconducibile all'odierno istante. Infatti l'indirizzo mail indicato all'atto della attivazione è il seguente: IXXXXXXXXXXXXXXXXX, mail mai attivata, né riconducibile al ricorrente (circostanza specificata anche in querele). Invece, l'indirizzo di posta elettronica effettivamente in uso al ricorrente è diverso ed è il seguente: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX. Sul punto deve rilevarsi che ka firma OTP come FES (Firma Elettronica Semplice) ha un livello di sicurezza più basso e, in caso di formale contestazione, l'onere della prova si sposta sull'operatore telefonico che dovrà dimostrare, in modo inequivocabile, il consenso prestato dall'utente avvalendosi di tutti i dati di log e dei sistemi di sicurezza adottati; in altri termini, è onere del Gestore telefonico dimostrare la validità del consenso dell'asserito consenso prestato dal consumatore, a partire dagli indirizzi (mail

e/o telefonici) presso cui tale OTP sarebbe inviato e dai quali sarebbe stato fornito il consenso. Ma così Fastweb non ha fatto.

Sulla mancata risposta al reclamo.

Deve rilevarsi che il reclamo del 20/10/2025 non è mai stato riscontrato.

L'allegato 2 alla memoria di controparte non costituisce prova di riscontro in quanto l'indirizzo mail di destinazione del riscontro al reclamo è il seguente: XXXXXXXXXXXXXXXX e risulta errato. Unica mail riconducibile all'istante è la seguente: XXXXXXXXXXXXXXXX. In merito al rimborso di spese di procedura ed assistenza: sul punto si precisa che la possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è prevista dall'art. 20, co. 6, del Regolamento che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti in pendenza del tentativo di conciliazione". L'Utente ha chiaramente dimostrato e documentato il grave inadempimento del Gestore e come questo sia stato ampiamente reclamato senza che ne seguisse una corretta gestione della posizione.

L'utente chiede quindi:

- i. l'indennizzo per l'attivazione del servizio mobile non richiesto (sim XXXXXXXXX), ex art.9 dell'allegato a alla d.347/18/cons, dal 30/09/2025 al 24/11/2025 (data del tentativo di conciliazione), per un totale di 56 giorni;
- ii. l'indennizzo per attivazione del servizio mobile non richiesto (sim XXXXXXXXX), dal 30/09/2025 al 24/11/2025 (data del tentativo di conciliazione), per un totale di 56 giorni;
- iii. l'indennizzo per attivazione del servizio mobile non richiesto (sim XXXXXXXXX), dal 30/09/2025 al 24/11/2025 (data del tentativo di conciliazione), per un totale di 56 giorni;
- iv. l'indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- v. la cessazione delle sim in esenzione costi per l'utente;
- vi. l'annullamento delle morosità pendenti;
- vii. il ritiro della pratica di recupero crediti in esenzione costi per l'istante;
- viii. il rimborso per spese di assistenza e procedura.

3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie, si ritiene che le richieste dell'istante non possano essere accolte per le seguenti motivazioni.

Per quanto riguarda le richieste sub i), sub ii) e sub iii), si ritiene opportuno procedere a una trattazione congiunta delle medesime, attesa la sostanziale coincidenza dell'oggetto e la stretta connessione logico-giuridica che le accomuna.

L'istante lamenta l'attivazione, senza richiesta, di tre SIM (nn. XXXXXXXX, XXXXXXXX e XXXXXXXX) e disconosce il relativo contratto, richiamando il reclamo e la querela del 20/10/2025 e contestando la riconducibilità dei recapiti indicati in fase di attivazione (in particolare l'indirizzo e-mail).

L'operatore eccepisce, invece, la regolarità dell'attivazione, affermando che la proposta è stata sottoscritta mediante OTP (firma elettronica semplice) e previa identificazione con documento, e che la pendenza del procedimento penale non consentirebbe di ritenere provata l'estraneità dell'utente.

La questione attiene, dunque, alla riconducibilità all'istante della sottoscrizione/adesione contrattuale posta a fondamento delle attivazioni contestate.

A fronte del disconoscimento, l'operatore è tenuto a fornire elementi idonei a dimostrare la formazione del consenso e la riferibilità all'utente dei dati utilizzati (inclusi i recapiti di invio dell'OTP e le evidenze del processo di attivazione).

Ciò posto, occorre evidenziare che l'accertamento dell'autenticità della sottoscrizione e, più in generale, la verifica giudiziale della provenienza di una scrittura privata/dispositivo di firma (anche ove declinato in forma elettronica) esula dall'ambito di competenza del Corecom ai sensi dell'articolo 2 del Regolamento.

Nel caso specifico trova infatti applicazione la disciplina del disconoscimento e della verifica di cui agli articoli 214 e 215 del Codice di procedura civile, con conseguente necessità di rinvio all'autorità giudiziaria ordinaria per ogni valutazione in ordine alla genuinità della sottoscrizione e/o all'eventuale falsità della documentazione (cfr. Cass. Sez. V, 22 gennaio 2004 n. 935).

Ne consegue che, ferma restando la riserva di ogni accertamento in sede giurisdizionale, le richieste di indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti non possono trovare accoglimento.

Con riferimento alla richiesta sub iv) di indennizzo per asserita mancata risposta al reclamo, si rappresenta quanto segue.

Ai sensi della Carta dei Servizi, Fastweb si è impegnata a fornire riscontro ai reclami entro il termine massimo di 40 (quaranta) giorni dalla loro ricezione. La previsione in parola si coordina con l'art. 12 del Regolamento indennizzi, che riconosce un indennizzo, nella misura di € 2,50 per ciascun giorno di ritardo, soltanto nell'ipotesi in cui l'utente non abbia ricevuto alcuna risposta nel termine indicato ovvero non abbia, entro tale termine, avuto comunque un'effettiva occasione di interlocuzione con il gestore idonea a fornire chiarimenti e riscontri sulle contestazioni sollevate.

Nel caso di specie, il reclamo risulta presentato in data 20.10.2025, sicché il termine di 40 giorni sarebbe venuto a scadere in data 29.11.2025.

Tuttavia, prima della scadenza di detto termine, in data 24.11.2025 si è svolta l'udienza di conciliazione relativa al procedimento UG/XXXXXX/2025, occasione nella quale la parte istante ha potuto confrontarsi direttamente con Fastweb in ordine alle doglianze oggetto di reclamo.

Tale interlocuzione, intervenuta entro il periodo utile, deve ritenersi idonea a soddisfare l'esigenza di riscontro che la normativa intende tutelare, non potendosi configurare, in presenza di un confronto effettivamente avvenuto, una situazione di totale inerzia del gestore, presupposto dell'indennizzo richiesto.

Alla luce di quanto sopra, viene meno il presupposto applicativo dell'indennizzo ex art. 12 del Regolamento indennizzi, essendosi verificata, entro il termine di 40 giorni, un'occasione di interlocuzione tra utente e gestore.

Ne consegue che la domanda di indennizzo per la mancata risposta al reclamo non può trovare accoglimento.

Con riferimento alla domanda sub v), relativa alla cessazione delle SIM attivate in esenzione costi, si rileva che, sulla base della documentazione agli atti, l'adempimento richiesto risulta già eseguito dall'operatore.

In particolare, come dichiarato da Fastweb nella memoria depositata, l'operatore ha provveduto alla disattivazione delle predette SIM, con conseguente cessazione di ogni servizio ad esse correlato e interruzione della relativa fatturazione a decorrere dal primo ciclo utile.

Per quanto riguarda le richieste sub vi) e sub vii), che possono essere trattate congiuntamente per connessione oggettiva e funzionale, si evidenzia come le stesse debbano ritenersi superate nella misura in cui Fastweb, su cui grava l'onere di allegare e dimostrare l'esistenza di eventuali importi insoluti e l'avvio di iniziative di recupero del credito, non ha mai dedotto né documentato tali circostanze.

In particolare, né nella propria memoria difensiva né nel corso dell'udienza di discussione del 06.05.2026 la resistente ha comunicato l'esistenza di somme rimaste impagate, l'emissione di solleciti, diffide o messe in mora, ovvero l'instaurazione di alcuna procedura finalizzata al recupero del credito.

In relazione alla richiesta sub viii) si evidenzia che, in conformità all'orientamento espresso dal Corecom Veneto nella seduta del 28 agosto 2019, le spese di procedura possono essere riconosciute esclusivamente in presenza di un accoglimento, anche parziale, dell'istanza di definizione.

Ne consegue che, laddove l'istanza venga rigettata, viene meno il presupposto stesso per l'attribuzione delle spese, non potendosi configurare un ristoro in favore della parte istante in assenza di un esito favorevole del procedimento.

Per quanto sopra precisato, le spese di procedura non vengono riconosciute.

Tutto ciò premesso, il Comitato regionale per le comunicazioni del Veneto per le motivazioni sopra espresse che qui si intendono integralmente riportate;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

1. Di rigettare l'istanza di XXXXXXXXXXXXXXX nei confronti di FASTWEB s.p.a..
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.
4. 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.

Il Dirigente
Fto(*) Avv. Stefano Danieli

Il Presidente f.f.
Fto(*) Fabrizio Comencini

Il verbalizzante
Fto(*) Arianna Barocco

(*) Il documento è firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i. e sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.