

DELIBERA N. 24 2026

**XXX / FASTWEB SPA (VODAFONE - HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/607001/2023)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del dieci giugno 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 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 11/05/2023 acquisita con protocollo n. 0126941 del 11/05/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante era titolare di un contratto Fastweb, relativo ad una SIM dati con 30 ore di traffico a disposizione. La stessa veniva utilizzata unicamente a casa sotto rete Wifi. Ad agosto 2022 Fastweb emise fattura dell'importo di € 407,00 circa, che venne regolarmente saldata, relativa al presunto traffico della predetta SIM. L'istante contestò la stessa con reclamo scritto che rimane provo di riscontro. Fastweb emise ulteriore fattura di € 385,00. L'istante non ha mai eseguito tali consumi e li contesta.

- Richieste: 1) Storno integrale della fattura M021285764 e M024795521 relativamente al traffico dati su linea e XXX; 2) Ritiro della pratica di recupero del credito in totale esenzione spese; 3) Rimborso della somma di € 407,00 relativa alla fattura di agosto 2022; 4) Indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore ha rappresentato nelle proprie memorie difensive: "[...omissis...]
I. - LE RICHIESTE DELL'ISTANTE L'istante contesta la fatturazione Fastweb e chiede: 1) lo storno integrale delle fatture M021285764 e M024795521 relativamente al traffico dati su linea e XXX; 2) il ritiro della pratica di recupero del credito in esenzione spese; 3) il rimborso della somma di € 407,00 relativa alla fattura di agosto 2022; 4) l'indennizzo per mancata risposta al reclamo. Le domande dell'istante sono inammissibili e infondate per le ragioni qui di seguito spiegate. II. - LO SVOLGIMENTO DEI FATTI E L'INFONDATEZZA DELLE AVVERSE RICHIESTE Il piano commerciale sottoscritto dal sig. XXX prevedeva 30 ore di traffico a disposizione sulla SIM XXX. [...omissis...] Le contestazioni delle fatture n. M021285764 (doc. 1) e n. M024795521 (doc. 2) sono totalmente infondate, dal momento che l'utente, entrambe le volte, ha ampiamente superato la soglia temporale prevista dall'offerta, come documentato dalle fatture, di cui si riporta di seguito l'estratto relativo ai consumi. Fattura n. M021285764 di € 407,09, emessa in data 1.08.2022 (consumi effettuati nel periodo 1.07.2022 - 31.07.2022): [...omissis...] Fattura n. M024795521 di € 385,90, emessa in data 1.09.2022 (consumi effettuati nel periodo 1.08.2022 - 31.08.2022): [...omissis...]

In data 26.10.2022 l'utente ha versato l'importo di € 65,03 per la fattura n. M021285764 (doc. 3), e l'importo di € 65,03 per la fattura n. M024795521 (doc. 4). In data 21.11.2022 Fastweb ha inviato all'utente un preavviso di sospensione del servizio e risoluzione contrattuale con contestuale sollecito di pagamento delle fatture rimaste insolute (doc. 5). In data 25.11.2022 l'utente ha inviato una segnalazione a Fastweb, che ha riscontrato lo stesso con mail del 31.10.2022, nel rispetto del termine di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi (doc. 6). [...omissis...] In data 4.01.2023, a seguito della sospensione dei servizi, l'utente ha saldato le fatture (doc. 7). [...omissis...] L'odierna esponente ha agito nel pieno rispetto degli accordi contrattuali e delle disposizioni legislative che regolano la materia, secondo il livello di diligenza richiesto. Nessuna responsabilità può essere imputata a Fastweb in merito ai fatti oggetto di contestazione e nessuna richiesta di storno e/o rimborso potrà, pertanto, ritenersi fondata. Conclusivamente: si insiste per il rigetto delle avverse richieste in quanto inammissibili e infondate in fatto e in diritto. [...omissis...]

La parte attorea ha poi così replicato: " Con la presente si intende replicare brevemente alla memoria dell'operatore IN VIA PRELIMINARE Si chiede che l'istanza per cui si procede sia dichiarata ammissibile e/o ricevibile. NEL MERITO si contesta quanto asserito nella memoria illustrativa di controparte, in particolare: - Si precisa che Fastweb, a sostegno della propria tesi e della correttezza del proprio operato, non ha allegato alcun elemento probatorio relativo al traffico dati dell'utenza n. XXX, effettivamente consumato dall'utente. L'utente contesta espressamente di avere effettuato tale consumo di dati che avrebbe generato le fatture spropositate oggetto di doglianza. - L'orientamento dell'Autorità sul punto è costante (Agcom Delibera n. 14/10/CIR). In via generale, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato, l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass., sent. n. 10313/2004), altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al rimborso degli importi eventualmente versati. - Neppure le risultanze del contatore centrale costituiscono piena prova se contestate dall'utente ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, ai fini probatori, di ulteriori elementi (Cass., sent. n. 5232/2004). - Conformemente all'orientamento giurisprudenziale ora evidenziato, l'Agcom ha ribadito che "la bolletta telefonica, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale

e la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quello trascritto nella bolletta" (delibera n. 10/05/CIR). Gli obblighi del gestore, inoltre, non si riducono alla sola fornitura del servizio telefonico, ma consistono anche nel garantire la sicurezza della linea da possibili intrusioni da parte di terzi. - L'Agcom ha più volte ritenuto, consolidando il proprio orientamento in merito, che "è compito del gestore della rete assicurare tutte le misure necessarie, compatibili con l'evoluzione tecnica, atte a tutelare gli utenti da possibili furti di traffico, nonché assicurare un efficace con-trollo del collegamento in centrale dell'utenza" (Delibera n. 10/03/CIR). - Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente, altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al rimborso degli importi eventualmente versati. - Tutto questo deve essere a fortiori ribadito, peraltro, nel caso in cui l'operatore non abbia fornito all'utente un sistema adeguato di monitoraggio per controllare in tempo reale il traffico dati generato e la relativa spesa. - Conformi: - Agcom Delibera n. 20/10/CIR, Agcom Delibera n. 23/10/CIR, Agcom Delibera n. 33/10/CIR, Agcom Delibera n. 49/10/CIR, Agcom Delibera n. 107/10/CIR, Agcom Delibera n. 110/10/CIR, Agcom Delibera n. 125/10/CIR - Sul punto, in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi. - Si contestano, inoltre, gli importi asseritamente insoluti, in quanto, in assenza di alcuna contro-prestazione, servizio erogato, tali somme non sono dovute ed andranno stornate integralmente. Inoltre, come da orientamento costante dell'Agcom (si veda ad esempio delibera n. 38/22/CIR "...il contratto avente ad oggetto la fornitura dei servizi telefonici è un contratto di somministrazione a carattere continuativo a prestazioni corrispettive, per cui il diritto a pretendere la controprestazione del pagamento del prezzo da parte dell'utente presuppone la regolare fornitura del servizio. Infatti, essendo ormai pacifico che, in caso di contestazione delle fatture, l'operatore debba fornire la prova della debenza degli

importi fatturati, altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso, nel caso di specie, a fronte della pretesa economica avanzata, xxx S.p.A. ha omesso di dimostrare la regolare erogazione dei servizi di competenza nel periodo circoscritto dall'istante. Pertanto, l'operatore è tenuto a stornare, ov-vero rimborsare, tutti gli importi emessi in riferimento al periodo di disservizio, come individuato dall'utente, non avendo dimostrato la legittimità di tali importi fatturati." Sul punto si riporta delibera n 38/22/CIR "Infatti, essendo ormai pacifico che, in caso di conte-stazione delle fatture, l'operatore debba fornire la prova della debenza degli importi fatturati, altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso, nel caso di specie, a fronte della pretesa economica avanzata, XXX spa, ha omesso di dimostrare la regolare erogazione dei servizi di competenza nel periodo circoscritto dall'istante. Pertanto, l'operatore è tenuto a stornare, ovvero rimborsare, tutti gli importi emessi in riferimento al periodo di dis-servizio, come individuato dall'utente, non avendo dimostrato la legittimità di tali importi fatturati". - Si ribadisce il mancato riscontro ai reclami del 26/10/2022 e del 25/11/2022 ; della risposta al reclamo allegata non vi è prova di invio e se ne contesta la ricezione.. - Alla luce di quanto suesposto, si confida nell'accoglimento integrale delle richieste avanzate dall'istante, fondate in fatto e in diritto, nonché supportate da elementi probatori, con vittoria delle spese e di compensi relativi alla presente procedura, in considerazione, an-che, del mancato spirito conciliativo e alla correttezza contrattuale nei confronti dell'utente".

3. Motivazione della decisione

L'istanza è ammissibile e fondata.

L'utente ha presentato istanza di definizione della controversia contestando addebiti relativi a un presunto traffico dati eccedente la soglia prevista dall'offerta sottoscritta.

Dichiarando di non aver effettuato alcuna navigazione su rete mobile in circostanze diverse da quelle dichiarate (consistenti nell'utilizzo esclusivo in casa in connessione WiFi), la parte istante già in data 26.10.2022 presentava primo reclamo scritto, lamentando rimanesse poi, come il secondo, privo di riscontro.

L'istruttoria condotta ha permesso di rilevare che l'operatore, pur regolarmente convocato, non ha soddisfatto l'onere probatorio richiesto, in quanto non ha fornito documentazione tecnica idonea a comprovare l'effettiva generazione del traffico da parte del cliente e la sua corretta contabilizzazione (producendo, ad esempio, log tecnici delle sessioni dati, tabulati dettagliati o provando l'invio di eventuali notifiche di soglia), limitandosi piuttosto a richiamare, quale documentazione probante, l'estratto dei consumi esposti nelle fatture emesse.

A tal proposito, va rammentato che, secondo consolidato orientamento giurisprudenziale, l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di

accertamento idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali.

Ne consegue che sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ., sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313), altrimenti quest'ultimo ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso (ex multis, delibera Agcom n. 82/17/CIR).

Ora, nel caso di specie, non si ritiene che gli addebiti per traffico dati eccedente, così come contestati, siano stati provati dall'operatore, risultando, conseguentemente, indebiti; pertanto, in accoglimento delle domande poste sub 1) e 3), il gestore dovrà procedere sulle fatture nn. M021285764 e M024795521 allo storno e/o al rimborso in caso di avvenuto pagamento, degli importi riferiti al traffico dati con riferimento alla linea n. XXX e al ritiro di eventuali pratiche di recupero del credito.

Dovrà infine essere altresì accolta la richiesta di indennizzo posta sub 4); l'operatore non ha infatti fornito prova dell'avvenuto riscontro al reclamo, avanzato dall'utente in data 25.11.2022, nei termini previsti dalla normativa.

Trova, quindi, applicazione l'art. 12, co. 1 del Regolamento Indennizzi, secondo il quale, in caso di mancata/ritardata risposta al reclamo "entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità" è previsto "un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300".

Ai fini del calcolo dell'indennizzo, si determina il dies a quo nella data 25.11.2022 di comprovato invio all'operatore e il dies ad quem in quella del 20.02.2023 di udienza di conciliazione ove si è concretizzato l'effettivo riscontro.

Detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo, fatti i debiti calcoli, si ritiene che l'istante abbia pertanto diritto alla corresponsione, per n. 42 giorni di ritardo, dell'importo di € 105,00.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità dei partecipanti,

DELIBERA

La società Fastweb S.p.A., in persona del legale rappresentante pro tempore, in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXX, è tenuta:

- sulle fatture nn. M021285764 e M024795521, a stornare e/o rimborsare in caso di avvenuto pagamento gli importi riferiti al traffico dati con riferimento alla linea n. XXX, con ritiro di eventuali pratiche di recupero del credito;
- a corrispondere l'importo di € 105,00 (centocinque/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo del 25.11.2022, con maggiorazione degli interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza.

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, 10 giugno 2026

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli

Documento firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs. 82/2005 s.m.i. e norme collegate