

**DELIBERA N. 26**

**XXX/ TIM S.p.A.  
(GU14/753514/2025)**

NELLA riunione del Co.Re.Com. Abruzzo del 12/11/2025

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 modificato 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. 358/22/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Co.Re.Com. Abruzzo;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante “*Approvazione dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee*”;

*legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni"*;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta in data 31/03/2023 tra il Presidente dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Presidente del Corecom Abruzzo;

VISTA l'istanza di XXX del 19/05/2025 acquisita con protocollo n. 0124050 del 19/05/2025;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, per il tramite dell'avv. XXX, contesta quanto di seguito: *"gli viene addebitato un mobile di cui non ha mai usufruito."*

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- i. la cessazione contratto senza costi;
- ii. l'indennizzo per applicazione dei servizi non richiesti;
- iii. l'indennizzo per mancata risposta ai reclami.

L'istante allega:

- Fattura Fastweb n. MO38839195 del 01/12/2024 di € 13,06.

Ai fini dell'esauritiva conoscenza di elementi utili all'istruttoria dell'istanza di definizione *de qua*, in data 20/05/2025 il Corecom adito ha formalmente chiesto alla parte istante di integrare il fascicolo documentale con l'allegazione di: 1. copia del contratto stipulato con Fastweb Spa o, in subordine, della lettera di riepilogo delle condizioni economiche; 2.

Comunicazione di atto di disconoscimento della numerazione inviato all'operatore o eventuale denuncia presentata alle autorità competenti. Detta richiesta, tuttavia, rimaneva inevasa dalla parte istante.

## **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore nei propri scritti difensivi osserva: *“Con formulario ex art. 15 del regolamento contenuto nell'allegato A alla delibera 353/19/Cons la ditta su indicata ha adito il Corecom su intestato al fine di ottenere delibera di condanna, rivolta alla Fastweb S.p.A., a disporre la cessazione senza costi del contratto attivato dalla Fastweb, ad erogare un indennizzo per servizi non richiesti e per la mancata risposta ai reclami. A sostegno di tale richiesta la ricorrente, con un formulario, invero, estremamente sintetico, ha dedotto di essersi vista addebitare fatture per un'utenza mobile di cui non ha mai usufruito. La Fastweb S.p.A., a mezzo del sottoscritto legale, preso atto delle richieste avanzate dall'utente, si oppone alle stesse evidenziandone la totale infondatezza. Invero, contrariamente a quanto affermato dall'utente, quest'ultimo ebbe a sottoscrivere un contratto con la Fastweb per l'attivazione di un'utenza mobile con MNP del numero 335/XXX. Tale portabilità non fu, tuttavia, portata a termine in quanto l'operatore donating, Wind-Tre, riscontrò una non corrispondenza anagrafica tra l'intestazione della sim sotto la loro gestione e l'intestazione del contratto stipulato con la Fastweb ed è noto che ai fini della portabilità occorre che i dati anagrafici in possesso di donating e recipient siano identici e perfettamente sovrapponibili. In ragione di tale impossibilità il contratto è stato mantenuto attivo con la numerazione generata dalla Fastweb ed attribuita all'utente, così come previsto dall'art. 4 del regolamento per l'utilizzo del servizio di portabilità del numero mobile accluso alle condizioni generali di contratto. È altresì vero che l'odierna ricorrente non ha mai preso contatti con l'operatore qui deducente preferendo porsi in posizione di inadempimento (bastava inviare una lettera di disdetta) fino al punto di rendersi destinataria di una raccomandata di preavviso di risoluzione: regolarmente ricevuta ma del tutto ignorata da chi oggi illegittimamente di lamenta e che è, invece, in pieno torno avendo lasciato un insoluto di € 460,12.”*

L'operatore allega:

1. la proposta di abbonamento sottoscritta dall'istante del 10/12/2022;
2. la fatture insolute;
3. il quadro contabile;
4. il preavviso di risoluzione;
5. le schermate bocciatura MNP (Mobile Number Portability);
6. le condizioni generali di contratto per la fornitura del servizio mobile e regolamento per l'utilizzo del servizio di portabilità del numero mobile.

### **3. Le repliche dell'istante**

L'istante non si è avvalso della facoltà prevista dall'art. 16, comma 2 , del Regolamento di presentare dichiarazioni e/o documentazione a sostegno delle richieste introdotte nel presente atto.

### **4. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante non possono trovare accoglimento per le ragioni di seguito rappresentate.

L'istante lamenta l'avvenuta attivazione da parte del gestore convenuto di un'utenza mobile in assenza della propria richiesta ed in base a ciò chiede di provvedere alla cessazione senza costi del contratto ed all'indennizzo per l'applicazione di servizi non richiesti e per la mancata risposta ai reclami.

Relativamente alla richiesta di cessazione senza costi del contratto si specifica quanto segue.

L'istante ha prodotto in atti la copia della fattura n. MO38839195 del 01/12/2024 di € 13,06 relativa alla sim 375/XXX il periodo di consumo 01/11/2024 – 31/11/2024.

L'operatore convenuto ha inserito nel fascicolo documentale la copia della proposta di abbonamento sottoscritta dall'istante in data 10/12/2022 denominata "Fastweb NeXXt Mobile Business" e la copia del preavviso di risoluzione contrattuale

del 15/04/2024 trasmessa e consegnata allo stesso in data 03/05/2024, dichiarando contestualmente che la parte non ha provveduto al pagamento della somma di € 460,12.

L'operatore stesso, inoltre, ha documentato in atti la presenza delle seguenti fatture:

- fattura n. MO30001043 del 01/10/2024 di € 13,06 relativa alla sim 375/XXX il periodo di consumo 01/09/2024 – 30/09/2024;
- fattura n. MO33208640 del 01/11/2024 di € 13,06 relativa alla sim 375/XXX il periodo di consumo 01/10/2024 – 31/10/2024;
- fattura n. MO38839195 del 01/12/2024 di € 13,06 relativa alla sim 375/XXX il periodo di consumo 01/11/2024 – 31/11/2024.
- fattura n. MO01693132 del 01/01/2025 di € 13,06 relativa alla sim 375/XXX il periodo di consumo 01/12/2024 – 31/12/2024;
- fattura n. MO1015983 del 01/03/2025 di € 13,06 relativa alla sim 375/XXX il periodo di consumo 01/02/2025 – 28/02/2024;
- fattura n. MO05001746 del 01/02/2025 di € 13,06 relativa alla sim 375/XXX il periodo di consumo 01/01/2025 – 31/01/2024;

Fastweb SpA, infine, con dichiarazione inserita nel fascicolo documentale in data 10/11/2025 ha reso noto che: *“il rapporto contrattuale oggetto di causa è cessato per morosità il 21/05/25”*.

Dalla documentazione acquisita agli atti, pertanto, emerge che la sim 375/XXX, attivata a seguito della mancata portabilità dal donating WindTre della numerazione mobile 335/XXX, in applicazione dell'art. 4 del regolamento per l'utilizzo del servizio di portabilità del numero mobile, che dispone che *“Il rifiuto, la sospensione e l'annullamento non precludono un nuovo invio dell'ordine di attivazione del servizio MNP(mobile number portability). Il cliente prende atto e accetta che, qualora la richiesta del servizio MNP non vada a buon fine in seguito alle verifiche di competenza dell'operatore di provenienza , la carta sim di Fastweb, sopra indicata e il piano tariffario individuato nel contratto Fastweb e concluso dal cliente resteranno attivi con il numero di telefono attribuito da Fastweb in fase di attivazione. Resta ferma la facoltà*

*del cliente di recedere dal contratto con Fastweb secondo le modalità e nei termini ivi stabiliti: in tal caso Fastweb avrà comunque il diritto di addebitare al cliente i corrispettivi per l'attivazione dei servizi, per l'utilizzo degli stessi, per i costi direttamente sostenuti e le relative eventuali tasse e imposte", allegato e parte integrante della proposta sottoscritta dall'istante in data 10/12/2022, è cessato in data 21/05/2025.*

Non risulta essere presente agli atti una segnalazione trasmessa all'operatore convenuto dall'istante per recedere dal contratto sottoscritto né tantomeno una denuncia di disconoscimento che, pur a fronte della richiesta inserita nel fascicolo documentale dallo scrivente ufficio in data 20/05/2025, lo stesso ha ritenuto opportuno non allegare a sua difesa.

Alla luce, pertanto, della documentazione acquisita agli atti da cui emerge che a seguito del preavviso di risoluzione del contratto del 15/04/2024 trasmessa e consegnata allo stesso in data 03/05/2024 e dell'avvenuta cessazione dello stesso in data 21/05/2025, la richiesta di provvedere alla cessazione del contratto non può essere ritenuta meritevole di accoglimento così come, in assenza di elementi da cui si possa evidenziare la presenza di segnalazioni finalizzate al disconoscimento della numerazione attribuita e di richieste di recesso dal contratto sottoscritto non è possibile annullare la richiesta di pagamento della somma di € 460,12 avanzata dal gestore per l'avvenuta utilizzazione della sim 375/XXX.

Relativamente alla richiesta d'indennizzo per applicazione di servizi non richiesti, si specifica quanto segue.

L'istante, come detto in precedenza, ha documentato in atti la fattura n. MO38839195 del 01/12/2024 di € 13,06, L'operatore al contrario, ha inserito nel fascicolo documentale la proposta contrattuale regolarmente sottoscritta dall'istante in data 10/12/2022 ed ha dichiarato nelle proprie memorie difensive di non avere mai ricevuto reclami, trovandosi costretto a inviare il preavviso di risoluzione contrattuale generato dal mancato pagamento delle fatture emesse in corso di rapporto in essere tra le parti.

Sul punto giova, preliminarmente, richiamare che le parti di uno stipulando (e,

poi, stipulato) contratto sono tenute a comportarsi, ai sensi degli articoli 1175, 1337 e 1375c.c., secondo buona fede e correttezza sia nella fase precontrattuale che nella fase dell'esecuzione del contratto. Il principio di buona fede contrattuale costituisce oggetto di un vero e proprio obbligo giuridico, che si considera violato dalla parte contrattuale che, anche non dolosamente, ometta di tenere un comportamento improntato alla diligente correttezza. Di converso, l'istante non ha inteso replicare a quanto asserito dal gestore ne tanto meno ha dimostrato di aver prove documentali a sostegno della richiesta fatta. Pertanto, dalla documentazione in atti risulta che il contratto è stato liberamente e consapevolmente sottoscritto dall'istante.

Ancora, con riferimento all'ambito delle telecomunicazioni, la Delibera Agcom n. 417/01/CONS, allegato A), detta le linee guida relative alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni che gli operatori devono rispettare. In particolare, dalla citata delibera si evince che le informazioni rivolte al pubblico devono essere ispirate al necessario principio di trasparenza e garantire la comprensibilità dell'informazione, della comunicazione pubblicitaria e facilitare i processi di comparabilità dei prezzi. Inoltre, la Delibera Agcom n.179/03/CSP, Allegato A), all'articolo 4 evidenzia che: *“gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi (...) la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi (...) avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli”*. Ne consegue, che gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo, perché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto di scelta dell'utente finale e la conseguente possibilità di orientamento consapevole verso una diversa offerta commerciale.

Al riguardo si richiama, inoltre, l'orientamento giurisprudenziale, ormai consolidato, (ex multis, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947) in virtù del quale 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. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313), altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso (ex multis, Delibera Agcom n. 82/17/CIR).

Con riferimento alla richiesta d'indennizzo, inoltre, viene in rilievo l'art. 13, comma 1, del sopra citato Regolamento sugli Indennizzi, secondo cui *“nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente”* e, nella fattispecie in esame, trova inoltre applicazione l'art. 14, comma 4, del Regolamento suddetto, in base al quale sono *“esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”*.

Ebbene, nel caso di specie, non può essere accolta la richiesta dell'istante di *“indennizzo per attivazione di servizi non richiesti”* in quanto le pretese indennitarie, ai sensi del Regolamento indennizzi, debbono essere precedute da un reclamo tempestivo con il quale l'operatore viene reso edotto del disservizio lamentato. Invero, a fronte della fatturazione risalente alla data del 10/12/2022, data di attivazione del contratto, l'istante non ha fornito prova di avere effettuato reclami non avendo documentato nel presente atto alcun tracciamento, scritto o verbale dello stesso.

Relativamente alla richiesta d'indennizzo per mancata risposta ai reclami, si specifica quanto segue.

L'art. 11, commi 3 e 4 delle Condizioni Generali di contratto per la fornitura del servizio mobile di Fastweb prevede che: *“11.3 Tutte le comunicazioni scritte indirizzate dal cliente a Fastweb dovranno pervenire a: Fastweb Servizio clienti ,C.P. n. 126, 20092 Cinisello Balsamo ( Mi). Salva diversa indicazione, dette comunicazioni potranno essere effettuate anche attraverso MyFastweb, area “Assistenza”;*11.4

*Eventuali reclami dovranno essere inoltrati dal cliente a Fastweb per iscritto. Fastweb si impegna a valutare la fondatezza del reclamo e a comunicare al cliente l'esito della valutazione entro 40 (quaranta) giorni dal momento in cui il reclamo è pervenuto. In caso di accoglimento del reclamo saranno indicati al cliente i provvedimenti posti in atto per risolvere le irregolarità riscontrate. In caso di esito negativo il cliente riceverà comunque una comunicazione scritta."*

L'art. 12 dell'Allegato A, Delibera 73/11/Cons e ss.mm.ii, inoltre, dispone che:

*"L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300."*

Nel caso di specie, in mancanza di indicazioni di sorta da parte dell'istante sulla data e sull'oggetto specifico dei reclami asseritamente sporti, non risulta tecnicamente possibile né ricavare induttivamente simili elementi di base, né acclararne la corrispondente tempestività rispetto ai termini previsti dal Regolamento, né, conseguentemente, sugli stessi soppesare l'eventuale spettanza delle singole pretese di parte attorea sotto gli specifici aspetti enucleati nell'istanza.

Per le citate ragioni la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami non è ritenuta meritevole di accoglimento..

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

### **DELIBERA**

- 1.** Il Corecom Abruzzo rigetta l'istanza presentata da XXX per il tramite dell'Avv. XXX nei confronti dell'operatore Fastweb S.p.A. nei termini sopra evidenziati.
- 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.

L'Aquila 13/11/2025

IL PRESIDENTE

F.to Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e  
ii