

**DELIBERA N. 12/2026/Corecom Toscana**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX- FASTWEB SPA (VODAFONE - HO.MOBILE - TELETU)**

**(GU14/780328/2025)**

**Il Corecom della Regione Toscana**

NELLA riunione dell'11 febbraio 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, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il 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 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”*, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 *“Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni”*, in particolare l’art. 30, e il *“Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni”* (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitato Regionali per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 1017 del 25 settembre 2025 con il quale è stato rinnovato l’incarico alla Dott.ssa Cinzia Guerrini di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2025;

VISTA l’istanza della società XXX, del 29/09/2025 acquisita con protocollo n. 0240513 del 29/09/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

La società istante, titolare di un contratto di tipo *business* sull’utenza n. 055220xxxx con la società Fastweb Spa (Vodafone - Ho.Mobile - Teletu), di seguito, per brevità, Fastweb, lamenta la sospensione dell’utenza *de qua*.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

- “*ho attivato un contratto con rid in banca e ogni mese nel mezzo del lavoro mi viene tolta la Linea per mancato pagamento ....assurdo.....tutto ciò’ mi fa perdere ore di lavoro e clienti*”.

In data 7 luglio 2025 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Fastweb tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

i) “*attivazione rid 100€ a titolo di indennizzo*”.

## 2. La posizione dell'operatore.

La società Fastweb ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale, nel rilevare l'infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto preliminarmente ha rilevato che:

- la domiciliazione bancaria per i pagamenti della società istante era già attiva nel mese di novembre 2024, allegando al riguardo la schermata da cui risulta l'accettazione all'autorizzazione dei pagamenti con addebito bancario datata 27 novembre 2024.

[omissis]

- L'operatore ha poi ricostruito la vicenda deducendo che *“a maggio 2025 veniva inviata una lettera di risoluzione per mancato pagamento della fattura di marzo (all. 1 e 2). Successivamente anche le fatture di aprile - maggio risultavano non corrisposte. In data 03 giugno, e non 01 giugno, i servizi venivano sospesi per morosità. In data 4 giugno perveniva bonifico ed in pari data venivano riattivati i servizi. Le fatture 01.06.2025 e 01.07.2025 sono state pagate con bonifico del 19.08.2025. Ad oggi il contratto è cessato in data 13.10.2025 a seguito della migrazione OLO20LO verso TIM della linea fissa n. 055220xxxx; si precisa che le numerazioni mobili erano state già oggetto NPP out in data 03.10.2025. Ad oggi, [data di stesura della memoria] e deve ancora essere emessa la fattura di chiusura, l'istante riporta un insoluto pari ad € 206,86 (all. 3 quadro contabile) per le fatture 01.08.2025, 01.09.0025 e 01.10.2025. Nel quadro contabile i pagamenti effettuati con bonifico da parte del cliente sono indicati con la specifica "DS".*

- *“Alcuna responsabilità è da ascrivere a Fastweb nel caso di specie. Il gestore in questi casi Fastweb non può, e tecnicamente, non deve sapere (privacy) il tipo di rapporto esistente tra il cliente e l'istituto bancario, ad esempio, se esiste un qualche blocco del conto corrente del cliente. Fastweb mensilmente ha tentato di "prelevare" attraverso il RID, quanto indicato nelle fatture, ma l'istituto bancario non ha dato seguito alle richieste di Fastweb”.*

## 3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte come di seguito precisato.

In via preliminare:

- con riferimento a parte della domanda *sub i)* nella quale l'utente chiede l'“attivazione rid” si rileva che tale richiesta implica un obbligo di *facere* estraneo alla cognizione del Corecom ai sensi dell'articolo 20, comma 4, del Regolamento nel quale si dispone che l'oggetto della pronuncia è limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.
- Con riferimento all'ulteriore parte della domanda *sub i)* relativamente alla richiesta di “100€ a titolo di indennizzo”, a prescindere dalla sua formulazione generica, in un'ottica di *favor utentis*, verrà presa in esame

secondo il suo significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare e, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione amministrativa, sarà valutata con riferimento a quanto indicato dall'istante nell'istanza di definizione della controversia e a quanto riportato nelle memorie difensive prodotte dall'operatore, con conseguente chiarimento della *res controversa*.

Nel merito.

L'istante lamenta di avere subito sospensioni dell'utenza *de qua* a causa di mancati pagamenti nonostante l'addebito bancario. Di contro, l'operatore ha eccepito che *“Fastweb mensilmente ha tentato di “prelevare” attraverso il RID, quanto indicato nelle fatture, ma l'istituto bancario non ha dato seguito alle richieste di Fastweb”*.

La doglianza non è fondata per le ragioni di seguito esposte.

In primo luogo si ritiene di precisare che esulano dalla competenza di questa Autorità i rapporti bancari con l'utente. Quindi, oggetto della presente disamina sarà la valutazione circa la legittimità delle sospensioni dell'utenza.

Al riguardo si richiama quanto disposto dall'art.5 di cui all'allegato B del vigente Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale che dispone: *“fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode e di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del solo servizio interessato dal mancato pagamento.”*

Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute ad interventi tecnici di manutenzione e riparazione ed i casi tassativamente indicati dall'art. 5 del menzionato Regolamento, ovvero le ipotesi di frode, ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti (da intendersi secondo le indicazioni espressamente fornite dal comma 2, lett. a) e b) del citato art. 5), rispetto ai quali incombe comunque in capo all'operatore un preciso onere di informativa.

Il sopracitato articolo 5, comma 2, lettera b) definisce che: *“il mancato pagamento non può intendersi come ripetuto se nei sei mesi precedenti la scadenza della fattura in questione non risultano ulteriori fatture insolute”*.

Nel caso di specie, l'operatore ha fornito prova circa il rispetto della procedura per la sospensione del servizio in caso di morosità dell'utente e, in particolare, prova del preavviso di sospensione, pertanto la sospensione medesima deve considerarsi legittima.

La domanda *sub i)* relativamente alla richiesta di *“100€ a titolo di indennizzo”* così come riletta in premessa pertanto è rigettata.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il Corecom Toscana rigetta l'istanza presentata da XXX nei confronti di Fastweb Spa (Vodafone - Ho.Mobile - Teletu) per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 11 febbraio 2026

Il Presidente  
*Marco Meacci*

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)