

DELIBERA N.55/2026/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

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

(GU14/808184/2026)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 30 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, 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 dell’utente XXX, del 27/01/2026 acquisita con protocollo n. 0027296 del 27/01/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La parte istante, titolare di un contratto residenziale sull’utenza relativa al Codice cliente (n. contratto o n. provvisorio) 2391xxxx con la società FASTWEB SPA (VODAFONE - HO.MOBILE - TELETU) di seguito, per brevità, Fastweb lamenta di non avere chiesto l’attivazione dell’utenza.

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

“di non aver mai richiesto l’attivazione della linea”.

In data 20 giugno 2025, inviava raccomandata A/R all’operatore nella quale chiedeva *“disdetta del contratto perché non ho mai chiesto attivazione di questa linea”.*

In data 26 gennaio 2026 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) “cessazione linea”;
- ii) “storno insoluto”;
- iii) “indennizzo per attivazione servizi non richiesti”.

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, in via preliminare ha eccepito che:

“controparte si limiti a mere affermazioni senza alcun sostegno documentale, non producendo nulla, neanche i reclami che avrebbe dovuto inviare a Fastweb per contestare l’attivazione della linea e le fatture ricevute. Mancanza che già da sola che non solo incide sulla credibilità della doglianza ma soprattutto sull’indennizzabilità dell’istanza. A tal fine è sufficiente richiamare l’orientamento dell’Agcom e dei Corecom, pacificamente consolidato e uniforme, prevede che fondamentale si rivela essere il reclamo il quale ha la funzione, allo stesso tempo, di contestazione per l’utente e di avvertimento verso il gestore al fine di permettergli le verifiche del caso; ci si riporta sul punto all’esaustiva raccolta di pronunce dell’Agcom che corroborano l’orientamento conforme secondo cui gli indennizzi – laddove accertata la responsabilità del gestore – vanno riconosciuti a partire dal primo reclamo scritto prodotto agli atti dalla parte istante (ex pluris Delibere n. 38/12/CIR, n. 22/13/CIR, n. 89/15/CIR, n. 65/15/CIR, n. 22/16/CIR). In questo senso anche i Corecom che uniformemente hanno statuito il rigetto dell’istanza “in mancanza di documentazione attestante la segnalazione del disservizio” (ex pluris Determina Corecom Campania GU14/633227/2024 e Determina Corecom Campania GU14/598644/2024)”.

“Si aggiunga, infine, che l’art. 14 del Regolamento in materia di indennizzi (Delibera Agcom n. 347/18/CONS) prevede espressamente che gli indennizzi sono esclusi se l’utente non prova di aver segnalato il disservizio all’operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza”.

“In ogni modo l’istanza di controparte non solo è inammissibile per carenza di documentazione e non indennizzabile ai sensi dell’art. 14 della Delibera Agcom n. 347/18/CONS, ma anche del tutto infondata nel merito. Infatti, non si riesce a comprendere come controparte possa sostenere “non aver mai richiesto l’attivazione della linea” a fronte di un contratto con Fastweb sottoscritto digitalmente (doc. 1). Il Sig. XXX ha infatti sottoscritto digitalmente in data 14/03/2025 un contratto di tipo residenziale con Fastweb con richiesta di portabilità della sua numerazione fissa 056646xxxx, come da contratto che si produce agli atti quale doc. 1 e di cui, per maggiore comodità, si riporta di seguito un estratto con evidenza della firma digitale dell’istante: (...)”.

“Peraltro, in data 20 giugno 2025 il cliente invia raccomandata con richiesta di disdetta del contratto, regolarmente e tempestivamente gestita da Fastweb che in data 27 luglio 2025 ha chiuso l’account del cliente che non ha mai pagato nessuna fattura emessa da Fastweb, ivi compresa l’ultima fattura relativa alla mancata restituzione del modem,

per un insoluto complessivo pari ad € 318,70 (doc. 2), somma per il recupero della quale Fastweb si riserva espressamente di agire nelle sedi competenti: (...)”

“Alcuna contestazione in merito all’attivazione della linea ed in merito all’emissione delle fatture è mai stata mossa da controparte sino al deposito dell’istanza di cui al presente procedimento”.

“Da tutto quanto innanzi ampiamente esposto e provato (doc. 1 e 2) è di palese evidenza, pertanto, che tutte le contestazioni e le richieste formulate da controparte sono del tutto inconferenti, infondate ed evidentemente strumentali così da non poter trovare accoglimento”.

3. La replica dell’istante.

La parte istante ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una replica con la quale ha ribadito la propria posizione, deducendo:

“è pacifico, per stessa ammissione dell'Operatore in memoria, che in data 20.06.2025 l'istante ebbe ad inviare una raccomandata all'Operatore e che comunque si produce in copia, in tale lettera si legge chiaramente la motivazione addotta alla richiesta di cessazione del contratto: 'perché non ho mai chiesto attivazione di questa linea'”.

“Pertanto, contrariamente a quanto affermato dall'Operatore in memoria, non corrisponde al vero che alcuna contestazione in merito all'attivazione della linea sia mai stata mossa dall'istante sino al deposito dell'istanza di cui al presente procedimento, in quanto tale contestazione fu già formalizzata in data 20.06.2025, entro tre mesi dalla asserita attivazione della linea medesima”.

“Pertanto, tutte le fatture emesse relativamente al codice cliente n. 2391xxxx sono da ritenersi non dovute e quindi da stornare, così come andrà indennizzata l'attivazione di servizi non richiesti a partire dal 14.03.2025 e fino alla cessazione 27.07.2025 (per complessivi 130 giorni) e la mancata risposta al reclamo del 20.06.2025”.

4. 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 alla domanda *sub i)* volta a chiedere la “cessazione linea” si rileva che risulta cessato il contendere atteso che l’operatore ha dichiarato che “in data 27 luglio 2025 ha chiuso l’account del cliente”.

Nel merito.

Sull’utenza non richiesta.

L’istante contesta “di non aver mai richiesto l’attivazione della linea” [056646xxxx relativa al codice cliente n. 2391xxxx].

Di contro, l'operatore eccepisce di avere dato seguito all'attivazione dell'utenza n. 056646xxxx a seguito di contratto sottoscritto digitalmente in data 14 marzo 2025 con richiesta di portabilità di detta numerazione.

La doglianza non è fondata per le ragioni che seguono.

In generale si richiama che la fattispecie richiamata dall'istante fa riferimento ai casi in cui l'operatore provvede ad attivare un servizio in assenza di una richiesta del cliente; la ratio di tale previsione va ravvisata nell'esigenza di tutelare la libertà di scelta e di comportamento del consumatore rispetto all'utilizzo dei servizi a pagamento (cfr. delibere nn. 43/14/CIR, 84/14/CIR e 104/14/CIR). In particolare, si rileva che, a fronte della contestazione dell'utente circa l'esistenza e la valida conclusione di un contratto di telefonia, è onere probatorio dell'operatore telefonico fornire la prova positiva della conclusione del contratto

Dalla documentazione agli atti è emerso che l'istante in data 14 marzo 2025 ha sottoscritto un contratto avente ad oggetto la portabilità del numero 056646xxxx.

Agli atti risulta che la portabilità dell'utenza *de qua* è stata espletata in data 8 aprile 2025.

Ciò posto, l'operatore ha soddisfatto l'onere probatorio su di lui gravante, pertanto la domanda sub *iii*) volta a chiedere l'“*indennizzo per attivazione servizi non richiesti*” relativa all'attivazione non voluta dell'utenza n. 056646xxxx è rigettata.

Sull'insoluto.

L'istante chiede lo storno dell'insoluto, di contro l'operatore deduce che l'utente “*non ha mai pagato nessuna fattura emessa da Fastweb*” e che “*il cliente invia raccomandata con richiesta di disdetta del contratto, regolarmente e tempestivamente gestita da Fastweb che in data 27 luglio 2025 ha chiuso l'account del cliente*”

La doglianza non è fondata per le ragioni che seguono.

Agli atti è presente la disdetta dell'utente che, seppure priva di firma, essendo stata riconosciuta dall'operatore si ritiene essere stata validamente ricevuta da Fastweb.

Sul punto si precisa che agli atti, è presente solo la cartolina di invio e non di ricezione della raccomandata.

Pertanto, detta insufficienza probatoria non consente a questa Autorità di valutare se la cessazione dell'utenza *de qua*, che Fastweb asserisce avere “*regolarmente e tempestivamente gestita*”, sia avvenuta nel termine di 30 giorni dal ricevimento della suddetta raccomandata come prescritto dalla normativa di settore e che vi sia stata una successiva indebita fatturazione, atteso che agli atti non risultano depositate le fatture

Quindi, la domanda sub *ii*) di “*storno insoluto*” 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 GU14/808184/2026 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, 30 giugno 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.)