

DELIBERA N. 56/2026/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

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

(GU14/808186/2026)

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 Comitati 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. 0027298 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 n. 375 820xxxx con la società Fastweb Spa (Vodafone - Ho.Mobile - Teletu) di seguito, per brevità, Fastweb lamenta l'indebita fatturazione dell'utenza *de qua*.

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

"nel maggio 2023 (...) stipulava contratto per la fornitura voce e dati, che non veniva però mai attivato nonostante ripetuti solleciti, ma sono iniziate ad arrivare fatture alcune addebitate indebitamente sul conto corrente bancario dell'istante per complessivi euro 214,80".

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) "storno insoluto";
- ii) "rimborso indebito pagato";
- iii) "indennizzo per mancata attivazione linea";
- iv) "indennizzo per mancata risposta al reclamo".

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 la domanda avanzata dall'utente è infondata e va, per questo, integralmente respinta”.

“Vero è, difatti, che il ricorrente ebbe a sottoscrivere, mediante apposizione di firma elettronica tramite otp, un contratto per l'attivazione di una linea fissa e due linee mobili. Per queste ultime due era prevista una MNP del n. 339.783xxxx. L'altro numero sarebbe stato nativo e fornito dall'operatore. (cfr. p.d.a. allegata al presente atto)”.

“Quanto alla linea fissa, la stessa, in effetti non è stata mai attivata ma, per inciso, neppure mai fatta oggetto di fatturazione. Più esattamente: l'utente ha provveduto a rinunciare all'attivazione il 10.06.23 e, dunque, prima dello scadere dei 30 giorni a partire dalla stipula del contratto (avvenuta il 22.05.23) utili all'operatore per l'attivazione. (Cfr. schermata qui inserita) (...)”.

“Le due schede SIM, invece, sono state regolarmente attivate il giorno stesso della firma del contratto e per esse è stata avviato il ciclo di fatturazione. (Cfr. scheda qui inserita) (...)”.

“La scheda sim con cui era stato attivato numero nativo 375.820xxxx è, invece, rimasto attivo e fatto oggetto di fatturazione fino alla sospensione per morosità avvenuta previo invio e ricezione di regolare preavviso (cfr. allegato al presente atto). Nulla deve, dunque rimborsare la Fastweb la quale, al contrario presenta un credito di € 61,38 (cfr. quadro contabile allegato al presente atto)”.

“Nulla, infine, la Fastweb deve a titolo di indennizzo: non per la mancata attivazione: determinata dalla legittima ma prematura decisione dell'utente di rinunciare alla stessa, non per la mancata risposta al reclamo: in quanto inviato il 22.12.25 ma seguito, solo 6 giorni dopo dal deposito di formulario UG”.

L'operatore ha poi concluso per il rigetto dell'istanza.

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, contestando

“di non aver mai ricevuto la seconda SIM n. 375 820xxxx che avrebbe generato la fatturazione contestata, né l'Operatore ha provato che il cliente abbia mai utilizzato tale SIM producendo tabulati di traffico o altro”.

“Pertanto, saranno da stornare /rimborsare tutti i costi della suddetta SIM dal 22.05.2023 fino alla sua cessazione per morosità e sarà da indennizzare la mancata attivazione della stessa”.

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.

Nel merito.

Innanzitutto, si rileva che oggetto della presente disamina è l'utenza mobile n. 375 820xxxx. Infatti, nel formulario l'istante indica come tipologia di servizio la "Telefonia mobile" e nella replica precisa la numerazione la cui fatturazione è oggetto di contestazione.

Al riguardo, parte istante sostiene che detta utenza non sia mai stata attivata dall'operatore nonostante la sua fatturazione.

Di contro, l'operatore eccepisce che detta utenza è stata attivata il giorno stesso della firma del contratto.

La doglianza non è fondata per le ragioni che seguono.

Dalla documentazione agli atti è emerso che l'istante in data 22 maggio 2023 ha sottoscritto un contratto fisso/mobile avente ad oggetto, per la parte che qui ci interessa, l'attivazione di una nuova SIM avente numerazione 375 820xxxx.

Agli atti non risultano reclami dell'istante volti a contestare la mancata attivazione/consegna di detta SIM.

Solo con l'introduzione del procedimento di conciliazione, a distanza di oltre due anni dalla sottoscrizione del contratto, l'utente ne lamenta la mancata attivazione.

In relazione a quanto disposto dall'art. 14, comma 4, del vigente Regolamento sugli indennizzi, se l'utente non ha segnalato il disservizio entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, non è dovuto alcun indennizzo.

Quindi, la domanda *sub iii)* è rigettata.

Analogamente non meritano accoglimento le domande *sub i)* e *sub ii)* volte rispettivamente a chiedere lo "*storno insoluto*" e il "*rimborso indebito pagato*".

A tal proposito si rammenta che gli operatori telefonici, solo in presenza di una contestazione scritta, possono conservare il traffico relativo all'ultimo semestre, così come prescritto dall'attuale disciplina in materia di tutela dei dati personali, contestazione che, agli atti, non risulta.

Parimenti anche la domanda *sub iv)* di indennizzo per mancata risposta non trova accoglimento in quanto agli atti non è presente alcun reclamo all'operatore.

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, 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.)