

DELIBERA N. 84/2025/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIAS

**XXX/ FASTFONE S.R.L.
FASTWEB SPA**

(GU14/755480/2025)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 29 ottobre 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, 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 27/05/2025 acquisita con protocollo n. 0132032 del 27/05/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La parte istante, titolare di un contratto residenziale sull'utenza n. 056507xxxx con la società Fastweb Spa, di seguito Fastweb, lamenta la fatturazione successiva alla disdetta.

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

- “*in data 21.09.2024 (...) inviava disdetta della linea, ma continuava a ricevere fatture*”.

- In data 11 novembre 2024 tramite il legale di fiducia, formulava reclamo a mezzo PEC all'operatore nel quale rappresenta di avere chiesto telefonicamente al servizio clienti, in data 21 settembre 2024, la disdetta per l'utenza *de qua*, ma di avere continuato a ricevere fatture.

- Nell'ambito del fascicolo documentale, l'istante ha dichiarato che “*l'istanza è da intendersi presentata nei confronti della sola FASTWEB S.p.a., da intendersi un mero errore materiale il coinvolgimento di Fastone S.r.l.*”.

In data 26 maggio 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) “*chiusura contratto*”;
- ii) “*storno insoluto*”;
- iii) “*rimborso indebito pagato*”;
- iv) “*indennizzo per attivazione servizi non richiesti*”;
- v) “*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, nella quale, nel rilevare l'infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, ha eccepito quanto segue:

- “*parte istante a metà fine settembre sembrerebbe aver richiesto delle info su possibile migrazione e/o portabilità verso altro gestore del suo contratto; nessuna disdetta risulta a Fastweb inviata il data 21 settembre 2024*”.
- “*Parte istante invece richiede la disdetta in data 11 11 24 con il contratto chiuso / cessato in data 3 dicembre 2024. Nessun ritardo, dunque, nella chiusura del contratto*”.
- “*Non si comprendono le richieste effettuate con il deposito sia dell'UG che della presente istanza: "chiusura contratto, storno insoluto, rimborso indebito pagato, indennizzo per attivazione servizi non richiesti e per mancata risposta al reclamo"*”.
- “*Chiusura contratto: è chiuso dal 3 12 24*”.
- “*Storno insoluto: esiste un piccolo insoluto a chiusura del rapporto che Fastweb propone di stornare sino a chiusura del ciclo di fatturazione con eventuale ritiro della pratica di recupero crediti in esenzione spese*”.
- “*Rimborso indebito pagato: non si comprende tale richiesta in quanto il contratto è cessato immediatamente rispetto alla disdetta di novembre, ci si ripete nessuna disdetta è giunta a settembre e della stessa non vi è prova nel fascicolo documentale sia dell'UG che del GU14*”.
- “*Indennizzo per attivazione servizi non richiesti: anche per tale richiesta non si comprende quali possano esser stati i servizi attivati e non richiesti anche perché*”.

non viene spiegato e specificato quale o quali servizi siano atti attivati senza richiesta”.

- “Mancata risposta al reclamo: non ci sono reclami allegati al fascicolo documentale, si precisa che neanche nel fascicolo UG/749322/2025 sono presenti e o allegati reclami. Si precisa che non potrà esser depositata alcuna documentazione con eventuale replica dell’istante”.

- L’operatore ha concluso precisando che “alcuna responsabilità è ascrivibile a Fastweb e le richieste dell’istante per come esplicitate non possono trovare accoglimento nei confronti di Fastweb”.

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, precisando che:

- “l’Operatore non ha mai risposto al reclamo PEC del 11.11.2024 che si produce in copia con ricevuta di avvenuta consegna, pertanto l’istante ha diritto al massimo indennizzo per la mancata risposta al reclamo”.

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 primis,

- come precisato dall’istante le domande formulate nel presente procedimento sono da intendersi riferite al solo operatore Fastweb e che il coinvolgimento di Fastone S.r.l è “un mero errore materiale”, pertanto Fastone S.r.l è estromesso dal presente procedimento.

*- con riferimento alla domanda *sub i)* si precisa che la “*chiusura [del] contratto*” è atto dispositivo di parte; pertanto, non può essere accolta la richiesta di obbligare l’operatore a cessare il rapporto contrattuale dedotto in controversia, atteso che l’esercizio del diritto di recesso, nelle forme e nei modi previsti dalle Condizioni Generali di contratto, è rimesso alla facoltà dell’utente. (cfr. Delibera Agcom n. 169/19/CIR). Ad ogni buon conto, si evidenzia che, sul punto, è cessata la materia del contendere, avendo l’operatore dedotto che il contratto è chiuso dal 3 dicembre 2024.*

*- con riferimento alla domanda *sub ii)* volta ad ottenere lo “*storno insoluto*”, si rappresenta che, nonostante la sua formulazione generica, in ottica di *favor utentis* e in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell’azione amministrativa, sarà valutata in relazione a quanto indicato dall’istante e a quanto riportato nelle memorie difensive dell’operatore, con conseguente chiarimento della *res controversa*;*

La predetta domanda sarà riportata, quindi, alla doglianza riguardante la lavorazione della disdetta dell'utenza n. 056507xxxx.

Nel merito.

Sulla disdetta dell'utenza n. 056507xxxx.

L'istante lamenta la prosecuzione della fatturazione sull'utenza n. 056507xxxx nonostante la disdetta effettuata in data 21 settembre 2024.

Di contro l'operatore eccepisce che l'utenza è cessata in data 3 dicembre 2024 a seguito di disdetta dell'11 novembre 2024.

Alla luce della documentazione ricevuta e dell'istruttoria effettuata, le domande *sub ii) e sub iii)*, considerate congiuntamente, non possono essere accolte per le motivazioni che seguono, ed in particolare per la carenza probatoria.

In via generale si osserva che spetta alla parte istante l'onere probatorio ai sensi dell'art. 2697, comma 1, cod. civ. laddove si prevede che “[c]hi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”.

Nel caso di specie, l'istante lamenta che “*in data 21.09.2024 (...) inviava disdetta della linea, ma continuava a ricevere fatture*”.

Sul punto deve evidenziarsi che l'istante non ha depositato idonea documentazione attestante l'invio dell'asserita richiesta di disdetta, né ha prodotto le fatture successive alla disdetta.

Al riguardo si rileva che agli atti del procedimento risulta unicamente una comunicazione effettuata tramite il legale di fiducia nella quale veniva rappresentato che l'utente aveva chiesto telefonicamente al servizio clienti, in data 21 settembre 2024, la disdetta per l'utenza n. 056507xxxx, ma di continuare a ricevere fatture. Chiedeva pertanto la cessazione dell'utenza *de qua*.

Sul punto, l'operatore ha dedotto che l'istante “*a metà fine settembre sembrerebbe aver richiesto delle info su possibile migrazione e/o portabilità verso altro gestore del suo contratto; nessuna disdetta risulta a Fastweb inviata il data 21 settembre 2024*” e invece di avere ricevuto “*la disdetta in data 11.11.24 con il contratto chiuso / cessato in data 3 dicembre 2024. Nessun ritardo, dunque, nella chiusura del contratto*”.

A fronte dell'eccezione formulata dall'operatore l'istante, a supporto delle proprie asserzioni, avrebbe dovuto fornire il codice identificativo della telefonata al call center del 21 settembre 2024 e produrre le fatture attestanti la prosecuzione della fatturazione.

In assenza di detta documentazione, le domande *sub ii) e sub iii)* devono essere rigettate.

Sulla richiesta di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti.

L'istante richiede l'indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti.

La doglianza *sub iv)* non è fondata per le ragioni di seguito esposte.

Sul punto, si rappresenta che l'istanza risulta generica e non adeguatamente circostanziata, in quanto l'istante non ha indicato quali servizi sarebbero stati attivati dall'operatore in assenza di consenso espresso, né ha circoscritto il lasso temporale di riferimento o allegato documentazione a supporto della richiesta avanzata, non consentendo quindi a questo CoReCom la verifica di quanto contestato.

A tal proposito, si richiama l'orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante, in virtù del quale l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base delle proprie richieste, allegando la relativa documentazione (*ex multis*, Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015).

Per completezza si precisa, inoltre, che tale domanda non sarebbe stata ammissibile anche nel caso in cui fosse stata accertata una fatturazione indebita, e cioè emessa per periodi successivi alla cessazione dell'utenza, atteso che tale fattispecie avrebbe configurato un addebito di somme privo di causa non riconducibile, neppure per analogia, alla fattispecie prevista dall'articolo 9 del Regolamento sugli Indennizzi (Indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti).

Sul reclamo.

L'istante lamenta la mancata risposta al reclamo effettuata a mezzo PEC tramite il legale di fiducia in data 11 novembre 2024.

La doglianza non è fondata per i motivi che seguono.

Il reclamo ha ad oggetto la richiesta dell'istante di cessazione dell'utenza n. 056507xxxx con annullamento delle fatture successive.

A fronte di quanto sopra esposto in merito alla disdetta di detta utenza, l'operatore ha dato seguito alla richiesta dell'istante cessando il contratto *"in data 3 dicembre 2024"* e pertanto ha risposto al reclamo per *facta concludentia*.

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

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana estromette dal GU14/755480/2025 l'operatore Fastone S.r.l per le motivazioni di cui in premessa.

2. Il Corecom Toscana rigetta l'istanza presentata da XXX nei confronti di Fastweb Spa 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, 29 ottobre 2025

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.)