

DETERMINA Fascicolo n. GU14/820346/2026**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Fastweb XXX****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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 "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata 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 Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.);

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l'istanza della società XXX, del 10/03/2026 acquisita con protocollo n. 009XXX del 10/03/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di Fastweb XXX, di seguito Fastweb, dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 10/03/2026; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 05/03/2026), quanto segue. "Nonostante la richiesta di disdetta del contratto inviata in febbraio 2017, l'operatore ha continuato a fatturarci i servizi. Alle Pec di disdetta e di contestazione non abbiamo mai avuto alcuna risposta". Ciò premesso, l'istante chiede: a) rimborso delle fatture emesse e non dovute e ritiro della pratica del recupero crediti; b) indennizzi da calcolare; c) spese d'ufficio. Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 2.000. Segnala i seguenti disservizi: XXXXXX contestazione fatture (data reclamo: 24/04/2017). L'istante deposita memoria di replica in data 23/04/2026, eccependo quanto segue. "1. Oggetto del reclamo Nonostante la richiesta di disdetta del contratto inviata nel febbraio 2017, l'operatore ha continuato a fatturare i servizi. Alle Pec di disdetta e di contestazione non c'è stata alcuna risposta. 2. Premessa dei fatti -

In data 29/03/2012, è stato sottoscritto un contratto con Fastweb per la fornitura di servizi di connettività e telefonia - Non è stata fornita adeguata informativa in merito all'obbligo di pagamento delle rate o penali in caso di cessazione - In data 28/02/2017, è stata inviata PEC a Fastweb di cui alleghiamo copia, con la quale si richiedeva cessazione di ogni contratto attivo - A tale comunicazione non è mai pervenuta risposta da parte di Fastweb - In data 24/04/2017 contestavamo per pec le fatture ricevute ricordando la pec di cessazione a cui non abbiamo avuto risposta (alleghiamo copia) - 15/05/2017 abbiamo reinoltrato la pec di cessazione del 28/02/2017, alleghiamo copia da Fastweb ancora nessuna risposta se non l'invio di ulteriori fatture di servizio fino al 14/08/2017 In data 30/04/2021 ben 4 anni dopo, senza nessuna altra comunicazione da parte di Fastweb ci scrive la società di recupero crediti XXX Factor richiedendoci un importo totale, senza altra descrizione di € 781,96 3. Contestazione Nonostante la richiesta di cessazione ripetuta per pec e relative richieste di chiarimenti su fatture, importi e termini contrattuali, per le quali non abbiamo avuto alcun riscontro, si contesta anche il memoriale presentato da Fastweb: – esiste eccome prova documentale del rapporto tra Fastweb e il cliente, altrimenti non sarebbero giustificate le fatture emesse da Fastweb – allego copia delle pec inviate, ci risulta grave che Fastweb ne neghi l'esistenza – alleghiamo fatture contestate, reclamate anche da recupero crediti, quindi esistono – ecc. 4. Richiesta Si chiede: 1. Storno immediato delle fatture sospese 2. ritiro di ogni pratica presso società di recupero crediti 3. Rimborso di eventuali somme indebitamente percepite; 4. indennizzo come da Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS per mancata risposta fino ad un massimo di 300€ art. 12 5. Documenti allegati - Copia contratto sottoscritto; - Copia PEC citate - Estratti conto/fatture con addebiti contestati.” In data 23/04/2026, l'istante contesta l'eccezione di tardività documentale depositata in pari data da Fastweb, rilevando quanto segue. “... non esiste una norma che vieti in assoluto il deposito documentale in replica; si parla di termini, non di decadenza probatoria automatica. La delibera 37/2024 non richiama una norma esplicita di inammissibilità, ma costituisce una scelta interpretativa. La dichiarata irricevibilità non discende da una previsione regolamentare espressa, ma da una valutazione discrezionale che deve essere esercitata caso per caso. La sanzione deve essere proporzionata; non ogni deposito tardivo lede il diritto di difesa. L'irricevibilità non può essere dichiarata in via automatica, ma solo ove sussista un concreto squilibrio delle facoltà difensive. La parte contesta l'eccezione di irricevibilità della documentazione depositata, trattandosi di produzione meramente integrativa e non introduttiva di nuovi fatti, finalizzata a chiarire elementi già tempestivamente dedotti. L'applicazione automatica del principio richiamato nella delibera Corecom Emilia Romagna n. 37/2024 non è pertinente al caso di specie, non risultando alcun concreto pregiudizio al contraddittorio né un ampliamento delle facoltà difensive della parte istante.”

Fastweb, con memoria depositata a fascicolo in data 20/04/2026, “chiede il rigetto dell'avversa istanza eccependo il mancato rispetto del principio dell'onere della prova. Appare palese, infatti, che l'avversa istanza non sia supportata da alcuna documentazione probatoria ed in particolare: - non risulta prodotta la prova del rapporto contrattuale intercorso tra le odierne parti in lite - non risulta prodotta la disdetta citata da parte ricorrente - non risultano prodotte le fatture in contestazione né il loro pagamento - non risulta prodotto il reclamo menzionato da controparte. Tale omissione – che oltre ad essere violativa dell'art. 2967 cod. civ. viola anche il principio del contraddittorio poiché non permette all'operatore convenuto di prendere compiuta posizione sulle lagnanze esposte dalla ricorrente – non permette altra difesa se non quella di respingere ogni addebito perché non provato. Sin da ora la Fastweb si oppone alla produzione di documentazione mai prodotta prima d'ora richiamando l'assetto già preso, al riguardo, da Codesto Corecom secondo cui il termine per il deposito dei documenti spira con il deposito del formulario introduttivo essendo, il successivo termine di 20 giorni dal deposito delle memorie dell'operatore, utile unicamente a replicare e non anche a produrre documentazione (cfr. delibera 37 del 27.06.24 Corecom Emilia-Romagna).” In data 23/04/2026, Fastweb contesta la tardività della documentazione prodotta dall'istante in pari data, rilevando quanto segue. “Con riferimento alle memorie di replica depositate dall'utente si chiede che il Corecom Adito non tenga conto, e stralci dalla relativa sezione, la produzione documentale effettuata in allegato a tali memorie in quanto tardiva rispetto ai termini previsti dal regolamento il quale prevede che la documentazione vada prodotta, a pena di inammissibilità (irricevibilità) unitamente al ricorso introduttivo (cfr. art. 14 comma 3 e art. 6 del regolamento) avendo il successivo termine di 20 giorni concesso alle parti, il solo scopo di consentire alle stesse di depositare memoria di replica e non anche ulteriori documenti (cfr. art. 16 comma 2 del regolamento), soprattutto se nella disponibilità dell'utente sin da prima del deposito dell'istanza. Sull'argomento si richiama la delibera Corecom Emilia-Romagna n. 37 del 27.06.24.”

Preliminarmente, è necessario ribadire che nessuna valenza probatoria può essere attribuita alla documentazione prodotta dall'istante in fase di repliche (specialmente poi se già nella sua materiale disponibilità al momento della presentazione dell'istanza), poiché tale specifica fase procedurale va utilizzata unicamente come occasione di eventuale dettaglio di quanto già esplicitamente indicato nell'istanza introduttiva, come previsto dall'art. 16, comma 2, dell'allegato A alla delibera 194/23/CONS (ai sensi del quale "Gli operatori convenuti hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di quarantacinque giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento. Entro i successivi venti giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica."). Diversamente, mentre l'istante si gioverebbe di due momenti di difesa (in fase di deposito dell'istanza e in sede di replica), l'operatore si potrebbe avvalere della sola fase di deposito delle memorie difensive, con conseguente pregiudizio per il proprio diritto di difesa (ex multis, delibere Corecom Abruzzo n. 32/2020, Umbria n. 22/2021, Emilia-Romagna n. 11/2023). Pertanto, come eccepito del resto anche da Fastweb, la documentazione (doc. "cessazione pec", doc. "fattura contestata", doc. "pec sollecito", doc. "cessazione") depositata dall'istante in data 23/04/2026, in quanto tardiva, non potrà essere considerata in questa sede. Ciò premesso, le richieste avanzate da parte istante risultano parzialmente accoglibili per le ragioni di seguito riportate. La richiesta sub a) non può essere accolta. L'istante chiede, invero del tutto genericamente, il "rimborso delle fatture emesse e non dovute", non allegando, tuttavia, né copia di tali fatture (del cui asserito pagamento, tra l'altro, non risulta in atti alcuna prova), né del contratto sottoscritto, né, tanto meno, della disdetta asseritamente inoltrata in data 28/02/2017. Ebbene, qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse da parte istante circa i disservizi lamentati, non risulta possibile accogliere le domande dal medesimo formulate. Infatti, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" del verificarsi dei disservizi non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine a quanto richiesto. Si richiama, al riguardo, il costante orientamento di Agcom e di questo Corecom in materia di onere della prova, secondo cui "l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno l'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione", da cui discende che "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente" (ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR e delibera Corecom ER n. 19/22). Neppure la richiesta di "storno immediato delle fatture sospese" (peraltro, formulata solo in sede di memoria di replica) può essere accolta, stante la palese genericità della stessa. La richiesta sub b) di indennizzo per mancata risposta a reclamo può essere accolta. Risulta agli atti pec del 24/04/2017, a mezzo della quale l'istante chiedeva, tra l'altro, delucidazioni in merito all'ultima fattura ricevuta (si rammenta che l'allegato A alla delibera n. 179/03/CSP definisce reclamo "l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata."). A tale pec, Fastweb non risulta avere mai fornito riscontro, il che fonda il diritto dell'istante al riconoscimento del relativo indennizzo di cui all'art. 12 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, ovvero euro 300 (tetto massimo accordabile, in considerazione dell'arco di tempo indennizzabile, dies ad quem: udienza di conciliazione in data 05/03/2026). Infine, la richiesta sub c) di rimborso delle spese di procedura non può essere accolta, atteso che la risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta a fascicolo alcun tipo di documentazione attestante spese di procedura giustificate, ivi comprese quelle per l'assistenza di un rappresentante, che restano a carico della parte che di un tale soggetto abbia inteso avvalersi.

DETERMINA

- Fastweb XXX, in parziale accoglimento dell'istanza del 10/03/2026, è tenuta a 1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Fastweb XXX per le motivazioni di cui in premessa. 2. Fastweb XXX è tenuta a corrispondere il seguente importo, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza: I. euro 300,00 ai sensi dell'art. 12 dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS. 3. Fastweb XXX è tenuta, inoltre, ad ottemperare alla presente determina dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS.

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

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del 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, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Caterina Brancaleoni