

DETERMINAFascicolo n. GU14/793215/2025**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX
XXXXXXXX - Fastweb SpA (Vodafone - Ho.Mobile - Teletu)****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 operatoriniche", 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 Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l'art. 10;

VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (Regolamento interno);

VISTA l'istanza dell'utente XXXXXX XXXXXX, del 23/11/2025 acquisita con protocollo n. 0300397 del 23/11/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell'istanza presentata in data 23 novembre 2025, nei confronti di Fastweb s.p.a. (da qui in avanti, per brevità, anche solo "Fastweb" o "Operatore"), il sig. XXXXX XXX (da qui in avanti, per brevità, anche solo "Parte Istante" o "Utente"), lamenta: 1) l'addebito del costo di disattivazione, non rimborsato, nonostante il contratto fosse attivo da oltre 30 mesi e il recesso fosse determinato da gravi disservizi tecnici imputabili all'operatore; 2) la fatturazione dell'intero mese di agosto 2025, di cui Fastweb ha rimborsato solo la quota relativa ai giorni successivi alla disattivazione (20-31 agosto), senza tuttavia fornire alcuna spiegazione né riconoscere le ulteriori somme dovute; 3) disservizi tecnici prolungati e documentati (perdita di linea frequente, malfunzionamento del modem Nexxt e dei Wi-Fi booster, instabilità generale del servizio), che hanno reso la connessione inutilizzabile per lunghi periodi; 4) gestione irregolare dei reclami: – reclamo MyFastweb del 24/07/2025 (n. XXXXXXXX) chiuso con risposta generica, senza riferimenti al caso; – reclamo via PEC del 25/07/2025, ricevuto da Fastweb lo stesso giorno, al quale non è mai stato fornito alcun riscontro formale.

Sulla base di quanto contestato, l'Istante chiede: "L'annullamento del costo di disattivazione addebitato (29,95 €), ancora non rimborsato. L'indennizzo per disservizi tecnici prolungati e irrisolti, documentati nei reclami del 23/05/2025 e 24/07/2025, come previsto dalla Carta dei Servizi Fastweb (20,00 €). L'indennizzo per mancata risposta al reclamo PEC del 25/07/2025, con ritardo superiore ai 40 giorni (50,00 €). L'indennizzo per risposta irregolare e incompleta al reclamo MyFastweb del 24/07/2025 (30,00 €). Un risarcimento aggiuntivo forfettario per il danno funzionale subito, legato a scorrettezze contrattuali, tempo perso, disservizi ripetuti e necessità di attivare due procedure Corecom (50,05 €). Totale richiesto: 180,00 €". Con nota di replica alla memoria avversaria, l'Istante, richiamato tutto quanto già esposto nell'istanza, contesta che "le affermazioni dell'operatore, fondate su ricostruzioni unilaterali e schermate interne, possano prevalere sulla documentazione prodotta dall'istante, sui reclami formalmente inviati (in particolare PEC del 25/07/2025 rimasta priva di riscontro) e sui fatti già accertati nel corso della procedura".

Nella memoria ritualmente depositata, l'Operatore riporta quanto segue: - in data 6 gennaio 2022, il sig. XXXXX XXX ha sottoscritto un contratto residenziale Fastweb con richiesta di una nuova linea fissa, attivato su tecnologia BS NGA entro le tempistiche contrattualmente previste; - successivamente, in data 1° settembre 2024, il cliente ha sottoscritto, in aggiunta, anche un contratto di telefonia mobile; - dalle verifiche effettuate sui sistemi Fastweb, non risultano segnalazioni tecniche, ticket di guasto o ROC negli anni 2024 e 2025; - solo in data 23 maggio 2025, l'utente ha inviato un reclamo segnalando un disservizio consistente nell'assenza di linea fissa e connessione internet; - il reclamo è stato correttamente riscontrato in data 12 giugno 2025: dalle verifiche effettuate è emerso che il disservizio si è risolto entro le 72 ore, rientrando nei tempi previsti dalla Carta dei Servizi, e dunque non era indennizzabile; - in data 23 luglio 2025, il cliente ha richiesto tramite canale web la disattivazione del servizio di rete fissa, con fissazione della data di disattivazione al 20 agosto 2025, nel rispetto del termine di preavviso contrattuale di 30 giorni, avvenuta regolarmente; - in data 24 luglio 2025 e 25 luglio 2025 l'utente ha inviato delle contestazioni relative ai costi di chiusura del contratto, regolarmente riscontrate da Fastweb; - con fattura n. XXXXXXX del 1° settembre 2025, Fastweb ha correttamente addebitato il costo di dismissione dei servizi pari a € 29,95, come previsto dalle Condizioni Generali di Contratto e ha riaccreditato la quota di canone non fruita dal 20.08.2025 al 31.08.2025; - il servizio mobile è stato successivamente portato verso altro operatore in data 21 novembre 2025, con disattivazione completa del contratto in data 24 novembre 2025; - alla data di chiusura del rapporto contrattuale, risultava un importo insoluto pari ad € 6,95, riferito alla componente mobile; - la domanda di annullamento del costo di disattivazione addebitato è infondata, posto che la richiesta di disattivazione è stata gestita nel rispetto delle condizioni contrattuali, con corretta applicazione dei costi di dismissione e riaccredito dei canoni non fruiti; - la domanda di indennizzi per disservizi è infondata, posto che l'unico disservizio lamentato nel 2025 è stato risolto entro le tempistiche previste dalla Carta dei Servizi, vale a dire 72 ore; - la domanda di indennizzi per mancata/incompleta risposta ai reclami è infondata, considerato che i reclami inviati dal cliente risultano tutti gestiti, con riscontri puntuali e forniti nei termini; - la domanda di risarcimento del danno è inammissibile in questa sede, essendo di esclusiva competenza dell'AGOM; - Fastweb ha agito nel pieno rispetto degli accordi contrattuali e delle disposizioni legislative che regolano la materia, secondo il livello di diligenza richiesto. Nessuna responsabilità può essere imputata a Fastweb in merito ai fatti oggetto di contestazione e nessuna richiesta di rimborso o indennizzo potrà, pertanto, ritenersi fondata. Alla luce di quanto precisato, Fastweb chiede il rigetto delle domande avanzate da parte ricorrente, in quanto inammissibili e infondate in fatto e in diritto.

In linea generale, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall'all. B alla delibera n. 194/23/CONS, da qui in avanti anche solo Regolamento di procedura). Preliminarmente, si evidenzia che la richiesta di risarcimento del danno esula dalle competenze di questo Corecom come stabilite dall'art. 20 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (Allegato A alla Delibera 203/18/CONS come da ultimo modificata dall'Allegato B alla Delibera n. 194/23/CONS). Sempre preliminarmente si precisa che la presente decisione verterà unicamente sulle contestazioni oggetto di istanza, inerenti ai servizi di rete fissa, e non potrà pertanto interessare alcun aspetto relativo al contratto stipulato dall'utente per servizi di telefonia mobile. Ciò chiarito, si ritiene che le richieste dell'istante debbano essere rigettate per i motivi che saranno qui di seguito esposti. a) Quanto alla richiesta di rimborso del costo di disattivazione - costo non dovuto, secondo l'istante, poiché il recesso è intervenuto dopo la prima scadenza contrattuale ed è stato determinato da gravi disservizi tecnici imputabili all'Operatore - si

osserva quanto segue. Nel caso in esame, il sig. XXXXXX ha chiesto di recedere dal contratto, stipulato il 6 gennaio 2022 e della durata di 24 mesi, dopo la prima proroga (automatica), e precisamente in data 23 luglio 2025. Considerato che la data di stipula del contratto è anteriore all'entrata in vigore del c.d. Regolamento Contratti, di cui all'all. B alla delibera 307/23/CONS e che, pertanto, per effetto di quanto prevede la citata Delibera al comma 5 dell'articolo Unico ("La disciplina di cui al presente provvedimento si applica a tutti i contratti indipendentemente dal momento della stipula ad eccezione di quanto disposto dall'art.5, comma 5, sulla non applicazione di costi di recesso dopo il ventiquattresimo mese dalla conclusione del contratto, che si applica ai contratti conclusi successivamente alla pubblicazione del presente provvedimento"), non può trovare applicazione la disciplina ivi prevista dall'art. 5, comma 5, del Regolamento - che esclude totalmente l'addebito di penali o costi per il recesso esercitato dopo la proroga. Il caso in esame rimane sottoposto ai principi già stabiliti dal c.d. Decreto Bersani (DL 31 gennaio 2007, n. 7, convertito, con modificazioni, dalla legge 2 aprile 2007, n. 40) e dalle Linee Guida di cui all'allegato A alla Delibera 487/18/CONS. In particolare, il comma 3, dell'articolo 1 del Decreto prevede che le spese di recesso devono essere "commisurate al valore del contratto e ai costi realmente sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio"; le Linee Guida poco sopra citate hanno poi precisato, per quanto riguarda la categoria di spese che qui rileva, ossia i costi sostenuti dall'operatore per dismettere o trasferire l'utenza, le stesse non possono eccedere il valore minimo tra il prezzo implicito (che risulta dalla media dei canoni che l'operatore si aspetta di riscuotere mensilmente da un utente che non recede dal contratto fino alla scadenza) e i costi realmente sostenuti dall'operatore, anche se giustificati. In proposito si osserva che il prezzo implicito deve essere calcolato con riferimento al valore del contratto determinato includendo implicitamente il valore degli sconti promozionali. Nel caso di cui alla presente controversia, pertanto, il valore implicito del contratto è pari, tenuto conto dello sconto promozionale di 1 euro mensile, a € 29,85 euro e corrisponde al costo di dismissione previsto Fastweb nella pagina del proprio sito dedicata alla Trasparenza tariffaria in tema di costi di recesso ("L'importo per la dismissione del servizio che sarà addebitato è pari all'importo mensile non promozionato dell'offerta Fastweb attiva al momento della disattivazione"). La domanda di rimborso degli addebiti relativi al costo di disattivazione deve essere pertanto rigettata. b) Non merita accoglimento la richiesta di indennizzo per "disservizi tecnici prolungati e irrisolti, documentati nei reclami del 23/05/2025 e 24/07/2025". Si rileva in proposito che non risultano provate le circostanze dedotte dall'utente circa "gravi disservizi tecnici", "prolungati e documentati", che avrebbero interessato la linea oggetto di istanza: ad eccezione di un reclamo del 23 maggio 2025, non sono presenti in atti copie di ulteriori reclami o di richieste di intervento inviati all'Operatore che possano testimoniare l'impossibilità per l'utente di fruire correttamente e continuativamente dei servizi: impossibilità tale da indurre il sig. XXX a cessare il rapporto contrattuale in essere. L'utente non ha dunque assolto all'onere probatorio di spettanza. Dei reclami di cui lo stesso riferisce, soltanto quello del 23 maggio 2025 fa espresso riferimento a un disservizio tecnico (che Fastweb, peraltro, sostiene essere stato gestito nei tempi contrattualmente previsti) di cui, tuttavia, non sono indicate né la natura né la durata, non consentendo di fatto a questo Corecom di chiarire con esattezza l'eventuale responsabilità dell'Operatore in merito, né di quantificare un eventuale indennizzo. Il reclamo del 24 luglio 2025 riguarda invece la contestazione dell'addebito dei costi di disattivazione, di cui si è acclarata, nei limiti sopra precisati al punto a), la legittimità. c) Non possono, infine, che essere rigettate le richieste di indennizzo per "la mancata risposta al reclamo PEC del 25/07/2025, con ritardo superiore ai 40 giorni (50,00 €)", e per "risposta irregolare e incompleta al reclamo MyFastweb del 24/07/2025 (30,00 €)". Entrambe le segnalazioni, peraltro effettuate dall'utente dopo la richiesta di cessazione dei servizi, contengono la stessa contestazione (circa l'illegittimo addebito dei costi di disattivazione) e risultano, come emerge dalla documentazione allegata dal sig. XXX sia all'istanza di conciliazione del 2 settembre 2025 sia all'istanza di definizione, prese in carico in data 28 luglio 2025 (con l'assegnazione del codice identificativo e l'indicazione del link da cui poter seguirne la gestione). Risultano inoltre riscontrate dall'Operatore (con nota che conferma la correttezza dell'addebito contestato, in quanto costo dovuto a prescindere dalla permanenza contrattuale) in data anteriore e prossima al 2 settembre 2025 (ossia la data del deposito dell'istanza di conciliazione): dunque, entro i 45 giorni previsti dalla Carta dei servizi ed entro i termini fissati dalla vigente regolamentazione (Allegato A alla Del. 255/24/CONS - Disciplina e qualità del servizio di assistenza clienti nel settore delle comunicazioni elettroniche e dei servizi media audiovisivi, art. 7, commi 4 e 11, in base ai quali "Il termine per la definizione del reclamo [...], a partire dalla data di ricevimento dello stesso, è non superiore a trenta giorni" (c. 4); "L'operatore è tenuto a comunicare, entro 10 giorni dal termine di cui al comma 4, al cliente l'esito del reclamo in forma scritta su supporto durevole [...]" (c. 11)). Si ritiene dunque che la condotta di Fastweb non integri un'omissione di (o

un ritardo nel) riscontro e che, pertanto, alcun indennizzo da mancata/ritardata risposta a reclamo possa essere riconosciuto in favore dell'utente.

DETERMINA

CORECOM Lombardia , rigetta l'istanza dell'utente XXXXXX XXXXXX, del 23/11/2025, per i motivi di cui in premessa.

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
ROBERTO SAINI