

DELIBERA 05/2026/CRL/UD del 23/01/2026
C. Mxxx / FASTWEB SPA
(GU14/767721/2025)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 23/01/2026;

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*”;

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 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito “*Regolamento Indennizzi*”;

VISTA l'istanza di C. Mxxx del 28/07/2025 acquisita con protocollo n. 0191052 del 28/07/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente lamenta: “Con la presente desidero segnalare un disservizio verificatosi nel mese di febbraio dell'anno corrente, in seguito al quale richiedo un rimborso per i costi sostenuti e per il mancato servizio. In particolare, mi è stato sospeso il servizio Internet a causa del mancato pagamento di una mensilità. Tale mancato pagamento è dipeso da un problema tecnico legato alla modalità di addebito automatico su carta di credito. Non avendo ricevuto alcuna comunicazione tracciabile con prova di consegna, ero completamente ignaro della situazione e mi sono ritrovato improvvisamente senza connessione per un totale di due giorni. Mi è stato riferito che sono stati inviati degli SMS di notifica, ma non avendo l'abitudine di controllare frequentemente i messaggi, non ne ero a conoscenza. Ritengo che, trattandosi di una questione così rilevante, sarebbe stato opportuno ricevere una raccomandata con ricevuta di ritorno o almeno una telefonata da parte di un operatore sul numero fisso. Oltre al disagio causato dall'interruzione del servizio, che ha avuto un impatto significativo sulla mia attività lavorativa — fortemente dipendente dalla connessione Internet per comunicare con clienti e colleghi — mi sono stati addebitati ulteriori costi, nello specifico: 1) Costo di riattivazione del servizio; 2) Costo per la comunicazione di sospensione del servizio (non ho mai ricevuto alcuna raccomandata). Alla luce di quanto sopra, chiedo il rimborso dei suddetti costi e un risarcimento per il disservizio subito. Preciso che, qualora Fastweb fosse in grado di dimostrare l'invio di una raccomandata con ricevuta di ritorno, rinuncerò a ogni pretesa di rimborso”. Premesso quanto sopra, l'istante richiede “Rimborso spese costi di riattivazione : 24.40 Euro Rimborso addebito costo spedizione raccomandata di preavviso : 4 Euro Risarcimento per disservizio relativo ai due gironi di sospensione : 600 Euro”

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva con memoria di parte Fastweb e rilevava: “Innanzitutto si evidenzia che la sospensione per morosità è durata solo 1 giorno, ossia il 11/02/2025 ed è stata correttamente preceduta dalla raccomandata di “preavviso di sospensione del servizio” del 1° gennaio 2025 (doc. 2) correttamente inviata in data 07/01/2025 all'indirizzo del cliente indicato nel contratto sottoscritto (doc. 3), come da ricevuta che si allega (doc. 4) e perfezionata in data 11/01/2025 per compiuta giacenza. L'istante ha poi pagato con ritardo in data 11/02/2025, data dell'e-mail di Fastweb informativa sulle modalità di regolarizzazione della somma insoluta di € 101,85 (doc. 5), le fatture emesse l'1/11/2024, l'1/12/2024 e l'1/01/2025 di € 33,95 ciascuna. Anche le fatture successive in ogni modo sono state pagate con ritardo, e precisamente la fattura emessa l'01/02/2025 di € 37,95 è stata pagata in ritardo l'11/03/2025, la fattura emessa l'01/03/2025 di € 33,95 è stata

pagata in ritardo il 12/04/2025, la fattura emessa il 01/04/2025 di € 58,35 è stata pagata in ritardo il 05/05/2025, la fattura emessa l'01/05/2025 di € 33,95 è stata pagata in ritardo il 13/06/2025: tali ritardati pagamenti non hanno in ogni modo determinato ulteriori sospensioni del servizio. Il contratto è poi cessato in data 04/06/2025 su disdetta dell'istante, lasciando una posizione debitoria finale di € 36,22 (doc. 6) per le ultime due fatture emesse l'1/06/2025 e l'1/07/2025 tuttora insolte e per il recupero delle quali Fastweb si riserva di agire nelle sedi opportune. Pertanto è del tutto evidente come le doglianze di controparte risultano essere non indennizzabili ed in ogni modo del tutto infondate di talchè non potranno che essere integralmente rigettate”.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Alla luce della documentazione in atti le richieste formulate da parte istante non potranno essere accolte come di seguito precisato. In via preliminare, l'art. 20 del Regolamento di procedura ai commi 4 e 5 prevede che “L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno”. L'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria. Sempre preliminarmente, si osserva che l'istante, più volte convocato, non ha presenziato all'udienza di discussione sottraendosi ad un confronto con il gestore sul disservizio occorso. Tanto premesso, con riferimento alla richiesta di indennizzo per l'interruzione dell'utenza effettuata dall'operatore in presenza di morosità, deve osservarsi che la domanda non è meritevole di accoglimento. Dall'esame istruttorio, infatti, è emerso che Fastweb ha inviato all'utente il preavviso di distacco a mezzo raccomandata del 1.1.2025 afferente una morosità relativa ai conti di novembre e dicembre 2024. Persistendo la morosità, l'Operatore procedeva al distacco allo scadere del 40° giorno successivo dalla predetta comunicazione in data 11.2.2025. La normativa contenuta nell'allegato A della Delibera Agcom 353/19/CONS, all'art. 5, commi 1 e 2 prevede che: “1. Fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode e di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del solo servizio interessato dal mancato pagamento. 2. Ai fini del comma 1: a) non può intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell'utente, qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione, con riferimento ai quali sia pendente una procedura di reclamo ovvero di risoluzione della controversia ai sensi degli articoli 3 e 14 del presente regolamento; b) il mancato pagamento non può intendersi come ripetuto se nei sei mesi precedenti la scadenza della fattura in questione non risultano ulteriori fatture insolte.”. In linea con la normativa, per giurisprudenza costante di questa Autorità deve considerarsi legittima la sospensione della linea disposta

dall'operatore per asserita morosità, qualora la stessa sia stata disposta dopo la scadenza del termine dilatorio previsto dal contratto per effettuare il pagamento e qualora preceduta da un congruo preavviso. Premesso quanto sopra si osserva che, ad ogni buon conto, linea è risultata sospesa un solo giorno. Poste tali premesse, non è esimente la difesa dell'istante quando invoca il problema tecnico della carta di credito (circostanza non resa nota all'operatore) ed ancor di più il contegno moroso successivo al preavviso ed alla sospensione concluso con la cessazione per disdetta del contratto in data 4.6.2025. Pertanto, si rileva che nella fattispecie de qua l'utente ha colpevolmente sospeso l'integrale pagamento delle fatture in assenza di un inadempimento nel gestore nell'erogazione del servizio. A fronte della morosità del proprio cliente ed in assenza di contestazione specifica, Fastweb ha dimostrato di aver correttamente inviato il sollecito e di avere immediatamente ripristinato il servizio dopo un solo giorno di sospensione. Poste le sovra riportate motivazioni, la relativa domanda di indennizzo non può essere accolta e la domanda deve essere rigettata. In conseguenza della declaratoria di legittimità della sospensione, anche la domanda di rimborso delle somme di riattivazione della linea e di spese di raccomandata sono rigettate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA
Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza.
2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

La Segretaria generale

Dott.ssa Giosy Pierpaola Tomasello

Il Presidente

f.to

Avv. Eleonora Zazza