

DELIBERA N. 16/2026

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / FASTWEB XXX

(GU14/792899/2025)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 30/04/2026;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTO il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 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 la nuova Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 febbraio 2023;

VISTA l'istanza di XXX del 21/11/2025 acquisita con protocollo n. XXX del 21/11/2025;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile di Settore, Dott.ssa Caterina Brancaleoni;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 30/04/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta i seguenti problemi nei confronti di Fastweb XXX, dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 21/11/2025; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 20/11/2025), quanto segue.

“L'istante a partire dal 20 novembre 2020 ha iniziato a riscontrare gravi disservizi sulla propria linea Fastweb, con continui malfunzionamenti della connettività Internet e ripercussioni anche sulla linea voce.

Tali problematiche si sono manifestate con frequenti interruzioni della connessione, impossibilità di effettuare o ricevere chiamate, e conseguenti disagi alla vita familiare (ad esempio difficoltà nello svolgimento di attività lavorative in smart working, e limitazioni nelle comunicazioni con familiari anziani).

Inoltre, il malfunzionamento della linea ha inciso anche sulla sicurezza domestica, poiché il sistema di allarme collegato alla rete non poteva funzionare correttamente.

Nel periodo successivo, l'istante ha contattato più volte il servizio clienti Fastweb, segnalando i disservizi e collaborando con gli operatori nelle varie prove tecniche richieste.

Alla fine di dicembre 2020, un operatore Fastweb ha confermato che il router risultava guasto e che sarebbe stata avviata la procedura per la sua sostituzione.

Tuttavia, nessun intervento o contatto è mai stato effettuato dalla società, e il problema è rimasto irrisolto.

A partire da gennaio 2021, l'istante ha continuato a inoltrare ulteriori segnalazioni di guasto, senza ottenere alcun miglioramento.

L'unico modo per mantenere un minimo di connessione era riavviare continuamente il router, soluzione temporanea e inefficace.

A causa della perdurante assenza di servizio e della mancata risoluzione dei disservizi da parte di Fastweb, l'istante, esausta, ha deciso di richiedere la migrazione verso altro operatore.

Il passaggio è stato regolarmente effettuato in data gennaio 2021, come da fattura TIM allegata, nel pieno rispetto della normativa vigente (Legge Bersani).

Nonostante la cessazione del rapporto contrattuale e il mancato godimento del servizio per mesi, Fastweb ha continuato a emettere fatture nei confronti dell'istante, minacciando anche azioni di recupero crediti in caso di mancato pagamento.”

Ciò premesso, l'istante richiede:

- a) chiusura contratto con chiusura di tutta la posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione;
- b) indennizzo per disservizi per euro 400;
- c) indennizzo per mancata risposta a tutti i reclami/mancata sostituzione apparato per euro 300.

Segnala i seguenti disservizi:

1. XXXXXX mancata/tardiva risposta a reclami (data reclamo: 20/11/2020, data riscontro: non risolto);
2. XXXXXX malfunzionamento della linea (data reclamo: 20/11/2020, data risoluzione: non risolto);
3. mancata lavorazione disdetta.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb, con memoria in data 08/01/2026, in merito alla vicenda in esame, evidenzia quanto segue.

“... rileva che la domanda avanzata dall'utente è infondata e va, per questo, integralmente respinta in quanto supportata da una versione dei fatti totalmente ed artatamente falsa.

La Fastweb, infatti, nel contestare specificatamente ed ai sensi dell'art. 115 c.p.c. le avverse affermazioni, intende precisare che:

- l'utente non ha mai subito malfunzionamenti di sorta;
- l'utente non ha mai inviato segnalazioni per tali inesistenti disservizi (cfr. Schermate Eureka);
- l'utente, di conseguenza, non ha mai avuto contatti con l'assistenza Fastweb (cfr. Schermate Eureka);
- l'utente non ha mai inviato reclami, tantomeno quello solo indicato ma non prodotto del 20.11.2020;
- l'utente non ha mai attivato una procedura di risoluzione del contratto (NB: la risoluzione di un contratto può essere frutto solo di un mutuo consenso o di una pronuncia giudiziale e non certamente effetto di un atto unilaterale salvo clausola risolutiva espressa contenuta nel contratto stesso) né inviato lettere di recesso;
- l'utente, infine, ha prodotto un documento privo di rilievo e valore.

Il riferimento è al documento denominato, nel malizioso tentativo di trarre in inganno l'Autorità, “fattura” che in realtà è solo uno screenshot con intestazione TIM: del tutto anonimo, non riferibile né all'utenza oggetto del procedimento e neppure alla ricorrente e che, dunque, non prova affatto un eventuale passaggio della numerazione XXXXXX ad altro operatore (peraltro tale documento è incoerente con la versione dei fatti fornita dalla stessa ricorrente che, nell'affermare di aver chiuso il contratto con la Fastweb nel Gennaio 2021, produce un ipotetico avviso di emissione di una fattura TIM del precedente mese di dicembre 2020).

La vera e comprovata versione dei fatti è che l'utenza della XXX è stata cessata per morosità previo invio di regolare preavviso da costei ignorato (cfr. lettera di risoluzione).

Versione indirettamente ma eloquentemente confermata dal fatto che, alla esplicita richiesta avanzata dall'operatore in sede di UG di estendere il contraddittorio alla TIM (in modo tale da chiarire se e quando vi era stata la portabilità verso tale operatore), l'utente ha opposto un immotivato rifiuto.

È, dunque, evidente che l'illegittimo intento posto in essere da controparte è quello di ottenere lo storno di un insoluto, pari ad € 454,33 (di cui € 399,50 fatti oggetto di preavviso di risoluzione e la restante parte maturata successivamente per ultimo canone e costi di chiusura).

Trattasi di somma impagata interamente esigibile rispetto alla quale la Fastweb si rende disponibile, per mero spirito deflattivo, ad applicare uno storno parziale accettando il pagamento della minor somma di € 400,00.

Ove il ricorrente non accettasse tale proposta (da considerarsi non ulteriormente trattabile), la Fastweb XXX chiede il rigetto dell'istanza.”

3. La replica dell'istante

L'istante, con memoria di replica del 28/01/2026, eccepisce quanto segue.

“Fastweb XXX sostiene che la ricorrente non avrebbe mai subito disservizi sulla propria linea né avrebbe mai contattato l'assistenza.

Tale affermazione è totalmente infondata e contraddetta dai fatti.

La ricorrente ha più volte segnalato malfunzionamenti della connessione internet e della linea voce a partire dal 20 novembre 2020, come da art 10 condizioni generali contratto:

-10.1 Fastweb mette a disposizione del Cliente un Servizio Clienti, contattabile al numero 192 193 o tramite ulteriori modalità digitali indicate nell'Area Personale MyFastweb, al quale il Cliente potrà rivolgersi per informazioni, richieste e reclami relativi ai Servizi.

È confermato da Fastweb stessa, nella fase di contatto con l'operatore, che il router risultava guasto e che sarebbe stata avviata la procedura di sostituzione, che tuttavia non è mai avvenuta.

I disservizi hanno avuto gravi ripercussioni sulla vita familiare e lavorativa della ricorrente, compreso l'uso del sistema di allarme domestico, come già dettagliatamente descritto nel ricorso.

Fastweb conferma implicitamente l'esistenza del guasto al router e l'intenzione di sostituirlo, ma nega di aver mai ricevuto richieste da parte della ricorrente.

Questa contraddizione dimostra l'inadempimento dell'operatore, che non ha provveduto a sostituire il dispositivo nonostante fosse stata informata del malfunzionamento.

La mancata sostituzione costituisce grave violazione degli obblighi di servizio e supporta pienamente la richiesta di indennizzo.

Fastweb sostiene che la risoluzione del contratto non sarebbe mai stata formalizzata.

Tuttavia: La ricorrente ha proceduto alla migrazione verso altro operatore (TIM) nel pieno rispetto della normativa vigente (Legge Bersani).

La produzione di fattura TIM dimostra l'effettivo passaggio di linea, documentando la cessazione del rapporto contrattuale con Fastweb.

Eventuali contestazioni sulla natura del documento non possono pregiudicare il fatto sostanziale: la numerazione è stata trasferita e il servizio con Fastweb interrotto.

Il mancato riconoscimento della migrazione da parte di Fastweb non può ricadere sulla ricorrente, che ha agito secondo la normativa.

Fastweb sostiene che l'utenza sarebbe stata cessata per morosità e che l'importo di € 454,33 sarebbe dovuto.

Tale affermazione è priva di fondamento, poiché:

- Le fatture contestate si riferiscono a periodi in cui il servizio non è stato fornito e sono state emesse nonostante la migrazione della linea.

- La ricorrente ha diritto alla chiusura del contratto senza alcuna pretesa di pagamento per i mesi in cui il servizio non è stato reso.

- L'offerta di Fastweb di uno storno parziale di € 400,00 non costituisce ammissione di fondatezza della propria memoria; la ricorrente ribadisce la richiesta di indennizzo integrale per i disservizi subiti e la mancata risposta ai reclami.

Fastweb contesta la validità della fattura TIM allegata dalla ricorrente, sostenendo che si tratterebbe di screenshot anonimi. Tale obiezione è infondata:

- La fattura documenta la reale migrazione della numerazione telefonica e costituisce prova sufficiente del passaggio di linea e della cessazione del contratto.

Conclusione

Alla luce di quanto sopra, si conferma la fondatezza delle richieste avanzate dalla ricorrente.

Si invita pertanto il Corecom a rigettare integralmente le eccezioni avanzate da Fastweb XXX e a pronunciarsi in favore della ricorrente.”

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante non possono essere accolte, come di seguito precisato.

La richiesta sub a) non è accoglibile.

L'istante chiede la chiusura del contratto (circostanza, peraltro, già verificatasi, come confermato da Fastweb in memoria) con azzeramento di tutta la posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione, in ragione, a partire dal 20 novembre 2020, di gravi disservizi patiti sulla linea e più volte segnalati, fino a definitiva migrazione avvenuta a gennaio 2021.

Peraltro, a conferma di quanto riferito non deposita agli atti alcuna documentazione.

Manca, innanzitutto, qualsivoglia prova degli asseriti disservizi verificatisi a partire dal 20 novembre 2020 (rilevabili, ad esempio, a mezzo di test Ne.Me.Sys. per la misura certificata della qualità dell'accesso ad Internet da postazione fissa).

Manca, inoltre, copia dei reclami (sia per contestare i disservizi, sia avverso le fatture via via ricevute) asseritamente inoltrati all'operatore, ivi incluse segnalazioni telefoniche al servizio di assistenza clienti e relativo codice identificativo.

Manca, infine, la prova della migrazione ad altro operatore, asseritamente avvenuta a gennaio 2021; lo screenshot allegato, recante intestazione "Fattura TIM linea fissa – Dicembre 2020 – scadenza 15/01/2021" non prova, infatti, alcunchè, non riportando alcun nome e/o utenza e/o codice cliente tali da consentirne, in qualche modo, la riferibilità all'istante.

Si richiama, al riguardo, l'orientamento costante 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 E-R n. 19/22).

In base a tanto, lo storno richiesto non può essere accordato; la debenza da parte dell'istante delle contestate fatture emesse da Fastweb (fino ad avvenuta cessazione del contratto) resta, infatti, pienamente confermata.

Neppure le richieste sub b) e c), trattabili congiuntamente, sono accoglibili.

Stante, come detto, l'assenza agli atti di copia di qualsivoglia reclamo asseritamente inoltrato, nessun indennizzo potrà, in conseguenza di ciò, essere riconosciuto a titolo di eventuale mancato riscontro (richiesta sub c)).

Si richiama, inoltre, il disposto di cui all'art. 14, comma 4, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS ("Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche"), ai sensi del quale

“Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza ...”.

Neppure la richiesta sub b) può, pertanto, essere accolta.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di Fastweb XXX per le motivazioni di cui in premessa.

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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Bologna, 30/04/2026

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca