

DELIBERA N. 1/2026

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / FASTWEB XXX

(GU14/780161/2025)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 27/01/2026;

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*”, 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 29/09/2025 acquisita con protocollo n. XXX del 29/09/2025;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile di Settore, dott. Gino Passarini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 27/01/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta i seguenti problemi nei confronti di Fastweb XXX (di seguito Fastweb), dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 29/09/2025; l'udienza di conciliazione paritetica si è svolta in data 22/09/2025), quanto segue.

“Già cliente Fastweb con offerta Fastweb Internet Plus, in data 17/6/2025 ha attivato nuova offerta NeXXt Internet.

Il 16/7/2025 è rimasta senza linea; ha subito aperto reclamo (nr XXXXXX) poi più volte sollecitato.

Nessuna risposta ai suoi reclami.

La linea è stata poi ripristinata il 2/9/2025.

All'udienza di conciliazione del 22/9/2025 non si è raggiunto alcun accordo.”

Ciò premesso, l'istante richiede:

- a) indennizzo per disservizio dal 16/7/2025 al 2/9/2025;
- b) rimborso canoni relativi al predetto periodo di disservizio;

c) rimborso € 49 del contributo potenziamento tecnologico mai esplicitato (oltretutto, nonostante diverse richieste, non è stato inviato il contratto relativo alla nuova offerta);

d) indennizzo per mancata risposta ai reclami.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb, con memoria in data 31/10/2025, contesta le avverse affermazioni e richieste, evidenziando quanto segue.

“Sulla richiesta di indennizzo per il disservizio

La Fastweb riconosce che vi è stato un disservizio, concretizzatosi sulla linea voce.

Trattasi di interruzione protrattasi tra il 16.07.25 ed il 02.2025 che, in termini indennitari, va ristorato, ai sensi dell'art. 6 allegato A alla delibera 347/18/Cons in ragione di € 6/die.

Dunque, considerato che, rispetto ai 48 giorni di disservizio, quelli assoggettati ad indennizzo sono 45 (vanno tolte le 72 ore previste come termine dilatorio per l'intervento così come da condizioni generali di contratto), l'indennizzo che spetta all'utente è pari ad € (6 x 45 gg =) 270,00

Sulla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo

Nulla è dovuto a tale titolo poiché il diritto a tale indennizzo nasce solo in presenza di reclamo scritto che, nel caso di specie, risulta assente.

Sul rimborso delle fatture emesse nel corso del periodo di disservizio

In realtà gli indennizzi richiamati dalla delibera sopra citata tengono conto dei costi delle fatture.

Si tenga, inoltre conto del fatto che il malf funzionamento è ricaduto solo sulla linea voce e non anche su quella dati, rimasta perfettamente funzionante.

Dunque la richiesta, oltre che inammissibile, è anche parzialmente infondata.

Ad ogni modo la proposta transattiva appresso formulata terrà conto della presente istanza.

Sul rimborso di euro 49,00 per potenziamento tecnologico

Il contributo per potenziamento tecnologico addebitato nella fattura del 01.07.25 è conseguenza di un miglioramento dell'infrastruttura ed è, pertanto, legittimo.

Ad ogni modo la Fastweb si dichiara disponibile al suo rimborso.

Proposta transattiva

Richiamate le precedenti deduzioni la Fastweb XXX solo per spirito deflattivo e conciliativo, per il tramite del sottoscritto legale, comunica la disponibilità a definire bonariamente la presente procedura offrendo al ricorrente un indennizzo omnicomprensivo di € 350,00.

Ove il ricorrente non accettasse tale proposta, la Fastweb XXX chiede il rigetto dell'istanza o, in subordine, l'accoglimento in termini economici non superiori alla proposta transattiva.”

3. La replica dell'istante

L'istante, in data 06/11/2025, replica quanto segue.

“La delibera indennizzi 347/18/cons art 12 specifica indennizzo per mancata risposta al reclamo.

Nel fascicolo sono presenti i reclami”.

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante sono parzialmente accoglibili, come di seguito precisato.

La richiesta sub a) è accoglibile.

Fastweb stessa riconosce, in memoria, che vi è stato un disservizio, ovvero un'interruzione protrattasi tra il 16/07/2025 e il 02/09/2025.

Pertanto, a differenza dell'istante, circoscrive tale interruzione al solo servizio voce, precisando che, al contrario, il servizio dati è rimasto perfettamente funzionante.

Tale ultima affermazione non risulta, tuttavia, confermata da alcuna documentazione a tal fine prodotta; dunque, il disservizio deve intendersi esteso anche al servizio dati.

Ne consegue il diritto dell'istante a vedersi riconosciuto l'indennizzo di cui all'art. 6, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (ai sensi del quale "In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno d'interruzione.").

La richiesta è, in particolare, accolta a partire dal giorno 20/07/2025 (data di inizio del disservizio, decorse 72 h dal giorno successivo la segnalazione, come da Carta dei Servizi Fastweb) fino al giorno 02/09/2025 (ultimo giorno di disservizio, come confermato da entrambe le parti).

Pertanto, in considerazione dell'arco di tempo indennizzabile (gg. 45), l'utente ha diritto ad un indennizzo pari alla somma di euro 540,00 (cinquecentoquaranta/00), a norma dell'art. 6, comma 1, del suddetto allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (45 gg. di disservizio x euro 6 pro die x 2 (servizio voce + servizio dati)).

La richiesta sub b) è accoglibile.

Stante l'accoglimento della richiesta sub a), Fastweb è tenuta allo storno o al rimborso (benchè agli atti non risulti alcuna prova dei pagamenti asseritamente effettuati) degli importi addebitati in fattura a titolo di servizi voce e dati relativamente al periodo di disservizio (20/07-02/09/2025) oggetto dell'indennizzo di cui sopra.

La richiesta sub c) è accoglibile.

E' Fastweb stessa che, in memoria, si dichiara disponibile al rimborso del contributo per potenziamento tecnologico, pari ad euro 49, addebitato nella fattura del 01.07.25, pur precisando (peraltro, senza provarlo) di ritenere lo stesso legittimo, in quanto conseguenza di un miglioramento dell'infrastruttura.

La richiesta sub d) non è accoglibile.

Infatti, i reclami allegati risultano, a ben vedere, volti esclusivamente a sollecitare l'eliminazione del disservizio (ovvero, il ripristino del servizio).

Pertanto, il disservizio conseguente al mancato riscontro consiste proprio nella mancata risoluzione del disservizio principale, già oggetto di indennizzo al punto precedente (in tal senso, le delibere Agcom 231/20/CIR e 22/21/CIR).

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

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 all'istante i seguenti importi, maggiorandoli degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza:

I. euro 540,00 (cinquecentoquaranta/00), a norma dell'art. 6, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS;

II. euro 49 (quarantanove/00) addebitati nella fattura dell'1/07/2025 a titolo di contributo per potenziamento tecnologico.

3. Fastweb XXX è tenuta, inoltre, allo storno o al rimborso (benchè agli atti non risulti alcuna prova dei pagamenti asseritamente effettuati) degli importi addebitati in fattura a titolo di servizi voce e dati relativamente al periodo di disservizio (20/07-02/09/2025) oggetto di indennizzo.

4. Fastweb XXX è tenuta, infine, ad ottemperare alla presente delibera, 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 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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, 27/01/2026

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca