AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 24/2025

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / FASTWEB XXX

(GU14/754225/2025)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 10/09/2025;

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 legislativa 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 22/05/2025 acquisita con protocollo n. XXXX del 22/05/2025;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 10/09/2025;

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 22/05/2025; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 08/05/2025), quanto segue.

"L'utente è (omissis) titolare di due utenze business per i servizi voce e dati (omissis).

Pur essendo in regola con i pagamenti dal giorno 04/07/2024 le utenze business aventi n. XXXXXX e n. XXXXXX sulle quali erano attivati i servizi voce e dati su un'utenza e solo voce sull'altra (pertanto ai fini del calcolo dell'indennizzo andranno riconosciuti all'utente tre servizi di tipo business), rimanevano completamente disservite sia per i servizi voce che per i servizi dati.

Immediatamente veniva segnalato il disservizio telefonicamente al servizio clienti e così anche nei giorni seguenti con l'apertura di svariati ticket.

Solo a seguito della proposizione del GU5 datato 10/03/2025 l'operatore si attivava fattivamente per la risoluzione del problema.

In data 19/03/2025 veniva disposto provvedimento temporaneo dal Corecom Emilia-Romagna e finalmente solo in data 07/04/2025 venivano riattivati i servizi.

Si precisa che per tutto l'arco temporale prolungato del disservizio l'utente ha sempre regolarmente pagato le fatture emesse dell'esorbitante importo di circa euro 300,00 a bimestre di cui si richiede anche il rimborso in quanto pagati in assenza di servizio.

In sede di prima istanza l'operatore riferiva che non risultavano presenti segnalazioni prima dell'istanza UG circostanza quest'ultima che si smentisce da sola dalla semplice lettura dei riscontri forniti dall'operatore nel GU5 e presenti nel fascicolo; la data di creazione risalirebbe al 24/09/2024 quando in realtà aveva già segnalato il disservizio dai primi giorni di luglio 2024.

Il cliente si riserva altresì di richiedere il maggior danno nelle opportune sedi."

Ciò premesso, l'istante richiede:

a) Rimborso di tutti i canoni pagati da luglio 2024;

b) Indennizzi previsti;

c) Successiva quantificazione del maggior danno.

Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 50.000.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb, con memoria in data 04/07/2025, in merito alla vicenda in esame, evidenzia quanto segue.

"… preso atto delle richieste avanzate dall'utente, si oppone alle stesse ritenendole infondate quantomeno nella parte in cui si richiede la liquidazione di un indennizzo della, oggettivamente esorbitante, somma di € 50.000,00.

Il ricorso di controparte poggia le sue pretese sulla documentazione depositata dall'operatore in sede di GU5 ed esattamente le schermate tecniche che documenterebbero la data di inizio del disservizio collocandola nel 24.09.24.

Invero tale deduzione è doppiamente fallace.

Il suddetto documento fa, infatti, mero riferimento ad un guasto da calamità naturale rilevato dalla Fibercoop (titolare dell'infrastruttura in fibra) e non corrisponde e/o non sostituisce il reclamo che l'utente aveva l'onere di inviare.

Si tenga, infatti, conto del fatto che la lettera del regolamento – id est: l'art. 13 dell'allegato A alla delibera 347/18/Cons – stabilisce chiaramente che la liquidazione

degli indennizzi di cui all'art. 6 (indennizzo da malfunzionamento del servizio: quello che implicitamente chiede l'utente) "è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente".

Ed il reclamo a cui fa chiaramente riferimento tale norma è necessariamente quello in forma scritta: l'unico che consenta di individuare il tipo di disservizio che sta subendo l'utente tra i tanti possibili (ad es.: problemi di segnale, stabilità della linea, interruzione delle chiamate in entrata, interruzione delle chiamate in uscita, assenza di collegamento alla rete...) ed è appena il caso di far presente che la schermata a cui fa riferimento l'XXX e a suo tempo, correttamente, prodotta dalla Fastweb in sede di GU5, non indica nessuno di tali indispensabili dettagli.

E ad ogni modo resta che l'utente non ha, né allora e né successivamente, inviato alcun reclamo per segnalare il disservizio.

Non solo non il 05.07.2024, come indicato sul formulario GU14, ma mai successivamente e mai prima del deposito della richiesta di provvedimento d'urgenza ex art. 5 del regolamento.

Ergo: applicando fedelmente la previsione del regolamento (sul quale non possono applicarsi criteri di applicazione analogica o estensiva) il relativo indennizzo non potrà essere calcolato tenendo presente il periodo antecedente al deposito del predetto formulario GU5.

Per tale ragione la Fastweb chiede che il Corecom adito attribuisca all'utente un indennizzo liquidato in osservanza dei parametri imposti dai richiamati artt. 6 e 13 dell'allegato A alla delibera 347/18/Cons e, dunque, calcolato tra il 10.03.25 (data di presentazione del formulario GU5) e il 07.04.25 (data di risoluzione del problema)."

3. La replica dell'istante

L'istante ha depositato successiva memoria di replica (alla memoria dell'operatore) in data 09/07/2025, rilevando quanto segue.

"… si precisa che il disservizio ha avuto inizio agli inizi del mese di luglio 2024 per i due numeri business ed i servizi ad esso collegati i quali erano completamente assenti.

L'istante segnalava nell'immediatezza il disservizio telefonicamente al servizio clienti dell'operatore, tale circostanza viene infatti ampiamente confermata nelle memorie difensive dell'operatore nelle quali si legge che il guasto sarebbe riferibile ad una non meglio precisata calamità naturale, per poi scaricare la responsabilità sul titolare dell'infrastruttura Fibercoop.

E' del tutto evidente che l'utente contrattualizzato con l'operatore non ha alcun rapporto contrattuale con il titolare dell'infrastruttura, ed ogni eventuale disservizio resta di competenza dell'operatore telefonico, il quale ben potrà rivalersi nei confronti di quest'ultimo.

Sul disservizio senza voler invertire l'onere della prova si invita l'operatore a fornire i dati relativi al traffico voce ed i log di connessione per il periodo riferito al disservizio ovvero dal 04/07/2024 al 07/04/2025 quando i servizi a seguito del GU5 venivano ripristinati.

Si insiste pertanto per l'integrale accoglimento di tutte le richieste."

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.

Si premette che nei fascicoli documentali UG/XXX/2025 e GU14/XXX/2025 non risulta depositata documentazione alcuna a corredo di quanto affermato sia dall'istante nei relativi formulari (UG e GU14), sia dall'operatore nella propria memoria difensiva.

Pertanto, la vicenda può essere ricostruita e decisa solamente in virtù del materiale (documentazione + dichiarazioni rese dalle parti) rinvenibile nel GU5/XXX/2025, depositato dall'istante il 10/03/2025.

Ciò premesso, la richiesta sub b) è parzialmente accoglibile.

Stante l'assenza di prove in ordine a qualsivoglia reclamo (in forma scritta, telefonico, ecc.) inoltrato dall'istante all'operatore in merito al disservizio de quo, asseritamente protrattosi da inizio luglio 2024 fino al 06 aprile 2025, una implicita conferma del fatto che l'istante abbia, comunque, provveduto ad informare l'operatore di tale evenienza la si può, sia pure indirettamente, ricavare dal giorno 24/09/2024, assunto nella schermata tecnica estratta dal portale FiberCop quale data di "Inizio disservizio" (tale schermata, tra l'altro, risulta pienamente riferibile alla specifica posizione dell'istante, recandone nome e indirizzo).

In base a tanto, il giorno 24/09/2024 (e non invece, come affermato dall'istante, il 04/07/2024, data non sorretta da alcuna evidenza probatoria) può pertanto essere assunto quale data d'inizio (dies a quo) del lamentato periodo di disservizio, rispetto al quale non può non evidenziarsi come Fastweb (così almeno risulta agli atti) non abbia mai fornito all'istante alcuna comunicazione, anche solo interlocutoria, per informarlo ed aggiornarlo in merito sia alle ragioni all'origine del guasto, sia alle azioni intraprese o da intraprendere per porvi rimedio (e relative tempistiche): ad esempio, la circostanza dei lavori di "scavo

su carreggiata", presumibile causa o anche solo concausa del lamentato disservizio, emergeva, per la prima volta, solo in occasione di deposito agli atti del GU5 della suddetta schermata FiberCop, ove tale informazione era espressamente riportata (peraltro, tale deposito avveniva in data 11/03/2025, dunque, a ridosso dell'ormai prossima risoluzione del guasto).

Si rammenta, al riguardo, che quando l'operatore non ottemperi all'informativa al cliente in ordine agli ostacoli tecnici relativi al guasto sulla rete, con ciò impedendogli di avere contezza dei motivi sottesi all'interruzione dei servizi e interferendo, tra l'altro, con la legittima possibilità di esercitare, in tempi rapidi, la sua facoltà di disdetta o passaggio verso altro operatore, sorge l'obbligo di corresponsione degli indennizzi (delibere Agcom nn. 208/20/CIR e 209/20/CIR).

Rispetto alla fattispecie in esame, tali circostanze fondano, pertanto, il diritto dell'istante a vedersi riconosciuto l'indennizzo di cui all'art. 6, comma 1 (in assenza di documentazione prodotta dall'operatore, ad es. tabulati di traffico effettuato, volta a provare il contrario, l'interruzione dei servizi si presume completa), 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 24/09/2024 (data di inizio del disservizio, come riportato nella schermata FiberCop depositata da Fastweb) fino al giorno 06/04/2025 (ultimo giorno di disservizio, come confermato dal medesimo istante).

Pertanto, in considerazione dell'arco di tempo indennizzabile (gg. 195), l'utente ha diritto ad un indennizzo pari alla somma di euro 7.020,00 (settemilaventi/00), a norma dell'art. 6, comma 1, in combinato disposto con l'art. 13, commi 1 ("Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6 (omissis) il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente.") e 3 ("se l'utenza interessata dal disservizio è un'utenza affari, gli importi indicati a titolo di indennizzo e i limiti corrispondenti sono applicati in misura pari al doppio, nelle fattispecie di cui agli articoli da 4 a 7 (omissis)."), del suddetto allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (195 gg. di disservizio x euro 6 pro die x 3 servizi non accessori (voce + voce + dati) x 2 (utenze affari)).

La richiesta sub a) è parzialmente accoglibile.

Stante l'accoglimento della richiesta sub b) per le ragioni esposte, Fastweb provvederà, in riferimento allo stesso periodo oggetto di indennizzo (24/09/2024 – 06/04/2025), a stornare o rimborsare (benchè agli atti non risulti alcuna prova degli asseriti pagamenti) quanto addebitato in relazione ai tre servizi di cui sopra (riferiti alle due utenze affari n. XXXXXX e n. XXXXXX).

La richiesta sub c) non è accoglibile, non avendo questo Corecom poteri di cognizione in materia di risarcimento danni.

Si richiama, al riguardo, l'art. 20, commi 4 e 5, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS ("Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale"), ai sensi del quale: "4. 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. (omissis). 5. Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno.".

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 il seguente importo, maggiorandolo degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

I. euro 7.020,00 (settemilaventi/00), a norma dell'art. 6, comma 1, in combinato disposto con l'art. 13, commi 1 e 3, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS.

3. Fastweb XXX è tenuta, inoltre, in riferimento allo stesso periodo oggetto di indennizzo (24/09/2024 – 06/04/2025), a stornare o rimborsare (benchè agli atti non risulti alcuna prova degli asseriti pagamenti) quanto addebitato in relazione ai tre servizi (voce + voce + dati) riferiti alle due utenze affari n. XXXXXX e n. XXXXXX.

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, 10/09/2025

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca