

DELIBERA N. 28/2026

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / FASTWEB XXX

(GU14/813764/2026)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 17/06/2026;

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 16/02/2026 acquisita con protocollo n. XXX del 16/02/2026;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 17/06/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito della seduta di conciliazione paritetica, tenutasi in data 19/01/2026, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 16/02/2026 nei confronti di Fastweb XXX, d'ora in poi Fastweb, lamentando quanto segue.

“25/6/25 Dichiarati via SMS lavori per aggiornamento tecnico linea, cui sono seguiti molteplici disservizi (conferme appuntamento presso l'abitazione della signora sempre disattesi) ed un'improvvisa interruzione della linea senza alcun preavviso.

6/8/25 riceve un messaggio di intervento ancora in corso e che occorreranno 24 ore.

Segue altro messaggio che avverte dell'esigenza di altre 48 ore.

La signora non sa riferire data esatta dell'interruzione del suo servizio ma quando si trova già isolata (90 anni di età) riceve un SMS da Fastweb (9/8/25) che le ricorda di avere 45 giorni di tempo per restituire l'internet box.

Reclama telefonicamente tramite il figlio e restituisce quindi il modem e chiede il passaggio a Wind XXX nei giorni successivi, senza ricevere attivazione dei servizi fonia e dati per oltre due mesi (Wind XXX dichiara 1 ottobre ma la linea non funzionava).

La signora recede da Wind XXX il 13 ottobre e richiede altro op successivamente.”

Ciò premesso, l'istante richiede

“indennizzi dovuti per interruzione servizio senza preavviso banda larga e voce almeno dal 07.08.2025 ed almeno fino all'attivazione dichiarata da Wind XXX al 01.10.2025 attivazione nuovo operatore, pur se non veritiera, motivo per cui la signora recede con Wind XXX il 13 ottobre successivo, ... con restituzione di eventuali somme illegittimamente percepite durante l'interruzione del servizio.”

2. La posizione dell'operatore

Costituitasi con memoria del 02/04/2026, Fastweb XXX evidenzia, in particolare, quanto segue.

“A sostegno delle suddette pretese parte ricorrente ha esposto i fatti in modo, invero, estremamente confuso e assai poco comprensibile.

Ed anche le produzioni documentali non aiutano a comprendere la questione.

In particolare, gli screenshot prodotti in atti sono anonimi (chi è Flavio?) e privi di date (la data del 09 agosto è del tutto insufficiente a collocare temporalmente quel messaggio).

La Fastweb XXX, a mezzo del sottoscritto legale, chiede che le richieste avanzate dall'utente vengano respinte in quanto l'analisi dei sistemi informatici (effettuata senza poter tener conto della indecristabile versione dei fatti fornita dall'utente) non documenta alcuna particolare anomalia poiché: non risultano disservizi o interruzioni di linea (semberebbe che l'utente si lamenti di questo) non risultano segnalazioni telefoniche né tantomeno reclami non risultano insoluti e somme a credito risulta, invece, la chiusura del contratto per mancata adesione da parte dell'utente al cambio di tecnologia per la quale la stessa era stata doverosamente preavvertita.

Per queste ragioni si chiede che l'istanza presentata dalla Sig.ra XXX venga respinta.”

3. La replica dell'istante

Con memoria di replica del 05/04/2026, l'istante eccepisce quanto segue.

“PREMESSA IN FATTO

La Sig.ra XXX, donna di 90 anni di età, è stata cliente Fastweb ininterrottamente dal 4 ottobre 2006 (data di attivazione e inizio fatturazione, come da schermata

MyFastweb prodotta in atti), con linea telefonica fissa n. XXXXXX e connessione internet in fibra ottica, codice cliente 13XXX6, presso la propria abitazione in Via XXX 6, XXX XXX.

I pagamenti sono sempre stati regolari tramite addebito diretto su conto corrente.

In data 25 giugno 2025, Fastweb inviava alla cliente un SMS relativo a un presunto aggiornamento tecnologico, senza che la cliente avesse formulato alcuna richiesta in tal senso.

Il 3 agosto 2025, seguiva un SMS di conferma appuntamento tecnico per il 4 agosto 2025, in fascia oraria 11:00-13:00, con avviso di possibile addebito di 35 euro in caso di anomalie sugli apparati domestici.

Nessun tecnico si presentava presso l'abitazione della signora.

Il 6 agosto 2025, Fastweb comunicava via SMS che l'intervento era in corso e che sarebbero occorse 24 ore per il completamento.

Lo stesso giorno, un ulteriore SMS avvertiva della necessità di altre 48 ore.

In data 9 agosto 2025, la Sig.ra XXX riceveva un messaggio con il quale le veniva ricordato di avere 45 giorni di tempo per restituire l'internet box.

La signora si trovava dunque già senza servizio, senza aver ricevuto alcuna comunicazione formale che spiegasse le ragioni dell'interruzione o la cessazione del contratto.

In riscontro al reclamo del 17 ottobre 2025, la stessa Fastweb confermava espressamente di aver proceduto alla chiusura del servizio di rete fissa ed eventuali servizi accessori in data 07.08.2025.

Tale data costituisce pertanto il dies a quo per il calcolo degli indennizzi.

Di fatto, a partire dal 7 agosto 2025, la signora rimaneva completamente priva sia del servizio telefonico sia della connessione internet, in completo isolamento.

Nessuna comunicazione formale -né raccomandata A/R, né SMS, né lettera ordinaria- le veniva mai inviata per comunicare la cessazione del contratto.

Le uniche comunicazioni ricevute consistono in una serie di SMS genericamente riferibili ad interventi tecnici, prodotti integralmente in atti con annotazioni di identificazione.

La signora, tramite il figlio XXX, reclama telefonicamente, restituisce tempestivamente il modem e successivamente richiede l'attivazione del servizio presso Wind XXX.

Il periodo di isolamento si protrae almeno oltre il 30 settembre 2025, data in cui Wind XXX dichiara però di aver attivato una nuova linea alla signora (data in precedenza erroneamente dichiarata al 1° ottobre).

Detta linea, purtroppo, non è mai stata realmente funzionante, tanto che la signora recede da Wind XXX già in data 13 ottobre 2025.

SULLE MEMORIE DIFENSIVE DI FASTWEB

1. Sulla presunta confusione espositiva e sugli screenshot anonimi.

Fastweb lamenta che i fatti sarebbero esposti in modo confuso e che gli screenshot prodotti sarebbero anonimi.

L'affermazione è pretestuosa.

Gli screenshot degli SMS sono perfettamente leggibili e contengono: la conferma dell'appuntamento del 4 agosto con fascia oraria e avviso di addebito; la comunicazione di intervento in corso con richiesta di ulteriori 24 ore; la richiesta di altre 48 ore; il promemoria di restituzione dell'internet box del 9 agosto 2025, con orario e data leggibili.

Il nome "Flavio" che compare nella conversazione è il figlio della Sig.ra XXX, XXX, referente contrattuale per la linea della madre.

Si tratta di una circostanza del tutto normale per una donna di 90 anni ed abbondantemente nota a Fastweb, posto che è la stessa Fastweb a scrivere il nome "Flavio" pur comunicando aggiornamenti collegati al contratto e alla linea intestata a XXX.

Quel che appare singolare è che sia proprio il difensore di Fastweb, ovvero colui che dimostra di non aver chiaro quanto è invece chiaro al suo stesso cliente, ad addebitare confusione alla scrivente.

2. Sull'assenza di disservizi o interruzioni di linea.

Fastweb afferma che dai propri sistemi informatici non risultano disservizi o interruzioni.

L'affermazione è smentita dai fatti ed è, in ogni caso, irrilevante.

In data 20 giugno 2025 veniva aperta una segnalazione tecnica interna da parte di Fastweb, collegata alla dismissione della centrale su cui erano attivi i servizi della cliente.

Oggi sappiamo che gli interventi tecnici comunicati via SMS (appuntamento del 4 agosto, richieste di ulteriori 24 e 48 ore) erano proprio dovuti a questa dismissione.

Non altrettanto poteva sapere la signora XXX, visto il tenore letterale delle comunicazioni SMS che riceveva tramite il figlio.

Fastweb, nella propria memoria, dichiara testualmente che l'utente non avrebbe documentato alcuna anomalia perché "non risultano disservizi o interruzioni di linea (semberebbe che l'utente si lamenti di questo)".

La stessa Fastweb, in risposta al reclamo, testualmente dichiara di aver "dovuto necessariamente procedere alla chiusura del servizio di rete fissa ed eventuali servizi accessori in data 07/08/2025".

Delle due l'una: o il difensore di Fastweb non ha nuovamente chiari fatti incontestati perché dichiarati dal suo stesso cliente, oppure siamo dinanzi a un tentativo di negare un'evidenza documentale, dando luogo ad un'evidente contraddizione logico-giuridica tra le risultanze tecniche interne e le memorie difensive prodotte.

3. Sulla presunta mancata adesione al cambio di tecnologia.

Fastweb sostiene che la chiusura del contratto sia avvenuta per mancata adesione della cliente al cambio di tecnologia, per il quale la stessa sarebbe stata doverosamente preavvertita.

Fastweb non documenta in alcun modo questa tesi.

Si limita a produrre un documento digitale privo di ricevute di spedizione e consegna, privo di riferimenti ad eventuali invii a mezzo posta ordinaria o altri canali, privo di firma e nemmeno datato.

Sin dalla fase di reclamo, la Sig.ra XXX ha dichiarato di non aver mai ricevuto alcuna comunicazione formale relativa alla cessazione.

La signora si è trovata, improvvisamente, nel contesto di quello che pensava essere un semplice intervento tecnico -con appuntamenti costantemente disattesi e rinviati- senza linea, con un messaggio SMS che le intimava di restituire il modem.

Questi fatti sono chiarissimi a chiunque non cerchi pretesto per assegnarvi carattere di confusione espositiva.

Ad oggi, dopo un riscontro a un reclamo, una procedura di conciliazione e una memoria difensiva già depositata in sede di definizione della controversia, Fastweb non è stata in grado di dimostrare alcun preavviso formale per la cessazione della linea telefonica e per la banda ultralarga di parte istante, sia essa motivata da ragioni tecniche o da altre ragioni.

Non c'è stato preavviso.

La linea risulta, per espressa dichiarazione della stessa Fastweb, cessata al 7 agosto 2025.

Da tale data decorre il termine per il calcolo degli indennizzi.

4. Sull'assenza di reclami e segnalazioni.

Fastweb afferma che non risultano segnalazioni telefoniche né reclami.

Le segnalazioni telefoniche ci sono state ed anche veementi.

Il reclamo formale è stato effettivamente inviato dalla scrivente associazione già in data 17 ottobre 2025 a mezzo PEC, la ricevuta di consegna è versata in atti.

Fastweb vi ha dato riscontro nei termini, peraltro.

Lamentare, in sede di memoria difensiva, assenza di reclami ai quali si è finanche dato precedente riscontro scritto, costituisce ulteriore tentativo di negare fatti ed accadimenti.

La cessazione del servizio operata da Fastweb nei confronti della Sig.ra XXX integra una violazione dell'art. 5 del Regolamento di cui all'Allegato A alla delibera AGCOM n. 347/18/CONS, che prevede un indennizzo (automatico, peraltro) per la cessazione del servizio in assenza dei presupposti o del previsto preavviso, pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione per ciascun servizio non accessorio.

La Carta dei Servizi Fastweb rete fissa residenziale conferma lo stesso principio.

Trattandosi di servizi forniti su banda ultra-larga (fibra ottica), gli indennizzi sono aumentati di un terzo ai sensi dell'art. 13.2 - Allegato A alla delibera AGCOM n. 347/18/CONS. 5.

In caso di inottemperanza a questo disposto è peraltro applicabile la sanzione prevista dall'articolo 1, comma 31, della Legge.

Nella fattispecie, la Sig.ra XXX era titolare di due servizi non accessori: il servizio di telefonia vocale fissa e il servizio di connessione internet a banda ultra-larga (fibra FTTH).

Entrambi sono stati interrotti senza il previsto preavviso formale.

La Sig.ra XXX, donna di 90 anni al momento dei fatti, cliente ininterrotta per quasi venti anni, è rimasta completamente isolata -senza telefono e senza internet- per quasi

due mesi, a causa di una decisione unilaterale dell'operatore priva di adeguata comunicazione formale.

Non soltanto ha subito un rilevante e potenzialmente pericoloso disservizio da parte di Fastweb, ma ha trovato strenua resistenza, anche oltre ogni evidenza documentale, alle proprie legittime richieste, le quali avrebbero dovuto venire automaticamente indennizzate dall'operatore.

QUANTIFICAZIONE

Il periodo di interruzione decorre dal 7 agosto 2025 (data di cessazione dichiarata dalla stessa Fastweb in riscontro al reclamo, dies a quo per il calcolo degli indennizzi dovuti) al 30 settembre 2025 (data di attivazione dichiarata da Wind XXX, dies ad quem per il calcolo).

La data del 30 settembre è la data che teniamo ferma per il calcolo perché esiste una teorica possibilità tecnica che Wind XXX abbia effettivamente attivato la linea poi questa sia immediatamente risultata guasta od abbia comunque cessato di funzionare.

Il disservizio si è protratto dunque almeno per 54 giorni.

Non essendoci nota alcuna cessazione di servizi accessori, a nostro parere, fatta salva ed impregiudicata ogni diversa maggiore o minor somma ritenuta dovuta, risultano dovuti ex All. A alla delibera AGCOM n. 347/18/CONS i seguenti indennizzi:

a) Cessazione senza preavviso del servizio di telefonia vocale fissa (art. 5, comma 1): euro 7,50/giorno x 54 giorni = euro 405,00.

b) Cessazione senza preavviso del servizio internet a banda ultra-larga (art. 5, comma 1, con maggiorazione di un terzo): euro 10,00/giorno x 54 giorni = euro 540,00.

Totale indennizzi S.E.O.: euro 945,00.

CONCLUSIONI

Conferma le conclusioni già formulate da intendersi qui integralmente riportate.

Si allega fattura Wind XXX F2XXX967 del 22/11/2025 contenente data di attivazione dichiarata della nuova linea.”

4. Motivazione della decisione

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

In primis, è necessario precisare che nessuna valenza può essere attribuita alla documentazione prodotta dall'istante in data 10/04/2026, in fase di repliche, poiché tale specifica fase procedurale va utilizzata, esclusivamente, come occasione di eventuale dettaglio di quanto già esplicitamente indicato nell'istanza introduttiva (ai sensi dell'articolo 16, comma 2, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale di cui all'allegato B alla delibera 194/23/CONS, "Gli operatori convenuti hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di quarantacinque giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento. Entro i successivi venti giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica.").

Diversamente, mentre l'istante si gioverebbe di due momenti di difesa (in fase di deposito dell'istanza e in sede di replica), l'operatore si potrebbe avvalere della sola fase di deposito delle memorie difensive, con conseguente pregiudizio per il proprio diritto di difesa.

Pertanto, i documenti "Prima Fattura Wind XXX" (protocollo n. 01XXX6/2026) e "Fastweb Risposta al reclamo" (protocollo n. 0136210/2026), entrambi tardivi per le ragioni illustrate, non possono essere valutati in questa sede.

Ciò premesso, l'istante lamenta un'improvvisa interruzione dei servizi voce e dati in assenza di qualsivoglia preavviso da parte di Fastweb; chiede, pertanto, i relativi indennizzi, quantificati a far data dal 7 agosto 2025 (data di asserita cessazione della linea) fino al 30 settembre 2025 (data di asserita riattivazione dei servizi presso l'operatore Wind XXX), e la restituzione di eventuali somme illegittimamente percepite durante l'interruzione del servizio.

Fastweb, per contro, rileva come la chiusura del contratto sia avvenuta per "mancata adesione da parte dell'utente al cambio di tecnologia per la quale la stessa era stata doverosamente preavvertita", allegando in atti, a conferma di ciò, doc "COMUNICAZIONE+DA+FASTWEB_09cedXXX8357b_2025-07-02+XXX", il cui contenuto si riporta per esteso:

"Gentile XXX, a seguito di diversi contatti telefonici falliti, effettuati dal nostro Customer Care al numero da Lei indicato e/o rifiuto di procedere alla migrazione tecnologica prevista, trasmettiamo la presente per comunicarle che Fastweb ha constatato l'impossibilità di effettuare l'intervento di aggiornamento della rete che richiede la modifica della sua tecnologia di accesso necessaria per continuare ad utilizzare il servizio.

Fastweb procederà pertanto alla chiusura del servizio di rete fissa ed eventuali servizi accessori in data 07/08/2025, effettuando lo storno/rimborso di quanto eventualmente fatturato e non dovuto.

Fastweb garantirà, a seguito di una sua richiesta, il trasferimento delle numerazioni verso un altro operatore in linea con la normativa vigente.

La informiamo che qualora intendesse mantenere attive le attuali numerazioni, potrà richiedere la portabilità verso altro operatore o la riattivazione della numerazione cessata entro il termine massimo di 60 giorni dalla data di disattivazione del servizio.

Le ricordiamo infine che non saranno addebitati i costi per la disattivazione del servizio.

Il Team Fastweb”.

Peraltro, dell’effettivo inoltro di tale comunicazione, recante preavviso di imminente chiusura del servizio e priva, tra l’altro, di datazione, Fastweb non fornisce alcuna prova.

Tale circostanza fonda il diritto dell’istante a vedersi riconosciuto l’indennizzo di cui all’art. 5, comma 1 (“Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione”), in combinato disposto con l’art. 13, comma 2 (“Nei casi di servizi forniti su banda ultra-larga, con riferimento al servizio di accesso a internet gli indennizzi stabiliti dagli articoli 4, 5 e 6 sono aumentati di un terzo”), dell’allegato A alla delibera n. 347/18/CONS.

La richiesta è, in particolare, accolta dal giorno 07/08/2025 (interruzione dei servizi) fino al giorno 29/09/2025 (passaggio a Wind avvenuto il giorno successivo).

Si evidenzia che rispetto a tali date, riportate dall’istante, l’operatore non risulta avere eccepito alcunchè.

Pertanto, in considerazione della durata del disservizio (gg. 54), l’utente ha diritto ad un indennizzo complessivo pari ad euro 945,00, a norma dell’art. 5, comma 1, in combinato disposto con l’art. 13, comma 2, del suddetto allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (linea voce: euro 7,50 x 54 gg = euro 405 + linea dati fibra: euro 10 x 54 gg = euro 540, TOTALE: euro 945).

La richiesta di “restituzione di eventuali somme illegittimamente percepite durante l’interruzione del servizio” non è, al contrario, accoglibile in considerazione della sua estrema genericità; peraltro, Fastweb evidenzia in memoria che “non risultano insoluti e somme a credito”.

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

I. euro 945,00 (novecentoquarantacinque/00), a norma dell'art. 5, comma 1, in combinato disposto con l'art. 13, comma 2, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS.

3. Fastweb XXX è tenuta, inoltre, 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, 17/06/2026

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca