

DELIBERA N. 5/2026

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX/ FASTWEB XXX

(GU14/783078/2025)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 26/02/2026;

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 10/10/2025 acquisita con protocollo n. XXX del 10/10/2025;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 26/02/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'esito negativo della procedura di conciliazione paritetica n. FW00XXXX risultante da verbale del 29/09/2025, l'istante, tramite associazione di consumatori, ha presentato istanza di definizione in data 10/10/2025 nei confronti di FASTWEB XXX, di seguito Fastweb, dichiarando quanto segue.

“Come da reclamo del 05.03.2025 che s'intende parte integrante della definizione, l'istante riferisce che a far data dal 06.12.2024 l'utenza XXXXXX non ha più funzionato fino alla richiesta di cessazione del 12.05.2025.”

Ciò premesso, l'istante richiede:

a) il rimborso di quanto saldato in assenza di servizio;

b) storno integrale dell'insoluto fino a cessazione fatturazione e ritiro della pratica di recupero del credito a cura e spese di Fastweb XXX;

c) indennizzo per il mancato servizio;

d) rimborso dell'acquisto Router per sopperire alla mancanza del servizio. Risarcimento dei danni patiti e patendi.

Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 4.000.

2. La posizione dell'operatore

Costituitasi con memoria del 18/11/2025, Fastweb “contesta la fondatezza dell'avversa istanza in quanto non supportata dai requisiti di legge.

Vero è, difatti, che il combinato disposto degli artt. 6 e 13 dell'allegato A alla delibera 347/18/Cons prevede che l'indennizzo per il malfunzionamento tecnico vada riconosciuto a far data dall'invio della segnalazione del guasto.

La ratio di tale norma contiene al suo interno l'implicita esigenza di mettere l'operatore nelle condizioni di poter intervenire ed eliminare il malfunzionamento.

Ebbene: nel caso in esame il disservizio è stato segnalato con il reclamo prodotto in atti da controparte: inviato dalla Federconsumatori il 04.03.25.

Da quella data la Fastweb avrebbe dovuto attivarsi entro 72 ore e dare, in ogni caso, riscontro entro i successivi 45 giorni.

Sicché il 12.05.25 l'utente inviava lettera di disdetta ed il successivo 22.05.25 veniva introdotta la procedura di conciliazione mediante deposito di formulario UG.

Dunque anche il riscontro al reclamo trovava sua nuova dimora in ambito conciliativo.

Fatta chiarezza dal punto di vista storico, della vicenda, la Fastweb non intende sottrarsi all'obbligo di ristorare un utente che, sebbene in termini ridimensionati, ha pur subito un disservizio.

Tuttavia la sua rigidità, già manifestata in sede conciliativa, di pretendere una somma non inferiore ad € 2.000,00 rende inutile anche un ulteriore tentativo di conciliazione.

Questo per specificare che l'operatore si era già reso disponibile a definire transattivamente la vicenda con il riconoscimento di un indennizzo di € 500,00; somma che non vi è ragione di aumentare.

Dunque, ove l'utente si ritenesse, a questo punto, intenzionato ad accettare tale importo ben potrà comunicarlo attraverso gli strumenti messi a disposizione dalla piattaforma Conciliaweb.

Diversamente la Fastweb si rimette al Corecom adito per la quantificazione dell'indennizzo.”

3. La replica dell'istante

Con memoria depositata in data 02/12/2025, parte istante replica a quanto dedotto da parte resistente, precisando che “non ha mai presentato formulario UG ma ci si è avvalsi della procedura di conciliazione paritetica.

Per quanto riguarda la richiesta di euro 2.000, non è tassativa, ma non si considera sufficiente la proposta di euro 500.”

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante risultano parzialmente accoglibili per le ragioni di seguito indicate.

Tuttavia, prima di entrare nel merito delle stesse, relativamente, in particolare, alla richiesta di natura risarcitoria avanzata al punto d), corre l'obbligo di precisare quanto segue.

E' orientamento unanime di Agcom e dei Corecom ritenere che

“sebbene in linea teorica non sia possibile richiedere il risarcimento dei danni, poiché l'Autorità non ha il potere di accertarli e perché l'oggetto della pronuncia riguarda esclusivamente la liquidazione d'indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute, se nell'istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte, la quale poi potrà naturalmente rivolgersi all'Autorità ordinaria per ottenere anche la liquidazione dell'eventuale maggior danno.

Nel caso in cui, invece, la parte richieda sia la liquidazione degli indennizzi contrattuali che dei danni, in sede di pronuncia la domanda di danni deve essere dichiarata inammissibile.”

Pertanto, le richieste di “rimborso dell'acquisto Router per sopperire alla mancanza del servizio. Risarcimento dei danni patiti e patendi” di cui al succitato punto d) vanno in questa sede respinte, avendo entrambe natura risarcitoria.

Ciò premesso, le richieste di cui ai punti a), b) e c), trattabili congiuntamente, risultano parzialmente accoglibili.

E' Fastweb stessa ad evidenziare in memoria di non volersi sottrarre “all'obbligo di ristorare un utente che, sebbene in termini ridimensionati, ha pur subito un disservizio”, senza peraltro circoscriverne diversamente il periodo di effettiva verifica, che resta

dunque confermato essere quello indicato dall'istante (dal 06/12/2024 fino alla richiesta di cessazione del 12/05/2025, in riferimento, tuttavia, al solo servizio dati, v. reclamo inoltrato a mezzo pec del 05/03/2025).

Ne consegue il diritto dell'istante a vedersi riconosciuto l'indennizzo di cui all'art. 6, comma 1 (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"), in combinato disposto con l'art. 13, comma 1 (ai sensi del quale "Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente"), dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS.

La richiesta è, in particolare, accolta a partire dal giorno 05/03/2025 (data di inoltro del reclamo) fino al giorno 12/05/2025 (data di inoltro della disdetta; a fascicolo non risulta infatti essere stata precisata alcuna data in merito all'effettiva cessazione del contratto).

Pertanto, in considerazione dell'arco di tempo indennizzabile (gg. 69), l'utente ha diritto ad un indennizzo pari alla somma di euro 414,00 (quattrocentoquattordici/00), a norma dell'art. 6, comma 1, in combinato disposto con l'art. 13, comma 1, del suddetto allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (69 gg. di disservizio x euro 6 pro die).

Stante l'accoglimento della richiesta di indennizzo, a far data dal 05/03/2025 (inizio del disservizio) e fino alla definitiva cessazione del contratto a seguito di disdetta in data 12/05/2025, l'operatore è altresì tenuto, in riferimento al solo servizio dati, a riconoscere il rimborso di quanto asseritamente corrisposto dall'istante pur in assenza di servizio (benché agli atti non risultino prove di pagamenti effettuati), nonché lo storno di eventuali insoluti esistenti con relativo ritiro, a propria cura e spese, dell'eventuale pratica di recupero del 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 all'istante il seguente importo, maggiorandolo degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza:

I. euro 414,00 (quattrocentoquattordici/00), a norma dell'art. 6, comma 1, in combinato disposto con l'art. 13, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS.

3. FASTWEB XXX, in riferimento al solo servizio dati, è tenuta, inoltre, a far data dal 05/03/2025 e fino alla definitiva cessazione del contratto a seguito di disdetta in data 12/05/2025, a riconoscere il rimborso (con relativi interessi) di quanto asseritamente corrisposto dall'istante pur in assenza di servizio (benchè agli atti non risultino prove di pagamenti effettuati), nonché lo storno di eventuali insoluti esistenti con ritiro, a propria cura e spese, dell'eventuale pratica di recupero del credito.

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, 26/02/2026

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca