



DELIBERA N.8/2026

Oggetto: Definizione della controversia XXX – Fastweb XXX (GU14/790160/2025).

IL CORECOM MARCHE

Nella seduta del 29 Aprile 2026;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 (Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità) e la legge 31 luglio 1997, n. 249 (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 (Codice delle comunicazioni elettroniche);

VISTO l’Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle regioni e delle province autonome, approvato con delibera AGCOM n. 427/22/CONS e sottoscritto il 20 dicembre 2022, ed in particolare l’articolo 8 il quale dispone che lo stesso Accordo quadro e le relative Convenzioni tra l’Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali, da stipularsi entro il 31 marzo 2023, hanno comunque effetto a far data dal 1 gennaio 2023;

VISTA la delibera AGCOM n. 203/18/CONS del 24 aprile 2018 (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche), come sostituita dalla delibera AGCOM n. 358/22/CONS, di seguito denominato “Regolamento”, e la delibera AGCOM n. 347/18/CONS del 18 luglio 2018 (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche) di seguito denominato “Regolamento indennizzi”;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2001, n. 8 (Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni – Corecom)

VISTA l’istanza numero 0286125 del 10 novembre 2025 con cui l’istante chiedeva l'intervento del Corecom, per la definizione della controversia in essere con Fastweb XXX ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento;

VISTA la nota del 0286157 del 10 novembre 2025, con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi degli articoli 15 e 16 del Regolamento, l'avvio del procedimento e la convocazione per l'udienza di discussione del 27 novembre 2025;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTO il verbale di mancato accordo del 25 Febbraio 2025;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

ATTESA la proposta di decisione del responsabile del Servizio “Supporto agli Organismi regionali di garanzia”;

CONSIDERATO, in particolare, quanto segue.

1. La posizione dell'istante

L'utente lamenta l'errata disattivazione linea 0735 – 656365 e, conseguentemente, l'interruzione del servizio voce ed internet.

In particolare nell'istanza introduttiva e nella nota di replica ha fatto presente quanto segue:

- a) in data 5 ottobre 2025 la numerazione 0735 – 65XXXX (Codice Cliente numero 2020XXXX) è cessata per errore del gestore;
- b) l'istante ha provveduto a contattare immediatamente il servizio clienti del gestore che comunicava di non poter risolvere il disservizio;
- c) successivamente il 10 ottobre 2025 ha depositato istanza GU5 per ottenere velocemente il ripristino dell'utenza suddetta;
- d) nelle more del procedimento d'urgenza l'utente ha precisato che aveva fatto disdetta di altra numerazione fissa la 0735 – 58XXXX inerente il Codice Cliente 2268XXXX ed insisteva per la riattivazione della numerazione oggetto dell'istanza in questione;
- e) Fastweb ha comunicato, sempre in sede di procedimento GU5, che per il recupero della numerazione era necessario stipulare nuovo contratto per trattenere la numerazione ed evitare che tornasse al donator;
- f) il 3 novembre 2025 si è riottenuta la riattivazione della numerazione 0735 – 65XXXX e il procedimento GU5 è stato archiviato.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto quanto segue:

- 1) l'indennizzo per l'interruzione totale dei servizi voce e dati a decorrere dalla data del 5 ottobre 2025;
- 2) l'indennizzo per mancato rispetto degli oneri informativi pari ad euro 200,00 (duecento/00);
- 3) lo storno della fattura emessa durante il periodo di disservizio.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb XXX con memoria depositata nei termini di legge, contesta sia in fatto che in diritto le richieste di parte ricorrente chiedendone il rigetto.

In particolare nella memoria difensiva ha fatto presente quanto segue:

- a) la disattivazione dell'utenza oggetto del contendere è avvenuta su espressa richiesta avanzata dall'utente via web in data 8 settembre 2025 ed eseguita il 5 ottobre 2025;

- b) l'utente resosi successivamente conto dell'errore (risulta che la disdetta sia stata richiesta per ragioni meramente commerciali) ha chiesto all'operatore il ripristino della numerazione cessata e la Fastweb ha proceduto in tal senso mediante nuova contrattualizzazione e riattivazione avvenuta il 3 novembre 2025;
- c) ne consegue che nulla è dovuto al ricorrente che la sua istanza andrà respinta anche in considerazione del fatto che quest'ultimo ha lasciato una morosità di euro 32, 10 (trentadue/10) relativa ai costi di chiusura del contratto e, pertanto, l'istanza deve essere integralmente rigettata.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile ed ammissibile.

All'esito dell'istruttoria le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi di seguito descritti.

Dall'istruttoria compiuta risulta che l'istante ha aperto in data 10 ottobre 2025 un'istanza per l'esperimento del tentativo di conciliazione con contestuale richiesta al Corecom Marche dell'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire il ripristino della numerazione fissa 0735 – 65XXXX volta a garantire la fruizione del servizio voce e dati.

Dallo stesso procedimento temporaneo risulta che l'istante aveva inoltrato disdetta di numerazione diversa, la 0735 – 58XXXX inerente altro Codice Cliente il 2268XXXX.

No risulta mai prodotta in Conciliazione né tanto meno in Definizione la disdetta di parte istante inerente la numerazione 0735 – 65XXXX (Codice Cliente numero 2020XXXX).

L'operatore sostiene al riguardo che la richiesta è avvenuta su espressa richiesta avanzata dall'utente via web in data 8 settembre 2025 ed eseguita il 5 ottobre successivo, ma tale affermazione non è suffragata da alcuna documentazione probatoria poiché la schermata prodotta in atti non riporta né la numerazione di riferimento né il relativo Codice Cliente. Trattasi, inoltre, di schermata interna e non di effettiva richiesta inviata da parte istante via web.

A fronte di tale assunto, in altri termini, l'operatore non ha fornito alcun elemento probatorio idoneo a dimostrare che è stato l'utente a richiedere la disattivazione della numerazione oggetto della presente procedura. Come è noto, qualora sia dedotto l'inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante spetta la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento, gravando sul debitore la prova dell'esatto adempimento quale fatto estintivo della propria obbligazione (v., tra tante, Corecom Umbria, delibera n.32/22, Corecom Emilia-Romagna, delibera n. 59/24).

Si osserva, poi, che l'istante si è attivato immediatamente per negare la propria richiesta di disattivazione inoltrando subito dopo il reclamo telefonico del 5 ottobre 2025 l'istanza GU5 per ottenere velocemente il ripristino dell'utenza suddetta. L'operatore di contro, venuto a conoscenza dell'errore, dopo pochi giorni e in sede di GU5 ha contattato l'utente per informarlo sulle modalità di recupero della numerazione attivando nuovo contratto.

Ne consegue che risulta provato che l'utenza è stata indebitamente disattivata dall'operatore Fastweb e, quindi, la richiesta di indennizzo per l'interruzione totale dei servizi voce e dati di cui al punto sub 1) viene accolta, dovendosi riconoscere all'utente un indennizzo per ogni giorno di indebita disattivazione della linea anche qualora, come nel caso di specie, questa sia stata disposta per errore dell'operatore (v. Corecom Lazio, delibera n. 12/2010; Corecom Emilia-Romagna, delibera n.59/24).

In base a tanto, Fastweb liquiderà all'istante, ai sensi dell'art. 5 del Regolamento indennizzi l'importo complessivo di euro 870,00 (ottocentosettanta/00), in relazione al periodo di 29 giorni di interruzione, dal 5 ottobre 2025 (data interruzione servizi) al 3 novembre 2025 (data di riattivazione della linea), sia per il servizio voce che per il servizio dati, somma che va raddoppiata perché l'utenza interessata dal disservizio è utenza affari.

Deve conseguentemente essere accolta anche la richieste sub 3) di storno della fattura numero M03530XXXX, emessa il 1 novembre 2025, contenente l'addebito per la dismissione della linea pari ad euro 32,10 (trentadue/10).

Non si accoglie, invece, la richiesta sub 2) di indennizzo per mancato rispetto degli oneri informativi pari ad euro 200,00 (duecento/00), poiché l'interruzione è avvenuta per errore.

Tutto ciò premesso;

DELIBERA

1. a definizione della controversia tra XXX – Fastweb XXX di accogliere parzialmente l'istanza numero 0286125 del 10 novembre 2025 e per l'effetto l'operatore è tenuto a:

- riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, l'indennizzo per l'interruzione del servizio Voce e Dati nella misura di euro 870,00 (ottocentosettanta/00);
- stornare la fattura numero M03530XXXX, emessa il 1 novembre 2025, pari ad euro 32,10 (trentadue/10).

2. Il presente provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

3. La presente delibera può essere impugnata davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica della stessa.

4. L'utente può chiedere, in sede giurisdizionale, il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

5. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Il Presidente

(Cinzia Grucci)

(firma autografa omessa ai sensi dell'art. 3 del D.lgs. n. 39/1993)