



DELIBERA N. 10 / 2026

Oggetto: Definizione della controversia XXX – Fastweb XXX (GU14/799490/2025).

IL CORECOM MARCHE

Nella seduta del 10 giugno 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 0328487 del 19 dicembre 2025 con cui la società 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 22 dicembre 2025, con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi degli articolo 15 e 16 del Regolamento, l'avvio del procedimento e la convocazione per l'udienza di discussione del 26 Febbraio 2026;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTO il verbale di mancato accordo del 26 Febbraio 2026;

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'istante lamenta il funzionamento discontinuo del servizio dati collegato alla linea 0721-89XXXX.

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

- a) a decorrere dal mese di maggio 2025 il servizio dati ha iniziato a funzionare in modo discontinuo, con frequenti interruzioni e rallentamenti tali da rendere l'utilizzo della linea estremamente difficoltoso;
- b) il malfunzionamento si manifestava con improvvise cadute di connessione durante le video-riunioni, mancata apertura delle pagine web, disconnessioni ripetute dai servizi cloud aziendali e impossibilità a inviare o ricevere file di lavoro;
- c) il suddetto malfunzionamento comportava gravi disagi all'attività dell'azienda, che fa uso quotidiano di applicativi on line, servizi gestionali in cloud e sistemi di comunicazione digitale con clienti e fornitori;
- d) il disservizio in questione causava, in particolare, ritardi nell'elaborazione degli ordini, difficoltà a fornire assistenza ai clienti e perdita della produttività per il personale costretto più volte a sospendere il proprio lavoro;
- e) contattato il Servizio Clienti di Fastweb si riscontrava che la problematica proveniva dall'apparato router in dotazione tanto è vero che riavviando l'apparato la linea tornava momentaneamente a funzionare per poi ripresentare gli stessi malfunzionamenti nel giro di breve tempo;
- f) per continuare a lavorare la società istante veniva costretta a continui riavvii del dispositivo, con ingenti perdite di tempo e notevoli disagi operativi;
- g) le segnalazioni al Servizio Clienti sono state numerose e ripetute nel corso del tempo e ogni volta veniva comunicato che sarebbe stata avviata la procedura di sostituzione dell'apparato, sostituzione però che non è mai avvenuta;
- h) di fronte al protrarsi del disservizio e all'assenza di un intervento risolutivo la società istante si avvaleva della facoltà prevista dalla legge Bersani per procedere al cambio di operatore senza costi di recesso;
- i) nonostante ciò Fastweb comunicava l'addebito dei costi di recesso.

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

- 1) chiusura del contratto con storno di tutta la posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione;
- 2) indennizzo per il disservizio subito da maggio 2025 per euro 600,00 (seicento/00);
- 3) indennizzo per la mancata risposta a tutti i reclami per l'importo massimo di euro 300,00 (trecento/00).

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) eccepisce, innanzi tutto, anche ai sensi dell'art. 115 c.p.c. che assolutamente nulla di quel che controparte afferma corrisponde al vero;
- b) in particolare nessuno dei disservizi dettagliatamente descritti dal ricorrente si è mai verificato e, soprattutto, nessun contatto con l'assistenza tecnica è mai avvenuto;
- c) la Fastweb giammai ha ricevuto richiesta di assistenza e, conseguentemente, nessuna promessa di sostituzione apparati è stata mai fatta dall'operatore all'utente;
- d) le fantasiose affermazioni di parte istante sono prive di riscontro documentale ad eccezione della comunicazione di recesso del 24 novembre 2025 che tra l'altro è una comunicazione eloquentemente "asciutta" e priva di motivazioni circa le giustificazioni della richiesta di chiusura del rapporto contrattuale;
- e) nessun sindacato di legittimità si intende muovere sul recesso formalizzato dall'utente perché trattasi di un pacifico diritto per l'esercizio del quale non è necessario gettare ingiusto discredito sull'operato della Fastweb;
- f) se come suddetto è legittima la scelta dell'utente di recedere dal contratto è altrettanto legittimo il diritto della Fastweb di percepire le fatture emesse fino a fine ciclo di fatturazione;
- g) infatti il mancato pagamento delle fatture emesse ha generato fino alla data del deposito della memoria difensiva un insoluto a carico dell'istante pari ad euro 315,40 (trecentoquindici/40);
- h) l'atteggiamento mostrato dall'utente, che adduce inesistenti disservizi al solo scopo di sottrarsi all'obbligo di pagare quanto dallo stesso dovuto, non lascia spazio a soluzioni transattive intendendo l'operatore attivarsi, in altra sede, per il recupero del suo legittimo credito;
- i) per le ragioni suesposte la Fastweb chiede al Corecom adito il rigetto integrale delle richieste avversarie.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per le ragioni di seguito rappresentate.

L'oggetto della presente controversia è riconducibile ad una interruzione e successivo malfunzionamento del servizio dati collegato alla numerazione fissa 0721-89XXXX.

L'istante lamenta in particolare, a decorrere da maggio 2025, un funzionamento discontinuo del servizio dati, con frequenti interruzioni e rallentamenti tali da rendere l'utilizzo della linea estremamente difficoltoso e dichiara di aver contattato più volte il Servizio Clienti per reclamare la problematica connessa al router ma che l'operatore, a fronte di promesse sostituzioni dell'apparato, non è mai intervenuto.

Di contro, l'operatore nega *in toto* la presenza di reclami non solo scritti ma anche telefonici e nega *in toto* anche la presenza di disservizi sulla numerazione oggetto di controversia essendo pervenuta allo stesso solo richiesta di recesso dal contratto il 24 novembre 2025. A sostegno della propria tesi Fastweb richiama l'articolo 115 del c.p.c. e sostiene che dalle numero tre fatture prodotte in atti si ricava la presenza di un traffico dati e voce.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria solo la richiesta sub 1) può essere accolta come di seguito precisato.

In caso di doglianze inerenti l'interruzione o un malfunzionamento del servizio, secondo la direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni di cui alla Delibera Agcom 179/03/CSP e secondo il consolidato orientamento della medesima Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l'utente lamenti un ritardo di ripristino del servizio interrotto o mal funzionante, l'operatore per escludere la propria responsabilità è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa.

Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (v. per tutte, Cass. S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche da Agcom, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore.

Nel caso di specie va richiamato anche altro costante orientamento Agcom (v., per tutte, delibera Agcom 95/18/CIR) secondo cui, in assenza di segnalazione reclamo, il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente lamentato dall'utente, pertanto, l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato un disservizio. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica tecnica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incombe l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito in sede contrattuale e nella Carta dei servizi di ogni operatore.

A ciò si aggiunga che l'art. 13, comma 1, del Regolamento indennizzi stabilisce che: *“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”*, mentre il successivo articolo 14, comma 4, prescrive che : *“Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”*.

Per tutto quanto sin qui rappresentato, nel caso in esame, l'istante non ha dimostrato di aver effettuato segnalazioni telefoniche o scritte del disservizio lamentato, né ha delimitato la durata dello stesso, né ha attivato altri strumenti alternativi, come l'istanza GU5, per la lamentata interruzione del servizio. Ha solo depositato la comunicazione di recesso dalla quale però non si evince alcuna motivazione circa la giustificazione della richiesta di chiudere il rapporto contrattuale.

Diversamente l'operatore ha dedotto che alcuna comunicazione di reclamo è mai pervenuta e che nelle fatture prodotto in atti, in particolare in quella emessa il 14 settembre 2025, per il periodo di fatturazione dal 15 luglio 2025 al 14 settembre 2025, si ricava l'esistenza di traffico effettuato dalla numerazione 0721 – 89XXXX a dimostrazione che nessun malfunzionamento è mai esistito.

Ne consegue che, in presenza di prove circa la presenza di traffico da parte della numerazione oggetto della presente controversia ed in assenza di prove circa la corretta segnalazione del malfunzionamento da parte dell'istante, deve ritenersi non fondato il disservizio lamentato da quest'ultimo.

Devono, quindi, essere rigettate sia la richiesta di indennizzo per interruzione e malfunzionamento della linea dati di cui al punto sub 2) sia la richiesta di indennizzo sub 3) per la mancata risposta ai reclami.

Deve, invece, accogliersi la richiesta sub 1) con obbligo da parte dell'operatore di chiudere e disattivare la numerazione 0721-89XXXX, a decorrere dal 25 dicembre 2025 (30 giorni successivi all'inoltro della richiesta di cessazione), con storno di tutte le fatture successivamente emesse fino a chiusura del ciclo di fatturazione e con regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile dell'utente anche in compensazione di eventuali fatture rimaste insolute ovvero con la restituzione di somme in caso di avvenuto pagamento.

Tutto ciò premesso;

DELIBERA

1. a definizione della controversia tra XXX e Fastweb XXX di accogliere parzialmente l'istanza numero 0328487 del 19 dicembre 2025 e per l'effetto l'operatore è tenuto a:

- disattivare la numerazione 0721-89XXXX a decorrere dal 25 dicembre 2025 con storno di tutte le fatture successivamente emesse fino a chiusura del ciclo di fatturazione nonché a regolarizzare la posizione amministrativa-contabile dell'istante anche mediante la compensazione delle somme rimaste insolute ovvero con la restituzione di somme in caso di avvenuto pagamento.

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)