

DELIBERA N.1/2026

XXX XXX/FASTWEB SPA

(GU14/763804/2025)

Il Co.re.com Abruzzo

NELLA riunione del Co.Re.Com. Abruzzo del 05/01/2026

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 modificato 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”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Co.Re.Com Abruzzo;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante “Approvazione dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni”;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto in data 31/03/2023 tra il Presidente dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Presidente del Corecom Abruzzo;

VISTA l’istanza di XXX XXX del 09/07/2025 acquisita con protocollo n. 0172649 del 09/07/2025;

1. La posizione dell’istante

L’istante, per il tramite dell’avv. XXX contesta quanto di seguito: *“L’istante è titolare di un contratto Fastweb relativo all’utenza n. 0871/XXX, per i servizi voce e dati. Dal 30/07/2024, la linea è costantemente discontinua. Il disservizio non è mai stato risolto nonostante le segnalazioni allegate”*.

In base a tali premesse, l’istante chiede:

- i. L’ indennizzo per il malfunzionamento (discontinuità) dei servizi, dal 30/07/2024 al 31/03/2025;
- ii. Il rimborso parziale delle fatture relative al periodo di disservizio.

L’istante allega:

- Copia del messaggio inviato tramite posta elettronica certificata dall'indirizzo privacy@pec.fastweb.it all'indirizzo di posta elettronica XXX@oravta.legalmail.it in data 19/06/2025;
- Copia della proposta di abbonamento del 19/11/2021 relativa all'offerta "Fastweb casa light" sottoscritto dall'istante in data 20/11/2021;
- Copia del messaggio whatsapp del 26/08/2024 in cui è riportata la seguente dichiarazione: "La verifica della linea è terminata, clicca qui per l'esito: <https://myfw.it/476DJrp>";
- Copia del messaggio whatsapp del 10/09/2024 in cui è riportata la seguente dichiarazione: "La verifica della linea è terminata, clicca qui per l'esito: <https://myfw.it/4ecXXX>";
- Copia del messaggio whatsapp del 10/09/2024 in cui è riportata la seguente dichiarazione: "La tua richiesta di assistenza tecnica è in gestione e prevediamo di risolvere entro il 13/09/2024".
- Copia del messaggio whatsapp : "Conferma intervento del 05/12/2024 fascia oraria 14/16. Il tecnico interviene in centrale e se necessario anche al tuo indirizzo. In caso di anomalie dei tuoi apparati o della tua rete domestica potrai ricevere un addebito di 35€ sul tuo conto Fastweb".
- Copia del messaggio whatsapp: "La tua richiesta di assistenza tecnica è in gestione e prevediamo di risolvere entro il 07/12/2024".
- Copia del messaggio whatsapp: "Conferma intervento del 19/12/2024 fascia oraria 14/16. Il tecnico interviene in centrale e se necessario anche al tuo indirizzo. In caso di anomalie dei tuoi apparati o della tua rete domestica potrai ricevere un addebito di 35€ sul tuo conto Fastweb".

- Copia del messaggio whatsapp del 19/12/2024 in cui è riportata la seguente dichiarazione:” *La tua richiesta di assistenza tecnica è in gestione e prevediamo di risolvere entro il 22/12/2024*”.
- Copia del messaggio whatsapp del 22/12/2024 :”*Stiamo lavorando per risolvere la tua richiesta d’assistenza. Per completare l’attività abbiamo bisogno di altre 24 ore*”.
- Copia del messaggio whatsapp del 23/12/2024 in cui è riportata la seguente dichiarazione:” *Per completare le attività di assistenza tecnica abbiamo bisogno di altre 48 ore*”.
- Copia del messaggio whatsapp del 23/01/2025 in cui è riportata la seguente dichiarazione:” *la verifica della linea è terminata, clicca qui [clicca qui](https://myfw.it/4XXX) per l’esito: <https://myfw.it/4XXX>*”.
- Copia del messaggio whatsapp del 23/01/2025 in cui è riportata la seguente dichiarazione:” *La tua richiesta di assistenza tecnica è in gestione e prevediamo di risolvere entro il 26/01/2025*”;
- Copia del messaggio whatsapp del 23/01/2025.” *Conferma intervento del 25/01 fascia oraria 14/16. Il tecnico interviene in centrale e se necessario anche al tuo indirizzo. In caso di anomalie dei tuoi apparati o della tua rete domestica potrai ricevere un addebito di 35€ sul tuo conto Fastweb*”.
- Copia del messaggio whatsapp del 26/01/2025 in cui è riportata la seguente dichiarazione:” *Stiamo lavorando per risolvere la tua richiesta di assistenza. Per completare abbiamo bisogno di altre 24 ore*”.
- Copia del messaggio whatsapp del 27/01/2025 in cui è riportata la seguente dichiarazione:” *Per completare le attività di assistenza tecnica abbiamo bisogno di altre 48 ore*”;

- Copia della segnalazione di disservizio inviata dall'istante all'operatore convenuto tramite l'applicazione whatsapp in data 14/02/2025;
- Copia della fattura N. M009004800 del 01/03/2025 dall'importo di € 26,87.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nei propri scritti difensivi osserva: *“La Fastweb S.p.A., a mezzo del sottoscritto legale, rileva che la documentazione prodotta dall'utente dimostra delle richieste di intervento sporadiche ed effettuate a distanza di tempo l'una rispetto all'altra che lasciano propendere più per un malfunzionamento occasionale, sia pure ripetuto, che a un disservizio costante e protratto nel tempo. Questa tipologia di problematica – rispetto alla quale occorre precisare (ma lo afferma la stessa utente) che tali malfunzionamenti non hanno mai provocato alcuna interruzione del servizio: non sulla linea dati (che, per ammissione della stessa ricorrente, si sganciava ma non determinava un completo isolamento protratto nel tempo) e tantomeno sulla linea voce: mai interessata da disservizi di sorta – trova la sua previsione regolamentare nell'art. 6 comma 2 dell'allegato A alla Delibera 347/18/cons alla stregua della quale “Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all'operatore, che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento”. Non solo: pur volendo tralasciare la questione relativa all'effettiva imputabilità del disservizio all'operatore (giacché nulla può escludere che tali disservizi siano provocati dall'uso improprio dell'apparato o da sbalzi di tensione della rete elettrica domestica che mandano in protezione il modem), resta che tali disservizi non si sono prorogati, senza soluzione di continuità per tutto l'arco di tempo indicato dall'utente ma, come sopra anticipato, sono apparsi (per*

risolversi a stretto giro) in modo sporadico e occasionale. Ed a seguito di essi, inoltre, la Fastweb ha già spontaneamente riconosciuto degli indennizzi (cfr. e-mail Fastweb del 09.05.25). L'indennizzo di 3 euro/die, dunque, non può naturalmente essere applicato sull'intero arco temporale riferito dall'utente ma unicamente per i periodi, brevi e sporadici in cui la XXX ha riscontrato il disservizio. Trattasi, in totale, di non più di 15 giorni che sarebbero già coperti dall'indennizzo erogato a giugno. Ergo, tenendo presente che l'utente ha irragionevolmente rifiutato la proposta formulata in occasione dell'udienza di conciliazione, in questa sede la Fastweb S.p.A., a scopo meramente deflattivo e transattivo, altro non può fare che ricalibrare l'offerta rendendosi disponibile a riconoscere all'utente (ulteriori) € 100,00. Ove il ricorrente non accettasse tale proposta, la Fastweb S.p.A. chiede il rigetto dell'istanza o, comunque, la liquidazione di una somma non superiore a quella qui offerta”.

Allega:

- Copia delle risposte inviate all'indirizzo di poste elettronica XXXXXXXX86@gmail.com nelle date del 09/05/2025 e 27/06/2025
- Scheda interventi tecnici (10/09/2024, 04/12/2024, 19/12/2024, 23/01/2025 e 26/02/2025);
- Schermata Trouble Ticketing System – Customer care riferita a XXX XXX;

3. Le repliche dell'istante

A fronte delle memorie presentate da Fastweb, l'istante , in data 03/10/2025, deposita le proprie controdeduzioni, replicando: *“Si evidenzia che Fastweb che, a sostegno della propria tesi e della correttezza del proprio operato, non ha provveduto ad allegare alcun elemento probatorio atto ad esonerare la stessa dalle proprie responsabilità in merito al ritardato ripristino dei servizi. In particolare, in opposizione a quanto falsamente asserito dall'operatore in riferimento alla lavorazione*

delle segnalazioni, si eccipisce che non sono sufficienti per l'operatore le "date di chiusura della segnalazione" per dimostrare di avere risolto il disservizio. Tali date di chiusura sono, infatti, unilateralmente indicate dall'operatore e non dimostrano alcunché, se non che l'operatore a partire da quella data si è disinteressato della problematica segnalata, non premurandosi di accertare che il disservizio segnalato dall'istante sia stato effettivamente risolto. L'operatore, infatti, non permette all'utente in alcuna maniera di contestare la "chiusura" della segnalazione o di impedire tale chiusura, né tramite call center, né, tantomeno, tramite canale virtuale. In altre parole l'utente deve solo subire le decisioni dell'operatore che, a suo insindacabile giudizio, dichiara risolto o meno il disservizio. Per il principio di affidamento e di buona fede, in realtà, sarebbe più che sufficiente una sola segnalazione di disservizio da parte dell'istante sino alla risoluzione dello stesso, incombando in capo all'operatore l'onere di dimostrare di avere risolto la problematica segnalata. La chiusura unilaterale della segnalazione, tra l'altro, non viene neanche comunicata! Il perché di tale scorretto contegno dell'operatore è presto detto: chiudere le segnalazioni entro le tempistiche contrattuali a prescindere dalla effettiva risoluzione del problema, per garantire i propri SLA (services level agreement), tentando così di andare esenti alle responsabilità esterne ed interne all'azienda stessa! L'operatore, invece, ricevuta una segnalazione, avrebbe l'onere di verificare il corretto funzionamento dei servizi, conservare e produrre il rapporto dell'intervento tecnico effettuato, firmato dal tecnico che è intervenuto, nonché dimostrare con le prove di traffico, il corretto espletamento dell'intervento tecnico effettuato. Nel caso concreto Fastweb non allega alcunché! Si contestano le schermate allegate dall'operatore che, essendo documenti autoprodotti non dimostrano alcunché. Non è chiaro, inoltre, qual è il numero corretto di segnalazioni che l'istante avrebbe dovuto fare per poter ottenere la risoluzione del disservizio... Sul punto, in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20

gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi. Si contestano, inoltre, gli importi addebitati dal 30/07/2024 al 31/03/2025 in quanto, in assenza di alcuna controprestazione e/o servizio erogato, tali somme non sono dovute ed andranno rimborsate e/o stornate parzialmente. Si evidenzia, infatti, come da orientamento costante dell'Agcom (si veda ad esempio delibera n 38/22/CIR "...il contratto avente ad oggetto la fornitura dei servizi telefonici è un contratto di somministrazione a carattere continuativo a prestazioni corrispettive, per cui il diritto a pretendere la controprestazione del pagamento del prezzo da parte dell'utente presuppone la regolare fornitura del servizio. Infatti, essendo ormai pacifico che, in caso di contestazione delle fatture, l'operatore debba fornire la prova della debenza degli importi fatturati, altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso, nel caso di specie, a fronte della pretesa economica avanzata, xxx S.p.A. ha omesso di dimostrare la regolare erogazione dei servizi di competenza nel periodo circoscritto dall'istante. Pertanto, l'operatore è tenuto a stornare, ovvero rimborsare, tutti gli importi emessi in riferimento al periodo di disservizio, come individuato dall'utente, non avendo dimostrato la legittimità di tali importi fatturati." Si ribadisce l'illegittimità delle somme fatturate e conseguentemente, si insiste con la richiesta di pagamento degli indennizzi previsti dalla delibera in materia, nonché con l'applicazione della penale di cui all'art. 1 comma 292, della L. 160/2019 in favore dell'istante. La gestione dello storno di eventuali rimborsi o insoluti da parte

dell'operatore è in ogni caso tardiva, e non solleva da responsabilità il gestore che sarà in ogni caso tenuto, se ritenuto responsabile, al pagamento degli indennizzi/rimborsi del caso come da delibera in materia. Alla luce di quanto suesposto, si confida nell'accoglimento integrale delle richieste avanzate dall'istante, fondate in fatto e in diritto, nonché supportate da elementi probatori, con vittoria delle spese e di compensi relativi alla presente procedura, in considerazione, anche, del mancato spirito conciliativo e alla correttezza contrattuale nei confronti dell'utente."

4. 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.

Nel caso di specie l'istante contesta che nel periodo intercorrente tra le date del 30/07/2024 e 31/03/2025 si è registrata la discontinuità nell'erogazione dei servizi collegati alla utenza telefonica n. 0871/XXX e sulla base di ciò chiede il rimborso parziale delle fatture relative al periodo di disservizio e l'indennizzo dovuto per il malfunzionamento degli stessi.

Entrando nel merito della istanza la parte istante lamenta di aver subito disservizi sulla linea n. 0871/XXX che, ininterrottamente, nel periodo compreso tra la data del 30/07/2024 e 31/03/2025 avrebbero impedito l'utilizzazione dei servizi telefonici e, sulla scorta di tali presupposti, chiede la refusione degli indennizzi ed il rimborso parziale di quanto pagato nel periodo di mancata fruizione della linea telefonica.

Più in particolare, rispetto al malfunzionamento riscontrato l'istante ha dichiarato di aver effettuato molteplici segnalazioni ed ha allegato in atti una serie di messaggi inviati tramite l'applicazione whatsapp documentando in atti anche una comunicazione inviata tramite posta elettronica certificata dal gestore convenuto al delegato della parte istante in data 19/06/2025.

L'operatore convenuto, al contrario, nelle proprie memorie difensive ha replicato che il disservizio non ha avuto natura continuativa ma che lo stesso è stato parziale e discontinuo portando, pertanto, a configurare la ricorrenza di una ipotesi di malfunzionamento occasionale e ripetuto nel tempo piuttosto che una fattispecie di disservizio continuativo.

Relativamente a tale fattispecie, si rammenta che in base alla 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 il ritardo relativamente alla richiesta di ripristino del servizio della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, 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. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall'Autorità, 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.

Va, tuttavia, parimenti richiamato il costante orientamento dell'Agcom (cfr del. 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 riscontrato dal cliente,

pertanto l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorché venga segnalato il disservizio. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incomba l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi.

A ciò si aggiunga che l'art. 13, commi 1 e 3 del Regolamento Indennizzi stabilisce che: *“1. 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 art. 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”*.

Relativamente a quanto è emerso nella fase istruttoria della presente istanza è necessario precisare quanto segue.

Dall'esame dei singoli messaggi estratti dagli screenshot dell'applicazione whatsapp allegati nel fascicolo documentale dall'istante, emerge che nelle date del 26/08 e 10/09/2024 risulta essere confermata la verifica dell'attività della linea, rispetto alla segnalazione del 5/12/2024 è indicata la previsione di risoluzione entro la data del 7/12/2024, il 19/12/2024 compare il riferimento della richiesta di assistenza tecnica rispetto alla quale dopo una comunicazione interlocutoria del 22/12/2024, il 23/12/2024 il gestore dichiara di avere necessità di ulteriori 48 ore, in data 23/01/2025 compare una ulteriore richiesta di assistenza tecnica rispetto alla quale il 27/01/2025 si attesta la necessità di ulteriori 48 ore per la risoluzione ed infine il 14/02/2026 una interlocuzione finalizzata alla risoluzione dei problemi del modem.

Dall'analisi degli stessi, inoltre, se è indubbio che il destinatario delle comunicazioni è Fastweb non risulta essere possibile individuare il numero di telefono

oggetto della segnalazione né tantomeno il riferimento alla persona dell'istante al di fuori del messaggio del 14/02/2025 nel quale dall'interlocuzione tra le parti viene fatto riferimento all'indirizzo di Contrada Marciliana, 1, Villamagna (Ch), indirizzo di residenza della signora XXX.

L'istante, inoltre, ha allegato in atti la nota del 19/06/2025 in cui l'operatore convenuto ha comunicato l'estratto delle segnalazioni effettuate dalla cliente al proprio servizio clienti nel periodo intercorrente tra le date del 30/07/2024 al 31/03/2025. Dalla documentazione si evince la presentazione di 11 segnalazioni di disservizio per problemi di connessione ad internet prodotte all'operatore mediante i servizi Fastweb call me later, whatsapp e Fastweb web. In particolare le segnalazioni sono avvenute nelle date del: 30/07/2024; 10/09/2024; 16/09/2024; 18/09/2024; 30/09/2024; 12/10/2024; 19/10/2024; 04/12/2024; 19/12/2024; 23/01/2025; 26/02/2025.

Dalla documentazione allegata da parte resistente nelle proprie memorie difensive, invece, risulta la presenza 5 segnalazioni , rispetto alle quali, a differenza di quanto desumibile dalla documentazione prodotta dall'istante in cui è assente il riferimento alla date di conclusione dei singoli periodi di disservizio segnalati, è indicata una data specifica di risoluzione. Dalla stessa risulta che:

il 10/09/2024 viene aperto un ticket tecnico per problemi sul modem chiuso nella stessa data;

il ticket tecnico del 04/12/2024 per problemi sul modem risulta essere stato chiuso in data 09/12/2024;

Il ticket tecnico del 19/12/2024 per problemi sul modem risulta essere stato chiuso il 24/12/2024;

Il ticket tecnico del 23/01/2025 per impossibilità a navigare risulta essere stato chiuso il 31/01/2025;

il ticket tecnico aperto il 26/02/2025 per impossibilità di navigazione non risulta essere accompagnato dalla relativa comunicazione di avvenuta chiusura.

L'esame complessivo della documentazione allegata dalle parti nel fascicolo documentale consente di poter affermare che il malfunzionamento riguarda l'irregolare e discontinua erogazione del servizio di linea dati relativo alla linea telefonica 0871/XXX e che il periodo di tempo interessato dallo stesso non potrà coprire l'intervallo di tempo individuato dalla parte istante nel periodo intercorrente tra il 30/07/2024 ed il 31/03/2025 ma il periodo di tempo individuato sulla base della ricostruzione operata in base alla combinazione delle segnalazioni inserite nella nota inclusa nel messaggio inviato dall'operatore alla parte istante in data 19/06/2025 con i messaggi whatsapp allegati dall'istante e i dati desumibili dalla schermata dei tickets tecnici individuati nella documentazione allegata in atti dal gestore convenuto alle proprie memorie difensive.

Da tale ricostruzione emerge la presenza dei seguenti periodi di malfunzionamento della connessione ad internet collegata alla linea telefonica 0871/XXX:

1. Dalla data del 30/07/2024 (segnalazione indicata nella pec del 19/06/2025) alla data del 26/08/2024 (verifica esito dell'intervento screenshot messaggio whatsapp);
2. Dalla data del 10/09/2025 (segnalazione indicata nella pec del 19/06/2025) intervallata da segnalazioni inviate il 16, 18 , 30/09 ed il 12/10/2024 (segnalazioni indicate nella pec del 19/06/2025) fino al 18/10/2024;
3. Dal 19/10/2024 (segnalazione indicata nella pec del 19/06/2025) al 03/12/2024;
4. Dal 4/12/2024 (segnalazione indicata nella pec del 19/06/2025 e nella schermata Fastweb) al 09/12/2024 (schermata Fastweb);
5. Dal 19/12/2024 (segnalazione indicata nella pec del 19/06/2025 e nella schermata Fastweb) intervallata dalle segnalazioni del 22 e 23 fino alla chiusura del 24/12/2024 (schermata Fastweb);

6. Dal 23/01/2025 (segnalazione indicata nella pec del 19/06/2025, nella schermata Fastweb e nello screenshot messaggio whatsapp) intervallata dalle segnalazioni del 26 e 27/01/2025 fino alla chiusura del 31/01/2025 (schermata Fastweb).

Rispetto alle segnalazioni del 14 e del 26/02/2025 la documentazione presente in atti non consente di poter effettuare una valutazione sulle tempistiche della durata del malfunzionamento della linea dati non essendo possibile individuare un collegamento delle segnalazioni con ulteriori richieste d'intervento né determinare arbitrariamente una data di conclusione del disservizio segnalato.

La carta dei servizi di telefonia fissa di Fastweb in ipotesi di malfunzionamento dei servizi (irregolarità o discontinuità) prevede che l'intervento deve avvenire entro 72 h dal giorno successivo la segnalazione.

Avendo l'istante dimostrato di aver provveduto a segnalare il disservizio nel mese di luglio 2024 e poi successivamente nei mesi di settembre, ottobre e dicembre 2024 e nel mese di gennaio 2025 per i periodi compresi tra il 30 luglio ed il 26 agosto, dal 10 settembre al 18 ottobre, dal 19 ottobre al 3 dicembre, dal 4 al 9 dicembre, dal 19 al 24 dicembre 2024 e dal 23 al 31 gennaio 2025 ed essendosi il gestore limitato a dichiarare la presenza delle stesse senza tuttavia produrre in atti la documentazione relativa al traffico generato dalla utenza telefonica nel periodo intercorrente tra il mese di luglio 2024 ed mese di gennaio 2025 da cui poter effettivamente escludere la configurazione della fattispecie della interruzione parziale dei servizi collegati alla utenza telefonica 0871/XXX nei periodi intercorrenti tra le date precedentemente indicate, così come sostenuto dall'istante, si ritiene possa trovare applicazione dell'art. 6, comma 2, del Regolamento indennizzi secondo cui : “ *Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all'operatore, che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento*”.

Pertanto, in applicazione delle norme regolamentari sopra richiamate, avendo l'istante dimostrato di aver effettuato la segnalazione entro tre mesi dall'avvenuta conoscenza del disservizio medesimo ed in mancanza di documentazione prodotta dall'operatore in ordine alla corretta regolarità dei servizi, si ritiene che l'istante abbia diritto a vedersi riconosciuta, per il disservizio patito dal 03/08/2024 (vale a dire 72 h dopo il giorno successivo al 30/07/24 a data di avvenuta segnalazione come da Carta del servizio di rete fissa Fastweb) al 26/08/2024 (giorno di richiesta di verifica esito dell'intervento effettuato), dal 14/09/2024 (vale a dire 72 h dopo il giorno successivo alla data di avvenuta segnalazione come da Carta del servizio di rete fissa Fastweb) al 18 ottobre 2024, dal 23 ottobre 2024 (vale a dire 72 h dopo il giorno successivo alla data di avvenuta segnalazione del 19/10/24 come da Carta del servizio di rete fissa Fastweb) al 3 dicembre 24, dal giorno 8 dicembre 24 (vale a dire 72 h dopo il giorno successivo al 4/12/24 data di avvenuta segnalazione del come da Carta del servizio di rete fissa Fastweb) al 9 dicembre 24 (data di chiusura schermata ticket Fastweb), dal 23 dicembre (vale a dire 72 h dopo il giorno successivo alla data di avvenuta segnalazione del 19/12/24 come da Carta del servizio di rete fissa Fastweb) al 24 dicembre (data di chiusura schermata ticket Fastweb), dal 27 gennaio 25 (vale a dire 72 h dopo il giorno successivo alla data di avvenuta segnalazione del 23/01/25 come da Carta del servizio di rete fissa Fastweb) fino al 31/01/2025 (data di chiusura schermata ticket Fastweb), per un periodo totale di **104 giorni**, la somma pari ad **euro 312,00** (trecentododici/00), ai sensi e per gli effetti del combinato disposto dell'art. 6, comma 2 e dell'art. 13 comma 1, di cui al regolamento Indennizzi alla delibera Agcom 73/11/CONS s. m. e i. (€ 3,00 * 1 * 104 gg).

Per le medesime ragioni Fastweb Spa dovrà provvedere a stornare e o rimborsare parzialmente le fatture dallo stesso emesse in riferimento ai periodi intercorrenti tra le date del 03/08/2024 e del 26/08/2024, dal 14/09/2024 al 18/10/2024, dal 23/10/2024 al 03/12/2024, dall'8 al 9 dicembre 2024, dal 23 al 24 dicembre 2024 e dal 27/01/2025 al 31/01/2025.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

- Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla Sig.ra XXX XXX, per il tramite dell'Avv. XXX, nei confronti dell'operatore Fastweb S.p.a., per le motivazioni espresse in premessa.
- La società Fastweb Spa è tenuta a corrispondere in favore della parte istante l'indennizzo pari ad € 312,00 (€ 3,00 * 1 servizio principale * 104 gg) ai sensi e per gli effetti del combinato disposto dell'art. 6, comma 2 e dell'art. 13 comma 1 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera Agcom 73/11/CONS ss. mm. ii., per l' interruzione parziale del servizio di linea dati sull'utenza telefonica n. 0871/XXX per un periodo totale di 104 giorni, per le ragioni espresse in premessa.
- La società Fastweb Spa è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativo - contabile dell'istante provvedendo ad effettuare lo storno/rimborso parziale delle fatture emesse in riferimento ai periodi intercorrenti tra le date del 03/08/2024 e del 26/08/2024, dal 14/09/2024 al 18/10/2024, dal 23/10/2024 al 03/12/2024, dall'8 al 9 dicembre 2024, dal 23 al 24 dicembre 2024 e dal 27/01/2025 al 31/01/2025, per le ragioni sopra evidenziate;
- 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;
- E' 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 sui siti web dell'Autorità e del Corecom Abruzzo.

L'Aquila 05/01/2026

Il Presidente

f.to Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e ii