

DELIBERA N. 26/2026/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX / FASTWEB SPA (GIÀ VODAFONE SPA - HO. MOBILE -
TELETU)**

(GU14/784326/2025)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione dell'8 aprile 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, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il 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 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 legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 *“Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni”*, in particolare l'art. 30, e il *“Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni”* (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitati Regionali per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 1017 del 25 settembre 2025 con il quale è stato rinnovato l’incarico alla Dott.ssa Cinzia Guerrini di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2025;

VISTO l’ordine di servizio del Direttore di Direzione n. 2 del 18 marzo 2026 avente ad oggetto “Sostituzione temporanea della Dott.ssa Cinzia Guerrini “Settore Assistenza al difensore civico e ai garanti. Assistenza generale al Corecom. Biblioteca e documentazione”;

DATO ATTO che con detto ordine di servizio n. 2/2026 sono state assegnate, in via temporanea, al Dott. Andrea Di Bernardo le competenze e le attività proprie del Settore “Assistenza al difensore civico e ai garanti. Assistenza generale al Corecom. Biblioteca e documentazione”;

VISTA l’istanza della società XXX, del 15/10/2025 acquisita con protocollo n. 0259231 del 15/10/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’istante, titolare di un contratto di tipo affari avente ad oggetto l’utenza fissa n. 0574 79xxxx con l’operatore FASTWEB SPA (GIA’ VODAFONE SPA – HO. MOBILE – TELETU), di seguito VODAFONE, lamenta la ritardata attivazione del link 1306xxxx e il relativo malfunzionamento, la ritardata cessazione del link 129xxxx con addebito di costi per il recesso e la mancata risposta al reclamo.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento l'istante ha dichiarato quanto segue:

- *“(inviava) un reclamo, lo scorso 13 maggio, tramite il xxx, precisando di aver sottoscritto, in data 19 dicembre 24, un contratto con Vodafone, per attivare il profilo “OneNet Azienda Fwa 5G”, che (era) stato attivato il successivo 07 marzo, su link 1306xxxx, utilizzando gli stessi cavi già utilizzati per il profilo “Fissa Wireless 5G”, link 1297xxxx ma che fin dall’installazione non (aveva) funzionato correttamente”;*
- *“con la medesima pec (era) stato chiesto di cessare il link 1297xxxx, a partire dal 07 marzo e di rimborsare i canoni fatturati successivamente a tale data, di ripristinare il corretto funzionamento del link 1306xxxx, oltre all’indennizzo per il disservizio, dal 07 marzo scorso e fino alla data del ripristino, oltre all’indennizzo per la ritardata attivazione”;*
- *“nonostante gli interventi dei tecnici e il provvedimento d’urgenza GU5 780836 ancora il link 1306xxxx non funziona(va) correttamente (ultimi ticket INC 343xxxx, CS106xxxx, precedenti ticket, a titolo esemplificativo CS095xxxx, CS095xxxx, CS097xxxx)”;*
- *“il link 1297xxxx risulta(va) cessato unicamente in data 23 settembre 2025 e (...) sulla fattura di ottobre (erano) presenti anche i costi di recesso”;*
- *“diversamente da quanto riportato dal gestore nel fascicolo GU5 (non aveva) chiesto la cessazione del link 1306xxxx e (non aveva avuto), in precedenza, contratti customer”.*

L'istante ha richiesto, tramite le procedure GU5 n. 780836 del 1° ottobre 2025 e n. 790401 del 10 novembre 2025, l'adozione dei provvedimenti temporanei volti al ripristino del corretto funzionamento del link 1306xxxx *“collegato al numero 057406xxxx”* con la precisazione che *“il disservizio riguarda il servizio internet”*. Entrambi i procedimenti si sono conclusi con la mancata ottemperanza dell'operatore ai relativi provvedimenti temporanei verificata, rispettivamente, in data 12 novembre 2025 e 11 dicembre 2025.

In data 15 ottobre 2025 l'istante esperiva nei confronti dell'operatore VODAFONE tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso

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

- i) *“cessare il link 1297xxxx, a partire dal 07 marzo scorso e di rimborsare i canoni fatturati successivamente a tale data”;*
- ii) *“ripristinare il corretto funzionamento del link 1306xxxx, oltre all’indennizzo per il disservizio, dal 07 marzo scorso e fino alla data del ripristino, oltre all’indennizzo per la ritardata attivazione”;*
- iii) *“(indennizzo) per la risposta non congrua al reclamo”.*

2. La posizione dell'operatore.

La società VODAFONE, in data 25 novembre 2025, ha depositato una memoria difensiva, con documentazione allegata, nella quale ha evidenziato l'infondatezza delle richieste di parte istante per i motivi di seguito riportati.

In via preliminare, l'operatore ha rilevato quanto segue:

- *“di aver provveduto ad attivare i servizi espressamente indicati e pattuiti nella proposta di abbonamento sottoscritta in data 19.12.2024 (all. 1). Pertanto, è stata espletata l'attivazione del profilo tariffario “OneNet Azienda FWA 5G Open” sul link 1306xxxx per la sede di Via xxx (xxx). Tale link, quindi, andava a sostituire il precedente link 1297xxxx, la cui cessazione doveva essere espressamente richiesta dal cliente stesso a mezzo pec. Tuttavia, nessuna comunicazione è mai pervenuta dalla XXX, con conseguente emissione delle relative fatture”;*
- *“in ottica fidelizzativa, ha comunque disattivato il link de quo manualmente effettuando, altresì, il rimborso dei canoni di cui si discute predisponendo un accredito di euro 170,80 nella fattura AR0313xxxx del 5.10.2025 a titolo di rimborso dei canoni della connettività 1297xxxx presenti nelle fatture AR0111xxxx e AR0180xxxx”;*
- *“in relazione, poi, all'asserita ritardata attivazione del link 1306xxxx, (ha eccepito) che l'espletamento è avvenuto a marzo 2025 non per ritardo imputabile all'operatore ma unicamente per questioni di sicurezza in quanto il tecnico doveva svolgere operazioni sul tetto dell'edificio, come peraltro attestato nel verbale di collaudo. In ogni caso XXX non risulta essere stato mai disservito a causa di tale, lieve, ritardo nell'attivazione. Vodafone, pertanto, contesta le asserzioni della parte istante poiché conferma di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata. Né, tanto meno, l'utente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. È, quindi, palese il mancato adempimento da parte ricorrente all'onere probatorio ed all'onere di allegazione sullo stesso gravanti con conseguente violazione del diritto di difesa del gestore”;*
- *“(ha confermato) di aver altresì regolarmente gestito il correlato procedimento ex art. 5 con relativa gestione positiva del medesimo. A ciò si aggiunga, come peraltro previsto dalla normativa di settore e dal consolidato orientamento Agcom in materia richiamato dal Corecom Puglia (cfr. Delibere 151/12/CONS, 126/16/CIR e 3 67/16/CIR), che l'utente, nel caso in cui la qualità della connessione internet non dovesse essere adeguata ai valori indicati dagli operatori, matura non il diritto ad un indennizzo ma, piuttosto, il diritto di recedere dal solo servizio internet senza penali”.*

Nel merito, l'operatore ha eccepito quanto segue:

- *“ in base a quanto stabilito dall'allegato B alla Delibera 194/2023/CONS, articolo 20, comma 4, “L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con*

il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Se non diversamente indicato, il termine per ottemperare al provvedimento è di trenta giorni dalla notifica dello stesso." Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Manca, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera";

- *"l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente. Pertanto, in virtù di quanto statuito dall'art. 14, comma 4, della Delibera 347/18/CONS: "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";*
- *"la domanda dell'utente, come formulata, non merita accoglimento non avendo l'utente assolto l'onere probatorio previsto a suo carico ex articolo 2697 c.c., criterio che assurge alla dignità di principio generale dell'ordinamento giuridico e che rappresenta il naturale discrimen che orienta il giudicante. (...) L'utente, rispetto alla fattispecie in esame, non ha difatti allegato agli atti alcuna prova utile a supporto di quanto lamentato e richiesto";*
- *"la domanda dell'utente deve, comunque, essere rigettata poiché lo stesso non ha evitato, come avrebbe potuto usando l'ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato danno. L'art. 1227 c.c., difatti, statuisce che: "se il fatto colposo del creditore ha concorso a cagionare il danno, il risarcimento è diminuito secondo la gravità della colpa e l'entità delle conseguenze che ne sono derivate. Il risarcimento non è dovuto per i danni che il creditore avrebbe potuto evitare usando l'ordinaria diligenza". Secondo l'orientamento costante della giurisprudenza di legittimità, invero, l'ordinaria diligenza sopra citata si specifica nell'attivarsi positivamente secondo le regole della correttezza e della buona fede, ex art. 1175 c.c., con il limite delle attività che non siano gravose oltre misura (Cass. Civ. Sez. I, 12439/91). In relazione, poi, al grado di colpa in cui si attua la negligenza del creditore, deve essere rilevato che le Sezioni Unite della Cassazione affermano come un comportamento omissivo caratterizzato dalla colpa generica sia sufficiente a fondare il concorso di colpa del creditore/danneggiato. L'Agcom, quindi, ha recepito il summenzionato principio, così stabilendo in una recente Delibera: "deve richiamarsi, al riguardo, il principio espresso dalle Linee guida di cui alla delibera n.276/13/CONS secondo cui "per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, come, per esempio, quello di cui all'art. 1227 cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, se l'utente,*

creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto" (Del. N. 23/17/CIR)";

- *"sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente attivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto".*

L'operatore ha concluso con la richiesta di respingere le domande avanzate dall'istante in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi sopra esposti.

3. Replica dell'istante

L'istante, in data 15 dicembre 2025, ha fatto pervenire una nota di replica, con documentazione allegata, nella quale ha precisato quanto segue:

- *"ha inviato un reclamo, lo scorso 13 maggio, tramite il xxx, presente nel fascicolo documentale";*
- *"nonostante gli interventi dei tecnici e i ticket aperti INC 343xxxx, CS106xxxx, CS095xxxx, CS095xxxx, CS097xxxx e i due provvedimenti d'urgenza emessi dal Corecom Toscana, nr. GU5 780836 e GU5 790401, ancora il link 1306xxxx non funziona. Il gestore nelle memorie ha precisato, in ordine alla ritardata attivazione del link 1306xxxx, che l'espletamento è avvenuto a marzo 2025 non per ritardo imputabile all'operatore ma unicamente per questioni di sicurezza, in quanto il tecnico doveva svolgere operazioni sul tetto dell'edificio, come peraltro attestato nel verbale di collaudo: rileviamo che il verbale di collaudo non è presente nel fascicolo documentale e che il gestore si è reso comunque inadempiente in ordine agli oneri informativi, nei confronti dell'istante. Rileviamo, altresì, che alcuna richiesta di risarcimento del danno è stata avanzata".*

Alla luce di quanto sopra, l'istante ha ribadito le richieste già avanzate nel Formulario GU14.

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte per le motivazioni che seguono.

In via preliminare si rileva che la domanda *sub ii)* per la parte volta a richiedere di *"ripristinare il corretto funzionamento del link 1306xxxx"* non può formare oggetto di disamina in quanto la presente pronuncia, per espressa previsione dell'art. 20 comma 4 del vigente Regolamento, è limitata ad eventuali rimborsi e indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità e non include, pertanto, la disposizione di un obbligo di *facere* in capo all'operatore.

Nel merito.

Sulla ritardata attivazione del link 1306xxxx.

L'istante ha lamentato la ritardata attivazione del link in oggetto avvenuta in data 7 marzo 2025 a fronte di una sottoscrizione contrattuale del 19 dicembre 2024.

L'operatore ha dedotto che il ritardo nell'attivazione del link 1306xxxx era dipeso da *“questioni di sicurezza in quanto il tecnico doveva svolgere operazioni sul tetto dell'edificio, come peraltro attestato nel verbale di collaudo”*. Inoltre ha specificato che l'istante non era mai stato disservito a causa del lieve ritardo nell'attivazione.

In via generale, giova richiamare l'orientamento consolidato secondo cui, in base ai principi sull'onere della prova in materia di adempimento delle obbligazioni di cui alla 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, 3 luglio 2009, n.15677 e da ultimo Cass., sez. II, 20 gennaio 2010 n. 936), *“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 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi”*.

Nel caso di specie, a fronte della contestazione dell'istante sul ritardo nell'attivazione del link 1306xxxx, l'operatore non ha provato che tale ritardo era dipeso da causa a lui non imputabile, ossia da questioni di sicurezza legate alla necessità di svolgere operazioni sul tetto dell'edificio, atteso che non ha depositato il citato verbale di collaudo a riprova di quanto asserito. Sul punto si rileva inoltre che l'operatore non ha neanche dimostrato di aver provveduto ad informare l'istante circa il motivo del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione o gli eventuali impedimenti.

Si ritiene poi priva di pregio l'argomentazione dell'operatore sull'assenza di disservizi nel periodo del lieve ritardo nell'attivazione, in quanto l'eventuale corretta erogazione di un servizio già in essere è inconferente rispetto alla doglianza in esame.

Ciò posto, in assenza di prova in merito alla sussistenza di valide esimenti dell'operatore e all'assolvimento degli oneri informativi a proprio carico, VODAFONE deve considerarsi responsabile ai sensi dell'art. 1218 del codice civile in relazione al ritardo nell'attivazione del link n. 1306xxxx e, pertanto, deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Nel caso in esame trova applicazione il parametro stabilito dall'articolo 4, comma 1 del Regolamento sugli indennizzi secondo il quale *“nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun*

servizio non accessorio pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo” (indennizzo previsto dal successivo comma 2 anche in caso di violazione degli oneri informativi) in combinato disposto con l’articolo 13, commi 2 e 3 che prevedono, rispettivamente, l’aumento di un terzo per i servizi di accesso a internet forniti su banda ultra-larga e il raddoppio dell’importo in caso di *“utenza affari”*.

Per quanto concerne il periodo indennizzabile, poiché dal corredo istruttorio non è stato possibile evincere il termine effettivamente pattuito per l’attivazione della linea, si ritiene di far riferimento alla Carta del cliente Vodafone che stabilisce un termine massimo di 60 giorni dalla richiesta. Pertanto, alla luce della richiesta di attivazione del 19 dicembre 2024, si determina il *dies a quo* nel 18 febbraio 2025 e il *dies ad quem* nel 7 marzo 2025.

Pertanto l’istante ha diritto, in accoglimento della domanda *sub ii)* per la parte che qui interessa, alla corresponsione dell’indennizzo di euro 340,00 (trecentoquaranta/00), determinato secondo il parametro di euro 20,00 *pro die* per 17 giorni di ritardo nell’attivazione del link 1306xxxx.

Sul malfunzionamento del link 1306xxxx.

L’istante ha lamentato, anche in sede di GU5, il malfunzionamento del link in oggetto fin dalla sua installazione avvenuta in data 7 marzo 2025 e ha precisato che nonostante gli interventi dei tecnici, i ticket aperti e i due provvedimenti d’urgenza emessi dal Corecom la problematica non era stata mai risolta.

L’operatore ha dedotto la correttezza del proprio operato in relazione alla erogazione dei servizi e ha confermato di aver regolarmente gestito in maniera positiva il procedimento GU5. Inoltre ha aggiunto che una qualità della connessione internet non adeguata legittima esclusivamente il diritto di recedere senza penali dal servizio e ha evidenziato la mancanza di prove documentali a sostegno di quanto rappresentato dall’istante, in particolare l’assenza di reclami scritti.

La doglianza dell’istante è meritevole di accoglimento nei termini di seguito esposti.

In relazione al disservizio lamentato dall’istante, si ricordano gli obblighi posti a carico degli operatori dalla Delibera Agcom n. 179/03/CSP e richiamati dalle Carte dei servizi e dalle Condizioni generali di Contratto di ciascun operatore; in particolare, l’obbligo di garantire un’erogazione continua ed ininterrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, impegnandosi al ripristino entro termini congrui.

Di conseguenza, allorquando l’utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio acquistato e l’operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto, nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio.

Si evidenzia, tuttavia che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto malfunzionamento o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. Il principio suddetto è normalmente applicato e affermato dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nelle sue precedenti pronunzie (si veda, ad esempio, la Delibera Agcom n. 640/13/CONS). In effetti, in presenza di qualsivoglia disservizio, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema.

Al riguardo occorre richiamare inoltre la disposizione di cui all'art. 13, comma 1 del Regolamento sugli indennizzi (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS), secondo la quale con riferimento alla fattispecie del malfunzionamento, *“il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente”*.

Nel caso di specie, con riferimento alla contestazione inerente al disservizio occorso sul link 1306xxxx a far data dal 7 marzo 2025, occorre rilevare che l'istante non ha dimostrato di aver segnalato la problematica all'operatore prima del reclamo scritto del 13 maggio 2025 depositato nei fascicoli documentali delle due istanze GU5. Al riguardo giova infatti precisare che la mera indicazione del numero dei ticket (INC 343xxxx, CS106xxxx, CS095xxxx, CS095xxxx, CS097xxxx) non corredata dalle relative date di apertura non consente di determinare il termine dal quale calcolare l'eventuale indennizzo da corrispondere all'istante.

Ciò posto, occorre evidenziare che dal complessivo corredo istruttorio non possono desumersi elementi idonei ad escludere la responsabilità dell'operatore in merito al disservizio lamentato dall'istante.

Infatti l'operatore ha dedotto di aver compiuto quanto di sua spettanza in relazione alla erogazione del servizio e di aver gestito positivamente anche il procedimento GU5 senza, tuttavia, fornire evidenza né del dettaglio delle connessioni internet generate dal link 1306xxxx nel periodo del lamentato malfunzionamento né del ripristino del corretto funzionamento del servizio nelle more dei due procedimenti GU5 in relazione ai quali, invece, è stata verificata la mancata ottemperanza ai provvedimenti emessi da questo ufficio.

Tutto ciò premesso, atteso che l'operatore non ha provato di essersi diligentemente adoperato per la risoluzione della problematica né in sede di GU5 né con il deposito delle proprie memorie difensive, deve ritenersi responsabile *ex art. 1218 C.C.* del malfunzionamento occorso sul link *de quo* con conseguente diritto dell'istante ad un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Ciò posto, ai fini del calcolo dell'indennizzo, occorre preliminarmente rilevare che dal complessivo corredo istruttorio emerge che l'istante ha lamentato un disservizio che non può qualificarsi come un'interruzione totale della connessione internet atteso che ha più volte dichiarato che il link in questione *“non ha funzionato correttamente”* e non ha espressamente contestato quanto riportato dall'operatore in sede di GU5, ossia le *“scarse*

prestazioni nel collegamento in wifi” e la “scarsa copertura”. Si rappresenta inoltre che lo speed test allegato in data 18 novembre 2025 in sede di procedimento GU5 evidenzia una velocità di download e di upload bassa ma non assente.

Nel caso in esame trova pertanto applicazione l’art. 6, comma 2, del Regolamento sugli Indennizzi, secondo il 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 ad euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento”* in combinato disposto con l’articolo 13, commi 2 e 3 che prevedono, rispettivamente, l’aumento di un terzo per i servizi di accesso a internet forniti su banda ultra-larga e il raddoppio dell’importo in caso di *“utenza affari”*.

Pertanto l’istante ha diritto, in parziale accoglimento della domanda *sub ii)* per la parte che qui interessa, alla corresponsione dell’indennizzo di euro 1.696,00 (milleseicentonovantasei/00), determinato secondo il parametro di euro 8,00 *pro die* per 212 giorni di irregolare erogazione del servizio internet sul link 1306xxxx decorrenti dal 13 maggio 2025 (data del reclamo) all’11 dicembre 2025 (data di verifica della mancata ottemperanza al secondo provvedimento d’urgenza).

Sul prosieguo della fatturazione relativa al link 1297xxxx e sui costi di recesso.

L’istante ha chiesto, anche in sede di reclamo, il rimborso dei canoni fatturati successivamente al 7 marzo 2025 per il link 1297xxxx poiché nella stessa data era stato attivato il link 1306xxxx utilizzando gli stessi cavi. Al riguardo ha precisato che il link 1297xxxx era stato cessato soltanto il 23 settembre 2025 ed erano stati addebitati costi di recesso.

L’operatore ha evidenziato che il link 1306xxxx sostituiva il precedente link 1297xxxx la cui cessazione doveva essere espressamente richiesta dal cliente a mezzo pec. A tal proposito ha precisato di aver comunque disattivato manualmente il link 1297xxxx e di aver rimborsato i canoni di cui si discute mediante l’accredito, nella fattura di ottobre 2025, di euro 170,80 corrispondenti ai canoni presenti nelle fatture di aprile e giugno 2025.

La doglianza dell’istante è meritevole di accoglimento nei termini di seguito esposti.

Sul punto, considerato quanto dichiarato da entrambe le parti, risulta sostanzialmente incontestato che il link 1297xxxx fosse stato sostituito dal nuovo link 1306xxxx attivato in data 7 marzo 2025. Infatti, l’operatore, pur in mancanza di una espressa richiesta di cessazione, ha dato atto di aver disattivato il link in data 23 settembre 2025 e di aver effettuato un accredito di euro 170,80, come si può evincere dalla fattura n. AR0313xxxx del 5 ottobre 2025 depositata in atti.

Al riguardo occorre tuttavia rilevare che, in assenza di dettagli forniti dall’operatore, non è possibile verificare se la somma accreditata nella citata fattura

corrisponda effettivamente al rimborso di tutti i canoni di cui si discute, così come assertito dall'operatore.

Infatti, dall'esame della documentazione contabile in atti risulta che i canoni della connettività 1297xxxx presenti nelle fatture di aprile e giugno 2025 ammontano ad euro 140,00 ai quali dovrebbe aggiungersi l'ulteriore addebito di euro 46,86 di cui alla fattura di ottobre 2025, per un importo totale di euro 186,86 (dal quale dovrebbe detrarsi la quota parte di canone relativa al periodo 7 marzo 2025-31 marzo 2025).

Inoltre, l'istante ha contestato anche l'addebito di costi per il recesso, sui quali l'operatore non ha dedotto alcunché né ha depositato documentazione a supporto della loro legittimità sebbene nella fattura di ottobre 2025 siano presenti voci relative a tali costi. Al riguardo occorre tuttavia rilevare che solo l'importo di euro 81,96 per "Conguaglio licenza YourDrive" è riferito al link in questione. L'ulteriore importo di euro 30,00 per "Costo di disattivazione rete fissa – 057406xxxx" è infatti imputabile a utenza non oggetto di specifica contestazione atteso che l'istante ha indicato come oggetto di doglianza soltanto le numerazioni 0574 79xxxx e 0574 06xxxx.

Ciò posto, ne consegue che l'istante ha diritto, in accoglimento della domanda *sub i)*, allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di tutto quanto addebitato in riferimento al link 1297xxxx dal 7 marzo 2025 e fino a completa chiusura del ciclo di fatturazione, al netto della nota di credito già corrisposta e degli eventuali costi riferiti agli apparati. Inoltre, l'istante ha diritto al ritiro, a cura e spese dell'operatore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.

Sulla mancata risposta al reclamo.

L'istante ha lamentato il mancato riscontro al reclamo PEC del 13 maggio 2025. L'operatore ha rilevato l'assenza di reclami.

La doglianza dell'istante è meritevole di accoglimento per i motivi di seguito esposti.

Sul punto si rileva che, come sopra rappresentato, l'istante ha depositato nei fascicoli dei procedimenti GU5 il reclamo inviato con PEC che risulta consegnata in data 13 maggio 2025. Agli atti non risulta nessun riscontro dell'operatore.

Si richiamano, in proposito, la Delibera Agcom n. 179/03/CSP nella quale si prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto, in forma scritta nei casi di rigetto, e che la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento di un indennizzo, nonché l'art. 12, comma 1, del Regolamento sugli Indennizzi, secondo il quale, in caso di mancata/ritardata risposta al reclamo è previsto "*un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300*".

Ne consegue che, ai fini del calcolo dell'indennizzo, si determina il *dies a quo* nella data del 27 giugno 2025, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo del 13 maggio 2025, e il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione del 15 ottobre 2025.

Pertanto l'istante ha diritto, in accoglimento della domanda *sub iii*), alla corresponsione dell'importo computato nella misura di euro 275,00 (duecentosettantacinque/00), determinato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* per i 110 giorni di mancato riscontro al reclamo.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il CoReCom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata da XXX nei confronti dell'operatore FASTWEB SPA (GIA' VODAFONE SPA – HO. MOBILE – TELETU) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società FASTWEB SPA (GIA' VODAFONE SPA – HO. MOBILE – TELETU) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma di 340,00 (trecentoquaranta/00) maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per la ritardata attivazione del link 1306xxxx.
3. La società FASTWEB SPA (GIA' VODAFONE SPA – HO. MOBILE – TELETU) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma di euro 1.696,00 (milleseicentonovantasei/00), maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per l'irregolare erogazione del servizio internet sul link 1306xxxx.
4. La società FASTWEB SPA (GIA' VODAFONE SPA – HO. MOBILE – TELETU) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a regolarizzare la posizione amministrativa e contabile dell'istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento con le modalità indicate in istanza oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione) di tutto quanto addebitato in riferimento al link 1297xxxx dal 7 marzo 2025 e fino a completa chiusura del ciclo di fatturazione, al netto della nota di credito già corrisposta e degli eventuali costi riferiti agli apparati. La società è tenuta, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.
5. La società FASTWEB SPA (GIA' VODAFONE SPA – HO. MOBILE – TELETU) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma di euro 275,00 (duecentosettantacinque/00), maggiorata degli interessi legali a decorrere

dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 8 aprile 2026

Il Presidente
Marco Meacci

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)