

DELIBERA N. 31/2026/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX - FASTWEB SPA (VODAFONE - HO. MOBILE - TELETU)

(GU14/792892/2025)

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 21/11/2025 acquisita con protocollo n. 0299352 del 21/11/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’istante, titolare di un contratto *business* di cui al codice cliente n. 2218xxxx avente ad oggetto il servizio di telefonia fissa con l’operatore FASTWEB SPA (VODAFONE - HO. MOBILE - TELETU), di seguito FASTWEB, lamenta il malfunzionamento della linea, l’addebito di penali a seguito di recesso anticipato dal contratto per grave inadempimento dell’operatore e la mancata risposta ai reclami.

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

- *“a partire dal mese di Marzo 2025 (subiva) gravi e continuativi disservizi sulla rete fornita da Fastweb, con conseguenze estremamente dannose per lo svolgimento dell'attività professionale. I disservizi si (erano) concretizzati in: - Interruzioni prolungate della connessione Internet, in alcuni casi per più giorni consecutivi; - Gravi rallentamenti della banda disponibile, incompatibili con lo svolgimento delle attività lavorative online; - Malfunzionamenti e cadute di linea telefonica, che (avevano) reso impossibili le comunicazioni aziendali; - Inaccessibilità ai servizi di posta elettronica e a piattaforme cloud, (che avevano compromesso) la gestione documentale e la comunicazione con clienti e fornitori”;*
- *“(inoltrava) numerose segnalazioni quotidiane al servizio clienti Fastweb senza mai ricevere assistenza tecnica concreta. Nonostante le ripetute promesse di ricontatto da parte di tecnici incaricati, nessun intervento risolutivo (era) stato effettuato per settimane”. Al riguardo ha rappresentato che “tale condotta costituisce una grave inadempienza contrattuale, oltre che una violazione dei diritti dell'utente sanciti dalla Delibera AGCOM n. 347/18/CONS, che prevede l'obbligo per l'operatore di garantire la continuità, qualità e disponibilità del servizio, nonché l'obbligo di intervenire tempestivamente in caso di guasto o malfunzionamento”;*
- *“a causa di tale situazione, e non potendo più garantire la continuità dei propri servizi ai clienti, l'azienda si (era) trovata costretta a migrare verso altro operatore, nonostante il disagio e i costi organizzativi connessi. Ciononostante, Fastweb (emetteva) fatture contenenti penali di recesso, in contrasto con quanto previsto dalla Legge Bersani (L. 40/2007) e dalla suddetta Delibera AGCOM”. A tale proposito ha evidenziato che “nessuna penale può essere applicata in caso di recesso per gravi disservizi o inadempienze dell'operatore” e di aver “sempre pagato durante il periodo disservito”.*

L'istante ha allegato la fattura n. M02473xxxx del 1° agosto 2025, la ricevuta attestante la restituzione dell'apparato e il sollecito di pagamento della società di recupero crediti.

In data 17 novembre 2025 l'istante esperiva nei confronti dell'operatore FASTWEB 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) *“chiusura contratto con chiusura di tutta la posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione”;*
- ii) *“indennizzo per disservizi per euro 800,00”;*
- iii) *“indennizzo per mancato riscontro ai reclami per euro 300,00”.*

2. La posizione dell'operatore.

La società FASTWEB, in data 8 gennaio 2026, ha depositato una memoria difensiva, con documentazione allegata, nella quale ha rilevato l'infondatezza dell'istanza per i motivi di seguito sinteticamente riportati.

L'operatore ha precisato che *“nessun, disservizio è mai ricaduto sull'utenza della ricorrente ed in effetti quest'ultima non produce alcun codice di segnalazione e men che meno l'invio di un reclamo. Nulla, dunque, è dovuto dall'operatore che è invece, creditore della somma di € 253,92 come da quadro contabile allegato. Ed è, con ogni probabilità, proprio il su indicato insoluto ad aver spinto l'utente ad attivarsi presso l'intestato Corecom: è, difatti, evidente che l'illegittimo intento posto in essere da controparte è quello di affrancarsi dal dover pagare una somma che è invece pienamente dovuta e che l'operatore intende recuperare. Dunque, solo per finalità deflattive la Fastweb si rende disponibile a definire la posizione applicando uno storno parziale al su indicato debito accettando il pagamento della minor somma di € 200,00. Ove il ricorrente non accettasse tale proposta (da considerarsi non ulteriormente trattabile), la Fastweb S.p.A. chiede il rigetto dell'istanza”*.

3. La replica dell'istante.

L'istante, in data 29 gennaio 2026, ha depositato una memoria di replica, con documentazione allegata, nella quale ha rilevato quanto segue:

- *“contrariamente a quanto sostenuto da Fastweb S.p.A., (...) ha subito ripetuti e gravi disservizi a partire dal mese di marzo 2025. Tali disservizi si sono concretizzati in interruzioni prolungate della connessione Internet, rallentamenti significativi della banda, malfunzionamenti e cadute della linea telefonica e inaccessibilità a servizi di posta elettronica e piattaforme cloud. Le conseguenze hanno inciso gravemente sulla normale attività professionale dell'azienda, compromettendo comunicazioni con clienti e fornitori e gestione documentale interna”*;
- *“ha inoltrato numerose segnalazioni al servizio clienti Fastweb senza mai ricevere interventi risolutivi. Segnalazioni Come Da Art 10 “Condizioni Generali Contratto”: 10.1 Fastweb mette a disposizione del Cliente un Servizio Clienti, contattabile al numero 192 193 o tramite ulteriori modalità digitali indicate nell'Area Personale MyFastweb, al quale il Cliente potrà rivolgersi per informazioni, richieste e reclami relativi ai ServiziFastweb si impegna a valutare la fondatezza del reclamo e a comunicare al Cliente l'esito della suddetta valutazione entro 40 (quaranta) giorni dal momento in cui il reclamo è pervenuto. In caso di accoglimento del reclamo saranno indicati al Cliente i provvedimenti posti in atto per risolvere le irregolarità riscontrate. In caso di esito negativo il Cliente riceverà comunque una comunicazione scritta”. A tale riguardo ha allegato le “Condizioni Generali Di Contratto Offerta Partita Iva”*;
- *“la condotta di Fastweb S.p.A. costituisce grave inadempienza contrattuale, oltre a violazione dei diritti dell'utente sanciti dalla delibera AGCOM 347/18/CONS,*

che impone all'operatore di garantire continuità, qualità e disponibilità del servizio e di intervenire tempestivamente in caso di malfunzionamenti”;

- *“Fastweb S.p.A. sostiene che la posizione debitoria di € 253,92 sia pienamente dovuta e che la ricorrente abbia adito il Corecom al solo fine di sottrarsi a tale pagamento. Tale affermazione è priva di fondamento. L'istante ha sempre provveduto al pagamento regolare delle fatture emesse durante il periodo di disservizi. Le somme contestate derivano dall'applicazione di penali di recesso, illegittime ai sensi della legge Bersani L. 40/2007 e della delibera AGCOM 347/18/CONS, che vietano l'applicazione di penali in caso di recesso per gravi disservizi o inadempienze dell'operatore”;*
- *“la proposta di Fastweb di definire la posizione con pagamento ridotto di € 200,00 non costituisce ammissione della regolarità del servizio e non elimina la responsabilità dell'operatore per i disservizi subiti”.*

In conclusione l'istante ha ribadito le richieste originarie.

4. La controreplica dell'operatore.

L'operatore, in data 29 gennaio 2026, ha depositato le proprie controdeduzioni nelle quali ha evidenziato quanto segue:

- *“sull'asserito verificarsi dei disservizi” l'operatore ha dedotto che “parte ricorrente persevera nell'affermare unilateralmente di aver subito disservizi sulla propria linea senza tuttavia produrre alcuna documentazione a supporto di tale, in realtà inveritiera, affermazione. È noto che, in presenza di disservizi, l'utente deve farsi parte diligente segnalandoli all'operatore. Ebbene: la XXX non ha prodotto alcun reclamo e né a indicato data, orario e codice della segnalazione. Tale omissione, unita alla specifica contestazione ex art. 115 c.p.c. sollevata e sollevanda al riguardo, rende irrimediabilmente infondata la pretesa indennitaria formulata da parte avversa”;*
- *“sull'applicabilità del c.d. Decreto Bersani al rapporto contrattuale oggetto del contendere” l'operatore ha specificato che “il decreto Bersani, la cui applicazione viene invocata da controparte, non trova legittima dimora nel rapporto contrattuale intercorso tra le odierne parti in lite in quanto trattasi di normativa varata a tutela del consumatore che nel decreto stesso viene definito come “la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta”. ...Non occorre specificare che la XXX NON è persona fisica e che abbia agito per scopi TUTT'ALTRO CHE ESTRANEI alla propria attività commerciale. Ne consegue che la tutela rafforzata prevista dal richiamato decreto Bersani e/o dal codice del consumo non può essere applicata al caso di specie”;*
- *“sulla produzione di ulteriore documentazione” l'operatore ha evidenziato che “le note di replica previste dall'art. 16 comma 2 allegato A alla delibera 353/19/Cons hanno il solo scopo, appunto, di replicare alle avverse difese e non possono essere corredate da ulteriore documentazione la quale, invece, può essere prodotta, a*

pena di irricevibilità, solo con il ricorso introduttivo (per l'utente) e con le memorie difensive (per l'operatore)".

L'operatore ha quindi richiesto *"lo stralcio e/o la dichiarazione di inutilizzabilità della produzione documentale effettuata dall'utente"* in sede di replica e *"il rigetto delle avverse istanze"*.

5. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte per i motivi di seguito precisati.

In via preliminare si evidenzia quanto segue:

con riferimento alla domanda *sub i)* per la parte volta ad ottenere la *"chiusura contratto"* si rileva che risulta cessata la materia del contendere in quanto dal corredo istruttorio e, in particolare dalla fattura n. M02473xxxx del 1° agosto 2025, emerge che il servizio di telefonia fissa oggetto di istanza è cessato il 19 luglio 2025;

- la restante parte della suddetta domanda, volta ad ottenere la *"chiusura di tutta la posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione"*, nonostante la sua formulazione generica, in ottica di *favor utentis* e in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione amministrativa, sarà valutata in relazione a quanto indicato e allegato dall'istante nel formulario GU14, così come specificato nella nota di replica, nonché a quanto riportato nelle memorie difensive dell'operatore e nella relativa documentazione prodotta, con conseguente chiarimento della *res controversa*;
- le eccezioni dell'operatore circa l'inutilizzabilità della produzione documentale effettuata dall'istante in replica e l'inapplicabilità al caso di specie della tutela rafforzata prevista dal c.d. "Decreto Bersani" saranno valutate con la disamina delle relative doglianze oggetto di istanza.

Nel merito.

Sul malfunzionamento della linea e sulla mancata risposta ai reclami.

L'istante ha lamentato *"gravi e continuativi disservizi sulla rete fornita da Fastweb"* verificatisi *"a partire dal mese di marzo 2025"*. Al riguardo, ha sostenuto di aver ripetutamente segnalato tali problematiche al servizio clienti ma di non aver ricevuto alcun intervento risolutivo. L'istante ha configurato la condotta dell'operatore come grave inadempimento contrattuale legittimante il recesso anticipato dal contratto e la richiesta degli indennizzi per i disservizi e per la mancata risposta ai reclami.

L'operatore ha rilevato l'assenza di produzione documentale a supporto delle pretese dell'istante, ossia la mancanza di reclami scritti e di elementi atti a tracciare segnalazioni telefoniche effettuate al servizio clienti (data, orario e codice).

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

Si richiama, sul punto, il consolidato orientamento dell'Autorità secondo il quale incombe sull'istante l'onere di segnalare all'operatore il disservizio e, successivamente, grava sull'operatore l'onere di provare la risoluzione della problematica lamentata dall'utente. Infatti, ai sensi 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), in caso di contestazione di inadempimento da parte dell'istante incombe sull'operatore 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 occorre anzitutto rilevare che, con riferimento alla contestazione inerente ai disservizi occorsi sulla linea, l'istanza, sebbene sufficientemente dettagliata in merito ai lamentati malfunzionamenti, non risulta circostanziata con riferimento al lasso temporale in cui gli stessi si sono verificati.

Infatti l'istante, mentre ha provveduto a specificare di aver subito *“interruzioni prolungate della connessione internet”, “gravi rallentamenti della banda disponibile”, “malfunzionamenti e cadute di linea telefonica”* e *“inaccessibilità ai servizi di posta elettronica e a piattaforme cloud”*, si è limitato a dedurre che tali disservizi si erano verificati *“a partire dal mese di marzo 2025”*.

Inoltre e soprattutto, l'istante non ha provato di aver presentato all'operatore reclami tracciati in costanza dei lamentati malfunzionamenti.

Sul punto, si rappresenta che a nulla vale la dichiarazione dell'utente di aver segnalato ripetutamente le problematiche al servizio clienti se tali contestazioni telefoniche non vengono circostanziate e corredate di idonea prova di relativo tracciamento, quale il codice operatore o il numero ticket. Al riguardo, non si ritiene sufficiente la mera indicazione della data del 12 marzo 2025 posta nel frontespizio della presente istanza.

Per completezza, giova altresì rilevare che risulta superata l'eccezione dell'operatore circa l'inutilizzabilità del documento prodotto dall'istante in replica atteso che l'articolo 10.1 delle Condizioni generali di contratto disciplina le modalità di presentazione delle segnalazioni telefoniche e dei reclami, che nel caso di specie risultano assenti. Inoltre, non può ritenersi valida prova della mancata erogazione dei servizi l'attestazione del reso apparato depositata dall'istante in quanto reca la data del 30 luglio 2025, pertanto è successiva alla cessazione del servizio avvenuta il 19 luglio 2025.

Ciò posto, in mancanza di evidenza in merito a segnalazioni e/o reclami dell'istante, l'operatore non può ritenersi responsabile ex art. 1218 C.C. per i lamentati disservizi in quanto non è stato messo nella condizione di intervenire per risolvere le problematiche ovvero di provare che i malfunzionamenti erano dovuti a causa a lui non imputabile. Non può pertanto ritenersi provato il grave inadempimento contrattuale dell'operatore connesso agli asseriti disservizi.

Ne consegue che non sono meritevoli di accoglimento le domande *sub ii)* e *sub iii)* volte ad ottenere l'indennizzo per i disservizi subiti e per la mancata risposta ai reclami.

Sull'addebito dei costi di recesso.

L'istante ha contestato l'addebito di penali a seguito del recesso anticipato dal contratto esercitato a causa del grave inadempimento contrattuale dell'operatore con la conseguente illegittimità di tali costi ai sensi di quanto disposto dalla Legge n. 40/2007 (cd. Decreto Bersani) e dalla Delibera Agcom n. 347/18/CONS.

L'operatore ha evidenziato l'assenza di documentazione probatoria (segnalazioni e reclami) a supporto della pretesa avversaria e ha allegato la documentazione contabile a carico dell'istante corrispondente fattura n. M02473xxxx del 1° agosto 2025 di euro 253,92. Inoltre, ha eccepito l'inapplicabilità al caso di specie della tutela rafforzata prevista dal c.d. "Decreto Bersani" attesa la natura giuridica e non fisica della parte istante che, pertanto, non potrebbe essere considerata un "consumatore".

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

Occorre anzitutto premettere che con riferimento a quanto dedotto da Fastweb in merito l'inapplicabilità al caso di specie della tutela rafforzata prevista dal c.d. "Decreto Bersani", si rileva che tale legge è applicabile anche alla clientela *business* nel caso di sottoscrizione di contratti per adesione, come chiarito dal capoverso I, n. 1 dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 487/18/CONS ("*Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione*").

Ciò posto, considerato che nel caso in questione non risulta provato il grave inadempimento contrattuale dell'operatore che possa giustificare di per sé l'inapplicabilità dei costi di recesso, in questa sede occorre accertare se i costi di disattivazione applicati nella fattura sopra menzionata risultano conformi a quanto disposto dalle citate Linee guida adottate dall'Autorità al fine di fornire agli operatori un orientamento per la corretta applicazione delle disposizioni in tema di spese di recesso previste dalla Legge n. 40/2007 (cd. Decreto Bersani).

Orbene, la fattura in questione riporta esclusivamente l'addebito dei seguenti costi di cessazione: "*rate residue per Contributo attivazione rateizzato in 48 mesi € 189,00 (iva al) 22%*", "*importo per dismissione servizi FASTWEB del 19/07/2025 € 32,95 (iva al) 22%*" e "*accredito per Fastweb Business dal 19/07/2025 al 31/07/2025 € -13,82 (iva al 22%)*".

Al riguardo occorre evidenziare che la prima voce di costo è riconducibile alle "*rate residue relative ai servizi e ai prodotti offerti congiuntamente al servizio principale*" previste dal capoverso IV, n. 16, lettera c) delle citate Linee guida e per le quali, il successivo capoverso VIII prevede, fra l'altro, che l'operatore conceda all'utente che decide di recedere anticipatamente dal contratto la facoltà di scegliere se continuare con la rateizzazione o con il pagamento delle rate residue in unica soluzione.

La seconda voce di costo rientra tra "*i costi sostenuti dall'operatore per dismettere o trasferire l'utenza*" previsti alla lettera a) del medesimo capoverso, per i quali il capoverso V, n. 22 stabilisce che il relativo importo non deve eccedere il valore minimo

tra il prezzo implicito dell'offerta (canone mensile) e i costi realmente sostenuti dall'operatore per dismettere la linea.

In merito ad entrambi i suddetti costi di recesso, la citata normativa prevede inoltre un obbligo di informativa a carico dell'operatore da adempiere sia in fase di sottoscrizione contrattuale che in sede di pubblicizzazione dell'offerta (capoverso VIII).

Ciò posto, si rileva che nel caso in questione l'operatore, oltre a non dedurre alcunché di specifico in merito ai suddetti costi, non ha depositato documentazione a supporto della loro legittimità e, in particolare, il contratto sottoscritto e i relativi allegati dai quali poter evincere la previsione sia di un contributo per l'attivazione della linea con la scelta dell'utente di pagare in unica soluzione le rate residue in caso di recesso, sia del costo per la sua dismissione. L'operatore si è infatti limitato a sostenere di essere creditore della fattura in questione.

Inoltre, non potendosi ricavare dal complessivo corredo istruttorio (e neanche dalla fattura citata) la tipologia di offerta applicata, risulta impossibile verificare se entrambi gli importi addebitati a seguito di recesso corrispondano a quelli riportati nella tabella riepilogativa dell'offerta applicata consultabile nel sito web dell'operatore in ottemperanza a quanto previsto dall'art. 4 (Trasparenza delle condizioni economiche) della Delibera Agcom n. 252/16/CONS.

Ciò posto, considerato che nel caso di specie non risulta provata l'applicazione di costi di disattivazione in linea con la normativa sopra richiamata, l'istante ha diritto allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) della fattura n. M02473xxxx del 1° agosto 2025 relativa al codice cliente n. 2218xxxx e al ritiro, a cura e spese dell'operatore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza GU14/792892/2025, presentata da XXX nei confronti dell'operatore Fastweb Spa (Vodafone - Ho. Mobile - Teletu), per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Fastweb Spa (Vodafone - 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) della fattura n. M02473xxxx del 1° agosto 2025 relativa al

codice cliente n. 2218xxxx e al ritiro, a propria cura e spese, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.

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.)