

DELIBERA N. 38/2026/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX - Fastweb S.p.A. (Vodafone - Ho.Mobile - Teletu)

(GU14/794461/2025)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 21 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 dell’utente XXX, del 27/11/2025 acquisita con protocollo n. 0306051 del 27/11/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La parte istante titolare di un contratto privato, di cui al Codice cliente n. 885xxxx, con la società Fastweb S.p.A. (Vodafone - Ho.Mobile - Teletu) di seguito, per brevità, Fastweb, lamenta la sospensione dell’utenza avvenuta in assenza di congruo preavviso, l’addebito di costi per il ripristino del servizio conseguenti a tale sospensione ritenuta indebita, nonché l’inesatta risposta fornita dall’operatore al reclamo.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

- il 1° luglio 2025 il gestore telefonico emetteva la fattura n. M02220xxxx dell'importo di euro 57,85, di cui euro 24,40 a titolo di *“asserito rimborso costi riattivazione servizi”*.
- Con PEC del 25 luglio 2025 contestava il documento fiscale ed eccepiva:
 - di *“non aver subito alcuna sospensione della linea per ragioni amministrative”*;
 - di non aver ricevuto da Fastweb *“nessuna notifica della preliminare e necessaria comunicazione di preavviso di sospensione dei servizi”*.
- In ragione delle suddette contestazioni richiedeva *“l'immediato storno della fattura”*.
- Nelle more, l'operatore emetteva la fattura n. M02428xxxx del 1° agosto 2025, ove erano addebitati euro 34,92. Tale importo risultava *“addirittura superiore al canone di abbonamento mensile”* per *“fantomatici costi di gestione amministrativa”* e *“costo di spedizione raccomandata di preavviso”*, voci di spesa ritenute *“del tutto infondate ed arbitrarie”*.
- Tuttavia, si trovava costretta a pagare al solo fine di *“prevenire ed evitare l'ennesimo ingiusto distacco della linea”*.
- L'8 settembre 2025 il gestore riscontrava il reclamo; la risposta confermava la *“grave violazione contrattuale e di legge posta in essere da Fastweb”* e la *“condotta illegittima serbata da Fastweb”*. Infatti, ai sensi dell'art. 12.6 delle Condizioni Generali di Contratto di Fastweb e dell'art. 5 dell'Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS, la sospensione dell'utenza poteva essere disposta solo decorso il termine di 40 giorni dalla *“notifica della preliminare e indefettibile comunicazione di preavviso”*.
- L'operatore telefonico ammetteva infatti di aver eseguito il distacco in difetto della preventiva notifica del preavviso, affermando che la sospensione della linea era stata eseguita quando *“non erano decorsi nemmeno 40 giorni dalla scadenza della fattura del 25.04.2025”*.
- Come se ciò non bastasse, il 15 settembre 2025 Fastweb procedeva – ancora una volta omettendo la notifica della comunicazione di preavviso – ad una *“nuova illegittima sospensione dei servizi”*, così impedendo, tra l'altro, per tre giorni, al figlio dell'istante la *“frequenza obbligatoria di n. 3 corsi universitari tenuti dall'ateneo di xxx solo in modalità da remoto”*.
- Fastweb riattivava la linea il 17 settembre solo a fronte dell'*“ingiusto pagamento dell'intero importo della fattura n. M02220xxxx del 1.07.2025”*, già contestata proprio perché recante importi arbitrariamente addebitati a titolo di *“costi di riattivazione”*.

- Infine, anche nella fattura n. M03270xxxx del 1° ottobre 2025 Fastweb imputava alla cliente nuovamente l'importo di euro 24,40 per la medesima causale.
- Tale pretesa non trovava alcun fondamento giacché la sospensione del mese di settembre 2025 era stata eseguita ancora una volta *“in assenza del preventivo preavviso”* e, soprattutto, sulla scorta di una fattura – la n. M02220xxxx del 1.07.2025 di euro 57,85 – ritenuta *“illegittima per le ragioni sopra diffusamente spiegate e già oggetto di precise e fondate contestazioni”*.

In data 3 novembre 2025, la parte 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:

- i) *“Storno integrale della fattura n. M02220xxxx del 1.07.2025 di € 57,85;*
- ii) *“storno integrale della fattura n. M02428xxxx del 1 Agosto 2025 di € 67,45”;*
- iii) *“storno integrale della fattura n. M03270xxxx del 1.10.2025 di € 57,85”;*
- iv) *“restituzione dell'importo di € 67,45 corrisposto per la fattura n. M02428xxxx del 1 Agosto 2025”;*
- v) *“restituzione dell'importo di € 57,85 corrisposto a saldo della fattura n. M02220xxxx del 1.07.2025”;*
- vi) *“pagamento di € 37,50 a titolo di indennizzo ex art. 5 dell'Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS, per l'illegittima sospensione dei servizi per n. 5 giorni tra il mese di Giugno 2025 e il mese di Settembre 2025”;*
- vii) *“il pagamento di € 250,00 a titolo di risarcimento dei danni subiti a causa dell'arbitraria sospensione della linea internet”.*

2. La posizione dell'operatore.

La società Fastweb, in data 16 gennaio 2026, ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, nella quale, *“preso atto delle richieste avanzate dall'utente, si oppone alle stesse evidenziandone l'infondatezza”*.

In merito alla controversia ha rappresentato che *“[i]l presupposto da cui trae origine l'avversa istanza è, infatti, l'asserita omissione da parte della Fastweb dell'invio dei preavvisi di sospensione e/o risoluzione che l'operatore ha l'obbligo di inviare prima di procedere con l'interruzione dei servizi”*. Al riguardo l'operatore ha controdedotto che *“tale presupposto è smentito dalla produzione documentale allegata al presenta atto: trattasi della corposissima corrispondenza che, sin dal 2022, la Fastweb ha inviato all'utente la quale, avendo il “vizio” di non pagare le fatture entro i termini di scadenza, ha costretto l'operatore ad attivare più e più volte, appunto la procedura di preavviso di sospensione e risoluzione per morosità”*.

Inoltre ha *“precisato che [l'istante], al predetto vizio di non rispettare le scadenze di pagamento, ha affiancato altra (...) abitudine: quella di non ritirare la corrispondenza*

e, in taluni casi, perfino quella di occultare il suo nominativo cosicché parte della suddetta corrispondenza è andata inesitata in quanto la destinataria è risultata irreperibile al suo indirizzo. Non occorre specificare che tale comportamento è andato ad esclusivo danno della destinataria dell'atto la quale ha, pertanto, subito sospensioni amministrative del tutto legittime, così come legittimi sono i costi alla stessa addebitati per il ripristino della linea. E non occorre neppure specificare che è del tutto irrilevante la circostanza che la residenza anagrafica dell'[l'istante] sia ubicata in indirizzo diverso rispetto a quello ove è stata attivata la linea, poiché, ove ella avesse voluto ricevere le fatture e la relativa corrispondenza ad indirizzo diverso rispetto a quello in cui viene erogato il servizio, avrebbe dovuto farne specifica richiesta all'operatore".

L'operatore ha concluso evidenziando che *"l'utente accusa un insoluto di € 91,30 che, benché interamente dovuto, la Fastweb si rende disponibile a stornare a condizione che si prendano chiari accordi per il futuro del rapporto contrattuale"*.

3. La replica dell'istante.

In data 6 febbraio 2026 la parte istante, per il tramite del legale, ha depositato una nota di replica, con la quale ha *"contesta integralmente il contenuto"* della memoria di Fastweb.

La parte istante ha osservato che innanzitutto *"deve respingersi l'affermazione del gestore telefonico in ordine all'asserita morosità (...)"*.

Ed infatti dei € 91,30 indicati da controparte:

- *€ 57,85 si riferiscono alla fattura n. M03270xxxx del 1.10.2025 contestata dalla cliente ed oggetto della presente procedura;*
- *€ 33,45 attengono alla fattura M03994xxxx del 1.12.2025 già saldata dall'istante e quietanzata da Fastweb nell'apposita sezione dell'area personale della XXX".*

Inoltre ha *"eccepi[to] l'inconferenza con l'oggetto di causa e l'irrilevanza ai fini decisorii delle illazioni di Fastweb, dal contenuto oltremodo offensivo ed irrispettoso, su asseriti "vizi e abitudini" [dell'istante]. Asserzioni finalizzate esclusivamente a deviare l'attenzione dai fatti per cui pende controversia e pertanto non meritevoli neppure di replica"*.

La parte istante ha ritenuto *"invece necessario ribadire il thema decidendum del presente procedimento che verte:*

- *sull'illegittima sospensione dell'utenza della sig.ra XXX, eseguita da Fastweb dapprima nel mese di giugno e poi a Settembre 2025, in entrambi i casi in difetto di notifica del relativo preavviso;*
- *sulla contestazione delle fatture n. M02220xxxx di € 57,85 del 1.07.2025 (doc. 1), M02428xxxx di € 67,45 del 1.08.2025 (doc. 2) e n. M03270xxxx di € 57,85 del 1.10.2025 (doc. 3), ove sono indebitamente imputati costi di gestione amministrativa e di riattivazione dei servizi"*.

La parte istante ha evidenziato, inoltre, quanto segue:

- *“L’operatore convenuto nulla ha provato in ordine alla liceità della propria condotta e alla correttezza degli importi recati nelle suddette fatture. Nei documenti prodotti da controparte non si rinvennero le comunicazioni di preavviso dei due distacchi di cui si controverte, atti indefettibili e necessari per dare corso alla sospensione amministrativa”.*
- *“Nel riscontro del 8.09.2025 al reclamo della sig.ra XXX (all. 4), Fastweb motivava la sospensione della linea del 1.06.2025 “a seguito delle fatture scadute il 25.04.2025 e il 25.05.2025”, omettendo qualsivoglia riferimento all’invio della preventiva raccomandata”.*
- *“In sede di conciliazione la comparente ebbe, da un lato, a ribadire l’omessa notifica del preavviso di sospensione e, dall’altro, ad eccepire che la richiamata comunicazione del 8.09.2025 costituiva una vera e propria ammissione di responsabilità del gestore, essendo evidente che il distacco dell’utenza del era stato eseguito quando non erano decorsi 40 giorni neppure dalla scadenza del 25 Aprile 2025. Ebbene Fastweb neppure in questa sede ha assolto all’onere di provare la spedizione del preavviso di sospensione relativo alle fatture n. M01315xxxx con scadenza 25.04.2025 e n. M01522xxxx con scadenza 25.05.2025 sulla scorta delle quali ha sostenuto di aver eseguito la sospensione il 1 Giugno 2025. Ugualmente nessuna prova della notifica del preavviso di sospensione è stata fornita da Fastweb in relazione al distacco eseguito il 15 Settembre”.*
- *“Dall’illegittima sospensione deriva l’infondatezza delle fatture n. M02220xxxx di € 57,85 del 1.07.2025, M02428xxxx di € 67,45 del 1.08.2025 e n. M03270xxxx di € 57,85 del 1.10.2025, tutte recanti voci e costi di gestione amministrativa e di riattivazione dei servizi invero non dovuti”.*

In conclusione l’istante *“insiste nell’accoglimento delle conclusioni rassegnate nell’istanza di definizione che di seguito integralmente si riportano: (...)*

- *lo storno integrale della fattura n. M02220xxxx del 1.07.2025 di € 57,85;*
- *lo storno integrale della fattura n. M02428xxxx del 1 Agosto 2025 di € 67,45;*
- *lo storno integrale della fattura n. M03270xxxx del 1.10.2025 di € 57,85;*
- *la restituzione dell’importo di € 67,45 corrisposto per la fattura n. M02428xxxx del 1 Agosto 2025;*
- *la restituzione dell’importo di € 57,85 corrisposto per la fattura M02220xxxx del 1.07.2025;*
- *il pagamento di € 37,50 a titolo di indennizzo ex art. 5 dell’Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS, per l’illegittima sospensione dei servizi per n. 5 giorni tra il mese di Giugno 2025 e il mese di Settembre 2025;*
- *il pagamento di € 250,00 a titolo di risarcimento dei danni subiti a causa dell’arbitraria sospensione della linea internet”.*

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In primis si osserva che:

- le domande *sub i), ii), iii), iv), v)* saranno considerate congiuntamente quale richiesta di storno/ rimborso della fatturazione contestata;
- con riferimento alla domanda *sub vii)* per “*il pagamento di € 250,00 a titolo di risarcimento dei danni subiti a causa dell'arbitraria sospensione della linea internet*”, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del vigente Regolamento, l'oggetto della pronuncia del Corecom esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato all'erogazione di rimborsi di somme risultate non dovute nonché alla corresponsione di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Tuttavia la richiesta dell'istante *sub vii)*, a prescindere dal *nomen iuris* indicato dalla parte, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione, può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo.

Pertanto, la presente disamina s'incentra sulla sospensione non preavvisata, sulla richiesta di storno/rimborso delle fatture elencate, nonché sull'insoddisfacente risposta al reclamo.

Sulla sospensione per morosità

Parte istante ha lamentato la sospensione non preavvisata del servizio. Di contro, l'operatore ha confermato la legittimità della sospensione.

La doglianza *sub vii)* è fondata per le ragioni che seguono.

Innanzitutto occorre richiamare la direttiva generale di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP, la quale, al proposito, prevede, all'art. 3, comma 4, l'obbligo per gli operatori di fornire i servizi richiesti “*in modo regolare, continuo e senza interruzioni*”.

Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute a interventi tecnici di manutenzione e riparazione e i casi tassativamente indicati dall'art. 5 del Regolamento, ossia le ipotesi di frode, di ripetuti ritardi o di ripetuti mancati pagamenti, per le quali la sospensione è consentita solo “*previo congruo preavviso*”, fermo restando che “*il ritardato o mancato pagamento non può intendersi come ripetuto se nei sei mesi precedenti la scadenza della fattura in questione, i pagamenti sono stati effettuati senza ritardi*”.

In assenza di prove fornite dall'operatore circa il rispetto della procedura per la sospensione del servizio in caso di morosità dell'utente e, in particolare, in assenza di prova del preavviso di sospensione, la sospensione medesima deve considerarsi illegittima (*ex multis* Delibera Agcom n. 31/12/CIR).

Nel caso di specie, nel formulario GU14 l'istante ha circoscritto i periodi di sospensione, dai quali deriva un disservizio complessivo di quattro giorni, indicando rispettivamente *“Data sospensione: 01/06/2025 – Data riattivazione: 03/06/2025”* e *“Data sospensione: 15/09/2025 – Data riattivazione: 17/09/2025”*. Ha altresì qualificato il disservizio come *“arbitraria sospensione della linea internet”*.

Inoltre, parte istante ha ribadito, con la nota di replica, che entrambe le sospensioni lamentate – quella del 1° giugno e del 15 settembre 2025 – venivano eseguite da Fastweb in difetto della previa comunicazione di preavviso.

Di contro, l'operatore Fastweb ha allegato documentazione riferita a comunicazioni inviate dall'operatore negli anni dal 2021 al 2025, di cui solo due solleciti risultano attinenti al periodo di contestazione, l'uno del 23 aprile 2025 e l'altro del 24 luglio 2025.

Non rilevando, nel contesto della presente disamina, i solleciti di pagamento cui l'operatore ha fatto riferimento mediante la restante documentazione allegata, l'analisi si limita a prendere in esame esclusivamente le missive del 23 aprile 2025 e del 24 luglio 2025.

In particolare, con riferimento ai due provvedimenti di sospensione del servizio adottati rispettivamente in data 1° giugno 2025 e 15 settembre 2025, si osserva che i solleciti del 23 aprile 2025 e del 24 luglio 2025 hanno ad oggetto un'unica fattura ciascuno, rispettivamente la n. M00981xxxx del 1° marzo 2025, di importo pari a euro 57,85, e la n. M01736xxxx del 1° giugno 2025, di importo pari a euro 37,45.

Inoltre i suddetti solleciti di pagamento contengono un'avvertenza circa una possibile interruzione del servizio in caso di mancato pagamento della fattura citata, senza fare riferimento a eventuali insoluti preesistenti né recare una puntuale descrizione delle fatture rimaste insolute.

Deve essere, altresì, specificato che in entrambi i casi, le comunicazioni risultano inviate a mezzo raccomandata A/R, con indicazione del relativo codice identificativo; tuttavia, in assenza della cartolina di avvenuta ricezione, non risulta documentata la data di effettivo recapito al destinatario.

In ogni caso, prescindendo dal profilo probatorio relativo alla data di ricezione, si rileva che le lettere in esame si limitano a prospettare una possibile inibizione del servizio in caso di mancato pagamento di una singola fattura entro il termine di 40 giorni, senza tuttavia configurare un formale preavviso di sospensione idoneo a preannunciare in modo attuale e concreto il distacco del servizio in presenza di una morosità comunicata all'utente ai sensi dell'art. 5, comma 2, lett. b), del citato Regolamento.

Ad abundantiam, si nota che il sollecito del 23 aprile 2025 prospetta la possibilità di una sospensione che, in ogni caso, è avvenuta prima del decorso dei 40 giorni indicati.

Pertanto, non risulta che l'operatore Fastweb abbia prodotto idonea documentazione attestante l'invio di un congruo preavviso, come previsto dall'art. 5, comma 1, del Regolamento; di conseguenza, lo stesso deve ritenersi responsabile, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, dell'illegittima sospensione amministrativa dei servizi

sull'utenza *de qua*, con conseguente riconoscimento in favore della parte istante di un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per il calcolo dell'indennizzo di cui sopra si richiama quanto previsto dall'art. 5, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, il quale dispone che *“nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione”*.

Inoltre, dalla fattura in atti risulta che l'utenza è riferita a un servizio di accesso a Internet su rete fissa in tecnologia ultra-larga, come comprovato dalla specifica voce *“UltraFibra”*; pertanto, l'indennizzo giornaliero previsto per la sospensione del servizio dati deve essere incrementato di un terzo, per un importo complessivo pari a euro 10,00, ai sensi dell'art. 13, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi.

Pertanto, l'indennizzo da riconoscere all'utente è pari all'importo complessivo di euro 40,00 (quaranta/00), computato sulla base del parametro di euro 10,00 *pro die* per quattro giorni di sospensione amministrativa, a titolo di indennizzo per la per la sospensione del collegamento internet (*“Ultrafibra”*) sull'utenza fissa di cui al codice cliente n. 885xxxx

Sulla fatturazione contestata

Parte istante ha chiesto lo storno integrale della fatturazione emessa nel periodo interessato, laddove l'operatore ha sostenuto la correttezza della fatturazione emessa.

Le doglianze di cui alle domande *sub i), ii), iii), iv) e v)* congiuntamente considerate possano avere un parziale accoglimento per le ragioni che seguono.

In via preliminare, occorre richiamare il consolidato orientamento giurisprudenziale secondo cui l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento idoneo a rendere certa e incontestabile l'entità della somministrazione, ma un mero atto unilaterale di natura contabile volto a comunicare all'utente quanto dovuto sulla base delle conoscenze e valutazioni dell'operatore (*ex pluribus*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947). Tale documento resta quindi rettificabile in caso di divergenza rispetto ai dati reali.

Ne consegue che, in caso di contestazione dell'ammontare della fattura da parte dell'utente, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fatturazione (Cass. Civ., sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313). Le risultanze del contatore centrale, in caso di contestazione, non costituiscono piena prova e il loro disconoscimento determina il venir meno della presunzione legale, rendendo necessari ulteriori elementi dimostrativi.

In tale prospettiva, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha più volte affermato che *“la bolletta telefonica, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quelli trascritti nella*

bolletta” (Delibere Agcom n. 10/05/CIR, n. 85/09/CIR, n. 86/09/CIR, n. 23/10/CIR, n. 33/10/CIR, n. 13/CIR).

Nel caso di specie, stante l’indebita sospensione amministrativa, l’operatore è tenuto a regolarizzare la posizione contabile-amministrativa, di cui al codice cliente n. 885xxxx, mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato in riferimento alla sospensione stessa, ovvero:

- di quanto fatturato nei giorni 1°- 2 giugno 2025 e 15 - 16 settembre 2025;
- l’importo di euro 24,40 nella Fattura n. M02220xxxx del 1° luglio 2025 a titolo di *“rimborso costi riattivazione servizi”*;
- gli importi pari a euro 30,00 per *“costi di gestione amministrativa”*, euro 4,00 per *“costo spedizione raccomandata di preavviso”*, oltre a euro 0,92 di spese accessorie nella Fattura n. M02428xxxx del 1° agosto 2025;
- l’importo di euro 24,40 per *“rimborso costi riattivazione servizi”* nella Fattura n. M03270xxxx del 1° ottobre 2025.

Parte istante ha, altresì, diritto al ritiro, a cura e spese del gestore, della connessa pratica di recupero del credito aperta eventualmente aperta.

Sulla risposta al reclamo

Parte istante ha allegato il reclamo del 25 luglio 2025 e ha prodotto, a sostegno delle proprie contestazioni, il riscontro reso dall’operatore, al fine di evidenziarne l’inesattezza, atteso che la sospensione è avvenuta prima del decorso dei 40 giorni prospettati. Di contro, il gestore ha dedotto la corretta gestione del rapporto con il cliente.

La doglianza di cui al punto vii) dell’istante può essere accolta nei termini che seguono.

In via preliminare si richiama l’articolo 1, lett. d) della delibera 179/03/CSP nel quale si definisce *“reclamo”*, *“l’istanza con cui l’utente si rivolge direttamente all’organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente all’oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata”*.

Nel caso di specie, agli atti del procedimento risulta la PEC del 25 luglio 2025, con la quale l’istante contestava la fattura n. M02220xxxx del 1° luglio 2025 ed eccepiva *“a Fastweb l’omessa notifica della preliminare e necessaria comunicazione di preavviso di sospensione dei servizi”*.

Dunque occorre prendere in esame il riscontro dell’operatore del 9 settembre 2025, che testualmente riporta quanto segue:

“ti informiamo che la sospensione della linea è avvenuta a seguito delle fatture scadute il 25/04/2025 e il 25/05/2025, che sono state regolarizzate in ritardo il 03/06/2025. Pertanto, come da condizioni contrattuali, la linea è stata sospesa e successivamente riattivata dopo aver registrato il pagamento. Di conseguenza, la fattura contestata emessa il 01/07/2025 è corretta e deve essere saldata per l’intero importo. Ti

consigliamo di verificare regolarmente lo stato dei pagamenti dalla tua Area Personale per evitare l'addebito di tali costi in futuro. Per maggiori informazioni sulla procedura di sollecito del pagamento di una fattura scaduta, puoi consultare la guida disponibile al seguente link:(...)".

Tale risposta non circostanzia l'attività di verifica svolta circa la sussistenza del previsto preavviso, oggetto esplicito della richiesta di chiarimento contenuta nel reclamo. Inoltre, a fronte della scadenza della seconda fattura in data 25 maggio 2025, la sospensione della linea risulta essere intervenuta a brevissima distanza temporale, ossia il 1° giugno 2025, senza che l'operatore specifichi il termine effettivamente concesso all'utente per provvedere al pagamento, né faccia alcun riferimento al contenuto e alle modalità del preavviso.

Orbene, al riguardo, viene in rilievo la Delibera Agcom n. 179/03/CSP, secondo cui nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere fornita in forma scritta, adeguatamente motivata ed indicare gli accertamenti compiuti, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

In particolare, sul punto, si evidenzia che, secondo un costante orientamento dei Corecom (v. *ex multis* Delibera Corecom Piemonte n. 22/2020, Corecom Lazio Delibera n. 38/12, Corecom Lombardia Delibera 35/11, Delibera Corecom Toscana n. 107 del 10 novembre 2020), sussiste un indennizzo per ritardata/mancata risposta al reclamo, anche qualora l'operatore abbia fornito all'utente una risposta scritta entro i termini contrattualmente previsti, ma tale risposta risulti inidonea a soddisfare l'esigenza informativa posta dall'utente.

Dunque, atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta), in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo *"da mancata risposta al reclamo"*.

Pertanto, trova applicazione l'art. 12, comma 1, del vigente Regolamento indennizzi, secondo il quale, in caso di mancata/ritardata risposta al reclamo *"entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità"* è previsto *"un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300"*.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo, si individua, per il reclamo del 25 luglio 2025, il *dies a quo* nel 9 settembre 2025, detratto il termine utile di 45 giorni previsto per la risposta al reclamo, e il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione del 3 novembre 2025.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo pari a euro 140,00 (centoquaranta/00), da computarsi secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* per n. 56 giorni di disservizio.

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 di Fastweb S.p.A. (Vodafone - Ho.Mobile - Teletu) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Fastweb S.p.A. (Vodafone - Ho.Mobile - Teletu) è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, l'importo pari a euro 40,00 (quaranta/00) maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo d'indennizzo per la sospensione del collegamento internet ("*Ultrafibra*") sull'utenza fissa di cui al codice cliente n. 885xxxx.
3. La società Fastweb S.p.A. (Vodafone - Ho.Mobile - Teletu), in relazione al codice cliente n. 885xxxx, è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento, secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di quanto fatturato in riferimento alla sospensione stessa, ovvero sia:
 - di quanto fatturato nei giorni 1° - 2 giugno 2025 e 15 - 16 settembre 2025;
 - importo di euro 24,40 nella Fattura n. M02220xxxx del 1° luglio 2025 a titolo di "*rimborso costi riattivazione servizi*";
 - importi pari a euro 30,00 per "*costi di gestione amministrativa*", euro 4,00 per "*costo spedizione raccomandata di preavviso*", oltre a euro 0,92 di spese accessorie nella Fattura n. M02428xxxx del 1° agosto 2025;
 - importo di euro 24,40 per "*rimborso costi riattivazione servizi*" nella Fattura n. M03270xxxx del 1° ottobre 2025.

Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

4. La società Fastweb S.p.A. (Vodafone - Ho.Mobile - Teletu) è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, l'importo maggiorato

degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, pari a euro 140,00 (centoquaranta/00) a titolo d'indennizzo per la mancata/incompleta 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, 21 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.)