

DELIBERA N. 49/2026/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

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

(GU14/803920/2026)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 9 giugno 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 funzioni del Settore "Assistenza al difensore civico e ai garanti. Assistenza generale al Corecom. Biblioteca e documentazione";

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 13/01/2026 acquisita con protocollo n. 0009699 del 13/01/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'istante, titolare di un contratto di tipo privato avente ad oggetto l'utenza fissa n. 0583 179xxxx con l'operatore FASTWEB SPA (VODAFONE - HO. MOBILE - TELETU), di seguito FASTWEB, lamenta una velocità di connessione internet inferiore ai valori minimi contrattuali, il prosieguo della fatturazione nonostante la risoluzione del contratto per inadempimento dell'operatore e la mancata risposta ai reclami.

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

- *“ha stipulato con Fastweb il 7 marzo 2022 un contratto “Fastweb Casa Light” (FWD.001174xxxx) in tecnologia FTTC, poi unilateralmente modificato in “Fastweb Casa (1G-200M)” con tecnologia FTTH, che prevedeva minimi contrattuali garantiti di 100 Mbps in download e 25 Mbps in upload”;*
- *“nonostante l’aggiornamento, il servizio di connessione internet si è dimostrato sistematicamente e gravemente inadempiente rispetto a tali standard, come provato da due certificazioni ufficiali Ne.Me.Sys. dell’AGCOM che hanno riscontrato velocità di download ridotte al 39-45% e in upload al 17-18% rispetto ai minimi garantiti, evidenziando una criticità strutturale e non occasionale”;*
- *“a fronte dei tentativi di risoluzione bonaria infruttuosi e della necessità di garantire la connessione, (...) è stato costretto a stipulare un contratto Internet mobile aggiuntivo con WindTre, sostenendo un danno economico diretto. Fastweb ha inoltre violato gli obblighi di trasparenza, non fornendo la documentazione contabile richiesta per la verifica delle fatture”;*
- *“per questi motivi, il 7 novembre 2025 (...) ha comunicato la risoluzione del contratto per inadempimento”.*

L’istante ha allegato i reclami del 7 settembre 2025 e dell’11 novembre 2025, le certificazioni Ne.Me.Sys del 22 settembre 2025 e 4 novembre 2025 oltre al contratto del 7 marzo 2022.

In data 12 gennaio 2026 ha esperito nei confronti dell’operatore FASTWEB tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si è concluso con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse ha chiesto, per complessivi 856,00 euro, quanto segue:

- “il rimborso parziale (40%) delle somme indebitamente corrisposte per un servizio mai erogato secondo gli standard contrattuali pari ad Euro 456,72, calcolato in misura proporzionale al disservizio subito”;*
- “gli indennizzi per malfunzionamento di cui alla Carta dei servizi pari ad Euro 100,00”;*
- “l’indennizzo per mancata risposta ai reclami, pari ad Euro 300,00”;*
- “lo storno di tutte le fatture emesse per il periodo successivo alla comunicazione di risoluzione contrattuale”.*

2. La posizione dell’operatore.

In data 3 marzo 2026 FASTWEB ha depositato una memoria difensiva, con documentazione allegata, nella quale ha rilevato l’infondatezza della domanda avanzata dall’istante per i motivi di seguito riportati:

- *“contrariamente a quanto riferito da parte avversa, quest’ultima non era attiva con tecnologia FTTH ma con VULA (Virtual Unbundling Local Access) e che i test di velocità dallo stesso prodotti sono stati effettuati con tale tecnologia”;*

- *“va precisato che la tecnologia VULA è una particolare tecnologia FTTN che prevede l'affitto di una parte della rete di connessione di un certo operatore di servizi di telecomunicazione da parte di un secondo operatore. Più esattamente, e per quel che riguarda il caso in esame, la Fastweb ha acquisito in affitto la rete FTTN dalla TIM generando uno schema a tenore del quale l'operatore proprietario della rete di accesso (TIM) mantiene il controllo del segmento della connessione che va da casa del cliente fino alla centrale di zona dove è presente il punto di raccolta dell'operatore telefonico alternativo (Fastweb). Pertanto, il “raccordo” tra la rete di accesso del primo operatore e il secondo avviene nella centrale di zona e, come avviene anche per il bitstream ADSL, il controllo e la possibilità di intervento in caso di malfunzionamenti in capo alla predetta TIM”;*
- *“quanto alla scarsa velocità di connessione lamentata dall'utente: occorre dire che accedendo al sito della Fastweb, link: <https://www.fastweb.it/adsl-fibra-ottica/velocita-internet/> a cui il contratto fa anche riferimento, si raggiunge la seguente comunicazione: “I valori elencati sono relativi al servizio erogato interamente da Fastweb. Per il servizio erogato in parte da TIM, senza Ultrafibra il valore di banda minima in download è 10,2 Mb/s, il valore di banda minima in upload è 0,5 Mb/s; per il servizio erogato in parte da TIM con Ultrafibra il valore di banda minima in download è 20 Mb/s, il valore di banda minima in upload è 2 Mb/s”;*
- *“tali deduzioni depongono per l'assenza di responsabilità ascrivibili alla Fastweb che riconosce, però, di non aver dato riscontro al reclamo. Tale ultima circostanza consente al deducendo legale di proporre la definizione transattiva della procedura offrendo un indennizzo onnicomprensivo di € 300,00 a cui viene aggiunto lo storno dell'attuale insoluto di € 91,69 come da allegato quadro contabile”;*
- *“ove il ricorrente non accettasse tale proposta, la Fastweb S.p.A. chiede il rigetto dell'istanza”.*

3. La replica dell'istante

In data 16 marzo 2026 l'istante ha depositato una memoria di replica nella quale ha ritenuto le argomentazioni dell'operatore giuridicamente infondate e documentalmente smentite come di seguito precisato:

- *“il malfunzionamento è stato accertato tramite due certificazioni Ne.Me.Sys. AGCOM, strumento previsto dalla normativa di settore quale mezzo ufficiale di verifica della qualità della connessione internet. I certificati attestano espressamente la “violazione degli impegni contrattuali sul parametro banda minima in download e banda minima in upload”. In particolare: settembre 2025, download medio circa 55 Mbps, upload medio circa 20 Mbps; novembre 2025, download medio circa 60 Mbps, upload medio circa 20 Mbps. A fronte di un minimo contrattuale di 100 Mbps in download e 25 Mbps in upload, il servizio risulta stabilmente inferiore agli standard minimi garantiti. La reiterazione del disservizio*

su due distinte campagne di misurazione certificate dimostra che la problematica non era occasionale ma strutturale e persistente”;

- *“Fastweb sostiene che la linea fosse erogata tramite tecnologia VULA su rete TIM e che pertanto eventuali problemi sarebbero imputabili al gestore della rete. Tale difesa è priva di fondamento. Secondo consolidato orientamento dell’AGCOM e dei Corecom: l’utente conclude il contratto esclusivamente con l’operatore commerciale; i rapporti tra operatori relativi all’utilizzo delle infrastrutture costituiscono rapporti interni alla filiera tecnica; eventuali inefficienze della rete di accesso non possono essere opposte all’utente finale. In altri termini, la scelta di utilizzare infrastrutture di terzi rientra nella organizzazione imprenditoriale dell’operatore, che resta comunque responsabile verso il cliente per l’esatto adempimento del servizio contrattualmente promesso. Pertanto Fastweb non può sottrarsi alla responsabilità invocando la gestione della rete da parte di TIM”;*
- *“la società resistente afferma che, nel caso di servizi erogati su rete TIM, i valori minimi sarebbero inferiori a quelli indicati dall’utente. Anche tale deduzione è infondata. Il sistema Ne.Me.Sys., nella fase di registrazione del contratto, acquisisce direttamente dall’operatore i parametri contrattuali dell’offerta. Nel caso di specie il certificato riporta l’offerta: “Fastweb Casa (1G-200M)” con banda minima garantita di 100 Mbps in download e 25 Mbps in upload. Ne consegue che: tali valori costituiscono gli impegni contrattuali dell’operatore; eventuali valori differenti indicati sul sito web non possono modificare unilateralmente il contratto”;*
- *“a seguito del disservizio: l’utente ha presentato reclamo circostanziato tramite PEC; il disservizio è stato confermato da una seconda certificazione Ne.Me.Sys.; successivamente è stata comunicata la risoluzione del contratto per inadempimento. Tale procedura è esattamente quella prevista dalla disciplina AGCOM sulla qualità dei servizi di accesso ad Internet”;*
- *“la stessa Fastweb ammette espressamente nelle proprie memorie di non aver fornito alcun riscontro al reclamo dell’utente. Tale circostanza integra la fattispecie di mancata risposta al reclamo, per la quale la normativa AGCOM prevede specifici indennizzi”;*
- *“Fastweb ha formulato una proposta conciliativa consistente in: € 300,00 a titolo onnicomprensivo storno dell’insoluto di € 91,69. Tale proposta risulta manifestamente incongrua poiché non ristora il prolungato disservizio tecnico certificato, non restituisce le somme corrisposte per un servizio erogato sotto gli standard minimi, e non considera il danno economico subito dall’utente, costretto ad attivare una connessione alternativa con altro operatore”;*
- *“per tutto quanto sopra esposto si chiede che il Corecom voglia: accertare l’inadempimento contrattuale di Fastweb S.p.A.; condannare il gestore al rimborso parziale dei canoni corrisposti, pari a € 456,72; riconoscere l’indennizzo per malfunzionamento del servizio, pari a € 100,00; riconoscere l’indennizzo per*

mancata risposta al reclamo, pari a € 300,00; disporre lo storno delle fatture emesse successivamente alla risoluzione contrattuale; con ogni ulteriore provvedimento ritenuto equo”.

4. Motivazione della decisione.

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

L'istante ha lamentato il malfunzionamento del servizio di connessione internet con tecnologia FTTH (Fiber To The Home) e, in particolare, il mancato rispetto della velocità minima contrattualmente garantita sia in download che in upload, provata da due certificazioni Ne.Me.Sys, che lo aveva portato a comunicare la risoluzione del contratto per inadempimento. In relazione a ciò ha richiesto il rimborso dei canoni in misura proporzionale al disservizio subito, l'indennizzo per malfunzionamento e per mancata risposta ai reclami nonché lo storno della fatturazione successiva alla comunicazione di risoluzione contrattuale.

L'operatore ha dedotto che sulla linea era attiva la tecnologia VULA (Virtual Unbundled Local Access) e che quindi il controllo e l'intervento in caso di malfunzionamenti era di competenza TIM. Inoltre ha riportato i valori di banda minima in download e in upload relativi al servizio erogato in parte da TIM così come comunicati sul proprio sito internet accessibile tramite link cui faceva riferimento anche il contratto. In ogni caso ha riconosciuto di non aver fornito riscontro al reclamo e ha pertanto formulato una proposta di definizione transattiva della procedura.

In merito alle argomentazioni dell'operatore occorre richiamare l'orientamento giurisprudenziale consolidato secondo cui, in base ai principi sull'onere della prova in materia di adempimento delle obbligazioni (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”.*

A tale riguardo si evidenzia che, a fronte della modifica unilaterale dell'offerta “Fastweb Casa Light” in “Fastweb Casa (1G-200M)” con tecnologia FTTH, riferita dall'istante, l'operatore non ha provato che la tecnologia applicata alla linea era diversa (VULA) e che i valori di banda minima garantiti erano quelli, inferiori, verificabili tramite

il link cui faceva riferimento anche il contratto. In particolare, deve rilevarsi che l'operatore non ha prodotto alcunché a sostegno della propria posizione.

In merito al disservizio lamentato dall'istante si richiama la disposizione di cui all'articolo 10.5 dell'Allegato A alla Delibera n. 156/23/CONS: *“qualora l'utente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui all'articolo 4, comma 3, può inviare, entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, mediante il servizio di cui al comma 1, il certificato attestante la misura effettuata, rilasciato per conto dell'Autorità, tramite l'utilizzo dell'apposito pulsante di invio presente in ogni area privata utente del sito www.misurainternet.it, che utilizza un canale di comunicazione diretto, sicuro e certificato con i servizi di assistenza clienti dell'operatore. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato. Ove non riscontri, a fronte di un'ulteriore misurazione effettuata con il servizio di cui al comma 1, il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro trenta giorni dalla presentazione del predetto reclamo, l'utente ha facoltà: a) in caso di mancato rispetto delle velocità minime della connessione in download e upload, del ritardo massimo di trasmissione dati o del tasso massimo di perdita dei pacchetti, previsti nel contratto ai sensi del comma 3 dell'articolo 4, di recedere senza costi dal contratto mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata o messaggio di posta elettronica certificata. In alternativa, l'utente ha altresì il diritto di modificare gratuitamente l'offerta sottoscritta, aderendo ad una offerta di prezzo inferiore con la medesima tecnologia sottostante e proporzionale alla qualità e alle caratteristiche del proprio collegamento per l'accesso ad Internet, qualora presente a listino; b) in caso di mancato rispetto dei valori dei livelli di qualità del servizio relativi agli indicatori di cui al comma 3 dell'art. 4 previsti nel contratto ai sensi dello stesso comma, l'utente può richiedere gli indennizzi contrattualmente previsti o avviare una procedura tramite piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità. Con riferimento alle velocità minime, al ritardo di trasmissione dati e al tasso di perdita dei pacchetti, la misura di cui al presente punto deve considerarsi alternativa alla facoltà di recesso senza costi di cui al punto a).”*

Ciò posto, dal corredo istruttorio emerge che l'istante ha allegato due certificazioni Ne.Me.Sys effettuate a distanza di oltre 30 giorni l'una dall'altra (22 settembre 2025 e 4 novembre 2025) nelle quali risulta espressamente attestata la violazione degli impegni contrattuali sui parametri di banda minima in download e in upload relativi all'offerta contrattuale “Fastweb Casa (1G-200M)”.

Orbene, in base a quanto disposto dalla citata Delibera, l'istante avrebbe potuto scegliere una tra le seguenti alternative: recedere dal contratto senza costi, richiedere gli indennizzi contrattualmente previsti o avviare una procedura tramite piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità.

Al riguardo deve ritenersi che l'istante, anche tramite la prodromica istanza di conciliazione UG 795517 del 2 dicembre 2025, abbia sostanzialmente optato per la richiesta degli indennizzi (per malfunzionamento e per mancata risposta ai reclami) atteso che non risulta abbia esercitato il diritto di recesso senza costi. Sul punto occorre inoltre rilevare che l'istante si è limitato a dichiarare di aver comunicato la risoluzione

contrattuale per inadempimento in data 7 novembre 2025 senza alcuna allegazione documentale. Al riguardo giova fin da ora evidenziare che l'operatore non ha dedotto niente in proposito per cui tale circostanza si intende incontestata e, alla luce delle disposizioni di cui alla citata Delibera, l'asserita comunicazione di risoluzione contrattuale è riconducibile all'esercizio del mero diritto di recesso.

Entrando nel merito della richiesta di indennizzo per malfunzionamento, formulata dall'istante *sub ii)* nella misura stabilita dalla Carta dei servizi, occorre rilevare che la stessa era già stata avanzata nel reclamo dell'11 novembre 2025 cui non è seguita l'erogazione da parte dell'operatore. Ciò posto, in applicazione di quanto disposto dall'art. 2, comma 3, del Regolamento sugli Indennizzi, al caso di specie dovrà essere applicato l'indennizzo previsto dall'art. 6, comma 2, del citato regolamento per il *"mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore"* nella misura giornaliera di euro 3,00 aumentato di un terzo per il servizio di accesso a internet fornito su banda ultra-larga (FTTH) *ex art. 13 comma 2*.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 304,00 (trecentoquattro/00) determinato secondo il parametro di euro 4,00 *pro die* per 76 giorni di mancato rispetto degli standard di qualità del servizio internet sull'utenza n. 0583 179xxxx decorrenti dal 22 settembre 2025 al 7 dicembre 2025 (data in cui il contratto è da intendersi cessato come in seguito precisato).

Viceversa, la domanda *sub i)* non può essere accolta in quanto non può essere riconosciuto lo storno/rimborso della fatturazione emessa in costanza di malfunzionamento parziale. Sul punto si evidenzia infatti che la fruizione irregolare di un servizio come nel caso di specie, ovvero la qualità non adeguata agli standard dello stesso, *"non configura di per sé il diritto alla ripetizione dei canoni ovvero allo storno di fatture non pagate poiché il servizio, seppur con scarsa soddisfazione del cliente, risulta comunque erogato e fruito; l'utente, in tali casi, conserva il diritto agli indennizzi previsti ove si riscontri la fondatezza delle proprie doglianze"* (*ex plurimis* Delibere Agcom n. 67/15/CIR, n. 1/18/CIR e n. 56/20/CIR).

Sempre in merito di storno, riferito alla fatturazione successiva alla comunicazione di risoluzione contrattuale e richiesto con la domanda *sub iv)*, considerato che tale comunicazione è stata ricondotta all'esercizio del semplice diritto di recesso, si richiamano le disposizioni di cui all'articolo 1 comma 3 del decreto legge n. 7/2007 convertito nella legge n. 40/2007 e dell'Allegato A Capoverso III n. 9 e n. 10 della Delibera Agcom n. 487/18/CONS in base alle quali il contraente ha facoltà di recedere dal rapporto contrattuale in ogni momento, fatto salvo l'obbligo di preavviso che però non può superare i 30 giorni. Pertanto, in caso di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore deve attivarsi per rendere effettivo il recesso nel rispetto di tale termine e, in caso di mancata o ritardata lavorazione del recesso, l'utente ha diritto allo storno/rimborso delle fatture emesse nel periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere già sciolto, essendo tale fatturazione priva di causa.

Nel caso di specie, a fronte della comunicazione del 7 novembre 2025, l'operatore avrebbe dovuto attivarsi per interrompere la fornitura del servizio e la conseguente fatturazione nei 30 giorni successivi e cioè entro il 7 dicembre 2025.

Ciò posto, l'istante ha diritto allo storno (o al rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto addebitato in relazione all'utenza n. 0583 179xxxx dall'8 dicembre 2025 e fino a completa chiusura del ciclo di fatturazione con esclusione dei costi di recesso 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 tali insoluti.

Infine, per quanto concerne la richiesta *sub iii)* di indennizzo per mancata risposta ai reclami, considerato che l'operatore ha genericamente riconosciuto di *"non aver dato riscontro al reclamo"* e che, d'altra parte, l'istante non ha fornito evidenza della consegna delle due pec di reclamo del 7 settembre 2025 e dell'11 novembre 2025, si ritiene di riconoscere l'indennizzo in relazione al secondo reclamo.

Ciò posto, in applicazione di quanto disposto dalla Delibera Agcom n. 179/03/CSP nella quale si prevede che la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento di un indennizzo quantificato in *"euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300"* dall'art. 12 comma 1 del Regolamento sugli Indennizzi, l'istante ha diritto alla corresponsione di euro 40,00 (quaranta/00), determinato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* per 16 giorni di mancato riscontro al reclamo decorrenti dal 27 dicembre 2025 (detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo dell'11 novembre 2025) al 12 gennaio 2026 (data dell'udienza di conciliazione).

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 (Vodafone - Ho. Mobile - Teletu) per le motivazioni di cui in premessa.
2. Fastweb Spa (Vodafone - 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 304,00 (trecentoquattro/00), maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per il mancato rispetto degli standard di qualità del servizio internet sull'utenza n. 0583 179xxxx.

3. 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) di quanto addebitato in relazione all'utenza n. 0583 179xxxx dall'8 dicembre 2025 e fino a completa chiusura del ciclo di fatturazione con esclusione dei costi di recesso e degli eventuali costi riferiti agli apparati. La società è inoltre tenuta al ritiro, a propria cura e spese, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tali insoluti.
4. Fastweb Spa (Vodafone - 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 40,00 (quaranta/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, 9 giugno 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.)