

DELIBERA N. 51/2026/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

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

(GU14/801857/2026)

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 05/01/2026 acquisita con protocollo n. 0001629 del 05/01/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La parte istante, titolare di un contratto residenziale sull’utenza n. 057154xxxx con la società Fastweb Spa (già Vodafone Spa - Ho.Mobile - Teletu) di seguito, Fastweb, lamenta il malfunzionamento totale dell’utenza *de qua*.

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

in data 3 novembre 2025 è stata attivata la “linea FTTH Vodafone (precedentemente FTTC con TIM), ma la connessione Internet non ha mai funzionato sin dal primo giorno. Sul modem la spia rossa “Internet” lampeggia costantemente”.

“Ho segnalato il disservizio tempestivamente (04/11/2025) e sono stato ricontattato lunedì 10/11/2025 da un tecnico, il quale ha effettuato un intervento martedì 11/11/2025 (oltre le 72 ore dalla segnalazione). Durante l'intervento il modem è stato sostituito, ma il problema è rimasto invariato. Il servizio tecnico mi ha riferito che il modem è raggiungibile da remoto e risponde al ping, ma la linea Internet continua ad essere assente. Dal giorno 11/11/2025 non ho più ricevuto aggiornamenti da parte di alcun tecnico. Chiamando ogni giorno il 190, mi viene sempre detto che sono stati effettuati dei solleciti all'area tecnica, ma ad oggi non ho ancora ottenuto la risoluzione del guasto, ne sono a conoscenza di quale sia il motivo della mancata connettività”.

“In data 13/11/2025 ho mandato una PEC per fare il reclamo, per la quale tutt'ora non ho avuto risposta”.

“È dal 03/11/2025 che non ho connessione Internet, con gravi disagi lavorativi, poiché opero in smart working. La SIM di backup fornitami ha copertura debole e instabile nella zona in cui abito, rendendo impossibile lavorare in modo continuativo. Inoltre, diversi dispositivi domestici connessi (come impianto d'allarme e termostato smart) risultano inutilizzabili a causa dell'assenza di rete. Ho dovuto prendere 3 giorni di ferie per far intervenire i tecnici, di cui il 28/10 nessuno si è presentato nessuno. Per queste due settimane sono stato costretto a recarmi personalmente in sede di lavoro (xxx) in quanto impossibilitato a lavorare in smart work”.

“Ad aggravare ulteriormente la situazione, in data 13/12/2025 e 15/12/2025, sono stato contattato da un soggetto che si è qualificato come operatore Vodafone e successivamente come Open Fiber, il quale ha dichiarato che il problema non era risolvibile e che mi avrebbero consigliato un nuovo operatore a cui passare. L'operatore ha richiesto: - comunicazione verbale dell'IBAN; - invio fotografia del documento di identità fronte/retro tramite messaggistica. Tali dati sono stati forniti in buona fede, ritenendo la chiamata parte del processo di risoluzione del disservizio. Subito dopo, a seguito di verifiche autonome e di conferma da parte del servizio clienti Vodafone, è emerso il concreto sospetto di truffa. Il sottoscritto ha quindi: - bloccato l'IBAN presso il proprio istituto bancario; - sporto segnalazione ai Carabinieri; - interrotto ogni contatto successivo. Si evidenzia che Vodafone non ha mai smentito, chiarito né messo in guardia il sottoscritto, nonostante la questione fosse stata rappresentata in modo puntuale e reiterato nel corso della procedura, in particolare, in data 15/12/2025 alle ore 13:37 e alle ore 13:57, tramite il fascicolo documentale della procedura d'urgenza. Solo nel pomeriggio del 15/12/2025, a seguito di autonome verifiche e di un successivo contatto con il servizio clienti Vodafone, mi è stato prospettato che quanto

accaduto potesse trattarsi di una probabile truffa. In allegato la segnalazione rilasciata ai Carabinieri di xxx”.

In data 20 gennaio 2026, riceveva dall’operatore una missiva nella quale l’operatore, facendo riferimento alla segnalazione n. 2511131603xxxx del 13 novembre 2025, comunicava di avere predisposto un accredito a favore dell’istante pari a 150,00 euro secondo quanto previsto dalla carta dei servizi e ne precisava le modalità di erogazione (storno e assegno).

Stante la mancata risoluzione del problema, il 14 novembre 2025, nell’ambito della procedura conciliativa, inoltrava al Corecom della Regione Toscana una richiesta di adozione di provvedimento temporaneo (GU5/791405/2025), volta ad ottenere il ripristino del corretto funzionamento dell’utenza telefonica *de qua*.

Pertanto, in data 24 novembre 2025, veniva emesso un provvedimento temporaneo in relazione alle richieste dell’istante. Nell’ambito del procedimento GU5/791405/2025, già richiamato, l’operatore ha più volte aggiornato le modalità di risoluzione del guasto, indicando di aver coinvolto anche la società Open Fiber.

In data 17 dicembre 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, quantificando la sua richiesta in euro 2.000,00, ha chiesto:

- i) *l’indennizzo per malfunzionamento totale dell’utenza fino “alla data 02/01/2026, giorno in cui ho cambiato operatore e la linea da subito è risultata funzionante. La mia richiesta è quindi: Importo base: €6/giorno per servizio Maggiorazione FTTH (+1/3): €8/giorno Servizi: 2 (Internet + telefono) Giorni di disservizio: 60 Totale: 960 euro”;*
- ii) *“rimborso della prima fattura di 33,36 euro. Nota di credito della seconda fattura di 27,95 che non ho pagato”;*
- iii) *“nessuna penale per passaggio a nuovo operatore”;*
- iv) *“si chiede inoltre che l’Autorità valuti i seguenti disagi creati: - il grave disagio lavorativo ed i costi sostenuti per spostamenti obbligati; - la perdita di giorni di ferie/permessi; - il disagio derivante dalla gestione caotica e reiterata; - il rischio concreto di utilizzo illecito dei dati personali, conseguente a una gestione negligente della procedura”.*

2. La posizione dell’operatore.

La società Fastweb ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale, nel rilevare l’infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, in via preliminare ha eccepito:

“l’infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell’erogazione del servizio a favore dell’utente.

Nello specifico, difatti, l'odierna esponente rappresenta di aver gestito le segnalazioni avanzate dal cliente: (...)"

"lo stesso Corecom adito, in data 21.1.2026, ha certificato l'avvenuta ottemperanza (all. 1)".

"la carenza di prove a sostegno delle date effettive relative all'inizio ed alla fine dell'asserito periodo di disservizio subito dall'istante. 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".

L'operatore ha poi eccepito "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'operatore ha ribadito che l'istante non ha fornito idonea documentazione a supporto delle proprie doglianze e al riguardo ha richiamato "l'orientamento costante di Agcom e dei vari Corecom in materia di onere della prova, secondo cui "l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno l'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione", da cui discende che "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente" (ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR, e delibera Corecom E-R n. 7/21). L'utente, rispetto alla fattispecie in esame, non ha difatti allegato agli atti alcuna prova utile a supporto di quanto lamentato e richiesto".

Infine, l'operatore ha concluso per il "rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa".

3. La replica dell'istante.

La parte istante ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una replica con la quale ha ribadito la propria posizione, contestando:

in merito al "presunto corretto funzionamento del servizio [che] dagli screenshot prodotti dalla controparte si evince unicamente che le segnalazioni sono state prese in carico dal punto di vista amministrativo. Non risulta invece in alcun modo che il problema sia stato risolto. Fin dal primo giorno di attivazione non ho mai avuto né connettività Internet né linea telefonica funzionante. Il servizio, di fatto, non è mai stato erogato. La mera gestione delle segnalazioni non può

essere equiparata alla risoluzione del disservizio, che è rimasto totale e continuativo fino alla cessazione del rapporto”.

Con riferimento all’*“avvenuta ottemperanza del 21/01/2026”* ha dedotto di essere migrato in data 8 gennaio 2026 *“a TIM, con portabilità del numero già completata, come da documentazione allegata. Alla data del 21/01/2026 il rapporto contrattuale era già di fatto cessato per migrazione verso altro operatore, resa necessaria dall’assenza totale del servizio. È quindi oggettivamente impossibile che vi sia stato un ripristino o una regolarizzazione del servizio in una fase successiva alla migrazione”.*

“Sull’asserita assenza di disservizio. Risulta altresì incomprensibile l’affermazione secondo cui non vi sarebbe stato alcun disservizio, considerato che si sono svolte due udienze GU5, presiedute dal (...) (Corecom), alla presenza anche di una operatrice della stessa Fastweb. In tali sedi il problema tecnico è stato evidenziato e discusso, senza che si sia mai giunti a una soluzione concreta. La mancata definizione non è dipesa da richieste economiche eccessive da parte mia, bensì dalla priorità di ottenere il ripristino del servizio, mai avvenuto.”

Inoltre, l’istante ha comunicato che *“Fastweb ha già inviato un assegno di euro 94,10, [29 gennaio 2026] derivante da un importo di euro 150,00 dal quale è stata detratta una fattura di euro 27,95 e il costo di disattivazione di 27.95 euro (non dovuto) (vedi allegati), non conforme nemmeno a quanto scritto nella PEC riportata sotto. Preciso, inoltre, che non mi è stata rimborsata la prima fattura di euro 33,36 né la seconda di euro 27,95, somme non dovute in quanto il servizio non è mai stato erogato. Se realmente non vi fosse stato alcun disservizio, non si comprenderebbe per quale motivo sia stato riconosciuto e corrisposto un indennizzo”.*

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 via preliminare:

con riferimento alla domanda *sub iv)* con cui l’istante ha chiesto *“che l’Autorità valuti i seguenti disagi creati: - il grave disagio lavorativo ed i costi sostenuti per spostamenti obbligati; - la perdita di giorni di ferie/permessi; - il disagio derivante dalla gestione caotica e reiterata; - il rischio concreto di utilizzo illecito dei dati personali, conseguente a una gestione negligente della procedura”* si precisa che tali richieste non possono formare oggetto della presente disamina ai sensi dall’articolo 20, comma 4, del vigente *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell’ecosistema digitale”* (Allegato B alla Delibera n. 194/23/CONS), atteso il carattere vincolato della pronuncia ad eventuali rimborsi/indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità. Nello specifico, le menzionate richieste riguardano aspetti tipici del

risarcimento del danno e delle competenze del garante della privacy che esulano dalle competenze di questa Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie, può solo condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi, restando salvo il diritto della parte di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno.

Pertanto, la presente disamina ha ad oggetto il malfunzionamento totale dell'utenza n. 057154xxxx, si rappresenta altresì che le domande *sub i)*, *sub ii)* e *sub iii)* saranno trattate congiuntamente.

Sempre in via preliminare si osserva che il comportamento "operoso" messo in atto dal gestore (accredito per il disservizio subito) e del quale l'utente è stato avvisato in data 20 gennaio 2026, non può giustificare la preclusione di cui all'art. 2, comma 3, del Regolamento sugli Indennizzi per cui *"gli indennizzi stabiliti dal presente regolamento non si applicano se l'operatore entro quarantacinque giorni dal reclamo comunica all'utente l'accoglimento dello stesso ed eroga gli indennizzi contrattuali con le modalità e nei termini stabiliti dal contratto."*

Nel merito.

Sul malfunzionamento.

L'istante lamenta il malfunzionamento della *"linea FTTH Vodafone (precedentemente FTTC con TIM)"* attivata in data 3 novembre 2025 e di avere segnalato all'operatore il disservizio

Di contro, Fastweb eccepisce la carenza documentale a sostegno delle domande dell'utente.

La doglianza è fondata nei termini che seguono.

In generale, si evidenzia che, in base al consolidato orientamento dell'Autorità, incombe sull'istante che lamenta l'inadempimento segnalare il malfunzionamento al gestore, a sua volta competente a effettuare l'intervento risolutivo delle problematiche lamentate.

Spetterà successivamente all'operatore, secondo costante orientamento dell'Autorità, l'onere della prova relativo alla risoluzione della problematica lamentata dall'utente. Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe 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, dalla documentazione in atti, risulta che l'istante in data 13 novembre 2025 abbia segnalato all'operatore il disservizio.

Con riguardo al lamentato malfunzionamento, si evidenzia che l'istante, stante il perdurare del disservizio, nell'ambito del tentativo obbligatorio di conciliazione, in data

14 novembre 2025, ha formulato istanza per l'adozione del provvedimento GU5 n. 791405/2025 volto alla riattivazione del servizio.

Nell'ambito del menzionato procedimento GU5, l'operatore ha comunicato di avere coinvolto per la soluzione del disservizio la società Open Fiber.

Occorre tuttavia rilevare che, nel rapporto tra operatore erogatore del servizio e utente finale, la responsabilità verso il cliente ricade su Fastweb, quale titolare del contratto, tenuta a garantire un'erogazione continua e ininterrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto (Cfr. Delibere Agcom n. 13/25/CIR e 49/25/CIR).

In merito, è opportuno richiamare la recente sentenza n. 743/2025 del Consiglio di Stato, con la quale il Collegio ha statuito che, *“nello scenario derivante da una visione di insieme della disciplina regolamentare, l'operatore che intrattiene il rapporto con il cliente, [omissis], è tenuto a compensarlo di eventuali disservizi sulla base delle disposizioni a tutela degli utenti, salvo poi rivalersi nei confronti del gestore della rete applicando le compensazioni stabilite dallo SLA. (...) In altri termini, l'obbligo per un operatore di corrispondere gli indennizzi a favore di un utente finale non può prescindere dall'esistenza di un rapporto contrattuale, vigente o cessato, atteso che gli indennizzi rappresentano la compensazione per le violazioni delle obbligazioni assunte con il contratto”*. (C.fra Delibera 49/25/CIR).

Né l'operatore ha fornito evidenza, che la causa del disservizio fosse dipesa da un eventuale evento di forza maggiore tale da impedire la tempestiva risoluzione del guasto e che, per tale motivo, il disservizio non fosse ascrivibile alla propria responsabilità tecnico-giuridica.

Quindi, attesa la contestazione di parte istante, la società Fastweb avrebbe dovuto provare di aver fornito in modo regolare e continuo i servizi depositando copia del traffico e dei *files di log*, indicanti la durata delle connessioni Internet, la riferibilità temporale delle medesime, nonché la correttezza degli importi addebitati sulla base delle caratteristiche tecniche ed economiche del servizio contrattualizzato. Documentazione questa non risultante agli atti del procedimento.

Sul punto vengono in rilievo gli obblighi posti a carico degli operatori, di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, 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.

Per le motivazioni sopra esposte, si ravvisano gli estremi per l'applicazione degli articoli 6, comma 1, art. 13, comma 2 (trattandosi di servizio di accesso ad Internet fornito

su banda ultra-larga) e art 6, comma 3 del vigente Regolamento sugli Indennizzi che, rispettivamente dispongono:

- *“in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all’operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno d’interruzione”;*
- *“nei casi di servizi forniti su banda ultra-larga, con riferimento al servizio di accesso ad Internet, gli indennizzi stabiliti dagli articoli 4,5 e 6 sono aumentati di un terzo”;*
- *“se il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile all’operatore, nella riparazione del guasto, l’indennizzo è applicabile all’intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l’effettivo ripristino della funzionalità del servizio”.*

Quindi, ai fini del calcolo dell’indennizzo, si determina il *dies a quo* nella data del primo reclamo, ovvero il 13 novembre 2025 e, il *dies ad quem* nel 7 gennaio 2026 giorno antecedente il passaggio ad altro operatore.

Pertanto, in parziale accoglimento della domanda *sub i)* l’indennizzo da riconoscere all’istante nel suddetto periodo, è pari all’importo di euro 784,00 computato secondo il parametro di euro 6,00 *pro die* per il servizio voce e 8,00 euro *pro die* per il servizio di accesso ad Internet fornito su banda larga per n. 56 giorni per la mancata erogazione dei 2 servizi sull’utenza n. 057154xxxx.

Inoltre, in parziale accoglimento delle domande *sub ii)* e *sub iii)*, l’operatore è tenuto a regolarizzare la posizione contabile amministrativa dell’istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato in relazione ai servizi voce e di accesso ad Internet sull’utenza n. 057154xxxx dal 3 novembre 2025 fino a chiusura del ciclo di fatturazione. Parte istante ha diritto, altresì, al ritiro a propria cura e spese dell’eventuale connessa pratica di recupero del credito.

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l’istanza GU14/801857/2026 presentata da XXX nei confronti di FASTWEB SPA (GIÀ VODAFONE SPA - HO.MOBILE - TELETU) per le motivazioni di cui in premessa.

2. FASTWEB SPA (GIÀ VODAFONE SPA - HO.MOBILE - TELETU) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate nel formulario, in favore dell'istante l'importo pari ad euro 784,00 maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza a titolo di malfunzionamento totale dell'utenza n. 057154xxxx
3. FASTWEB SPA (GIÀ VODAFONE SPA - HO.MOBILE - TELETU) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento 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 relazione ai servizi voce e di accesso ad Internet sull'utenza n. 057154xxxx dal 3 novembre 2025 fino a chiusura del ciclo di fatturazione. Dovrà inoltre essere ritirata, a cura e spese del gestore, la pratica di recupero del credito eventualmente aperta in relazione a 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, 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.)