

DELIBERA N. 52/2026/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

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

(GU14/805839/2026)

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 20/01/2026 acquisita con protocollo n. 0017283 del 20/01/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La parte istante titolare di un contratto privato, di cui alle utenze n. 0583 57xxxx e n. 333 368xxxx con la società Fastweb S.p.A. (Vodafone - Ho.Mobile - Teletu) di seguito, per brevità, Fastweb, lamenta disservizi sulla linea fissa e mobile, nonché la mancata risposta alle segnalazioni.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- con riferimento alle utenze n. 0583 57xxxx e n. 333 368xxxx ha lamentato il ripetersi di disservizi.
- In data 24 novembre 2025, nell'ambito della procedura di conciliazione (UG/793366/2025), presentava istanza di adozione del provvedimento temporaneo (Procedimento n. GU5/ 793372/2025), con cui lamentava che, *“a partire dal 17/11/2025, è privo sia del servizio voce sia del servizio dati sulla linea fissa [058357xxxx]”*.
- Nell'ambito della procedura l'“utenza [veniva] ripristinata come confermato telefonicamente dall'istante in data 03/12/2025”.
- In data 18 dicembre 2025, introduceva una nuova istanza di conciliazione (UG/799231/2025) dove lamentava il ripresentarsi del disservizio a partire dal 16 dicembre 2025.
- In data 19 gennaio 2026, 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.
- Con l'istanza GU14 (20 gennaio 2026) lamentava di aver constatato che, *“a partire dal 16/12/2025, è privo di nuovo sia del servizio voce sia del servizio dati sulla linea fissa”*.
- Alla data d'introduzione dell'istanza di definizione evidenziava che *“[n]onostante le numerose segnalazioni effettuate non [era] stato ricevuto alcun riscontro da parte di Fastweb”*.
- In data 16 dicembre 2025 inoltrava tempestivamente una segnalazione al gestore.
- Rilevava, altresì, che *“anche la SIM mobile associata all'utenza presenta di nuovo come già accaduto a novembre un segnale estremamente debole, che ne compromette l'utilizzo”*.
- Lamentava quindi che *“[l]'insieme di tali disservizi sta[va] provocando gravi disagi all'intero nucleo familiare, sia sotto il profilo della sicurezza, poiché i sistemi di allarme non risultano funzionanti, sia per lo svolgimento delle attività scolastiche che richiedono una connessione dati stabile, sia per l'assistenza a persone anziane presenti in casa che necessitano della domotica. Si evidenziano inoltre difficoltà nello svolgimento delle attività lavorative in modalità smart working”*.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *“ripristino immediato della rete fissa ed intervento per soluzione copertura mobile”*;

- ii) *“indennizzo per disservizi per euro 200.00 per la sim mobile ed euro 100.00 per la rete fissa/dati”;*
- iii) *“indennizzo per mancata risposta ai reclami per euro 300.00”.*

2. La posizione dell’operatore.

La società Fastweb, in data 3 marzo 2026, ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, nella quale, ha rilevato *“che la domanda avanzata dall’utente è infondata e va, per questo, integralmente respinta”.*

L’operatore ha evidenziato che *“parte istante, contestualmente al deposito del formulario UG, ha presentato la c.d. istanza GU5 tramite la quale è stata aperta la procedura destinata all’accertamento del disservizio e alla sua eventuale risoluzione”.*

Sul punto ha evidenziato che:

- *“stando a quel che emerge leggendo la corrispondenza intervenuto nel corso del procedimento d’urgenza. Il disservizio (apparentemente caduto solo sulla linea voce) è stato risolto entro le 72 ore contrattualmente previste e, dunque, entro i termini superati i quali si ha diritto ad un indennizzo”.*
- *“Non risultano, prima dell’apertura della predetta procedura, segnalazioni di sorta e men che meno reclami. Dunque, anche la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo non può essere presa in considerazione proprio per assenza del reclamo”.*

Inoltre, in merito alla *“debolezza del segnale riferita da controparte in relazione alla linea mobile non può essere ascritta allo scrivente operatore essendo fatto notorio che il c.d. “campo” non è sottoposto al controllo dell’operatore e la potenza del segnale è determinata anche dall’area geografica in cui ci si trova”.*

L’operatore ha, infine, concluso che ai *“soli fini deflattivi la Fastweb propone la definizione della posizione mediante corresponsione della somma di € 100,00”.*

3. La replica dell’istante.

In data 27 marzo 2026 la parte istante, per il tramite del legale, ha depositato una nota di replica, con la quale ha contestato l’affermazione di *“Fastweb [che] sostiene che il disservizio sia stato risolto entro le 72 ore e che riguardasse “solo la linea voce”.*

L’istante ha evidenziato quanto segue:

- *“il disservizio ha riguardato sia la linea voce che la connessione dati, come già indicato nel formulario UG”.*
- *“Alla data del deposito, il disservizio risultava ancora in essere (o comunque protratto ben oltre le 72 ore, se nel frattempo risolto tardivamente)”.*
- *“Si evidenzia che l’onere della prova circa il tempestivo ripristino è a carico dell’operatore, che non ha prodotto alcuna evidenza tecnica (log, ticket di chiusura, report intervento)”.*

- *“Pertanto, l’indennizzo per interruzione del servizio è pienamente dovuto, ai sensi della normativa AGCOM. Fastweb afferma che non risultano segnalazioni o reclami precedenti. Sono state effettuate numerose segnalazioni a partire dal 16/12/2025. Anche l’apertura della procedura GU5 dimostra l’esistenza di un disservizio grave e persistente. Le segnalazioni telefoniche costituiscono reclamo valido in quanto procedura suggerita da carta servizi FASTWEB”.*
- *“Pertanto, l’indennizzo per mancata risposta ai reclami è dovuto”.*
- *“Il disservizio ha riguardato anche la connessione dati, con impatti gravi su: smart working, attività scolastiche e sistemi di sicurezza/domotica. Sulla debolezza del segnale mobile Fastweb sostiene che la qualità del segnale non sia imputabile all’operatore. L’operatore ha comunque l’obbligo di garantire un servizio conforme agli standard contrattuali. Il disservizio mobile è ricorrente (già verificatosi a novembre), anomalo e peggiorativo. In caso di copertura inadeguata: l’operatore deve intervenire tecnicamente oppure informare correttamente l’utente (cosa non avvenuta). La responsabilità contrattuale del gestore non può essere esclusa in modo generico. Sulla proposta di €100, l’offerta è manifestamente insufficiente rispetto: alla durata del disservizio alla pluralità dei servizi coinvolti (voce + dati + mobile) ai gravi disagi documentati”.*

Infine, ha concluso ribadendo che restano *“invariate le richieste avanzate dall’istante”*.

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, si osserva che la domanda *sub i)*, volta al *“ripristino immediato della rete fissa ed intervento per soluzione copertura mobile”*, esula dall’oggetto del presente procedimento, in quanto afferente a un obbligo di *facere*; ciò ai sensi dell’art. 20, comma 4, del vigente Regolamento, che limita il potere decisorio del Corecom alla corresponsione di indennizzi e rimborsi, escludendo le pretese aventi natura esecutiva.

Con riferimento alla domanda *sub ii)* e ai lamentati *“impatti gravi su: smart working, attività scolastiche e sistemi di sicurezza/domotica”*, giova richiamare che, ai sensi del medesimo 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.

Ne consegue che la richiesta dell’istante *sub ii)* sarà valutata unicamente come domanda volta all’accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell’operatore e del conseguente diritto all’indennizzo per i disservizi subiti.

Sempre in via preliminare, con riferimento al malfunzionamento su cui verte la presente procedura, si precisa che il periodo di interruzione dei servizi relativo al mese di

novembre risulta già oggetto di una precedente istanza di conciliazione (UG/793366/2025), alla quale è, altresì, connesso il procedimento n. GU5/793372/2025.

Detto procedimento si è concluso con verbale di archiviazione in data 15 dicembre 2025, a seguito della mancata comparizione della parte istante. Ne consegue l'inammissibilità della domanda *sub ii*), limitatamente al malfunzionamento relativo al periodo già dedotto nel procedimento sopra richiamato (17 novembre – 3 dicembre 2025), per violazione del divieto di *ne bis in idem*; tale profilo, pertanto, non può formare oggetto di una nuova valutazione, in quanto ciò determinerebbe una duplicazione di giudizio in contrasto con il suddetto principio.

Parimenti, tale limitazione si estende alla richiesta di indennizzo *sub iii*) con riferimento agli eventuali reclami già dedotti nell'ambito del precedente tentativo di conciliazione.

Viceversa, la materia del contendere risulta, nel caso di specie, innovata dal malfunzionamento dei servizi lamentato a far data dal 16 dicembre 2025.

Pertanto, l'attuale *res controversa* ha ad oggetto esclusivamente i disservizi verificatisi a decorrere da tale data, con riferimento sia all'interruzione della rete fissa, sia ai persistenti malfunzionamenti del servizio di telefonia mobile, nonché alla mancata risposta ai reclami afferenti al presente procedimento.

Sui malfunzionamenti della rete mobile

Parte istante ha lamentato il persistente malfunzionamento della linea mobile, mentre l'operatore ha eccepito che la *“debolezza del segnale riferita da controparte in relazione alla linea mobile non può essere ascritta allo scrivente operatore essendo fatto notorio che il c.d. “campo” non è sottoposto al controllo dell'operatore e la potenza del segnale è determinata anche dall'area geografica in cui ci si trova”*.

La doglianza *sub ii*), con riferimento al malfunzionamento della rete mobile, non può essere accolta per le ragioni che seguono.

Nel caso di specie, l'utente ha dedotto il persistere dei disservizi collegati al segnale mobile nell'area della propria abitazione, indicando quale generica data di inizio quella del 16 dicembre 2025. Tuttavia, non ha specificato le segnalazioni eventualmente effettuate nel periodo considerato, né ha precisato se il disservizio fosse riconducibile a un malfunzionamento generalizzato della rete dell'operatore.

Deve, pertanto, rilevarsi che la caratterizzazione del malfunzionamento risulta indeterminata e non adeguatamente supportata da segnalazioni idonee a rendere edotto l'operatore dell'eventuale assenza o insufficienza del segnale mobile.

L'istante si è limitato ad affermare di aver effettuato plurime segnalazioni senza produrre alcuna evidenza tracciabile delle stesse, neppure in sede di replica. A fronte della contestazione dell'operatore circa l'assenza di segnalazioni, ha, infatti, ribadito che *“[l]e segnalazioni telefoniche costituiscono reclamo valido in quanto procedura suggerita da carta servizi FASTWEB”*.

Al riguardo, si osserva che, sebbene il reclamo possa essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, a ciascuna segnalazione viene comunque associato un codice identificativo, comunicato all'utente, sia ai fini della tracciabilità sia per consentire l'aggiornamento dello stato della pratica (cfr. Co.Re.Com Umbria, Delibera n. 13/2018). In linea con l'orientamento consolidato dell'Autorità, infatti, in assenza di segnalazione o reclamo l'operatore non può venire a conoscenza del disservizio o di altri inconvenienti riscontrati dal cliente; ne consegue che l'intervento del gestore è esigibile solo a seguito di tale comunicazione. Pertanto, se da un lato grava sull'operatore l'onere di dimostrare la corretta erogazione del servizio o l'avvenuta risoluzione del guasto, dall'altro incombe sull'utente l'onere di segnalare tempestivamente il problema, come previsto anche dalle condizioni contrattuali e dalla Carta dei servizi (*ex multis*, Delibera n. 116/21/CIR).

Con specifico riferimento al servizio di telefonia mobile, in assenza di elementi che attestino un guasto generalizzato della rete, deve ritenersi che i malfunzionamenti lamentati siano riconducibili a una mera insoddisfacente copertura del segnale radiomobile.

In merito a tale tipologia di doglianza, a prescindere dal tracciamento delle segnalazioni in atti, l'Autorità ha più volte rilevato che *“[i]n caso di scarsa copertura del servizio mobile, occorre fare riferimento alla stessa natura del servizio di telefonia mobile che, così come indicato nelle condizioni generali di contratto e nella carta servizi, consente al titolare dell'utenza la possibilità di fruire del servizio telefonico nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale, fermo restando che in alcune zone territoriali è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi”*.

Non sussiste, infatti, un obbligo in capo all'operatore di garantire una copertura totale e uniforme del territorio. Diversamente da quanto avviene per la telefonia fissa, ove il luogo di esecuzione della prestazione è ben determinato, nel caso della telefonia mobile il gestore non è in grado di conoscere l'effettiva area di utilizzo del servizio, potendo il luogo di attivazione, la residenza dell'utente e quello di concreto utilizzo non coincidere. Il gestore assicura e pubblicizza una copertura territoriale progressivamente estesa, anche mediante l'impiego di nuove tecnologie, ma questa non può essere né assoluta né garantita in ogni circostanza (cfr. Delibera Agcom n. 92/15/CIR, Delibera n. 163/16/CIR e Delibera Agcom n. 31/24/CIR).

L'efficienza del servizio di *“connessione in mobilità”* risulta, pertanto, intrinsecamente condizionata da fattori contingenti e variabili, legati alle circostanze spazio-temporali, che non consentono all'operatore di garantire la fruizione del servizio in un determinato momento e in ogni specifica località, con conseguente limitazione della sua responsabilità.

Alla luce di quanto sopra, la richiesta di liquidazione di indennizzo *sub ii)*, con riferimento al disservizio relativo alla rete mobile, non può trovare accoglimento.

Sull'interruzione dei servizi di rete fissa

Parte istante ha lamentato che si è verificata nuovamente, a far data 16 dicembre 2025, la totale interruzione dei servizi voce e accesso ad Internet sull'utenza n. 0583 57xxxx.

La doglianza *sub ii)* sotto il profilo del malfunzionamento totale della rete fissa può trovare accoglimento per le ragioni che seguono.

In generale giova precisare che, secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, l'operatore che non garantisce l'erogazione del servizio secondo quanto promesso, e che non prova di aver posto in essere comportamenti volti a evitare, rimuovere o superare l'ostacolo tecnico, è responsabile nei confronti dell'utente in quanto, ai sensi del combinato normativo degli articoli 1218 e 1256 del Codice civile, si presume, fino a prova contraria, che l'impossibilità sopravvenuta temporanea o definitiva della prestazione stessa sia imputabile al debitore. In proposito, la giurisprudenza di legittimità è costante nel ritenere che l'impossibilità sopravvenuta che libera dall'obbligazione (se definitiva) o che esonera da responsabilità per ritardo (se temporanea), deve essere obiettiva, assoluta e riferibile al contratto e alla prestazione ivi contemplata e deve consistere non in una mera difficoltà, ma in un impedimento, del pari obiettivo e assoluto, tale da non poter essere rimosso (cfr. da ultimo Cassazione civile, sez. II, 30 aprile 2012 n. 6594435 – Cassazione civile, sez. III, 05 agosto 2002 n. 117174).

Inoltre, sono da considerare 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, quando 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. Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla riparazione di un guasto rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa.

Nel caso di specie, a fronte di quanto contestato in istanza, la società Fastweb ha dedotto, in sostanza, che il *“disservizio (apparentemente accaduto solo sulla linea voce) è stato risolto entro le 72 ore contrattualmente previste e, dunque, entro i termini superati i quali si ha diritto ad un indennizzo”*.

Tuttavia, al fine di escludere la propria responsabilità, l'operatore avrebbe dovuto produrre idonea documentazione atta a dimostrare l'effettivo ripristino della corretta funzionalità dei servizi, la cui interruzione è stata segnalata con l'istanza di conciliazione del 18 dicembre 2025, nella quale si lamentava *“a partire dal 16/12/2025, [era] privo di nuovo sia del servizio voce sia del servizio dati sulla linea fissa”*.

Nell'ambito della presente procedura di definizione, introdotta in data 20 gennaio 2026, l'istante ha, infatti, ribadito quanto già dedotto nel formulario UG, rappresentando il perdurare del guasto e chiedendo il *“ripristino immediato della rete fissa”*.

Di contro, l'operatore Fastweb, nella propria memoria, si è limitato a richiamare i disservizi già lamentati nel mese di novembre, oggetto della precedente istanza di conciliazione, senza nulla dedurre in ordine al nuovo episodio di interruzione dei servizi.

Pertanto, con riferimento al periodo 16 dicembre 2025 – 20 gennaio 2026, l'operatore, al fine di dimostrare la corretta erogazione dei servizi, avrebbe potuto produrre i tabulati di traffico e la documentazione relativa al servizio di connessione a Internet, mediante i relativi *file di log* delle connessioni dati.

Ciò premesso, si ritiene, ai sensi dell'art. 1218 del Codice civile, che l'operatore Fastweb, non avendo dimostrato di aver erogato regolarmente i servizi, sia responsabile del disservizio dedotto in controversia; ne consegue il riconoscimento, in favore dell'istante, di un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Quindi, ai fini del calcolo dell'indennizzo, si richiama, l'art. 6, comma 1, in combinato disposto con art. 13, comma 2, del già menzionato Regolamento, secondo i quali è previsto rispettivamente che, *“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”*.

Per quanto riguarda la totale interruzione dei servizi (Internet + fonìa) si ritiene corretto considerare il periodo in data 18 dicembre 2025, dove veniva lamentato il ripresentarsi del guasto con l'introduzione del nuovo formulario UG, alla data di deposito della presente istanza di definizione della controversia del 20 gennaio 2026, nella quale è ribadito il perdurare del guasto per 34 giorni complessivi di malfunzionamento totale.

Tuttavia, non può essere trascurato il comportamento dell'utente che, pur avendo dichiarato che *“[n]onostante le numerose segnalazioni effettuate non [era] stato ricevuto alcun riscontro da parte di Fastweb”*, non ha prodotto alcun elemento idoneo a comprovare le asserite segnalazioni relative al ripresentarsi del guasto, già lamentato nel mese precedente e da poco risolto.

La mancata allegazione di evidenze oggettive e puntuali circa le ulteriori segnalazioni, nonché delle concrete modalità di manifestazione del disservizio, incide sulla complessiva valutazione della vicenda, in quanto non consente di distinguere con sufficiente precisione la portata e l'incidenza del malfunzionamento sui distinti servizi di fonìa e di accesso a Internet.

In tale prospettiva, tale condotta rileva ai fini della determinazione dell'indennizzo secondo criteri di equità e proporzionalità.

In tale contesto, e in ossequio ai principi di ragionevolezza e proporzionalità, come richiamati dalla delibera n. 179/03/CSP e dal principio di equità espressamente previsto dall'articolo 13, comma 5, del Regolamento sugli indennizzi, si ritiene di procedere ad

una valutazione unitaria dei due servizi, al fine di evitare che dall'inadempimento possano derivare effetti eccessivamente gravosi o sproporzionati per entrambe le parti.

Pertanto, l'indennizzo da riconoscere all'istante è pari a euro 204,00 (duecentoquattro/00), determinato sulla base del parametro di euro 6,00 *pro die* per 34 giorni di interruzione del servizio di accesso a internet e voce sull'utenza n. 0583 57xxxx, considerati unitariamente.

Inoltre, in parziale accoglimento della domanda *sub i*) la società Fastweb è tenuta a stornare (o rimborsare, in caso di avvenuto pagamento), in relazione al periodo di mancata erogazione dei servizi (16 dicembre 2025 – 20 gennaio 2026), tutti gli importi addebitati per i servizi di fonia e collegamento dati sull'utenza n. 0583 57xxxx. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sulla mancata risposta ai reclami

Parte istante ha lamentato la mancata risposta ai reclami, mentre l'operatore ha rappresentato che “[n]on risultano, prima dell'apertura della predetta procedura, segnalazioni di sorta e men che meno reclami”.

La doglianza dell'istante, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, non può essere accolta, in quanto non risulta fornita prova né dell'effettiva presentazione dei reclami asseritamente rimasti privi di riscontro, né della loro rituale comunicazione all'operatore.

Al riguardo, si precisa – come già evidenziato – che la mera dichiarazione dell'utente circa l'effettuazione di segnalazioni telefoniche non è di per sé sufficiente qualora non sia accompagnata dall'indicazione della data e del codice identificativo del reclamo, elementi necessari a consentirne la tracciabilità.

Ne consegue che la domanda *sub iii*) d’“indennizzo per mancata risposta ai reclami per euro 300.00” non merita accoglimento.

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 204,00 (duecentoquattro/00) maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, per l'interruzione del servizio di accesso a internet e voce sull'utenza n. 0583 57xxxx, considerati in maniera unitaria.

3. La società Fastweb S.p.A. (Vodafone - Ho.Mobile - Teletu) entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento 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, nel periodo 16 dicembre 2025 – 20 gennaio 2026, per i servizi di fonia e collegamento dati sull'utenza n. 0583 57xxxx. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

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.)