

DELIBERA N. 58/2026/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX - FASTWEB S.P.A. (VODAFONE - HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/811701/2026)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 30 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;

VISTA l'istanza della società XXX, del 09/02/2026 acquisita con protocollo n. 0050448 del 09/02/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Parte istante, titolare di un contratto *business* sull'utenza n. 055 833xxxx, contesta all'operatore Fastweb S.p.A. (Vodafone - Ho.Mobile - Teletu), di seguito, per comodità, Fastweb, la l'interruzione totale della linea voce e di accesso ad Internet.

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

- in data 17 gennaio 2026 introduceva tentativo obbligatorio di conciliazione (Procedimento n. UG/805224/2026). La "[l]inea telefonica [risultava] morta dal 25.11.25. Da qualche giorno internet funziona a scatti".
- Contestualmente al formulario UG presentava istanza di adozione del provvedimento temporaneo (Procedimento n. GU5/805227/2026), con cui evidenziava: "*Linea telefonica morta [25 novembre 2025], indispensabile per l'attività*".
- Con nota del 24 gennaio 2026, l'operatore comunicava che, "*con riferimento all'utenza oggetto di istanza, si comunica che è stata rilevata un'interruzione sulla tratta già segnalata al provider di rete Fibercop (Ticket TI/FC n. ID 4199xxxx - Ripristino complesso, presenza guasti plurimi). È stato inviato sollecito e richiesto alle squadre sul territorio di fornire una data di fine lavori,*

che al momento risulta prevista per giorno 30/01/2026 (causale 'Attività complessa su guasto cavo in trincea'). Seguirà ulteriore aggiornamento a valle dell'intervento in corso.'; Allega "Ticket TI/Fibercop n. 4199xxxx – causale: Attività complessa su guasto cavo in trincea – prevista risoluzione: 30/01/2026(apertura 27 novembre 2025 – inizio guasto e inizio disservizio 26 novembre 2025 Previsti risoluzione 30 gennaio 2026 (Attività complessa su guasto cavo in trincea)".

- Veniva emesso il provvedimento temporaneo n. GU5/805227/2026 del 28 gennaio 2026.
- Con nota del 30 gennaio 2026, Fastweb comunicava (riscontro al provvedimento temporaneo) di *“prende[re] atto del provvedimento emesso e si rende noto quanto comunicato dal provider di rete Fibercop in relazione al ticket TI/FC n. ID 4199xxxx con DPR al 30/01/2026: < fatto primo intervento in trincea, con scavo e risanamento giunto. Occorre fare ulteriore scavo vicino a rotonda nuova dove il comune ha appena sistemato l'asfalto. In programma secondo scavo > (riscontro al provvedimento temporaneo. Attendiamo in giornata nuovo riscontro da Fibercop e dalla ditta incaricata sul territorio al fine di fornire esito definitivo dell'intervento”.*
- Con nota successiva del 2 febbraio 2026, nel fascicolo GU5, l'operatore *“riporta[va] aggiornamento del servizio tecnico di Fastweb il quale sta costantemente sollecitando e monitorando l'intervento in corso: < il referente di territorio lato Fibercop comunica che l'impresa rincaricata ha subito rallentamenti la settimana scorsa a seguito del maltempo ma provvederà a fornirci aggiornamenti il prima possibile; al momento la data di fine lavori è stata rimodulata al 6/02/2026. Fastweb ha, in ogni caso, chiesto di comprimere e anticipare il predetto termine. Seguirà regolare e puntuale aggiornamento”.* Allega: *“Ticket Fibercop n. 4199xxxx - DPR 06/02/2026”.*
- In data 9 febbraio 2026, Fastweb *“riporta[va] nota dell'impresa incaricata da Fibercop rilasciata venerdì 6 febbraio: < a causa del maltempo di tutta questa settimana non siamo riusciti a terminarla. Il guasto risulta estremamente complesso, abbiamo aperto buche in due posizioni differenti e il cavo è stato risanato, ma il guasto continua a persistere. Dobbiamo continuare l'intervento. Consegnare prossima settimana >. Abbiamo, ancora una volta, segnalato al provider di rete l'urgenza e attendiamo in giornata ulteriori dettagli e una nuova DPR che sancisca il definitivo ripristino dei servizi. Seguirà ulteriore aggiornamento.”* Allega aggiornamento gestione Ticket Fibercop n. 4199xxxx – Attività complessa su guasto cavo in trincea – DPR 20.02.2026.
- In data 9 febbraio 2026 la parte istante esperiva il tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso. Oltre a persistere il mancato funzionamento totale della linea voce, con riferimento al collegamento ad internet,

notava che, *“da metà gennaio [funzionava] a giorni alterni. Dal 3/2 internet non ha funzionato più”*.

- In data 9 febbraio 2026 introduceva istanza di definizione n. GU14/811701/2026 e contestualmente istanza per l’adozione del procedimento temporaneo n. GU5/815769/2026.
- Con nota del 28 febbraio 2026, nell’ambito di tale procedura GU5, Fastweb *“informa[va] che l’intervento sulla tratta esterna risulta concluso in data 27/02/2026 con conseguente ripristino dei servizi sull’utenza oggetto di istanza”*.
- In data 2 marzo 2026 veniva confermato dall’utente il ripristino dei servizi.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto, quantificando i *“rimborsi/indennizzi richiesti (in euro): 1,650.00 €”*

- i) che la *“Linea [sia] funzionante”*.
- ii) *“Restituzione importi fatture pagate (46,37 E. mensili) per periodi di non funzionamento oltre E. 1.500,00 di indennizzo”*, precisando che *“per [l’attività] il telefono è indispensabile”*, in quanto utilizzato dalla clientela per effettuare ordinazioni, con conseguente perdita di ordini e clienti durante il periodo di disservizio, e ha rappresentato la necessità della connessione internet *“per gli adempimenti nei confronti dell’AdE”*

2. La posizione dell’operatore.

L’operatore Fastweb, nell’ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 26 marzo 2026, ha riportato che:

- *“la società XXX ha adito il Corecom su intestato al fine di ottenere un provvedimento finalizzato ad ordinare alla Fastweb il ripristino immediato della linea telefonica, nonché la restituzione degli importi delle fatture pagate (pari a € 46,37 mensili) relativi ai periodi di mancato funzionamento del servizio. Si richiede inoltre la corresponsione di un indennizzo non inferiore a € 1.500,00, considerato che l’attività commerciale alimentare necessita indispensabilmente del servizio telefonico, in quanto i clienti effettuano ordini tramite telefono e, a causa del disservizio, sono stati persi numerosi ordini e clienti. Il collegamento internet è altresì necessario per adempiere agli obblighi telematici nei confronti dell’Agenzia delle Entrate.*
- *“A sostegno delle suddette pretese parte ricorrente ha asserito che la linea telefonica risulta completamente non funzionante dal 25.11.2025. Inoltre, il servizio internet ha iniziato a presentare malfunzionamenti da alcuni giorni, funzionando a intermittenza; in particolare, dalla metà di gennaio il collegamento ha operato a giorni alterni. Dal 03.02.2026 il servizio internet risulta totalmente non funzionante”*.

La società Fastweb ha inteso ribattere *“in replica alla ricostruzione dei fatti operata da controparte con il formulario depositato il 09.02.26, deduce che:*

- in data 28.02.26 il guasto è stato risolto in via definitiva;
- tale disservizio è stato determinato da una rottura sull'infrastruttura di rete sulla quale la società proprietaria ha dovuto effettuare interventi invasivi caratterizzati di scavi in profondità, comunque in nessun modo gestibili dalla Fastweb;
- in data 13.03.26 l'utente ha chiesto la migrazione verso altro operatore;
- in data 25.03.26 l'account è stato chiuso.
- Sono in corso di emissione le fatture di chiusura del rapporto contrattuale”.

L'operatore ha dedotto che “[a]lla luce di tali aggiornamenti la Fastweb non intende sottrarsi a corrispondere un indennizzo all'utente che, tuttavia, dovrà tener conto della assenza di responsabilità tecnica per quanto occorso”.

Sulla base di quanto “premesso la Fastweb S.p.A., sin da ora, chiede il rigetto della richiesta indennitaria come quantificata da controparte riservandosi di avanzare una congrua offerta ad avvenuta cristallizzazione del quadro contabile”.

3. La replica dell'istante.

Con nota del 16 aprile 2026 l'istante, nell'ambito del contraddittorio ha depositato una nota di replica, con la quale ha ritenuto necessario precisare, preso atto della memoria dell'operatore di essere “*stati costretti ad adire nuovamente il Corecom, data la tardività nell'inizio degli interventi di riparazione del guasto*”. Ha precisato di aver “*seguito i lavori personalmente, e poiché alla data della conciliazione (UG) il servizio non era stata ripristinato, [ha] dovuto avviare il presente procedimento*”.

Ha altresì precisato quanto segue: “*attendiamo con urgenza la data dell'udienza, onde definire la questione, con la corresponsione del dovuto indennizzo ed il rimborso delle fatture per i tre mesi di mancato funzionamento, opponendoci fin da adesso all'addebito di somme per la scelta di passaggio ad altro operatore. Il consulente ha proposto un altro operatore per motivi di notevole risparmio mensile (la Fastweb non proponeva un'offerta migliore)*”.

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 la domanda *sub i)*, con la quale l'istante chiede all'operatore che la “*Linea [sia] funzionante*”, si osserva che la stessa non può essere considerata in questa sede, atteso che implica un obbligo di facere estraneo alla cognizione del Corecom ai sensi dell'articolo 20, comma 4, del Regolamento nel quale si dispone che l'oggetto della pronuncia è limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Ad ogni buon conto sul punto risulta cessata la materia del contendere, atteso che in data 28 febbraio 2026 all'esito della procedura di adozione del provvedimento temporaneo sono stati ripristinati i servizi, come affermato da Fastweb

nella memoria difensiva al presente procedimento e confermato dallo stesso utente con nota del 2 marzo 2026 depositata al fascicolo GU5.

Sempre in via preliminare, con riferimento alla domanda *sub ii)*, dove si fa cenno ai danni subiti dall'attività commerciale, si osserva che, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è, viceversa, limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Sul punto si richiama il consolidato orientamento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, secondo cui, qualora nell'istanza sia formulata una richiesta di risarcimento danni, la stessa, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, può essere interpretata come richiesta di accertamento di responsabilità in capo al gestore e di applicazione del vigente Regolamento sugli indennizzi in relazione alle fattispecie rientranti nel perimetro dell'articolo 20, comma 4, del Regolamento, a prescindere dal *nomen juris* indicato dalla parte, la quale potrà comunque rivolgersi all'Autorità ordinaria per ottenere l'eventuale maggior danno.

Pertanto, la presente disamina riguarda l'interruzione totale e parziale dei servizi sull'utenza n. 055 833xxxx.

Sul malfunzionamento

Parte istante ha lamentato l'isolamento della propria utenza n. 055 833xxxx a partire dal 25 novembre 2025; a tale disservizio si è aggiunto, da metà gennaio 2026, un malfunzionamento del collegamento ad Internet, inizialmente parziale e divenuto totale dal 3 febbraio 2026.

Di contro, il gestore ha sostenuto la correttezza del proprio operato, rappresentando che il disservizio era riconducibile ad un guasto sull'infrastruttura di rete, per la cui risoluzione si è reso necessario l'intervento della società proprietaria.

La domanda *sub ii)* sotto il profilo del malfunzionamento totale può essere accolta 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.

Vengono in rilievo, altresì, 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.

Nel caso di specie, dalla ricostruzione dei fatti, ed in particolare dal *"Ticket TI/Fibercop n. 4199xxxx _ Causale: Attività complessa su guasto cavo in trincea"*, emerge che il guasto originario sulla linea è stato aperto, su segnalazione, in data 26 novembre 2025.

Con riferimento ai disservizi lamentati, parte istante, in data 17 gennaio 2026, introduceva tentativo obbligatorio di conciliazione, rappresentando che la *"linea telefonica [risultava] morta dal 25.11.25"* e che il servizio internet *"da qualche giorno [...] funziona a scatti"*. Successivamente, in occasione della presentazione dell'istanza di definizione della controversia del 9 settembre 2026, lamentava il persistere dell'interruzione totale del servizio voce e specificava che il collegamento ad internet *"da metà gennaio [funzionava] a giorni alterni"*, fino a quando *"dal 3/2 internet non ha funzionato più"*.

L'utente, inoltre, stante la mancata risoluzione del guasto, ha formulato, in data 17 gennaio 2026 e 9 febbraio 2026, istanza per l'adozione del provvedimento temporaneo, rispettivamente nell'ambito della procedura conciliativa e di definizione della controversia.

A fronte della contestazione dell'istante, l'operatore Fastweb ha dedotto che *"in data 28.02.26 il guasto è stato risolto in via definitiva"* e, con riferimento alla causa, ha precisato che *"tale disservizio è stato determinato da una rottura sull'infrastruttura di rete sulla quale la società proprietaria ha dovuto effettuare interventi invasivi caratterizzati di scavi in profondità, comunque in nessun modo gestibili dalla Fastweb"*; ha inoltre rappresentato che *"in data 13.03.26 l'utente ha chiesto la migrazione verso altro operatore"*.

Nell'ambito della sopracitata procedura di adozione del provvedimento temporaneo in ambito conciliativo, la società Fastweb ha, altresì, comunicato le attività del *"provider di rete Fibercop in relazione al ticket TI/FC n. ID 4199xxxx"*.

La società convenuta ha, infine, ribadito in memoria che *"la Fastweb non intende sottrarsi a corrispondere un indennizzo all'utente che, tuttavia, dovrà tener conto della assenza di responsabilità tecnica per quanto occorso"*.

Orbene, in virtù del rapporto che vede coinvolte le singole parti del contratto, ovvero sia, l'operatore che eroga il servizio e l'utente finale che di quel servizio

usufruisce, non può che rilevarsi la responsabilità della società Fastweb nei confronti del cliente, stante l'obbligo che incombe sull'operatore, titolare del rapporto contrattuale con l'utente, di 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).

Ne consegue che la società Fastweb sarà tenuta a indennizzare il cliente per i disservizi subiti, salvo poi, eventualmente, rivalersi nei confronti di operatori terzi per ottenere le dovute compensazioni. A tale riguardo, appare 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”* (Cfr. Delibera Agcom n. 49/25/CIR).

Per le motivazioni sopra esposte, si richiama quanto previsto dall'art. 6, comma 1 e 2, del Regolamento sugli indennizzi che prevedono 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”;*
- *“nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all'operatore, che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento”.*

Si precisa che tale parametro deve essere computato in misura del doppio in base all'art. 13, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi, attesa la natura business dell'utenza oggetto della controversia.

Pertanto, l'istante, in relazione all'utenza n. 055 833xxxx, ha diritto ai seguenti indennizzi, per un importo complessivo di euro 1.554,00 (millecinquecentocinquantaquattro/00), computati come segue:

- euro 1.140,00 (millecentoquaranta/00) a titolo d'indennizzo per l'interruzione totale del servizio voce, determinato secondo il parametro di euro 12,00 *pro die* per 95 giorni, con *dies a quo* nella data del 26 novembre 2025, corrispondente all'apertura del guasto su segnalazione, come risulta dalla documentazione in atti, e il *dies ad quem* nella data del 28 febbraio 2026, data di ripristino del servizio come confermato da Fastweb in memoria;
- euro 102,00 (centodue/00) a titolo d'indennizzo per l'erogazione discontinua del servizio di accesso ad Internet, determinato secondo il parametro di euro 6,00 *pro die* per 16 giorni di disservizio, con *dies a quo* nella data del 17 gennaio 2026, data del deposito del formulario GU5, dove si lamenta l'inizio del disservizio, e il

dies ad quem nella data del 2 febbraio 2026, giorno antecedente all'interruzione totale anche del servizio dati;

- euro 312,00 (trecentododici/00) a titolo d'indennizzo per l'interruzione totale del servizio di accesso ad Internet, determinato secondo il parametro di euro 12,00 *pro die*, con *dies a quo* nella data del 3 febbraio 2026, momento in cui il disservizio già oggetto di segnalazione ha assunto carattere di totale interruzione, come emerge dal fascicolo GU5, e il *dies ad quem* nella data del 28 febbraio 2026, giorno di effettivo ripristino del servizio.

Inoltre, con riferimento a parte della domanda *sub ii*), la richiesta di storno/rimborso della fatturazione emessa in assenza dei servizi può essere accolta, in quanto, attesa la contestazione dell'istante di non aver fruito lungo tutto il periodo sopra dedotto, l'operatore avrebbe dovuto produrre idonea documentazione attestante l'erogazione dei servizi a partire da tale data, mediante tabulati e *file di log* comprovanti i collegamenti internet.

Pertanto, l'istante ha diritto allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di tutti gli importi addebitati:

- in riferimento al servizio voce sull'utenza n. 055 833xxxxx dalla data del 25 novembre 2025 (data d'inizio dell'interruzione totale dei servizi), fino al 28 febbraio 2026, data di ripristino del servizio.
- in riferimento al servizio di accesso ad Internet sull'utenza n. 055 833xxxxx dalla data del 3 febbraio 2026 (data d'inizio dell'interruzione totale del servizio di accesso ad internet), fino al 28 febbraio 2026, data di ripristino del servizio.

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

Viceversa, in relazione al periodo di erogazione discontinua del servizio di accesso ad Internet sull'utenza n. 055 833xxxxx, l'istante non ha diritto allo storno o rimborso, poiché il servizio è stato comunque fruito, seppur con discontinuità (*ex plurimis*, Delibere Agcom n. 67/15/CIR e n. 1/18/CIR).

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 dalla società 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, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante, in relazione all'utenza n. 055 833xxxx, l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, l'indennizzo complessivo di euro 1.554,00 (millecinquecentocinquantaquattro/00), così composto:
 - euro 1.140,00 (millecentoquaranta/00) a titolo d'indennizzo per l'interruzione totale del servizio voce;
 - euro 102,00 (centodue/00) a titolo d'indennizzo per l'erogazione discontinua del servizio di accesso ad Internet;
 - euro 312,00 (trecentododici/00) a titolo d'indennizzo per l'interruzione totale del servizio di accesso ad Internet.
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):
 - in riferimento al servizio voce sull'utenza n. 055 833xxxx dalla data del 25 novembre 2025 (data d'inizio dell'interruzione totale dei servizi), fino al 28 febbraio 2026, data di ripristino del servizio.
 - in riferimento al servizio di accesso ad Internet sull'utenza n. 055 833xxxx dalla data del 3 febbraio 2026 (data d'inizio dell'interruzione totale del servizio di accesso ad internet), fino al 28 febbraio 2026, data di ripristino del servizio.

L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa 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, 30 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.)