

DELIBERA N. 1/2026

**XXX/ FASTWEB SPA
(GU14/766787/2025)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 8 gennaio 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*”;

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 modificata 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 16 dicembre 2022 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni

di cui all'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria;

VISTA l'istanza di XXX del 23/07/2025 acquisita con protocollo n. 0186967 del 23/07/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alle linee di tipo affari XXX -XXX -XXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) in data 19/05/2025, a seguito dell'invio di una comunicazione via PEC indirizzata a Fastweb, ha erroneamente richiesto la disattivazione di n. 3 SIM-XXX -XXX -XXX;

b) tale richiesta è da ritenersi revocata e priva di efficacia, in quanto formulata in un contesto di errore e non corrispondente alla reale volontà dell'istante, che intendeva sospendere temporaneamente le SIM e non procedere con la cessazione definitiva del servizio;

c) a causa della disattivazione intervenuta, l'istante si trova in una situazione di grave pregiudizio, non potendo usufruire di servizi essenziali per motivi lavorativi e personali.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) riattivazione delle SIM disattivate e ripristino delle condizioni contrattuali precedenti;

II) indennizzo per disservizi e per mancata risposta reclami.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

1) la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo è infondata non solo perché non vi è stato alcun reclamo a cui la Fastweb non abbia risposto ma, al contrario, vi è stata un fattivo ed efficace intervento dell'operatore per porre rimedio al grossolano errore in cui era incorso l'utente, il quale, tuttavia, ingrato per il servizio reso, ha chiuso il contratto con la Fastweb;

2) infondata appare anche la richiesta di indennizzo per il non meglio precisato disservizio;

3) la società ricorrente, in data 19.05.2025, ha inviato richiesta chiarissima e non suscettibile di diversa interpretazione con la quale ha chiesto “la disattivazione di tutte le numerazioni attive sulla nostra partita iva”. Ed in effetti la Fastweb ha diligentemente evaso la richiesta, facendosi poi parte diligente recuperando le numerazioni e riattivandole sull’account della XXX, come da procedimento GU5, numerazioni che il cliente ha peraltro migrato ad OLO.

In base a tali premesse, l’operatore chiede il rigetto della domanda.

In replica alla avverse deduzioni, l’istante precisa che in data 19/05/2025 ha inviato, tramite PEC, una comunicazione indirizzata a Fastweb avente ad oggetto la disattivazione di tre SIM aziendali ma solo per errore, intendendo la società solamente sospendere, e non cessare, le SIM; l’errore è stato tempestivamente segnalato a Fastweb, chiedendo la revoca della disattivazione e il ripristino delle condizioni contrattuali originarie. Nonostante la comunicazione di revoca, Fastweb ha proceduto ugualmente alla disattivazione delle numerazioni. Per quanto concerne l’asserita inesistenza di reclami, si rappresenta che la società ha inoltrato successive comunicazioni di contestazione e di richiesta di riattivazione, rimaste prive di riscontro utile e tempestivo, e pertanto sussiste il presupposto per l’indennizzo da mancata risposta ai reclami ai sensi della delibera Agcom n. 179/03/CSP e successive modifiche.

3. Motivazione della decisione

La domanda non può essere accolta per i motivi di seguito precisati.

Alcuna censura può essere mossa all’operatore in ordine alla gestione ed alla cessazione delle linee: dalla documentazione versata agli atti del fascicolo da parte istante, risulta infatti chiaramente che il medesimo, con pec del 19.5.2025, ha richiesto la cessazione di tutte le numerazioni attive sulla propria partita iva. Non risulta invece alcuna revoca della predetta richiesta.

Fastweb pertanto ha correttamente dato corso alla cessazione delle linee, come pacificamente richiesto da parte istante.

Neppure la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo può essere accolta, non essendovi traccia di segnalazioni nel fascicolo del presente procedimento.

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

il rigetto della domanda presentata dalla società XXX, XXX - XX, nei confronti dell’operatore Fastweb SpA, per i motivi sopra riportati.

Spese di procedura compensate.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Perugia, 8.1.2026

LA PRESIDENTE

Michela Angeletti

Il Dirigente
Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento
Beatrice Cairoli