

DELIBERA N. 41 del 20/08/2026

**XXX / FASTWEB SPA
(GIÀ VODAFONE SPA - HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/815770/2026)**

Il Corecom Abruzzo

NELLA riunione del Co.Re.Com. Abruzzo del 20.08.2026

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 modificato 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. 358/22/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Co.Re.Com. Abruzzo;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante “Approvazione dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni”;



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta in data 31/03/2023 tra il Presidente dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Presidente del Corecom Abruzzo;

VISTA l'istanza presentata per il tramite i XXX, da XXX del 23/02/2026, acquisita al Protocollo n. 67262 del 23/02/2026;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, per il tramite di XXX, contesta quanto di seguito: *“Circa 20 gg fa sono stato contattato dalla Vodafone per togliere il modem e mettere una antennina per migliorare la connessione. Sottoscritto il contratto loro hanno disattivato il numero XXX in attesa del tecnico che provvedesse alla sostituzione. Dopo una settimana arriva il tecnico che a causa della pioggia non ha potuto effettuare i lavori e lasciandomi sempre senza linea telefonica. Ad oggi nonostante i solleciti tramite call center ancora sono senza linea telefonica e la cosa mi sta creando grossi problemi. Specifica che a seguito di gu 5 l'utenza veniva riattivata alla data del 4.02.2026. Gli interventi dei tecnici Vodafone hanno generato ulteriori danni all'utente tra cui isolamento con utenza wind. L'istante è stato costretto a contattare tecnici da Roma a proprie spese per euro 771 al fine di risolvere il problema sulla linea anche con wind”*.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- i. Il ripristino della linea telefonica;
- ii. L'indennizzo per l'isolamento voce e dati equivalenti a 75 giorni;
- iii. L'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- iv. Il rimborso delle fatture per circa euro 100;
- v. Il rimborso fatture tecnici pagati direttamente per euro 771 riparazione della linea in modo definitivo (trattasi infatti di guasto reiterato negli anni).

Allega:

1. Contratto XXX, sottoscritto in data 12/11/2025;
2. Visura Camerale prot. n.0067262 “XXX”;



3. Copia della mail trasmessa dall'indirizzo di posta elettronica XXX all'indirizzo mail abruzzo@euroconsumatori.eu in data 10/12/2025 cui è testualmente riportato: *“buonasera in data 24/11/2025 mi arriva SMS dalla Vodafone che conferma appuntamento per il 25/11/25 alle ore 11.30 con il tecnico. In data 2/12/2025 dopo aver chiamato il servizio clienti mi arriva un SMS da in tale XXX dove mi dice: dopo aver effettuato le prove indicate in chiamata, qualora il problema non fosse risolto può segnalarcelo cliccando su questo link: b.tobi.it/station CHECK. Altro non ho”*;

Ai fini dell'esauritiva acquisizione degli elementi conoscitivi necessari all'istruttoria dell'istanza di definizione de qua, ai sensi dell'articolo 18, comma 2, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori, di cui all'Allegato A alla delibera AGCOM n. 203/18/CONS e ss.mm.ii., in data 24 febbraio 2026 il Corecom Abruzzo ha invitato la parte istante a integrare il fascicolo documentale mediante l'allegazione dell'elenco analitico delle fatture contestate e delle singole voci ritenute indebite.

L'istante, in risposta alla richiesta allega:

1. copia del “Proforma 1/6 del 31/01/2026” della XXX di XXX di € 771,04 per *“ricerca guasto e ripristino in parte linee dati, guasto da altro soggetto per intervento sostituzione apparati telefonia di compagnie telefoniche Personale due operai specializzati una giornata”*;
2. Copia dell'estratto del conto corrente attestante il pagamento di € 245,83 per il “pagamento utenza telefonica XXX Vodafone- Fastweb.” Del 28/01/2026;
3. Contratto “XXX, sottoscritto in data 12/11/2025;
4. Visura Camerale prot. n.0067262 “XXX”.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nel contestare ed impugnare l'avversa istanza, contesta quanto dedotto dall'istante, preliminarmente *“Fastweb evidenzia l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'utente. Nello specifico, difatti, come peraltro precisato nel correlato*



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

procedimento GU5/815770/2026, avviato unicamente in data 23.12.2025, l'odierna esponente rileva che la problematica segnalata dal cliente è stata risolta positivamente sui sistemi il 4.2.2026. Peraltro, come ivi rappresentato, è ictu oculi palese che l'asserito malfunzionamento non sia ascrivibile alla scrivente società bensì all'avvenuta disconnessione della chiavetta dal modem. Fastweb, pertanto, contesta le asserzioni della parte istante poiché conferma di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata. 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. Nel merito, poi, si eccepisce che in base a quanto stabilito dall'allegato B alla Delibera 194/2023/CONS, articolo 20, comma 4, "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Se non diversamente indicato, il termine per ottemperare al provvedimento è di trenta giorni dalla notifica dello stesso. Ne deriva, pertanto, 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. Si eccepisce, poi, che la domanda dell'utente, come formulata, non merita accoglimento non avendo l'utente assolto l'onere probatorio previsto a suo carico ex articolo 2697 c.c., criterio che assurge alla dignità di principio generale dell'ordinamento giuridico e che rappresenta il naturale discrimen che orienta il giudicante. In merito, si richiama l'orientamento costante di Agcom e del Corecom Campania 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. Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente attivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto. Per tutto quanto sin qui esposto Fastweb reitera le eccezioni



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

più sopra indicate, contestando, altresì, le affermazioni dell'utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e rimborso con conseguenziale, integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa”.

3. Le repliche dell'istante

A fronte delle memorie presentate da Fastweb S.p.a., in data 10/04/2026 l'istante deposita le proprie controdeduzioni, replicando: *“In replica alla memoria avversaria, la scrivente difesa si riporta a tutto quanto rilevato, contestato ed eccepito, impugnando e contestando quanto ex adverso poiché infondato sia in fatto che in diritto e deduce quanto segue. V'è preliminarmente da riferire che solamente a seguito del provvedimento reso da Codesta Autorità mediante GU5 il resistente l'operatore Fastweb SpA (già Vodafone SpA - Ho.Mobile — Teletu) adempiva a quanto intimato. Nella fattispecie, infatti, in seno al Procedimento n. GU5/2025 per Servizio di Telefonia fissa i riferimento num. XXX, già dal 20/11/2025, andava in isolamento. Controparte omette, nella propria ricostruzione fattuale, di riferire che i ritardi nel ripristino della linea dipendevano esclusivamente dal gestore, nonostante il primo reclamo dimostrato da sms del 24.11.2025 già in atti con il quale si fissava appuntamento col tecnico al 25.11.25 ore 11,30, rimasto tuttavia sempre inevaso. Difatti, con PROVVEDIMENTO TEMPORANEO n. GU5/800107/2025 del 30/12/2025 la stessa Autorità, effettuate le verifiche del caso, così disponeva: “VISTA la richiesta di adozione di un provvedimento temporaneo presentata in data 23/12/2025 nei confronti dell'operatore Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu) per la riattivazione, cessazione o migrazione del servizio relativo per l'utenza corrispondente al numero XXX intestata a XXX, VISTA la comunicazione del 23/12/2025 con la quale si è assegnato un termine non superiore a cinque giorni per la produzione di eventuali memorie e documentazione; CONSIDERATO che l'operatore Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu) ha prodotto memorie e documentazioni entro il termine stabilito; CONSIDERATO quanto segue: la /linea telefonica XXX non risulta essere attualmente attiva. RITENUTO sulla base della documentazione e delle informazioni acquisite che ricorrano i presupposti per l'adozione del richiesto provvedimento finalizzato a garantire la continuità nella fruizione del servizio in oggetto, non essendovi evidenza dei gravi motivi ostativi previsti all'art. 5, del citato Regola-mento; tutto ciò premesso, DISPONE che ai sensi dell'articolo 5 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all' Allegato A alla delibera n. 203/18/CONS, l'operatore Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu) provveda a riattivare i servizi collegati alla linea telefonica 0863992035 entro il giorno 09/01/2026”. Nonostante ciò l'ordine restava inevaso sino al mese di febbraio. Dalle risultanze istruttorie del procedimento GU5 citato*



risulta che in data 12/02/2026 13:43 con memoria gu5 Creato da: Fastweb SpA (già Vodafone SpA - Ho.Mobile - Teletu) Spett.le Corecom, si evidenzia che il reparto tecnico FWA ha comunicato in data 11.2.2026 come la pratica sia stata attivata regolarmente in data 4.2.2026. Il servizio clienti, quindi, ha contattato l'utente sul fisso collegato XXX e lo stesso ha confermato l'attuale funzionamento della linea FWA con Link Account: XXX. Si conferma, pertanto, l'avvenuta ottemperanza. Cordialmente Inoltre con memoria del 29/01/2026 14:59. memoria gu5 - Creato da: Fastweb SpA (già Vodafone SpA - Ho.Mobile - Teletu). Spett.le Corecom, si comunica che la macroproblematica è stata superata. E' stato, quindi, fissato l'appuntamento al 09/02/2026 per l'attivazione. Seguiranno aggiornamenti. Cordialmente. Altro 23/01/2026 14:02 memoria gu5 - Creato da: Fastweb SpA (già Vodafone SpA - Ho.Mobile - Teletu) Spett.le Corecom, si evidenzia che il reparto di provisioning FWA ha comunicato come l'impianto sia stato installato correttamente. Tuttavia, a seguito di una macro problematica, l'attivazione non si è ancora finalizzata correttamente. Seguiranno aggiornamenti Cordialmente. Altro 23/01/2026 08:20 Aggiornamento 22.1.26 Creato da: XXX nonostante intervento tecnico wind in loco le utenze risultano ancora isolate. Altro 21/01/2026 16:17. Aggiornamento 19.01.2026 Creato da: XXX a seguito dell'intervento programmato venivano altresì scollegate 2 utenze wind business intestate sempre all'utente e nonostante il persistente isolamento Vodafone. seguiranno aggiornamenti. Altro 12/01/2026 13:59 memoria gu5 Creato da: Fastweb SpA (già Vodafone SpA - Ho.Mobile - Teletu) Spett.le Corecom, si comunica che, dopo diversi tentativi, i tecnici sono riusciti a parlare con il Sig. Arcangeli al numero 3391181176. Il cliente, invero, risultava disservito perché la Vik della 'Total Wireless' era stata disinserita dalla Vodafone Station e non più ricollegata. Da quanto ha affermato, la suddetta Vik sarebbe stata rimossa da un tecnico Vodafone che aveva fatto un sopralluogo per il passaggio a tecnologia FWA. Infatti, sui sistemi, si trova una pratica ancora aperta con ID XXX per la migrazione della linea a tecnologia FWA. Pertanto, si è provveduto a sollecitare l'appuntamento con il tecnico per il completamento del passaggio, chiedendo di indicare anche il numero mobile XXX per il ricontatto del tecnico. Inoltre è stato chiesto all'utente di rimuovere qualsiasi blocco spam. L'appuntamento dovrebbe avvenire il 19/1/26 in mattinata, ma si proverà a chiedere priorità. Una volta, poi, reinserita la Vik, la Station della Total Wireless ha ripreso a funzionare e il numero 0863992035 squilla nuovamente libero e sulla Station contestualmente lampeggia correttamente la spia della ricezione chiamata. Il tecnico, perché, aveva anche scollegato una centralina per cui i telefoni non funzionano. E' stato, quindi, chiesto al cliente di provare a collegare un cordless alla porta 'TeII' della Vodafone Station, a conferma dell'effettivo ripristino della linea ma il cliente si è rifiutato di provare a collegare un cordless alla porta 'TeII', chiedendo che sia un tecnico Vodafone



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

ad intervenire in sede per ripristinare il servizio. Purtroppo, perchè, per la Total Wireless non vi è la possibilità di inviare un tecnico in sede per riallacciare i collegamenti interni. Il cliente, infine, ha affermato che quindi attenderà l'attivazione della FWA. Seguiranno aggiornamenti Cordialmente.

Altro 09/01/2026 15:44 – contestazione Creato da: XXX. Il Sig. XXX, legale rappresentante afferma di non aver ricevuto chiamate sul numero indicato. Altro 09/01/2026 11:06 - memoria gu5. Creato da: Fastweb SpA (già Vodafone SpA - Ho.Mobile - Teletu) Spett.le Corecom, si comunica che sui sistemi non sono presenti segnalazioni di eventuali disservizi al customer care per la numerazione XXX, attiva su tecnologia total wireless in XXX. I tecnici, quindi, hanno provato a contattare il sig. XXX sul numero XXX ma non vi è stata risposta. Verranno, perciò, effettuati ulteriori tentativi. Seguiranno aggiornamenti. Cordialmente. Provvedimento temporaneo 30/12/2025 11:17 Creato da: Corecom Abruzzo - Andrea Di Muro. Protocollato il: 30/12/2025 11:27 Numero di protocollo: 0333688 Firmato da: Corecom Abruzzo - Andrea Di Muro - 30/12/2025 11:17 Designazione conciliatore responsabile 24/12/2025 14:49- Creato da: Corecom Abruzzo - Andrea Di Muro Memorie/Contro deduzioni. 24/12/2025 07:51 - memoria gu5. Creato da: Fastweb SpA (già Vodafone SpA - Ho.Mobile - Teletu) Spett.le Corecom, Vodafone evidenzia che in relazione alla problematica indicata dall'utente sono attualmente in corso le verifiche tecniche da parte del reparto competente.” Quanto impropriamente riferito da controparte, sul presunto disinserimento di una CHIAVETTA dal modem, la scrivente difesa ne contesta il fondamento poiché, come sopra dimostrato, l'apparato è stato sempre presente né mai scollegato dall'istante. E' proprio dalla memoria GU5 del 12/01/2026 13:59 che controparte afferma che la suddetta Vik sarebbe stata rimossa da un tecnico Vodafone che aveva fatto un sopralluogo per il passaggio a tecnologia FWA.”. Tale circostanza era confermata nella memoria di controparte del 9.1.2026 inserita nel GU5 laddove si legge: “ Il tecnico, però, aveva anche scollegato una centralina per cui i telefoni non funzionano.”Nessuna manomissione sull'apparato è stata quindi compiuta dall'istante. Pertanto, come sopra dimostrato, le doglianze avversarie non risultano fondate in fatto ed in diritto e pertanto si insiste nelle spiegate richieste che ivi si reiterano UTENZA BUSINESS ripristinata il 4.2.26, con richiesta di euro 2400 per isolamento voce e dati equivalenti a 75 giorni (novembre 2025-febbraio 2026) oltre 300 euro mancata risposta ai reclami oltre rimborsi fatture per circa euro 100, con richiesta rimborso fattura tecnici pagati direttamente a terzi per euro 771, e dunque per un totale complessivo di € 3.571,00. Con osservanza.”

4. Motivazione della decisione

Alla luce delle risultanze istruttorie, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, nei limiti e per le ragioni di seguito illustrate.

La controversia trae origine dall'interruzione dei servizi voce e dati associati all'utenza business n. XXX e sulla base di ciò l'istante chiede il ripristino dei servizi e il riconoscimento dell'indennizzo per l'interruzione totale dei servizi e per la mancata risposta al reclamo oltre allo storno delle fatture insolute ed al rimborso di quanto pagato ad una ditta esterna per la riparazione della linea.

Relativamente alla richiesta di procedere al ripristino dei servizi collegati alla linea telefonica XXX, si specifica quanto segue.

Secondo la difesa dell'istante, l'utenza sarebbe rimasta isolata a seguito dell'intervento di un tecnico incaricato dall'operatore, il quale, in vista della sostituzione dell'apparato in uso, avrebbe disconnesso alcuni collegamenti senza completare l'attivazione della nuova soluzione tecnologica. Il servizio sarebbe stato definitivamente ripristinato soltanto il 4 febbraio 2026, all'esito del procedimento GU5/800107/2025, depositato il 23 dicembre 2025.

L'operatore, al contrario, nelle proprie memorie difensive ha dichiarato che il disservizio sarebbe derivato dalla disconnessione della chiavetta "VIK" dal modem e che la problematica sarebbe stata risolta sui propri sistemi il 4 febbraio 2026. Eccepisce, inoltre, il mancato assolvimento dell'onere probatorio gravante sull'istante e l'inammissibilità delle pretese aventi natura risarcitoria.

In considerazione di quanto precede relativamente alla richiesta di ripristino della linea tale istanza deve ritenersi superata per sopravvenuta cessazione della materia del contendere. È pacifico tra le parti, infatti, che l'utenza è stata riattivata in data 4 febbraio 2026. La circostanza è espressamente riconosciuta dall'operatore, il quale ha riferito che il reparto tecnico FWA aveva comunicato la regolare attivazione della pratica in tale data e che l'utente, contattato sulla numerazione fissa interessata, aveva confermato il funzionamento della linea.

In relazione alla richiesta di indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e dati della linea telefonica XXX, si precisa quanto segue.

L'istante nelle proprie controdeduzioni alle memorie del gestore convenuto, ha dichiarato che il numero telefonico XXX, già dal 20/11/2025 andava in isolamento e che, nonostante il primo reclamo dimostrato da sms del 24.11.2025 già in atti, con il quale si fissava appuntamento col tecnico al 25.11.25 ore 11,30, la linea è stata riattivata soltanto in data 04.02.2026.

Nelle proprie repliche, l'istante richiama integralmente le risultanze del procedimento GU5/800107/25 e, in particolare, le comunicazioni progressivamente depositate dal gestore, dalle quali emergerebbe che la chiavetta e una centralina erano state disconnesse proprio in occasione

dell'intervento tecnico finalizzato al passaggio alla tecnologia FWA e che la relativa attivazione non si era perfezionata a causa di una problematica interna ai sistemi dell'operatore.

Relativamente a tale fattispecie, si rammenta che in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni di cui alla Delibera Agcom 179/03/CSP e secondo il consolidato orientamento della medesima Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale.

Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di ripristino del servizio della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, 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. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. 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 sul debitore 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.

Va, tuttavia, parimenti richiamato il costante orientamento dell'Agcom (cfr del. 95/18/CIR) secondo cui, in assenza di segnalazione/reclamo, il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incomba l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi.

A ciò si aggiunga che l'art. 13, commi 1, 2 e 3 del Regolamento Indennizzi stabilisce che: *"1. Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente; 2. Nei casi di servizi forniti su banda ultra-larga, con riferimento al servizio di accesso a internet gli indennizzi stabiliti dagli*



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

articoli 4, 5 e 6 sono aumentati di un terzo 3. Fatto salvo quanto stabilito dal comma 2 se l'utenza interessata dal disservizio è un'utenza affari, gli importi indicati a titolo di indennizzo e i limiti corrispondenti sono applicati in misura pari al doppio, nelle fattispecie di cui agli articoli da 4 a 7, e in misura pari al quadruplo di quelle di cui agli articoli 10 e 11", mentre il successivo art. 14, comma 4 prescrive che: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte".

Da quanto è emerso dall'istruttoria risulta la presenza del messaggio di posta elettronica trasmessa dall'indirizzo di posta elettronica XXX all'indirizzo mail abruzzo@euroconsumatori.eu in data 10/12/2025 cui è testualmente riportato: *"buonasera in data 24/11/2025 mi arriva SMS dalla Vodafone che conferma appuntamento per il 25/11/25 alle ore 11.30 con il tecnico. In data 2/12/2025 dopo aver chiamato il servizio clienti mi arriva un SMS da in tale Mirko dove mi dice: dopo aver effettuato le prove indicate in chiamata, qualora il problema non fosse risolto può segnalarcelo cliccando su questo link: XXX"*

Risulta inoltre in atti la presenza della interlocuzione avvenuta tra le parti nel procedimento Gu5/800107/25 nel quale si evince che il 24 dicembre 2025 l'operatore comunicava che erano in corso verifiche tecniche da parte del reparto competente; che il provvedimento temporaneo emesso il 30 dicembre 2025 il Corecom (rilevato che la linea non risultava attiva e che non emergevano gravi motivi ostativi) ordinava la riattivazione dei servizi entro il 9 gennaio 2026; che il 12 gennaio 2026 l'operatore riferiva che la chiavetta "VIK" era stata rimossa da un tecnico intervenuto per il passaggio alla tecnologia FWA e che il medesimo tecnico aveva altresì scollegato una centralina, con conseguente mancato funzionamento degli apparati telefonici; che il 23 gennaio 2026 il reparto di provisioning comunicava che, pur essendo stato installato l'impianto, l'attivazione non si era ancora perfezionata a causa di una "macroproblematica"; che il 29 gennaio 2026 veniva fissato un nuovo appuntamento tecnico e che soltanto in data 12 febbraio 2026 il gestore attestava che la pratica era stata regolarmente attivata il 4 febbraio precedente.

La documentazione acquisita restituisce, pertanto, una situazione differente da quanto prospettato nella memoria difensiva dell'operatore. La disconnessione della chiavetta non risulta imputabile a una condotta dell'utente, ma viene ricondotta, secondo le affermazioni dello stesso gestore, all'intervento di un proprio tecnico incaricato per il passaggio alla nuova tecnologia.

Parimenti, la mancata finalizzazione dell'attivazione FWA viene attribuita a una problematica di provisioning interna alla sfera organizzativa dell'operatore.

Pertanto le operazioni di sostituzione degli apparati, la predisposizione dei collegamenti e la migrazione della linea alla tecnologia FWA rientravano, per loro natura e per quanto riconosciuto dallo stesso gestore, nella sua sfera organizzativa (e dei tecnici da questo incaricati). Né assume valore esimente la circostanza che, una volta reinserita la chiavetta, la Vodafone Station avrebbe ripreso a funzionare e la numerazione sarebbe tornata libera. Nella medesima comunicazione del 12 gennaio 2026, infatti, l'operatore riconosceva che una centralina era stata scollegata, che gli apparecchi telefonici non funzionavano e che la migrazione alla tecnologia FWA non risultava ancora completata.

Del resto, anche successivamente al 12 gennaio 2026 l'operatore continuava a riferire della mancata finalizzazione dell'attivazione, di una macroproblematica ancora in corso e della necessità di ulteriori interventi. Non risulta, quindi, fornita una prova univoca e documentata del pieno ripristino dei servizi in una data anteriore al 4 febbraio 2026.

Quanto al dies a quo, l'istante sostiene che l'isolamento sia iniziato il 20 novembre 2025. Tuttavia, la prima evidenza documentale acquisita al fascicolo del procedimento è rappresentata dalla mail dell'istante al proprio delegato nel quale si fa menzione dell'SMS del 24 novembre 2025 e soprattutto del contatto attivato in data 02/12/2025 nel quale il tecnico Vodafone sollevava la problematica della risoluzione del disservizio.

Pertanto, nel caso di specie, l'istante ha documentato in atti di avere segnalato nel mese di novembre la presenza del guasto e con le successive comunicazioni individuate nel fascicolo documentale del Gu5/800107/25 è stata confermata la persistenza dello stesso fino alla data di risoluzione avvenuta il 04/02/2026.

Avendo l'istante dimostrato di aver provveduto a segnalare il disservizio nel mese di novembre 2025 ed essendosi il gestore limitato a dichiarare la presenza dello stesso senza tuttavia produrre in atti la documentazione relativa al traffico generato dalla utenza telefonica nel periodo intercorrente tra le date del 02/12/2025 e 04/02/2026 da cui poter effettivamente escludere la configurazione della fattispecie della interruzione totale dei servizi fonia ed adsl collegati alla utenza telefonica 0863/992035, così come sostenuto dall'istante, si ritiene possa trovare applicazione dell'art. 6 , comma 1, del Regolamento indennizzi secondo cui : *“In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a € 6 per ogni giorno di interruzione”*.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Poiché, inoltre, dagli atti risulta che l'utenza è di natura business, nel caso di specie si ritiene possa trovare applicazione anche l'articolo 13, commi 2 e 3 del medesimo Regolamento (*“Nei casi di servizi forniti su banda ultra-larga, con riferimento al servizio di accesso a internet gli indennizzi stabiliti dagli articoli 4, 5 e 6 sono aumentati di un terzo 3. Fatto salvo quanto stabilito dal comma 2 se l'utenza interessata dal disservizio è un'utenza affari, gli importi indicati a titolo di indennizzo e i limiti corrispondenti sono applicati in misura pari al doppio, nelle fattispecie di cui agli articoli da 4 a 7, e in misura pari al quadruplo di quelle di cui agli articoli 10 e 11”3. ... se l'utenza interessata dal disservizio è un'utenza affari, gli importi indicati a titolo di indennizzo e i limiti corrispondenti sono applicati in misura pari al doppio nelle fattispecie di cui agli articoli da 4 a 7”*).

Pertanto, in applicazione alle norme regolamentari sopra richiamate, avendo l'istante dimostrato di aver effettuato la segnalazione entro tre mesi dall'avvenuta conoscenza del disservizio medesimo ed in mancanza di documentazione prodotta dall'operatore in ordine alla corretta regolarità dei servizi, si ritiene che l'istante abbia diritto a vedersi riconosciuta, per il disservizio patito dal 02/12/2025 (vale a dire la data di comunicazione della presenza dei disservizi da parte di Vodafone) al 04/02/2026 (giorno di conclusione del disservizio dichiarato dalle parti nell'istanza e nel Gu5/800107/25), per un periodo totale di **64 giorni**, la somma pari ad **euro 1.792,00** (millesettecentonovantadue/00), ai sensi e per gli effetti del combinato disposto dell'art. 6, comma 1 e dell'art. 13 commi 2 e 3, di cui al regolamento Indennizzi alla delibera Agcom 73/11/CONS s. m. e i. (€ 6,00 x 2 x 64 gg i * 88 gg + 1/3 linea dati).

Per le medesime ragioni Tim Spa dovrà provvedere a stornare/rimborsare le fatture emesse durante i periodi suddetti, vale a dire dal 02/12/2025 al 04/02/2026.

Relativamente alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo si precisa che la stessa risulta essere assorbita dal riconoscimento dell'indennizzo per il malfunzionamento del servizio telefonico nel periodo sopra precisato (in tal senso si veda Del. Agcom 51/21/CIR).

Per ciò che concerne la richiesta di rimborso dell'importo di euro 771,00 corrisposto a tecnici privati per la riparazione della linea in modo definitivo, si precisa quanto segue.

A sostegno della richiesta, l'istante ha prodotto il proforma n. 1/26 del 31 gennaio 2026, dell'importo complessivo di euro 771,00, relativo ad attività di ricerca del guasto e di parziale ripristino delle linee dati. Nella descrizione dell'intervento si legge che il malfunzionamento sarebbe stato *«dovuto da altro soggetto per intervento sostituzione apparati telefonia di compagnie telefoniche»*.



Si osserva, inoltre, che il documento prodotto ha natura di mero “proforma” e non risulta corredato da quietanza, ricevuta di pagamento o altra evidenza idonea a comprovare l’effettivo sostenimento dell’esborso da parte dell’istante. La domanda di restituzione difetta, pertanto, già sotto tale profilo, della prova dell’avvenuta corresponsione della somma di cui si chiede la restituzione.

Pertanto, come già chiarito dal Corecom Abruzzo nella delibera n. 14/2025, il potere decisorio attribuito al Corecom in sede di definizione è circoscritto, ai sensi dell’articolo 20 del Regolamento indennizzi, all’adozione delle misure necessarie a far cessare la condotta lesiva, al rimborso delle somme risultate non dovute e alla corresponsione degli indennizzi previsti dal contratto, dalle Carte dei servizi, dalle disposizioni normative o dalle delibere dell’Autorità, restando riservato alla sede giurisdizionale l’accertamento e la liquidazione dell’eventuale maggior danno.

Per tali ragioni la richiesta di rimborso della somma di € 771,00 non è ritenuta meritevole di accoglimento.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente

DELIBERA

1. Di accogliere parzialmente l’istanza presentata per il tramite de XXX, da XXX nei confronti dell’operatore Fastweb S.p.A. (già Vodafone Italia S.p.A. – Ho.Mobile – Teletu), per le motivazioni espresse in premessa.
2. Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore della parte istante l’indennizzo pari a € 1.792,00 (€ 6,00 x 2 x 2 servizi principali x 64 giorni + 1/3 linea dati) maggiorato degli interessi legali dalla data di presentazione dell’istanza di definizione e sino al saldo effettivo ai sensi e per gli effetti del combinato disposto dell’art. 6, comma 1, e dell’art. 13, commi 2 e 3 del regolamento indennizzi di cui alla delibera Agcom 73/11/CONS ss. mm. ii., per una interruzione totale del servizio dati e una interruzione parziale del servizio voce sulla linea XXX per un periodo totale di 64 giorni, per le ragioni espresse in premessa.
3. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativo - contabile dell’istante provvedendo ad effettuare lo storno/rimborso delle fatture emesse in riferimento al periodo intercorrenti tra le date del 02/12/2025 e 04/02/2026, maggiorate degli interessi



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e sino al saldo effettivo, per le ragioni sopra evidenziate;

4. La società Fastweb S.p.A. (già Vodafone Italia S.p.A. – Ho.Mobile – Teletu) è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima;
5. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259;
6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
7. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso;
8. La presente deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom Abruzzo.

L'Aquila, 20 agosto 2026

F.to Il Presidente

Avv. Giuseppe La Rana

*Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005.
Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e ss. mm. e ii.*