

DELIBERA N. 36/2026

XXX/ FASTWEB SPA

(GU14/812033/2026)

NELLA riunione del Co.Re.Com. Abruzzo del 07-08-2026

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”;

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 di XXX del 10/02/2026 acquisita con protocollo n. 0051847 del 10/02/2026;

1. La posizione dell'istante

L'istante, per il tramite dell'Avv. Vittorio Ruggieri contesta quanto di seguito: *“la sig.ra XXX , figlia del titolare della linea 085/XXX, sig, XXX XXX deceduto, reclama per malfunzionamento della stessa dal 28/04/2025 (riceve ma non può chiamare); malgrado le segnalazioni effettuate, venivano emessi solleciti di pagamento ingiustificati dal momento che tutte le fatture erano state pagate.”.*

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- i. riparazione definitiva del guasto;
- ii. indennizzo per ritardata riparazione;
- iii. indennizzo per mancata risposta a reclami;
- iv. storno dell' eventuale insoluto presente.

L'istante allega:

- Copia della fattura n. 23757694269 del 13/10/2025 dell'importo di € 91,88;

- Copia del sollecito di pagamento del 17/03/2025, avente a oggetto “ *Sollecito di pagamento Vodafone Italia S.p.a. – TeleTu – Codice 23521661969, per un insoluto di € 183,76, riferita ai documenti n. 23757490326 del 30/12/2024 dell’importo di € 91,88 e n. 2375753743 del 02/03/2025 dell’importo di € 91,88*”.
- Copia della ricevuta di versamento e di accredito intestato a Vodafone Italia S.p.a – Teletu, eseguito da Sig.XXX in data 04/04/2025 riferito al codice cliente 23521661969, dell’importo di € 183,76;
- Copia della ricevuta di avvenuta consegna della Pec trasmessa in data 28/04/2025 dall’indirizzo pec .XXX@archiworldpec.it all’indirizzo servizioclienti@vodafone.pec.it avente a oggetto “Richiesta di risarcimento per mancanza ADSL-VOCE”
- Copia della richiesta di assistenza sui pagamenti rivolto da Vodafone a camp@hotmail.it in cui si può leggere che: “*come già anticipato per le vie brevi si richiede il rimborso della somma versata di € 183,76 quale sollecito di pagamento del 17/03/2025, che si allega in copia, in quanto è da oltre un anno e mezzo che non riusciamo ad utilizzare né la linea telefonica (il telefono di casa può solo ricevere, tra l’altro a seguito di intervento tecnico) né tantomeno utilizzare la linea internet*”.

Alla richiesta d’integrazione formulata dal Corecom in data 12/02/2026 in ordine alla produzione della copia del contratto stipulato, in caso di sottoscrizione dello stesso tramite agente, altrimenti lettera di riepilogo delle condizioni economiche, in caso di contratto stipulato a distanza, degli estremi dei codici delle segnalazioni fatte telefonicamente e/o copia di quelle effettuate per iscritto al gestore per lamentare i costi fatturati e relative attestazioni di avvenuta ricezione, se a mezzo fax o raccomandata A/R, e di consegna in caso di reclami a mezzo pec, la parte istante non ha prodotto la documentazione richiesta.

2. La posizione dell’operatore

L’operatore nei propri scritti difensivi osserva: “*Fastweb evidenzia l’infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata*

riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'utente. Nello specifico, difatti, l'odierna esponente pone in rilievo che la linea è sospesa, previo preavviso, a far data dal 16.4.2024 stante il mancato pagamento da parte dell'istante delle fatture emesse, come altresì provato dalla presenza dell'insoluto attuale il quale ammonta ad euro 992,74. Quanto sopra, peraltro, è stato inoltre rappresentato all'utente mediante la comunicazione di seguito acclusa (copia comunicazione senza data di invio). A tal riguardo, quindi, si rileva che in ossequio alle condizioni generali di contratto TeleTu, ex art. 10.7: "in caso di inadempimento totale o parziale del Cliente all'obbligo di pagamento delle fatture, l'Azienda potrà sospendere l'erogazione dei Servizi con riferimento ai quali il Cliente si è reso inadempiente nonché, nel caso del protrarsi dell'inadempimento l'Azienda potrà disattivare i Servizi con conseguente perdita del numero di telefono. 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. Fastweb, poi, rileva l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente. Pertanto, in virtù di quanto statuito dall'art. 14, comma 4,

della *Delibera 347/18/CONS*: “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.” Pertanto, nessuna responsabilità può essere riscontrata in merito all’operato della scrivente società. Fastweb, perciò, contesta le asserzioni della parte istante poiché conferma di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata.” Fastweb, inoltre, conferma l’assenza di disservizi o malfunzionamenti ai danni del cliente. Si eccepisce, quindi, 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. In ultima analisi si eccepisce che la domanda dell’utente deve, comunque, essere rigettata poiché lo stesso non ha evitato, come avrebbe potuto usando l’ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato danno poichè, come *ictu oculi* palese, l’ultimo pagamento è stato effettuato dall’utente due anni fa. L’art. 1227 c.c., difatti, statuisce che: “se il fatto colposo del creditore ha concorso a cagionare il danno, il risarcimento è diminuito secondo la gravità della colpa e l’entità delle conseguenze che ne sono derivate. Il risarcimento non è dovuto per i danni che il creditore avrebbe potuto evitare usando l’ordinaria diligenza”. Secondo l’orientamento costante della giurisprudenza di legittimità, invero, l’ordinaria diligenza sopra citata si specifica

nell'attivarsi positivamente secondo le regole della correttezza e della buona fede, ex art. 1175 c.c., con il limite delle attività che non siano gravose oltre misura (Cass. Civ. Sez. I, 12439/91). In relazione, poi, al grado di colpa in cui si attua la negligenza del creditore, deve essere rilevato che le Sezioni Unite della Cassazione affermano come un comportamento omissivo caratterizzato dalla colpa generica sia sufficiente a fondare il concorso di colpa del creditore/danneggiato. L'Agcom, quindi, ha recepito il summenzionato principio, così stabilendo in una recente Delibera: "deve richiamarsi, al riguardo, il principio espresso dalle Linee gu di cui alla delibera n.276/13/CONS secondo cui "per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, come, per esempio, quello di cui all'art. 1227 cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto" (Del. N. 23/17/CIR). Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente attivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 992,74."

Allega:

- Copia della fattura n. 23757199427 del 13/02/2024 dell'importo di € 85,90;
- Copia della fattura n. 23757265398, del 13/04/2024, dell'importo di € 85,90;
- Copia della fattura n. 23757327193, del 13/06/2024, dell'importo di € 85,90;
- Copia della fattura n. 23757385533, del 13/08/2024, dell'importo di € 91,88;
- Copia della fattura n. 23757439671, del 13/10/2024, dell'importo di € 91,88;
- Copia della fattura n. 23757580394, del 13/04/2025, dell'importo di € 91,88;
- Copia della fattura n. 23757620687, del 13/06/2025, dell'importo di € 91,88;
- Copia della fattura n. 23757658492, del 13/08/2025, dell'importo di € 91,88;
- Copia della fattura n. 23757694269, del 13/10/2025, dell'importo di € 91,88;
- Copia della fattura n. 23757727557, del 13/12/2025, dell'importo di € 91,88;

- Copia della fattura n. 23757758719, del 13/02/2026, dell'importo di € 91,88;
- Copia delle condizioni generali di contratto Teletu(ULL)

3. Le repliche dell'istante

L'istante non si avvalso della facoltà concessagli ai sensi dell'art. 16, comma 2, dell'Allegato B alla delibera n. 194/23//CONS, Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale, il quale statuisce che *“Entro i successivi venti giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica”*.

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per le ragioni di seguito rappresentate.

Nel caso di specie, l'istante contesta il malfunzionamento della linea telefonica 085/XXX dalla data del 28/04/2025 e sulla base di ciò chiede di provvedere alla riparazione definitiva della stessa, all'annullamento dell'insoluto presente oltre a procedere al riconoscimento dell'indennizzo per la mancata riparazione del guasto e per la mancata risposta ai reclami.

Parte istante, inoltre, afferma che malgrado le segnalazioni su rappresentate, pervenivano alla stessa solleciti di pagamento, ritenuti ingiustificati dato che tutte le fatture era state saldate.

Relativamente alla richiesta, con la quale l'istante chiede all'adito Co.re.com che si proceda alla riparazione definitiva del guasto insistente sulla linea telefonica 085/XXX si precisa quanto segue.

L'istante ha dichiarato di avere segnalato in data 28/04/2025 la presenza di un guasto che impediva l'utilizzazione del servizio di fonia in uscita e il completo funzionamento della linea dati relativi alla linea telefonica 085/XXX.

Sul punto, si deve rilevare che, ai sensi dell'art. 20, comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, *“l'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”*.

A tal proposito, infatti, deve evidenziarsi che la richiesta di riparazione del guasto sia del tutto estranea alla cognizione del presente procedimento, poiché l'Organo adito non è comunque competente a pronunciarsi con provvedimenti contenenti obblighi di *facere* o non *facere* quale sarebbe la condanna dell'operatore all'esecuzione di lavori sulla propria rete.

Agli atti, peraltro, non risulta essere stata depositata un'istanza GU5 volta a richiedere l'adozione di un provvedimento d'urgenza per la riattivazione del servizio (adempimento che avrebbe potuto rivelarsi decisivo anche sul piano probatorio), né alcuna altra azione risulta essere stata posta in essere dall'utente al di fuori della segnalazione del 28/04/2025.

Pertanto la richiesta di procedere alla riparazione del guasto non risulta essere meritevole di accoglimento.

Relativamente alla istanza, con la quale l'istante chiede all'adito Co.re.com che si proceda al riconoscimento dell'indennizzo per la ritardata riparazione del guasto da parte dell'operatore Fastweb, si specifica quanto segue.

L'istante dichiara di avere provveduto nella data del 28/04/2025 a inoltrare all'operatore un reclamo in cui contestava il malfunzionamento della linea voce affermando di poter solo ricevere le chiamate e di non poterne effettuare e di non poter utilizzare internet.

Nelle proprie memorie difensive il gestore convenuto ha dichiarato l'infondatezza delle pretese di parte istante in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a suo favore, eccependo che la domanda dell'utente, come formulata, non merita accoglimento non avendo quest'ultimo assolto l'onere probatorio previsto a suo carico ex articolo 2697 c.c.

Orbene, relativamente al malfunzionamento lamentato, 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 consulto 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 consulto 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 richiamato il costante orientamento dell'Agcom (cfr delibera Agcom 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 incombe 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 del Regolamento Indennizzi stabilisce che: *“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”*; 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”*.

In via preliminare si osserva che la domanda dell'istante volta ad ottenere *“indennizzi per ritardata riparazione”*, nonostante la formulazione sia generica e la fattispecie così definita non sia riscontrabile all'interno della Delibera 347/18/CONS, in un'ottica di *favor utentis* e in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione amministrativa, sarà interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo dell'operatore e del conseguente diritto dell'istante all'indennizzo in relazione ai disservizi segnalati in istanza e contemplati nelle fattispecie del vigente Regolamento indennizzi. Ciò premesso, la presente disamina si incentra sul malfunzionamento del servizio.

Dalla documentazione allegata agli atti è possibile riscontrare che in data 28/04/2025, parte istante mediante messaggio di posta elettronica certificata segnalava: *“come già anticipato per le vie brevi si richiede il rimborso delle somme versate di € 183,76 quale sollecito di pagamento del 17/03/2025, che si allega in copia, in quanto è da oltre un anno e mezzo che non riusciamo ad utilizzare né la linea telefonica (il telefono di casa può solo ricevere, tra l'altro a seguito di intervento tecnico) e né tantomeno utilizzare la linea internet”*.

Dal testo della missiva si desume, pertanto, che la richiesta è frutto di un sollecito di pagamento pervenuto all'istante in data 17/03/2025 che la stessa ritiene essere indebito in quanto è da tempo che la linea voce è parzialmente mal funzionante, dato che riceve esclusivamente le chiamate ma non riesce a effettuarle e che la linea dati è soggetta a un totale malfunzionamento.

L'operatore convenuto nelle proprie memorie difensive dichiara che la linea è stata sospesa previo congruo preavviso a far data dal 16/04/2024 in conseguenza del mancato pagamento di molteplici fatture, tanto che l'insoluto a oggi ammonterebbe a una somma complessiva di € 992,74, producendo nell'ambito della memoria stessa l'estratto di una comunicazione nella quale riferisce che la linea telefonica 085/XXX era stata sospesa già in data 16/04/2024 in conseguenza del mancato pagamento delle fatture elencate, affermando, inoltre, che tale operazione sarebbe la conseguenza dell'applicazione dell'art. 10.7 delle condizioni generali di contratto TeleTu (allegate in atti): *“in caso di inadempimento totale o parziale del Cliente all'obbligo di pagamento delle fatture, l'Azienda potrà sospendere l'erogazione dei Servizi con riferimento ai quali il Cliente si è reso inadempiente nonché, nel caso del protrarsi dell'inadempimento l'Azienda potrà disattivare i Servizi con conseguente perdita del numero di telefono.”*

Dall'esame degli atti allegati nel fascicolo del presente procedimento non emerge la presenza della documentazione relativa alla comunicazione del preavviso di sospensione della linea a cui l'operatore convenuto ha fatto riferimento e della sua trasmissione alla parte istante. Se, infatti, è incontestabile che all'interno delle memorie difensive sia presente l'estratto di una copia della nota nella quale la società avrebbe informato che la linea era sospesa da tempo a causa di una molteplicità di fatture non pagate, si deve rilevare che la valenza probatoria del documento è praticamente nulla, in quanto dal testo così come riportato in alcun modo si può desumere il soggetto mittente, la data di invio di tale comunicazione nell'anno 2024 e soprattutto se tale comunicazione sia pervenuta al destinatario.

A tal proposito si deve osservare che il rapporto intercorso tra le parti va ricondotto allo schema contrattuale del contratto di somministrazione, secondo cui il somministrante non può sospendere l'esecuzione senza dare un congruo preavviso come previsto dall'art. 1565 c.c., il quale statuisce che: *“Se la parte che ha diritto alla somministrazione è inadempiente e l'inadempimento è di lieve entità, il somministrante non può sospendere l'esecuzione del contratto senza dare congruo preavviso”*. Alla luce della previsione normativa si deve rilevare che il soggetto gravato dall'onere di previa comunicazione ove affermi che essa sia avvenuta, debba anche provarlo alla stregua dei principi di diritto su riportati e del fatto che la controparte non può dare la prova di un fatto negativo. La norma pertanto pone una condizione al fine della correttezza della sospensione che non è stata in alcun modo in atti provata.

Sul punto, inoltre, rileva la considerazione del fatto che la asserita sospensione amministrativa della linea dovuta a morosità nel 16/04/2024 dovrebbe comportare la cessazione della linea telefonica, in quanto una sospensione *sine die* di un servizio contrasta con i principi giuridici di certezza dei rapporti giuridici, nonché con il principio di buona fede, come stabilito anche dal citato art. 10.7 delle Condizioni generali d'abbonamento TeleTu.

Ciò che risulta essere presente agli atti è l'elenco delle fatture emesse dal gestore dal mese di febbraio al mese di ottobre dell'anno 2024 e poi dal mese di aprile 2025 fino al mese di febbraio 2026, il sollecito di pagamento proveniente dalla società Gestione rischi s.r.l. del 17/03/2025, nonché il bollettino di pagamento relativo alla somma vantata all'interno della richiesta di recupero credito, prodotto dall'istante ed effettuato dallo stesso in data 04/04/2025.

Nel sollecito di pagamento del 17/03/2025 non risulta essere stato richiesto il pagamento delle fatture emesse nell'anno 2024 ma solamente il saldo delle fatture n. 23757490326 del 30/12/2024 e n. 2375753743 del 02/03/2025 ed è interessante notare che le due fatture, pagate dall'istante, non figurano nell'elenco prodotto dall'operatore convenuto.

Tale circostanza risulta essere rilevante in quanto appare quantomeno strano che l'operatore convenuto conferisca mandato a società di recupero crediti d'inviare un sollecito di pagamento per due fatture non richiedendo in alcun modo il pagamento delle pregresse che afferma essere insolute, mettendo ulteriormente in rilievo la condotta dell'operatore Teletu che non prova in atti di avere trasmesso all'istante la comunicazione del preavviso di sospensione del servizio, non cessa la linea continuando a fatturare per un servizio sospeso per un periodo particolarmente lungo, inviando solleciti di pagamento *una tantum* e non chiedendo, inoltre, l'adempimento delle fatture pregresse.

Si deve, infine, precisare che l'operatore non fornisce alcun elemento di prova del funzionamento dei servizi collegati alla linea tramite il deposito dei volumi di traffico, né in alcun modo dimostra di aver provveduto a rispondere e a dare informazioni in seguito al reclamo del 28/04/2025, per giunta affermandone l'inesistenza.

Pertanto, non essendo rilevabili nella documentazione della presente istanza elementi da cui desumere la legittimità della sospensione dichiarata dall'operatore convenuto, in ragione della evidenza delle richieste di pagamento della società recupero crediti del 17/03/2025 per le fatture dei mesi di dicembre 2024 e febbraio 2025 e del reclamo/segnalazione con cui la parte istante in data 28/04/2025 segnalava la presenza del malfunzionamento parziale della linea voce e dell'interruzione totale della linea internet collegati alla linea telefonica, la richiesta d'indennizzo per il disservizio è ritenuta essere meritevole di accoglimento.

L' art. 7.4, delle Condizioni generali di contratto (ULL) al servizio telefonico Vodafone TeleTu, prevede che *“in ipotesi di difetto di funzionamento e/o guasti dei Servizi, l'Azienda si impegna a riparare i guasti nei tempi previsti dalla Carta dei Servizi”*, e prendendo in considerazione il rinvio operato nei confronti della Carta dei servizi la società afferma le tempistiche di riparazione dei malfunzionamenti trascorsi tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione per i servizi diretti è di 120 ore ossia 5 giorni.

Alla luce della ricostruzione in fatto e in diritto su riportata, si ritiene di applicare nel caso di specie, l'art. 6, commi 1 e 2 del Regolamento indennizzi in cui è previsto 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; 2. 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 a euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento”* ed in particolare si precisa che l'art 6, comma 1 si applicherà al servizio di linea dati , mentre il comma 2 si applicherà al servizio voce, in quanto è contestato un disservizio parziale della linea.

La parte convenuta dovrà pertanto corrispondere un indennizzo pari ad € 2.106 (duemilacentosei/00), per il disservizio patito dal 06/05/2025 (vale a dire il quinto giorno non festivo dopo la data di avvenuta segnalazione come desumibile ex art. 7.4, delle Condizioni generali di contratto (ULL) al servizio telefonico Vodafone TeleTu) al 23/12/2025 (giorno di avvenuta proposizione del atto di conciliazione come desumibile dal procedimento di UG/) sui servizi fonia e dati delle linea telefonica 085/XXX ai sensi e per gli effetti del combinato disposto dell'art. 6, commi 1 e 2 e dell'art. 13 comma 1 di cui al regolamento Indennizzi così calcolato (€ 6,00 per il servizio internet dato il totale malfunzionamento + € 3 per il servizio voce x 231 giorni).

Inoltre l'operatore convenuto dovrà pertanto provvedere alla regolarizzazione contabile della posizione dell'istante procedendo allo storno/rimborso parziale delle somme fatturate nel periodo intercorrente tra le date del 06/05/2025 e 23/12/2025 sulla linea telefonica 085/XXX oggetto della presente istanza.

Relativamente, infine, alla richiesta di indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami, la stessa è da ritenersi assorbita dalla misura indennitaria già determinata per il disservizio medesimo.

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

DELIBERA

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla Sig.ra XXX per Bearadino XXX, per il tramite dell'Avv. Vittorio Ruggieri, nei confronti dell'operatore Fastweb Spa, per le motivazioni espresse in premessa.
2. Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore della parte istante l'indennizzo pari a € 2.079,00 ($€\ 6,00 + 3,00 * 2$ servizi principali x 231 giorni) 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 2 e dell'art. 13, comma 1 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 085/XXX per un periodo totale di 231 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 ai periodi intercorrenti tra le date del 06/05/2025 e 23/12/2025, maggiorate degli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e sino al saldo effettivo, per le ragioni sopra evidenziate;
4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259;
5. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

7. La presente Delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom Abruzzo.

L'Aquila 7/08/2026

Il Presidente

f.to 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 s. m. e