AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA 55/2026

XXX/ FASTWEB SPA

(GU14/839763/2026)

Nella riunione del Co.Re.Com. Abruzzo del 05.11.2026

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 sottoscritto 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 dalla XXX., per il tramite di XXX, acquisita al Protocollo n. 0177754 del 13/05/2026;

CONSIDERATO quanto segue:

1.**La posizione dell'istante**

L'istante contesta quanto di seguito: *"Il 16/04/2026 XXX è rimasto senza linea voce ed internet presso l'attività che gestisce. Ha segnalato il guasto al servizio clienti (NXXX) ottenendo la promessa di risoluzione entro 8 ore essendo un utente business LA. Ciò non è avvenuto ed ha sollecitato la riparazione anche nei giorni successivi, chiamando innumerevoli volte il call-center. Il problema è stato risolto nel tardo pomeriggio del 21/04/2026."*

In base a tali premesse, l'istante chiede:

i. l'indennizzo per interruzione dei servizi;
ii. l'indennizzo per mancata risposta ai reclami/segnalazioni fatte telefonicamente;
iii. gli indennizzi per disservizi ravvisati nel caso descritto.

In allegato:

- copia fattura Fastweb n. XXX del 14/03/2026 di importo pari a euro 320,80 riguardanti i numeri telefonici XXX, XXX, XXX e XXX;
- copia dello screenshot delle comunicazioni SMS relative alla segnalazione tecnica n. NOXXX che attestano l'apertura del guasto in data 17 aprile.

2.**La posizione dell'operatore**

L'operatore, nel contestare ed impugnare l'avversa istanza, rappresenta quanto di seguito: *"Con formulario ex art. 15 del regolamento contenuto nell'allegato A alla delibera 353/19/Cons XXX. ha adito il Corecom su intestato al fine di ottenere un provvedimento finalizzato ad ordinare alla Fastweb il versamento di un indennizzo, quantificato in € 5.200,00, per interruzione dei servizi, per mancata risposta ai reclami/segnalazioni effettuate telefonicamente e per tutti i disservizi ravvisati nel caso descritto ai sensi delle delibere AGCOM. A sostegno delle suddette pretese, la parte ricorrente sostiene che dal 16/04/2026 è rimasto senza linea voce ed internet presso l'attività che gestisce. Ha segnalato il guasto al servizio al servizio clienti (XXX) ottenendo la risoluzione del disservizio il 21/04/2026. Con il presente atto la Fastweb S.p.A., a mezzo del sottoscritto difensore, impugna e contesta la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo in quanto nessun reclamo in senso stretto è stato mai inviato dall'utente che, invece, a seguito delle sue segnalazioni, si è visto riparare il guasto nei tempi tecnici strettamente necessari. Quanto al malfunzionamento, che l'operatore non contesta: esso, per stessa ammissione dell'istante, si è protratto per 6 giorni; lasso di tempo che non giustifica in alcun modo la richiesta di oltre cinquemila euro di indennizzo avanzata dall'utente. Ed invero, il combinato disposto dagli artt. 6 e 13 dell'allegato A alla delibera 347/18/Cons l'utente ha diritto ad un indennizzo di (€ 6,00 x 2 ex art. 13 cit. del. x 6 gg =) € 72,00 per la sospensione della linea voce e di (€ 6,00 x 2 ex art. 13 cit. del. X 6 gg =) € 72,00 per la sospensione della linea dati. Per un totale di € 144,00 (comprendendo, in tal modo, anche il giorno 21.01.26 in cui, in ogni caso, la stessa ricorrente ammette che è stato ripristinato il servizio). Ed è per questo che la Fastweb S.p.A. propone, appunto, di definire la posizione in epigrafe indicata con il pagamento dell'importo non negoziabile di € 144,00. Ove l'utente non accettasse la superiore offerta, la Fastweb si rimette alla valutazione del Corecom al quale, in ogni caso, chiede che si liquidi alla società ricorrente un importo di € 132,00 o, comunque, non superiore a quello su offerto."*

3.**Le repliche dell'istante**

In riferimento alle memorie presentate da Fastweb SpA relative alla controversia di cui all'oggetto, l'istante replica dichiarando che : *"In riferimento alle memorie presentate da Fastweb relative alla controversia di cui all'oggetto, si replica come segue: - XXX in*

*data 16/04/2026 ha segnalato il guasto al servizio clienti, consistente nell'interruzione dei servizi voce ed internet, con apertura del ticket di assistenza tecnica n. XXX (all. segnalazione) - non si è trattato di un singolo episodio, ma di un disservizio permanente che necessitava di un intervento tecnico da parte dell'operatore che non però non è mai avvenuto, nonostante i reclami e conseguente conoscenza di esso, da parte della Fastweb; - l'assenza dei servizi è stata puntualmente segnalata nei tempi e nei modi previsti dalle delibere AGCOM e dalla legge, con reclamo al servizio clienti (ticket XXX) ma completamente disattese dal gestore che ha procrastinato il disservizio; - la riattivazione dei servizi è avvenuta il pomeriggio del 21/04/2026 per complessivi 7 giorni di disservizio completo (voce ed internet); - si precisa che l'utente è un LA con ben 4 numerazioni autonome e distinte - le fatture sono state pagate e se ne contesta l'intero importo, per inadempimento contrattuale da parte dell'operatore che non ha fornito i servizi per i quali richiedeva i pagamenti, con conseguente restituzione delle somme versate nel periodo interessato (6 gg); - il gestore non ha fornito prova del traffico nel periodo interessato dal disservizio, né tantomeno fornito nessuna prova di riscontro al reclamo o risoluzione del problema segnalato; - nel calcolo degli indennizzi si chiede di tener conto delle 4 numerazioni e della tecnologia fibra quindi: € 6+1/3 fibra quindi € 8 (internet)+€ 6 voce= € 14*2 business*6 giorni = € 168* 4 numerazioni= € 672. Alla luce di quanto esposto si torna a chiedere quanto già formulato nel GU14 rigettando in pieno le memorie fornite dall'operatore Fastweb."*

Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte per le ragioni di seguito specificate.

Nel caso di specie, XXX., titolare del contratto affari n. XXX, lamenta la completa interruzione dei servizi di telefonia e dati delle linee telefoniche XXX, 0872/665450, XXX, XXX a decorrere dal 16 aprile 2026 e sulla base di ciò chiede il riconoscimento degli indennizzi per l'interruzione dei servizi, per la mancata risposta ai reclami e per gli ulteriori disservizi lamentati, quantificando complessivamente le proprie pretese in euro 5.200,00.

L’istante riferisce di avere tempestivamente segnalato il guasto all'operatore, con apertura della segnalazione tecnica n. XXX e che il ripristino dei servizi è avvenuto soltanto nel tardo pomeriggio del 21 aprile 2026.

L'operatore convenuto, nelle memorie difensive, non contesta l'esistenza del malfunzionamento né la sua durata, riconoscendo espressamente un periodo di interruzione pari a sei giorni e ritenendo dovuto un indennizzo complessivo di euro 144,00, mentre contesta la richiesta per mancata risposta al reclamo, sostenendo che l'utente avrebbe effettuato esclusivamente segnalazioni di natura tecnica.

Sulla richiesta di indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e dati delle linee telefoniche XXX, XXX, XXX, XXX si specifica quanto segue.

Sul punto si rammenta che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP e secondo il consolidato orientamento dell’Autorità, 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 l’interruzione del servizio, l’operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza siano stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da propria colpa.

Ai sensi dell’art. 1218 c.c., infatti, una volta allegato l’inadempimento, incombe sul debitore l’onere di fornire adeguata e specifica prova dell’esatto adempimento ovvero della non imputabilità dell’inadempimento medesimo.

Va, tuttavia, parimenti richiamato il costante orientamento dell’Agcom secondo cui l’intervento dell’operatore è doveroso ed esigibile soltanto allorquando il disservizio sia stato portato a conoscenza del gestore mediante apposita segnalazione. In tal senso, l’art. 13, comma 1, del Regolamento indennizzi stabilisce che, nelle fattispecie contemplate, tra gli altri, dall’art. 6, il calcolo dell’indennizzo è effettuato tenendo conto della data di presentazione del reclamo da parte dell’utente; mentre l’art. 14, comma 4, esclude gli indennizzi qualora l’utente non abbia 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.

Nel caso di specie, tale presupposto deve ritenersi pienamente soddisfatto, essendo documentata l’apertura della segnalazione tecnica n. XXX del 17/04/2026 ed essendo,

peraltro, la stessa esistenza della segnalazione riconosciuta dall'operatore nelle proprie difese. Ne consegue che, una volta provata la tempestiva segnalazione e in assenza di elementi idonei a dimostrare che l'interruzione sia dipesa da causa non imputabile all'operatore, deve ritenersi sussistente la responsabilità dell'operatore per il periodo di mancata erogazione dei servizi.

Quanto al dies a quo, l'istante sostiene che l'isolamento sarebbe iniziato il 16 aprile 2026. Tuttavia, la prima evidenza documentale acquisita al fascicolo del procedimento è rappresentata dalla copia dello screenshot del messaggio di posta elettronica del 17/04/2026, nel quale Fastweb confermava la presa in carico e la lavorazione della segnalazione n: XXX.

La sintesi contrattuale dell'offerta XXX prevede tempi di intervento e ripristino particolarmente contenuti, decorrenti dalla presa in carico del guasto e quantificabili, in relazione alla tipologia di servizio e di assistenza contrattualmente prevista, nell'arco di 6-8 ore lavorative.

Non risultando adeguatamente documentata una data anteriore, il periodo indennizzabile deve essere computato dal **17 aprile 2026**. Il dies ad quem coincide, invece, con il **21 aprile 2026**, data della riattivazione definitivamente attestata dallo stesso operatore. Il periodo compreso tra il 17 e il 21 aprile 2026 è pari a **5 giorni**.

Stante la predetta ricostruzione, ai sensi dell'art. 6, c. 1, del Regolamento indennizzi, ("*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 di interruzione*") per la completa interruzione del servizio dovuta a motivi tecnici imputabili all'operatore è previsto un indennizzo giornaliero di euro 6,00 per ciascun servizio interessato.

Dalla documentazione acquisita agli atti risulta che il contratto n. XXX è riferito a un'utenza di tipo Affari e dalla copia della fattura XXXdel 14/03/2026

risulta l'attivazione dell'offerta denominata "XXX".

La copia della fattura allegata evidenzia altresì la presenza di ulteriori numerazioni telefoniche associate alla posizione dell'utente ma il contratto in essere tra le parti prevede la presenza di due linee principali e l'erogazione dei servizi di telefonia vocale fissa e accesso a Internet fisso.

Con specifico riguardo al servizio di accesso a Internet, deve inoltre tenersi conto della previsione di cui all'art. 13, c. 2, del medesimo Regolamento, secondo cui, nei casi di servizi forniti su banda ultra-larga, gli indennizzi di cui agli articoli 4, 5 e 6 sono aumentati di un terzo.

Poiché, inoltre, dagli atti risulta che l'utenza è di natura business, trova applicazione l'articolo 13, comma 3, del medesimo Regolamento (" *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, …* ").

Il gestore è tenuto, pertanto, alla corresponsione dell'indennizzo per il periodo complessivo di 5 giorni di interruzione sulle due linee telefoniche principali, da determinarsi in applicazione dell'art. 6, c. 1, nonché delle maggiorazioni previste dall'articolo 13, commi 2 e 3, del Regolamento sugli indennizzi. In particolare, per il servizio voce, l'importo giornaliero di euro 6,00 deve essere raddoppiato in ragione della natura business dell'utenza, con conseguente riconoscimento della somma di euro 120,00 (euro 12,00 × 2 x 5 giorni), mentre per il servizio dati, trattandosi di servizio di accesso a Internet su banda ultra-larga, l'indennizzo giornaliero di euro 6,00 deve essere aumentato di un terzo, ai sensi dell'art. 13, c. 2, e successivamente raddoppiato, ai sensi del c. 3, in ragione della natura business dell'utenza, per un importo giornaliero complessivo pari a euro 16,00 x 2 x 5 giorni e, dunque, a euro 160,00, per un totale complessivo di euro 280,00.

Pertanto, sulla base del periodo di cinque giorni riconosciuto , l'indennizzo risulta determinabile per ciascuna delle due linee telefoniche e per il servizio internet su banda ultra-larga, in complessivi euro 280,00.

Per le medesime ragioni l'operatore dovrà provvedere a stornare e o rimborsare le fatture emesse riguardanti il periodo suddetto.

Sulla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, si specifica quanto segue.

La parte istante richiede il riconoscimento dell'indennizzo per mancata risposta alle segnalazioni effettuate in relazione al disservizio anche per via telefonica.

L'operatore contesta tale richiesta, sostenendo che non sarebbe stato presentato alcun reclamo in senso stretto e che le interlocuzioni con il servizio clienti sarebbero riconducibili esclusivamente alla segnalazione del guasto tecnico.

Dalla documentazione acquisita agli atti non emerge la presenza di un'autonoma contestazione distinta dalla richiesta di ripristino dei servizi per la quale sia maturato un ulteriore e separato diritto all'indennizzo, né tantomeno di un documento in cui siano elencati i contatti telefonici attivati ed il numero di pratica ad essi assegnati dall'operatore convenuto.

Nel caso di specie, le segnalazioni richiamate dall'istante risultano tutte riferite alla medesima interruzione dei servizi voce e dati, per la quale è già stato riconosciuto l'indennizzo al precedente punto.

Quanto, infine, alla generica richiesta di riconoscimento degli indennizzi relativi a "tutti i disservizi ravvisati nel caso descritto", la stessa risulta avere un contenuto estremamente generico e risulta comunque essere riconducibile all'indennizzo riconosciuto per l'interruzione dei servizi fonia e dati sulle linee telefoniche oggetto del presente procedimento.

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

DELIBERA

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza prodotta dalla società Galileo Srl, per il tramite di XXX nei confronti dell'operatore Fastweb S.p.A., nei termini sopra evidenziati;
2. La società Fastweb S.p.A. (già Vodafone Italia S.p.A. – Ho.Mobile – Teletu) è tenuta a corrispondere in favore della parte istante l'importo complessivo di euro 280,00 (duecentottanta/00), a titolo di indennizzo per la totale interruzione dei servizi voce e dati sulle 2 utenze business di cui all'offerta "XXX", protrattasi per complessivi 5 giorni, dal 17 al 21 aprile 2026, ai sensi del combinato disposto degli articoli 6, comma 1, e 13, commi 2 e 3, del Regolamento sugli indennizzi, per le ragioni sopara evidenziate:

3. La società Fastweb S.p.A è tenuta, altresì, a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante provvedendo a stornare e/o rimborsare i costi addebitati in fattura relativamente ai periodi sopra elencati (17/04/2026 – 21/04/2026), per le ragioni sopra evidenziate;

1La società Fastweb S.p.A è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima;

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;

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.

L'Aquila , 5 novembre 2026

F.to Il Presidente del Co.re.com. Abruzzo

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