



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 022/2025

████████████████████ / FASTWEB SPA  
(GU14/724764/2025)

## Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 12/06/2025;

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;

VISTA l’istanza di ██████████ del 03/01/2025 acquisita con protocollo n. 0001028 del 03/01/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

**Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;**

CONSIDERATO quanto segue:

### 1. La posizione dell’istante

L’istante era titolare di un contratto Fastweb Business relativo all’utenza n. ██████████. Fin dall’attivazione, la linea è stata interessata da costante discontinuità, intervallata da interruzioni. Il disservizio non è mai stato risolto nonostante le segnalazioni, costringendo l’utente a richiedere il passaggio verso altro operatore. A seguito della migrazione, Fastweb ha emesso maxi fattura relativa ai costi di recesso anticipato. Il reclamo scritto, è rimasto privo di riscontro. Richieste: 1) Storno integrale dell’insoluto, con contestuale ritiro della pratica di recupero del credito in totale esenzione costi; 2) Indennizzo per il malfunzionamento (discontinuità) / interruzione dei servizi Business, dall’attivazione fino alla migrazione; 3) Indennizzo per il mancato riscontro al reclamo;

### 2. La posizione dell’operatore

L’operatore contesta tutto quanto dedotto e prodotto dall’istante, chiedendo il rigetto delle relative richieste.

### 3. Motivazione della decisione

L’istante adduce quale motivo del proprio recesso anticipato dal rapporto contrattuale con l’operatore il perdurante verificarsi di disservizi che ne hanno limitato il diritto a fruire delle prestazioni offerte dallo stesso. A riguardo, l’istante non fornisce prova alcuna dei disservizi subiti e alcun reclamo risulta allegato al fine di configurare una fattispecie di inadempimento in capo all’operatore. L’unico reclamo depositato dall’istante e al quale lo stesso fa riferimento è successivo alla costituzione in mora ed è relativo alla contestazione della fattura della chiusura anticipata del rapporto. Quanto alle richieste dell’operatore, esse appaiono interamente fondate sul contratto sottoscritto

...e per l'effetto risultano perfettamente fondate e legittime. Il valore del  
decisum è pari a 0.

## DELIBERA

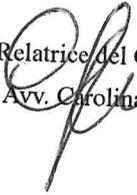
### Articolo 1

1. Il Comitato del Corecom Campania rigetta la presente istanza per quanto sopra motivato.
2. 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.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

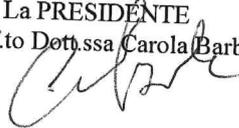
Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

La Relatrice del Comitato  
f.to Avv. Carolina Persico



La PRESIDENTE  
f.to Dott.ssa Carola Barbato



per attestazione di conformità a quanto deliberato  
Il Dirigente ad interim  
f.to Dott.ssa Vincenza Vassallo

