

DELIBERA N. 49/2026

**[REDACTED] / FASTWEB SPA (GIÀ VODAFONE SPA -
HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/810673/2026)**

Il Corecom Campania

NELLA riunione del 04/08/2026;

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 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 [REDACTED] del 04/02/2026 acquisita con protocollo n. 0046153 del 05/02/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, titolare dell’utenza FASTWEB S.P.A. (già Vodafone Italia s.p.a.) n. [REDACTED] identificata con codice cliente [REDACTED] si duole del malfunzionamento della predetta utenza “ ... Per precisione, il problema fondamentale risulta sulla linea dati e, ad oggi, non è funzionante poiché la navigazione si blocca a causa della

carezza/debolezza di segnale fibra; - A giorni intermittenti il problema si rinviene anche sulla linea voce dell'utenza; - Il problema è stato sollecitato più volte al servizio clienti Vodafone Italia S.p.a. senza ricevere la risoluzione del problema; - Si rileva che, alla predetta linea sono collegati anche gli impianti di video sorveglianza nonché tutte le apparecchiature informatizzate dell'abitazione, ed in caso di problemi e malfunzionamento, si avvanzerà specifica richiesta di risarcimento del danno sia patrimoniale che non patrimoniale". Per l'effetto delle suindicate doglianze richiede l'applicazione degli Indennizzi per "disservizio totale linea voce e dati mancata risposta reclamo risarcimento danni" quantificandolo in € 1.000,00 (euro mille/00). Assume inoltre, nel formulario, di aver reclamato i disservizi de quibus in data 01/10/2025 (asseritamente risolto il 09/01/2026) e anche in data 21/11/2025 per quanto attiene la mancata risposta al reclamo.

2. La posizione dell'operatore

La Fastweb s.p.a., con memoria difensiva depositata in data 16/03/2026 eccepisce, la non debenza degli indennizzi richiesti dall'istante " ... in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'utente ... sui sistemi non sono presenti segnalazioni o ticket tecnici aventi ad oggetto eventuali disservizi o malfunzionamento ... "; assume, poi, di aver rappresentato quanto poc'anzi detto nel riscontro al reclamo fornito in data 10/12/2025 e inviato a mezzo p.e.c. all'indirizzo del difensore all'uopo delegato. Insiste, inoltre, per il rigetto della domanda risarcitoria giacchè "espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso ..." L'operatore conclude per il rigetto della domanda anche in considerazione del mancato assolvimento dell'onere probatorio ex art. 2697 c.c.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente va rilevato che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento di procedura. Nel merito, considerato che l'intera vicenda debba essere ricostruita sulla scorta delle deduzioni delle parti e sulle allegazioni delle medesime a sostegno delle proprie ragioni, alla luce delle risultanze istruttorie, l'istanza presentata dall'utente non è meritevole di accoglimento per le motivazioni di seguito illustrate. Il sig. [REDACTED] lamenta sulla propria utenza fissa n. [REDACTED] attiva in [REDACTED] alla Via [REDACTED] (come indicato nell'istanza, sebbene nel reclamo sporto dall'istante in data 28/11/2025 lo stesso indichi il civico n. 40) disservizi relativi al servizio voce ed internet. Più specificamente, come indicato nell'istanza, tali disservizi, aventi ad oggetto principalmente il servizio WI-FI, avrebbero avuto inizio dal giorno 01/10/2025. A seguito degli asseriti disagi dovuti ai predetti malfunzionamenti, l'istante, con il patrocinio del proprio difensore, formalizzava reclamo in data 21/11/2025 per "disservizio totale voce e dati ... " evidenziando, poi, che " ... il problema fondamentale risulta sulla linea dati e, ad oggi, non è funzionante poiché la navigazione si blocca a causa della carenza/debolezza di segnale fibra; A giorni intermittenti il problema si rinviene anche sulla linea voce dell'utenza ...". A tale reclamo seguiva, come provato dalle allegazioni dell'istante, ulteriore esposto del sig. [REDACTED]

medesimo del 28/11/2025 effettuato a mezzo p.e.c. con il quale l'istante lamentava l'impossibilità per altri apparati di navigare in rete tramite WI-FI e che il problema interessava principalmente il servizio dati. Ciò premesso le richieste di indennizzo dell'istante non possono trovare accoglimento. Invero con riferimento alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, dall'istruttoria emerge che la Fastweb s.p.a. (già Vodafone Italia s.p.a.) ha fornito riscontro in data 10/12/2025 e quindi nei tempi contrattualmente stabiliti. Nel riscontro de quo – al quale non è seguita contestazione alcuna da parte dell'istante e/o del suo delegato - l'operatore ha motivato il rigetto delle doglianze sulla scorta della mancanza di segnalazioni circa i disservizi lamentati. Per tale ragione la richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo andrà rigettata. Prima di entrare in media res ed esaminare le doglianze relative ai lamentati malfunzionamenti della linea voce e internet, va qui necessariamente evidenziato che nel formulario, viene indicato il giorno 09/01/2026 come data di risoluzione dei lamentati disagi ma non è dato comprendere se tale termine sia riconducibile alla risoluzione dei disservizi sulla linea voce o dati. Orbene per quanto concerne le contestazioni dell'istante relative alla linea voce, dalla disamina delle risultanze probatorie e dalle allegazioni agli atti, si rileva che le affermazioni circa il lamentato disservizio sono discordanti. Invero, come si dirà meglio di seguito, il sig. [REDACTED] con proprio reclamo datato 28/11/2025 non fa alcun riferimento a problematiche inerenti la linea fissa, né per quanto attiene le chiamate in entrata, né per quanto riguarda quelle in uscita, mentre nel reclamo del 21/11/2025 si fa genericamente cenno a problematiche che a giorni intermittenti riguarderebbero anche la linea voce. Al riguardo si rammenta che l'Autorità ha più volte chiarito la necessità che la domanda sia chiara, circostanziata e documentata, precisando che “ ... qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante, non è possibile accogliere la domanda ...” (Del. 3/11/CIR). Circa l'onere probatorio gravante sull'istante, si rammenta che è onere di quest'ultimo specificare, in relazione all'inadempimento dedotto, ogni elemento utile per consentirne una compiuta valutazione delle circostanze fattuali dedotte nell'istanza di avvio del procedimento, quali, ad esempio, l'arco temporale di riferimento al fine di delimitare l'oggetto della richiesta. In difetto di tali indicazioni, le richieste non possono essere accolte. Nel caso di specie la richiesta di indennizzo non è meritevole di accoglimento in quanto generica e non sufficientemente idonea a documentare e circostanziare adeguatamente le pretese di parte istante, con riferimento sia all'an, al quomodo, sia al quantum debeatur. In particolare, si rileva la mancata puntuale indicazione dell'arco temporale di riferimento dell'asserito disservizio sulla linea oggetto di contestazione il cui inizio viene indicato nella data del 01/10/2025 che coinciderebbe, a dire dell'istante, con la data del reclamo ma che, a ben vedere, risulterebbe oltremodo discordante con gli allegati reclami del 21/11/2025 e del 28/11/2025. Com'è noto, il presupposto necessario a far nascere in capo all'utente il diritto all'indennizzo per un malfunzionamento/interruzione, è che il guasto venga segnalato all'operatore e, a tal proposito, l'art. 6 comma 3, dell'all. A delibera 347/18/CONS precisa che il computo dell'indennizzo stesso decorre, appunto, dalla data di proposizione del reclamo. Nel caso che ci occupa, in assenza di riferimenti dettagliati e attesa la sostanziale discordanza ed indeterminatezza del periodo eventualmente

indennizzabile, non può che risultare impossibile l'accertamento dell'an, del quomodo e del quando del verificarsi del lamentato disservizio, tanto da non consentire, in questa sede, una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un indennizzo. Di conseguenza la richiesta di indennizzo per i lamentati disservizi relativi alla linea voce va rigettata (ex multis Delibera Agcom n. 73/17/CONS). Parimenti andrà rigettata la richiesta di indennizzo per ciò che concerne le doglianze relative al servizio internet. Ferme ed impregiudicate le osservazioni di cui al precedente punto, anche per la fattispecie de quo Il sig. [REDACTED] lamenta un malfunzionamento del servizio internet sulla propria utenza ma vi è indeterminatezza sul dies a quo a partire dal quale detto disservizio avrebbe avuto inizio. Sempre con riferimento al richiamato reclamo sporto direttamente dall'istante in data 28/11/2025, lo stesso fa riferimento dapprima a segnalazioni effettuate da diverse settimane, senza indicare data e/o modalità di dette segnalazioni e, successivamente, riferisce di diversi mesi senza specificare un arco temporale specifico di inizio dei disservizi de quibus; al contrario mentre nel formulario GU 14/810673/2026, anche per tale fattispecie, viene indicata come data di inizio quella del 01/10/2025 che dovrebbe, a dire dell'istante, coincidere con la data di proposizione del reclamo. A sostegno della doglianza circa la carenza/debolezza del segnale, l'istante allega uno screenshot di uno speed test effettuato da un dispositivo mobile (vedasi notifiche di sistema tipiche di tali dispositivi presenti nella schermata). Sul punto occorre evidenziare che l'utente, nell'ipotesi in cui rilevi valori peggiori rispetto a quelli garantiti dall'operatore, può utilizzare l'attestazione della misurazione Ne.me.sys. per proporre un reclamo circostanziato all'operatore e richiedere, al contempo, il ripristino degli standard minimi garantiti, nonché esigere il recesso dal contratto senza costi qualora non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del predetto reclamo (art. 8, comma. 6, Del. 244/08/CSP). L'art. 10, comma 5 dell'All. A Del. n. 156/23/CONS, disciplina il procedimento che l'utente deve seguire qualora ritenga che la propria connessione non rispetti gli indicatori di qualità contrattualmente previsti e prevede che l'utente medesimo possa effettuare una misurazione mediante il servizio messo a disposizione dal soggetto indipendente, per conto dell'Autorità, e ottenere un certificato attestante le risultanze della misura. Nel caso di specie manca la certificazione ufficiale della qualità del servizio asseritamente non corrispondente agli standard contrattuali. L'impianto normativo delineato risponde ad una precisa esigenza, ovverosia evitare che la qualità tecnica della connessione venga accertata sulla base di misurazioni non controllate, test occasionali, strumenti non certificati o percezioni soggettive dell'utente; per tale ragione, è richiesta una misurazione ufficiale, standardizzata e certificata e solo attraverso tale procedura è possibile stabilire se i valori effettivi siano peggiorativi rispetto agli indicatori contrattualmente rilevanti e se l'operatore abbia avuto la possibilità di intervenire per ripristinare la qualità del servizio. L'inosservanza degli obblighi qualitativi da parte dei gestori del servizio di telefonia è verificabile solo con l'adozione del sistema Misura Internet Speed Test denominato Ne.Me.Sys. che consente la verifica della qualità del servizio di accesso a Internet da postazione fissa resa all'utente finale e fornisce il valore istantaneo della qualità dell'accesso ad internet dell'utente. A differenza di altri speed test disponibili on-line, MisuraInternet Speed Test si basa, per le sue rilevazioni, su una specifica architettura tecnica progettata appositamente

dall'Autorità al fine di non effettuare semplicemente un test sulla generica velocità di navigazione su Internet, ma di verificare esattamente le prestazioni della rete dell'operatore che fornisce il servizio di accesso ad Internet all'utente. Nel caso in cui l'utente rilevi valori peggiori rispetto a quanto garantito contrattualmente dall'operatore o comunque poco soddisfacenti, è necessario effettuare il test completo Ne.Me.Sys per ottenere il certificato, dal valore probatorio, che riporterà ogni eventuale violazione della qualità promessa e necessario per inoltrare il reclamo all'operatore. La velocità di accesso alla rete internet, poi, dipende infatti da una pluralità di fattori tecnici, alcuni riferibili alla rete dell'operatore, altri alla configurazione domestica, al dispositivo utilizzato, alla connessione Wi-Fi, al carico della rete, all'impianto interno o ad elementi estranei alla responsabilità del fornitore. Nel caso di specie, come già detto, alcun certificato Ne.me.sys risulta prodotto da parte istante. La prova del disservizio di velocità e/o debolezza del segnale non può essere surrogata da affermazioni generiche e/o da misurazioni informali. La procedura ufficiale non è un formalismo inutile; al contrario essa attribuisce al certificato valore di reclamo circostanziato e pone l'operatore nella condizione di intervenire e consentirgli poi di verificare, con una successiva misurazione, se il problema persista. Detto in altri termini Il mancato utilizzo della procedura ufficiale di misurazione produce effetti diretti sulla domanda di indennizzo. La certificazione Ne.Me.Sys consente, infatti, di distinguere le ipotesi in cui la prestazione è effettivamente inferiore agli obblighi contrattuali dalle fattispecie in cui la velocità, pur inferiore alle aspettative dell'utente, rientra nei parametri tecnici contrattualmente dichiarati, oltre che rappresentare uno strumento idoneo per l'operatore di essere formalmente posto a conoscenza del problema e di avere un termine per intervenire. Nel caso esaminato, l'utente non ha attivato tale meccanismo e non vi è, quindi, prova dell'inadempimento tecnico. Il consolidato orientamento dell'Agcom in materia di onere della prova, afferma che la domanda dell'utente deve essere rigettata, qualora lo stesso non provi i fatti posti a fondamento della sua domanda la cui prova non può esser richiesta all'operatore, come nel caso in cui si lamenti la scarsa qualità di accesso a internet (delibere Agcom nn. 91/15/CIR, 180/20/CIR, 18/22/CIR). Fatte queste doverose precisazioni, alla luce delle motivazioni che precedono, non è possibile affermare la sussistenza di una responsabilità del gestore telefonico e, pertanto le richieste di indennizzo dell'utente non sono meritevoli di accoglimento.

DELIBERA

Articolo 1

1. il rigetto integrale dell'istanza presentata dal Sig. [REDACTED] nei confronti della società Fastweb s.p.a.
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.

Napoli, li 04/08/2026

F.to

La Relatrice del Comitato

Avv. Carolina Persico

F.to

La PRESIDENTE

Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato

F.to

La Dirigente ad interim

Dott.ssa Vincenza Vassallo