

DELIBERA N. 54/2026

**[REDACTED] / FASTWEB SPA (VODAFONE - HO.MOBILE -
TELETU)
(GU14/832022/2026)**

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 17/04/2026 acquisita con protocollo n. 0144981 del 17/04/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante sig. [REDACTED] con il formulario GU14 ha lamentato nei confronti dell’operatore FASTWEB SPA (di seguito per brevità “FASTWEB”) dei disservizi così descritti: “Segnalo un grave e continuativo malfunzionamento della linea telefonica e internet fornita da Fastweb, caratterizzata da connessione instabile, lenta e

frequentemente inutilizzabile, persistente dal mese di febbraio 2026 fino ad oggi, senza soluzione definitiva. Nonostante i numerosi contatti con il servizio clienti e i ripetuti interventi tecnici, come comprovato dagli SMS ricevuti, il disservizio non è mai stato risolto stabilmente. In data 12/02/2026 ho inviato reclamo formale tramite PEC, regolarmente consegnato, senza ricevere alcun riscontro da parte dell'operatore. A causa del perdurare del disservizio, sono stato costretto a sostenere costi aggiuntivi per garantire la continuità dell'attività lavorativa, acquistando un modem alternativo e utilizzando una SIM dati a pagamento. Nonostante ciò, Fastweb ha continuato a emettere fatture durante il periodo di disservizio, per importi complessivi di circa €117, che si contestano integralmente. Alla luce di quanto sopra, si richiede: - lo storno e/o rimborso delle fatture emesse nel periodo di disservizio; - il rimborso delle spese sostenute (modem e SIM dati); - il riconoscimento degli indennizzi previsti dalla normativa AGCOM per malfunzionamento prolungato del servizio; - ogni ulteriore indennizzo ritenuto equo in relazione ai disagi subiti, anche in ambito lavorativo". Richieste: Richiedo il ripristino immediato e definitivo del corretto funzionamento della linea telefonica e internet. Il disservizio, persistente dal mese di febbraio 2026 e tuttora in essere, ha causato gravi disagi all'attività lavorativa, impedendo l'utilizzo del POS e lo svolgimento delle attività online, con conseguenti perdite economiche. Nonostante reclamo formale inviato tramite PEC in data 12/02/2026, regolarmente consegnato, non ho ricevuto alcun riscontro da parte dell'operatore. A causa del perdurare del disservizio, sono stato costretto a sostenere spese aggiuntive per garantire la continuità lavorativa, tra cui l'acquisto di un modem alternativo (€70,98) e l'utilizzo di una SIM dati con costo mensile. Si richiede pertanto: - lo storno e/o rimborso delle fatture emesse nel periodo di disservizio (circa €117); - il rimborso delle spese sostenute per modem e connettività alternativa; - il riconoscimento degli indennizzi previsti dalla normativa AGCOM per malfunzionamento prolungato del servizio; - il risarcimento dei danni subiti in ambito lavorativo. Si quantifica complessivamente la richiesta economica in €700, o nella diversa somma ritenuta equa dall'Autorità. Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 700.0

2. La posizione dell'operatore

Il gestore FASTWEB, con la propria memoria difensiva, ha eccepito in via preliminare l'inammissibilità delle richieste di natura risarcitoria ivi formulate richiamando quanto previsto espressamente dall'art. 20, comma 4, del Regolamento di cui alla delibera n. 353/19/CONS. Nel merito delle richieste, l'operatore eccepisce l'infondatezza di quanto lamentato dalla controparte, rilevando "che alcun disservizio o malfunzionamento risulta essersi verificato sulla linea dell'istante "dal mese di febbraio 2026" e la connessione internet è sempre risultata stabile e performante". Eccepisce che l'istante stesso non ha fornito alcun elemento a sostegno di quanto lamentato e ritiene che lo stesso avrebbe dovuto produrre a sostegno delle proprie doglianze i necessari Speed Test, indispensabili per valutare la velocità effettiva della rete e per quantificare la banda. Infine, chiede rigettarsi la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo in quanto controparte ha depositato UG nelle more delle tempistiche concesse all'operatore per fornire riscontro. Entrambe le parti hanno partecipato all'udienza fissata da questa

Autorità in data 09.07.2026 dalla quale è emerso che la parte istante aveva richiesto la migrazione verso altro operatore e che nessuna tipologia di accordo era possibile.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento Agcom (Delibera 203/18/CONS), tuttavia, è doveroso precisare che la stessa si configura carente della dovuta documentazione inerente alle contestazioni sollevate. Come si evince dagli atti del procedimento le richieste dell'istante sono le seguenti: 1. lo storno e/o rimborso delle fatture emesse nel periodo di disservizio (circa €117); 2. il rimborso delle spese sostenute per modem e connettività alternativa; 3. il riconoscimento degli indennizzi previsti dalla normativa AGCOM per malfunzionamento prolungato del servizio; 4. il risarcimento dei danni subiti in ambito lavorativo. L'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto, contro-dedotto e documentato in atti dalle parti, tenendo conto di quanto emerso nel corso dell'istruttoria e nell'udienza tenutasi in data 09.07.2026. In via preliminare si rende opportuno chiarire che la richiesta di risarcimento del danno patrimoniale e non patrimoniale formulata dalla parte istante non può trovare accoglimento in questa sede. In particolare, sia la quantificazione che la liquidazione del danno esulano dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie "ove riscontri la fondatezza dell'istanza può ordinare 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 o di corrispondere indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità", come previsto espressamente dall'art. 20, comma 4, del Regolamento di cui alla delibera n. 203/18/CONS, come modificata dalla delibera n. 390/21/CONS. Pertanto, sul punto, viene accolta l'eccezione di inammissibilità avanzata dal gestore alle domande sub 2) e sub 4) precisando che resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria Ordinaria per il maggior danno. ai sensi dell'art. 20, comma 5, Regolamento di procedura (v. Corecom Marche delibera n.3/2019). Appare opportuno, ora, soffermarsi sulla richiesta di storno e/o rimborso delle fatture emesse nel periodo di disservizio Sub 1); il riconoscimento degli indennizzi previsti dalla normativa AGCOM per malfunzionamento prolungato del servizio Sub 3); La faccenda che ci occupa trae origine da un malfunzionamento della linea telefonica e internet caratterizzata da connessione instabile, lenta e frequentemente inutilizzabile, persistente dal mese di febbraio 2026 fino ad oggi, senza soluzione definitiva. Parte istante sostiene che il disservizio è stato lamentato tramite contatti telefonici e a mezzo PEC del 12.02.2026 senza fornire elementi tali da circostanziare i reclami (non vi sono elementi identificabili reclami telefonici - in atti è presente solo la ricevuta di una PEC di reclamo senza che se ne possa evincere il contenuto). L'istanza, così come presentata, risulta eccessivamente scarna, non circostanziata e priva di documentazione adeguata, che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese dell'istante. Nella specie l'utente ha lamentato un malfunzionamento dell'utenza, ma non ha allegato alcuna documentazione idonea a provare di aver

presentato all'operatore formali reclami tracciabili, relativi ai lamentati disservizi. È evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto malfunzionamento o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dall'utente. Il principio suddetto è normalmente applicato e affermato dall'Autorità Garante (cfr., ex multis, Delibera Agcom n. 640/13/CONS). In effetti, in presenza di qualsivoglia disservizio, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema. L'art. 6 comma 3, del vigente Regolamento sugli indennizzi, infatti, prescrive che il presupposto necessario a far nascere in capo all'utente il diritto all'indennizzo per un malfunzionamento è che il guasto venga segnalato all'operatore e, a tal proposito, l'art. 13, comma 1, del citato Regolamento precisa che il computo dell'indennizzo stesso decorre dalla data di proposizione del reclamo. Pertanto, la mancanza di alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo di disservizio da parte dell'istante antecedente al deposito dell'istanza di conciliazione, risulta impossibile, in questa sede, una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un indennizzo. In ogni caso, la richiesta di definizione ed il formulario presentato risultano privi di alcuna prova documentale e, per di più ed attesa la natura del disservizio lamentato, non risultano depositati al fascicolo i test eseguiti per la lenta navigazione imputata al servizio internet. In relazione alla navigazione "instabile, lenta e frequentemente inutilizzabile", come noto, la stessa, ove certificata attraverso il c.d. test NeMeSys, avrebbe dato luogo unicamente alla possibilità di cessare il contratto in esenzione costi, non essendo prevista dalla normativa di settore, e segnatamente dalla delibera Agcom n. 244/08/CSP, la possibilità di ottenere rimborsi o indennizzi. In proposito si ricorda che, lo speed test "NeMeSys" predisposto dall'Agcom nell'ambito del progetto MisuraInternet, ai sensi della delibera n. 244/08/CSP in tema di "Qualità dei servizi di accesso ad Internet da postazione fissa" è l'unico strumento disponibile che permette di effettuare un controllo approfondito della rete (ovvero non semplicemente di effettuare 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) ed inoltre, è l'unico che permette di avere una certificazione, con valore legale. Certificazione, che si ripete, non risulta depositata in atti, da parte dell'istante. In considerazione di quanto sopra, non può dirsi dimostrato da parte dell'istante il disservizio di cui si duole, e le richieste dell'utente di cui al Sub 1) e Sub 3) non possono trovare accoglimento. Trattandosi di rigetto, il valore del decisum è pari a 0.

DELIBERA

Articolo 1

1. il rigetto dell'istanza presentata dal sig. [REDACTED], nei confronti dell'operatore Fastweb SpA, per i motivi sopra indicati.

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, lì 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