DETERMINA Fascicolo n. GU14/842101/2026

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX -
Fastweb SpA (Vodafone - Ho.Mobile - Teletu)**

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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 "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, 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", di seguito Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA l'istanza dell’utente XXX, del 20/05/2026 acquisita con protocollo n. 0187318 del 20/05/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione dell’istante: l’istante Sig. XXX esponeva una complessa sequenza di inadempimenti contrattuali imputabili all’operatore, volti a giustificare la richiesta di risoluzione per giusta causa dei contratti relativi alle utenze di Via XXX e Via XXX, oltre allo storno delle relative spese di disattivazione, delle rate residue e al riconoscimento di indennizzi economici per un totale di 956,02 euro ai sensi della Delibera AGCOM 347/18/CONS. A fondamento delle proprie pretese, la parte attrice evidenziava innanzitutto un ritardo nella fase di attivazione del servizio pari a 72 giorni rispetto ai termini pattuiti. Successivamente, l'istante lamentava un malfunzionamento cronico dell'apparato fornito dal gestore, il cui protocollo di sicurezza nativo WPA3 impediva la stabile connessione degli apparati domotici e informatici presenti in casa, quali smart TV, climatizzatori e stampanti. Tale vizio hardware, unito alla condotta dell'assistenza tecnica che procedeva sistematicamente al reset da remoto del modem riportandolo alle impostazioni di fabbrica, generava continue disconnessioni a catena, costringendo il cliente a sostenere uscite finanziarie per l'intervento di tecnici privati. L'utente rimarcava come venisse, tra l’altro, indotto ad attivare a pagamento l'opzione Plus dietro la falsa promessa dell'invio di un tecnico risolutore, rivelatasi un'ulteriore pratica scorretta. A ciò si aggiungeva l'inadempimento relativo a tre distinti appuntamenti tecnici concordati e mai rispettati dal personale incaricato, nonché un blackout totale del servizio per otto giorni caratterizzato dal LED rosso del modem, gestito dal gestore in palese violazione del principio di buona fede ex articolo 1375 del Codice Civile mediante la chiusura unilaterale dei ticket di assistenza e l'invio di messaggi con la falsa attestazione di avvenuta risoluzione. L'istante richiedeva formalmente e nell'ordine: il ripristino immediato della linea telefonica e dati in attesa

del completamento del passaggio ad altro operatore; il recesso dal contratto con totale esenzione da qualsiasi costo di uscita, penale o addebito residuo; infine, la corresponsione di un equo indennizzo comprensivo dei disagi patiti per la cattiva gestione del servizio assistenziale, delle spese sostenute per i tecnici privati esterni e l'isolamento totale subito per circa una settimana.

Posizione dell'operatore: l'operatore Fastweb S.p.A. contestava integralmente le pretese avversarie, chiedendone il totale rigetto in quanto infondate in fatto e in diritto, ed evidenziando come la fattispecie lamentata non integrasse alcuna ipotesi di disservizio indennizzabile ai sensi della Delibera AGCOM 347/18/CONS. Il gestore riduceva le doglianze dell'utente a una mera insoddisfazione soggettiva circa la qualità e le prestazioni del modem fornito in dotazione, sostenendo che le difficoltà di dialogo con singoli apparecchi elettronici dipendessero unicamente da incompatibilità di frequenze o da specifiche caratteristiche dei dispositivi di proprietà del cliente. L'operatore rilevava come l'apparato concesso in uso fosse il medesimo distribuito alla generalità della clientela e che l'utente, qualora avesse desiderato prestazioni o configurazioni differenti per la propria rete locale, avrebbe potuto in qualsiasi momento acquistare e collegare un modem di proprietà idoneo alle proprie esigenze, avvalendosi della facoltà prevista dalla normativa senza generare alcun diritto a ristori economici. La difesa della compagnia telefonica rimarcava la presunta continuità del servizio voce e dati, desumibile dal fatto che il cliente non avesse provveduto ad esercitare il recesso immediato o la migrazione nei sei mesi successivi all'attivazione del contratto, proseguendo invece nella fruizione della linea. In merito ai profili procedurali, il gestore sollevava eccezione di inammissibilità e improcedibilità delle pretese indennitarie legate alla gestione del reclamo e rilevando che l'istanza di conciliazione fosse stata presentata dall'utente solo sei giorni dopo la prima segnalazione formale, ossia in pendenza del termine di 45 giorni concesso dalla Carta dei Servizi per l'evasione della pratica. Secondo la prospettazione della società, il tempestivo ricorso alla procedura contenziosa da parte dell'utente comportava la rinuncia allo strumento del reclamo amministrativo, precludendo la contestazione di qualsiasi ritardo nella risposta e rendendo la pretesa risarcitoria avversaria del tutto sproporzionata e priva di fondamento giuridico. L'istante, in replica alle difese dell'operatore, contestava la pertinenza dei test Ne.Me.Sys eccepito dalla controparte, trattandosi di controversia inerente la continuità del servizio e i vizi dell'hardware anziché le prestazioni di velocità della banda, adducendo quale prova regina della responsabilità dell'operatore come, a seguito della migrazione forzata verso altro gestore, tutti i medesimi dispositivi domotici avessero ripreso a funzionare immediatamente e senza alcuna disconnessione. Infine, sul piano procedurale, la difesa dell'utente chiariva la piena procedibilità dell'istanza al Co.re.com., evidenziando come l'eccezione avversaria sul mancato decorso dei 45 giorni dal reclamo fosse del tutto inconferente, in quanto nell'atto non veniva richiesto alcun indennizzo per omessa o ritardata risposta al reclamo, bensì esclusivamente la liquidazione delle indennità automatiche fissate dalla regolamentazione vigente per ritardi, interruzioni, malfunzionamenti e appuntamenti saltati.

Motivazione: Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Nel merito, valutati gli atti di causa, le memorie prodotte e la documentazione allegata dalle parti, si ritiene che la domanda dell'istante sia parzialmente fondata e debba essere accolta nei limiti di seguito specificati. Preliminarmente, occorre rilevare che l'istante ha ampiamente adempiuto all'onere probatorio posto a suo carico ex art. 1218 c.c., fornendo piena e documentata prova dei disservizi patiti e del malfunzionamento dell'utenza a far data dall'attivazione del contratto. In particolare, la sussistenza della discontinuità del servizio, dei blocchi di rete e della non corretta configurazione dell'apparato proprietario fornito dall'operatore risulta inconfutabilmente provata attraverso la produzione in atti della reportistica completa e dei log delle chat intercorse con il servizio di assistenza clienti a partire dall'11 gennaio 2026. Da tali interlocuzioni — la cui genuinità e il cui contenuto non sono stati in alcun modo disconosciuti né contestati dalla società convenuta — si evince chiaramente l'inidoneità del modem ad agganciare e mantenere stabili le connessioni dei dispositivi domotici e informatici presenti nell'abitazione, nonché la prassi dell'assistenza tecnica di procedere a sistematici reset da remoto dell'apparato, azzerando le impostazioni e riproponendo a catena il medesimo vizio di connettività. Parimenti provato in atti, tramite i medesimi tracciati di comunicazione e le segnalazioni registrate, risulta il blackout totale dei servizi di fonia e internet verificatosi tra il 7 e il 12 marzo 2026, caratterizzato dallo stato di blocco dell'apparato (LED rosso) e gestito con chiusure unilaterali dei ticket di assistenza. A fronte di un quadro probatorio così circostanziato e documentato dall'utente, l'operatore si è limitato a formulare mere contestazioni di stile e argomentazioni ipotetiche (quali la presunta incompatibilità dei dispositivi del cliente o il mancato acquisto di un modem privato), senza tuttavia offrire alcuna prova contraria idonea a dimostrare

l'esatto adempimento delle proprie prestazioni contrattuali, il corretto funzionamento dell'apparato fornito o l'imputabilità dei disservizi a causa ad esso non addebitabile. Ne consegue che, in applicazione dei principi generali in materia di responsabilità contrattuale, le inadempienze contestate devono ritenersi pienamente accertate e imputabili all'operatore. Alla luce di quanto sopra, in merito alla richiesta avanzata dall'utente avente ad oggetto l'ordine di ripristino della linea, si precisa che la stessa deve essere dichiarata assorbita e improcedibile per sopravvenuta assenza di interesse. Dagli atti di causa emerge chiaramente che l'istante ha esercitato in data 28.04.2026 il diritto di recesso dal contratto, perfezionando la cessazione del rapporto contrattuale. Ad ogni buon conto, si evidenzia che non rientra nei poteri decisori del Co.re.com. in sede di definizione della controversia l'imposizione di un facere specifico all'operatore, vertendo la competenza definitoria dell'Organismo unicamente sull'accertamento di diritti di credito e sull'eventuale liquidazione degli indennizzi previsti dalla regolamentazione di settore, come costantemente affermato dalla giurisprudenza dell'Autorità. Altresì, la domanda avente ad oggetto la corresponsione dell'indennizzo per asserito ritardo nella fase di attivazione del servizio non può trovare accoglimento. Dall'esame del fascicolo di causa e della documentazione probatoria prodotta dall'istante, la circostanza dell'effettivo ritardo rispetto ai tempi stabiliti dalla Carta dei Servizi non risulta sufficientemente provata in atti, mancando documentazione idonea ad attestare con certezza la data di perfezionamento della richiesta e il formale differimento dell'attivazione. Anche la richiesta avanzata dall'istante di esenzione o storno dei costi di disattivazione della linea per causa imputabile all'operatore, non può trovare accoglimento. Dall'esame della documentazione contabile allegata agli atti, le somme addebitate risultano riferibili esclusivamente alle spese strettamente connesse alle lavorazioni tecniche ed amministrative della cessazione/migrazione della linea. Al riguardo, l'articolo 1, comma 4, della Legge n. 40/2007 (c.d. Decreto Bersani) statuisce la facoltà per l'utente di recedere dal contratto senza spese che non siano "giustificate da costi dell'operatore". Come chiarito dalle "Linee Guida della Direzione Tutela dei Consumatori esplicative per l'attività di vigilanza" e confermato in ambito regolamentare dalla Delibera AGCOM n. 487/18/CONS, gli unici importi ammessi in sede di recesso sono quelli pertinenti e giustificati dai costi sostenuti dall'operatore per la dismissione dell'utenza. In seguito all'istruttoria condotta dall'Autorità per verificare il dettaglio di tali uscite, le tabelle dei costi operativi di disattivazione applicati dagli operatori sono state certificate e ritenute congrue. Ne consegue che gli addebiti posti a carico dell'istante risultano conformi alla norma primaria e al quadro regolamentare vigente. L'eventuale storno di detti costi sul presupposto di un recesso per giusta causa imputabile al gestore finirebbe per configurare una forma di risarcimento del danno per equivalente, materia esorbitante dalle attribuzioni istituzionali del Co.re.com. e riservata in via esclusiva alla giurisdizione dell'Autorità Giudiziaria Ordinaria. Allo stesso modo, le doglianze relative al generico disagio patito, alla cattiva o incompetente gestione del servizio clienti e al rimborso delle spese sostenute dall'utente per l'intervento di tecnici privati esterni non possono trovare diretta liquidazione in questa sede. Tali uscite economiche non solo non risultano in alcun modo provate né quantificate documentalmente in atti (tramite fatture o ricevute), ma configurano comunque voci di natura puramente risarcitoria e non indennitaria. Le norme regolamentari sugli indennizzi automatici previste dalla Delibera AGCOM n. 347/18/CONS hanno funzione di ristoro predeterminato per la violazione di specifici standard di servizio e non contemplano la copertura di danni consequenziali o spese di terzi, le cui domande restitutorie o risarcitorie restano azionabili unicamente dinanzi al Giudice Ordinario. Per le medesime ragioni, anche le doglianze relative al generico disagio patito e alla cattiva gestione dell'assistenza clienti restano escluse dalla tutela indennitaria regolamentare della Delibera AGCOM n. 347/18/CONS, che ristora unicamente fattispecie tipizzate di disservizio. Le eventuali domande restitutorie o di risarcimento del danno consequenziale rimangono riservate alla competenza dell'Autorità Giudiziaria Ordinaria. Al contrario, la domanda dell'istante relativa al malfunzionamento e alla non corretta configurazione dell'apparato fornito dall'operatore risulta provata e merita accoglimento. Dalla documentazione versata in atti — e nello specifico dai log delle chat intercorse con il servizio di assistenza clienti, la cui autenticità non è stata disconosciuta dall'operatore — è emerso con certezza che l'inaccessibilità della rete e le continue disconnessioni derivavano da una non corretta gestione e configurazione tecnica del modem da parte dell'operatore. Come emerso dall'istruttoria, l'errata configurazione del router e i continui reset da remoto effettuati dall'assistenza non hanno comportato una costante e totale interruzione della linea principale, bensì la sistematica e prolungata impossibilità di fruire delle funzionalità di connessione e gestione remota degli apparati domotici (climatizzatori, smart TV, stampanti). Tale fattispecie si configura a tutti gli effetti come malfunzionamento ed erogazione irregolare di un servizio accessorio fornito unitamente o tramite l'apparato concesso in uso dall'operatore. Di contro, la società convenuta non ha fornito alcuna prova idonea a superare la presunzione di responsabilità a proprio carico ovvero a dimostrare l'imputabilità del disservizio a fattori esterni o a vizi propri degli apparati dell'utente. Pertanto, in assenza di documentazione probatoria idonea

ad escludere la responsabilità dell'operatore, si ritiene che sia da ascriversi a quest'ultimo, ai sensi dell'articolo 1218 del Codice Civile, la responsabilità in ordine alla non corretta gestione dell'utenza. Invero, sul punto, le argomentazioni difensive formulate dall'operatore non possono trovare accoglimento. In primo luogo, la tesi dell'operatore secondo cui l'utente avrebbe potuto risolvere le problematiche di connettività acquistando autonomamente un modem privato sul mercato si fonda su mere ipotesi generiche ed astratte. L'apparato fornito dall'operatore viene concesso a titolo oneroso nell'ambito dell'offerta contrattuale sottoscritta e il gestore è tenuto a garantirne il perfetto e corretto funzionamento; pertanto, non si può traslare sull'utente l'onere economico e tecnico di porre rimedio ad un'inadeguatezza dell'hardware fornito dalla compagnia telefonica. In secondo luogo, risulta del tutto infondata e irrilevante l'eccezione sollevata dalla difesa del gestore circa la mancanza di un certificato di misura tramite il software Ne.Me.Sys. Come chiarito dalla parte attrice e confermato dall'analisi degli atti, l'oggetto della contestazione non riguarda la velocità di navigazione o le prestazioni di banda (per le quali il test Ne.Me.Sys costituisce prova tipizzata), bensì la radicale impossibilità per i dispositivi dell'utente di agganciarsi al modem fornito e la discontinuità della connessione causata dai continui reset dell'apparato. Ne consegue che il test di misura della velocità risulta del tutto inconferente ai fini del decidere. Sotto il profilo del quantum, trattandosi di una fattispecie di inadempimento non espressamente e tipicamente tipizzata nelle tabelle della Delibera AGCOM n. 347/18/CONS, si fa applicazione del criterio analogico sancito dall'articolo 13, comma 7, del medesimo Regolamento, secondo cui "Per le fattispecie d'inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento trovano applicazione, ai fini della definizione delle controversie, le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi similari, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento". In forza di tale rinvio analogico, si applica il parametro di cui all'articolo 6, comma 4, della Delibera n. 347/18/CONS, il quale dispone che "Nei casi previsti dai commi 1, 2 e 3, se il malfunzionamento riguarda servizi accessori o gratuiti, ai fini del calcolo dell'indennizzo si applica l'articolo 4, comma 3". A sua volta, l'articolo 4, comma 3, stabilisce che l'indennizzo spettante per ciascun servizio accessorio sia pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo o malfunzionamento. Sotto il profilo temporale, in forza delle evidenze documentali in atti (log delle chat di assistenza non disconosciute dall'operatore), si assume quale dies a quo la data dell'11.01.2026 (prima segnalazione tracciata del vizio dell'apparato) e quale dies ad quem il 28.04.2026 (data di efficacia del recesso dell'utente), per un totale complessivo di 108 giorni di disservizio. Alla luce di quanto sopra, l'indennizzo spettante all'istante per il malfunzionamento del router e la correlata impossibilità di fruire dei servizi accessori si liquida come segue: € 2,50/giorno x 108 giorni = € 270,00. È altresì provata in atti la completa interruzione dei servizi voce e dati registrata nel mese di marzo 2026. Dalle trascrizioni delle chat prodotte dall'utente emerge che in data 07.03.2026 il cliente segnalava l'assenza totale di linea (LED rosso sull'apparato), condizione protrattasi fino al 12.03.2026, data in cui le comunicazioni si sono interrotte senza alcuna prova di ripristino antecedente fornita dall'operatore. Non avendo il gestore offerto alcuna prova contraria volta a dimostrare la regolare erogazione del servizio in tale arco temporale, l'inadempimento deve ritenersi accertato. Trova pertanto applicazione l'articolo 6, comma 1, della Delibera AGCOM n. 347/18/CONS (interruzione completa del servizio), che prevede un indennizzo pari a € 6,00 al giorno per ciascun servizio non accessorio coinvolto (fonia e internet). L'interruzione si è protratta per complessivi 6 giorni (dal 07.03.2026 al 12.03.2026 compresi). L'indennizzo spettante per la totale sospensione dei due servizi applicabili viene dunque calcolato come segue: € 6,00/giorno x 2 servizi (voce e dati) x 6 giorni = € 72,00.

DETERMINA

- Fastweb SpA (Vodafone - Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 20/05/2026, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'importo totale di euro 342,00, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza e sino al saldo effettivo, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto mediante Assegno circolare/ Bonifico bancario all'istante;

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Vincenza Vassallo