

DELIBERA N. 16/2026/DEF

**XXXXXXX XXXXXX/FASTWEB SPA (GIÀ VODAFONE SPA - HO.MOBILE -
TELETU)
(GU14/793740/2025)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 16/06/2026;

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 la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Corecom Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del Corecom Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXX XXXXXX del 25/11/2025 acquisita con protocollo n. 0302968 del 25/11/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza presentata in data 25 novembre 2025 nei confronti di Fastweb S.p.a. (già Vodafone S.p.a., e, da qui in avanti, anche solo l'Operatore o Fastweb), il sig. XXXX XXX (da qui in avanti per brevità anche solo l'Istante o l'Utente), contesta quanto segue.

In data 6 maggio 2025, giorno concordato per l'attivazione della linea, l'Utente riscontrava assenza di servizio e contattava Fastweb per segnalare la situazione. Dopo diversi reclami e dopo l'intervento di un tecnico del giorno 24 giugno 2025, la linea funzionava per soli due giorni in modalità ADSL (tecnologia non prevista dal contratto), per poi interrompersi completamente. Dopo altri interventi tecnici programmati ma non effettuati, la linea veniva finalmente attivata a partire dal 17 settembre 2025 con tecnologia FTTE/ADSL.

Sulla base di quanto lamentato, l'Utente formula le seguenti richieste: "Il riconoscimento degli indennizzi previsti dalla Delibera AGCOM 347/18/CONS per il disservizio subito dal 06/05/2025 al 17/09/2025, data in cui mi è stata attivata una linea FTTE/ADSL; il rimborso delle eventuali fatture relative a tale periodo, in cui il servizio è risultato assente; gli indennizzi per due appuntamenti tecnici non rispettati; la chiusura della controversia con l'accettazione dell'attuale servizio FTTE/ADSL, pur se non conforme al contratto inizialmente sottoscritto.

L'importo richiesto come indennizzo complessivo è pari a €2.260,00, calcolato come segue: - €1.020,00 per ritardo nell'attivazione del servizio FTTC (136 giorni × €7,50/giorno); - €1.020,00 per mancato funzionamento del servizio VoIP (136 giorni × €7,50/giorno); - €70,00 per due appuntamenti tecnici non rispettati (€35 ciascuno); - €150,00 a titolo forfettario per attivazione di una tecnologia diversa da quella contrattuale (ADSL anziché FTTC, successivamente FTTE/ADSL). Totale indennizzi richiesti: €2.260,00".

L'utente, infine, precisa di non volere richiedere "ulteriori indennizzi oltre il 17/09/2025, accettando la tecnologia FTTE/ADSL come definitiva".

2. La posizione dell'operatore

Con memoria ritualmente depositata, l'Operatore:

- conferma di aver regolarmente attivato i servizi a favore del Sig. XXXX in data 6 maggio 2025;

- dichiara che a seguito delle segnalazioni pervenute da parte del cliente, sono stati aperti i relativi ticket tecnici, regolarmente gestiti entro le tempistiche previste dalla normativa di settore;

- afferma di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata avendo mantenuto la linea attiva e correttamente funzionante sui propri sistemi;

- rileva che l'utente non ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità di Fastweb;

- eccepisce l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso;

- eccepisce che la domanda dell'utente deve, comunque, essere rigettata poiché lo stesso non ha evitato, come avrebbe potuto usando l'ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato danno;

- precisa che, in fase di gestione dei ticket tecnici, l'utente aveva inizialmente manifestato la volontà di recedere, volontà successivamente revocata;

- richiama l'art. 1227 c.c., a mente del quale "se il fatto colposo del creditore ha concorso a cagionare il danno, il risarcimento è diminuito secondo la gravità della colpa e l'entità delle conseguenze che ne sono derivate. Il risarcimento non è dovuto per i danni che il creditore avrebbe potuto evitare usando l'ordinaria diligenza", per rilevare che, secondo l'orientamento dell'Agcom, "se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto" (Del. Agcom 23/17/CIR);

- precisa che sotto il profilo amministrativo e contabile l'utente è attualmente attivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 36,99.

Sulla base di tutto quanto esposto, Fastweb insiste per "il rigetto integrale delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto".

3. Motivazione della decisione

In linea generale, l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall'all. B alla delibera n. 194/23/CONS, c.d. Regolamento di procedura).

Nel merito, le richieste dell'istante possono essere accolte solo parzialmente, per i motivi che verranno qui di seguito esposti.

Non può che essere rigettata la richiesta di indennizzo di complessivi € 70,00 per "i due appuntamenti bucati" con i tecnici Fastweb, atteso che la stessa ha natura risarcitoria e questo Corecom, in base a quanto prevede l'art. 20 del citato Regolamento di procedura, non è competente in materia di risarcimento del danno.

Quanto alle richieste di indennizzo per ritardo nell'attivazione dei servizi e per i malfunzionamenti, va innanzi tutto rammentato che in base all' art. 3, comma 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP, gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali.

Inoltre, muovendo da tale principio, Agcom e i Corecom delegati hanno costantemente riconosciuto sussistere in capo all'operatore una responsabilità contrattuale per inadempimento (ai sensi dell'articolo 1218 c.c.), qualora, a fronte della segnalazione di malfunzionamenti, l'operatore non sia riuscito a risolvere il guasto nei tempi contrattualmente stabiliti o non abbia provveduto a comunicare all'utente le

motivazioni tecniche in ordine alla mancata risoluzione dei disservizi, o, ancora, non abbia fornito prova circa la non imputabilità a sé dei disservizi segnalati.

Nel caso in esame, risultano depositate in atti:

- Pec del 7 giugno 2025, con cui l'istante lamenta la mancata attivazione dei servizi di rete fissa e internet sull'utenza n. XXXXXXXXXX ("Mi era stata promessa l'attivazione per il giorno 6 maggio 2025, ma da quella data nessuno dei servizi è stato mai attivato né funzionante: la connessione internet fissa non ha mai funzionato; La linea telefonica VoIP è inutilizzabile in quanto dipendente dalla connessione; la SIM dati fornita da Vodafone come soluzione alternativa risulta inservibile, poiché non consente alcun accesso a internet o alla rete dati. Ad oggi, non ho avuto alcun accesso ai servizi contrattualizzati, né fisso né mobile. Sono state aperte le seguenti pratiche di segnalazione, tuttora inevase: Pratica n. XXXXXXXXXX; Pratica n. XXXXXXXXXX");

- Pec del 1° luglio 2025 con cui l'utente: con riferimento alla chiusura della segnalazione n. XXXXXXXXXXXXXX, comunicata da Fastweb, nega di non avere dato la propria disponibilità a un intervento per la soluzione del problema fino al successivo settembre, o di avere autorizzato la chiusura del reclamo; precisa che il problema non è stato risolto; segnala che in data 27 giugno alle ore 12:00, nonostante l'appuntamento già fissato, il tecnico Fastweb non si è presentato, né ha inviato comunicazione di annullamento o rinvio; sostiene che Fastweb ha attivato una linea ADSL anziché FTTC, in violazione delle condizioni contrattuali sottoscritte (e allega screenshot); lamenta che ancora la linea dati (e di conseguenza il servizio Voip) non è funzionante; chiede l'immediata riapertura della segnalazione e l'intervento urgente di un tecnico, con fissazione di un nuovo appuntamento con data certa;

- Pec del 15 luglio 2025, con la quale l'Utente contesta la chiusura del ticket n. XXXXXXXXXXXXXX (segnalazione n. XXXXXXXXXXXXXX), indicato come risolto in data 15 luglio 2025, e afferma di essere stato contattato da un tecnico (in data 7 luglio) che, dopo avere confermato che la linea risultava ancora non funzionante, ha fissato un intervento tecnico in loco per il giorno 31 luglio; inoltre ribadisce che "dalla data del 6 maggio 2025 il servizio non è mai stato attivato correttamente, ad eccezione dei giorni 24 e 25 giugno in cui è comparsa temporaneamente una linea ADSL (mai richiesta) e che ha cessato di funzionare dopo 48 ore", lamentando il fatto di non ricevere alcuna comunicazione da Fastweb circa gli interventi svolti e quelli eventualmente in atto;

- Pec del 25 luglio 2025 in cui l'Utente, ribadendo il persistere del disservizio, sollecita una conferma via Pec dell'appuntamento del 31 luglio;

- Pec del 30 luglio 2025 con cui l'Utente, in riscontro a una comunicazione ricevuta da Fastweb in pari data, contesta quanto affermato dall'Operatore in merito alla propria irreperibilità (considerati i diversi contatti ricevuti dall'operatore a partire dal 6 maggio 2025); dichiara di avere richiesto conferma via pec dell'appuntamento con un tecnico fissato per il 31 luglio 2025 (conferma non ricevuta); dichiara di non ritenere più tollerabile l'assenza di tracciabilità e chiarezza delle comunicazioni di Fastweb;

- Pec del 26 agosto 2025 con cui l'Utente lamenta il mancato intervento tecnico del 31 luglio e conferma il permanere del disservizio;

- Pec del 26 settembre con cui Fastweb dichiara quanto segue: "facciamo riferimento alla Sua segnalazione n. XXXXXXXXXXXXXX del 26/08/2025 per informarLa

che, relativamente alla linea associata all'utenza telefonica XXXXXXXXX, a seguito delle verifiche effettuate sui nostri sistemi, l'anomalia segnalata è stata gestita conXXXXXXXXXXXXXXXXXX. Dalle analisi effettuate è emerso che le infrastrutture di distribuzione nella Sua zona presentano dei picchi di saturazione, di conseguenza la linea Fibra per il momento non risulta essere migliorabile. Ulteriori dettagli relativi alla qualità del servizio che utilizza, sono reperibili anche sul nostro sito nelle Condizioni Generali di Contratto. In merito alla richiesta di indennizzo, abbiamo predisposto un accredito a Suo favore pari a 150 euro (centocinquanta/00 euro) IVA inclusa, secondo quanto previsto dalla nostra Carta del Cliente pubblicata sul nostro sito vodafone.it. Non avendo ricevuto un Suo riscontro alla nostra comunicazione del 22/09/2025, non è stato possibile procedere con il rimborso tramite bonifico. Pertanto, l'importo sopra indicato Le verrà corrisposto mediante assegno di traenza, che riceverà presso il Suo domicilio di fatturazione entro 60 giorni".

L'utente ha affermato che la completa e definitiva ripresa della funzionalità del servizio, sebbene con tecnologia diversa da quella contrattualmente stabilita, è avvenuta solamente a partire dal 17 settembre 2025.

Ora, sulla base dell'istruttoria condotta emerge che l'Istante ha sottoscritto in data 22 aprile 2025 un contratto per l'attivazione dei servizi di rete fissa in portabilità da altro operatore, richiedendo esplicitamente di dare avvio ai processi di attivazione prima del termine di recesso previsto dall'art. 52 del Codice del Consumo.

Emerge, altresì, quale circostanza pacifica, che la data concordata tra le parti per l'attivazione dei servizi era il 6 maggio 2025.

Dalla disamina del documento di sintesi prodotto dalla parte istante, dove è indicato il numero provvisorio assegnato all'utente per effetto della richiesta di portabilità, è possibile inoltre desumere che tale la richiesta non era associata al contestuale trasferimento della linea di accesso. In questi casi, la procedura che si attiva è bene chiarita nelle Condizioni generali di contratto sulla Procedura di portabilità del numero fisso, all'art. 3: "Entro 1 giorno lavorativo, trasmettiamo la richiesta di attivazione di una nuova linea e ti verrà fornito un numero provvisorio. Verrai contattato da un nostro tecnico incaricato che ti informerà del giorno del passaggio. Quando l'intervento sarà andato a buon fine, il tuo numero provvisorio verrà sostituito con il numero per il quale hai richiesto la portabilità". Precisa, inoltre, lo stesso articolo 3, che "[...] in una prima fase l'operatore attiva la linea di accesso e successivamente viene avviata la procedura di portabilità della numerazione richiesta dal cliente". Il tempo di attivazione, in questi casi, è fissato in "20 giorni lavorativi dalla trasmissione della richiesta di portabilità all'operatore di provenienza".

L'Operatore, nella propria memoria, afferma che alla data del 6 maggio 2025 i servizi sull'utenza oggetto di istanza risultavano regolarmente attivi, sebbene non produca dati di traffico o altra documentazione atta a confermare tale circostanza.

La documentazione versata in atti dimostra poi che l'Istante, almeno a partire dal 7 giugno 2025, ha reiterato le segnalazioni relative alla mancata attivazione e, di poi, al mancato funzionamento dei servizi dati e voce (Voip); per contro, non vi è prova che l'Operatore abbia attivato tempestivamente i servizi richiesti in data 6 maggio 2025 (né produce riscontri ai reclami dell'utente) e che li abbia poi forniti con regolarità; né tanto

meno vi è prova della tempestiva risoluzione delle problematiche lamentate dall'utente, definitivamente superate solo il 17 settembre 2025.

Ora, atteso che alla luce sia delle Condizioni generali di contratto sulla Procedura di portabilità del numero fisso, sopra riportate, sia della sintesi contrattuale in atti, risulta che i servizi avrebbero dovuto essere attivati il 12 maggio 2025 è possibile affermare il diritto dell'istante a un congruo indennizzo nei termini che seguono: dal 12 maggio 2025 (data ultima in cui l'Operatore avrebbe dovuto attivare i servizi) al 23 giugno 2025 (compreso), dunque per un totale di 42 giorni di ritardo, andrà riconosciuto un indennizzo da ritardata attivazione dei servizi voce e dati ai sensi dell'art. 4, comma 1, del c.d. Regolamento Indennizzi (Del. 73/11/CONE e ss. mm. e ii.), per complessivi € 735,0 (7,50 x 42 giorni= € 315,00 per il servizio voce e € 10,00 x 42= 420,00 per il servizio dati in banda ultra-larga oggetto del contratto).

In relazione alla lamentata completa interruzione dei servizi, andrà del pari riconosciuto un indennizzo per gli 83 giorni compresi tra il 26 giugno 2025 e il 17 settembre 2025 (data della ripresa funzionalità), per un importo complessivo di € 996,00 (€ 6,00 x 83 giorni e per n. 2 servizi). Dunque, il sig. XXX ha diritto a un indennizzo per un importo totale di € 1.731,00.

Inoltre, dovranno essere stornati/rimborsati gli importi eventualmente addebitati a titolo di canone per il periodo di assenza dei servizi, dal 6 maggio 2025 (data a partire dalla quale, secondo la ricostruzione di Vodafone i servizi sono stati attivati e verosimilmente fatturati) sino al 24 giugno 2025 e dal 27 giugno al 16 settembre 2025.

Quanto alla richiesta di indennizzo per attivazione di una tecnologia diversa da quella contrattualmente prevista, si ritiene che la stessa possa essere accolta seppure nei limiti di cui si dirà. In atti è presente documentazione dalla quale emerge, in effetti, l'attivazione della connettività con il tradizionale doppino in rame, in luogo della fibra misto rame richiesta con la sottoscrizione della proposta contrattuale. L'Operatore non ha contestato tale circostanza, né ha prodotto documentazione atta a provare una diversa ricostruzione. Ora, sebbene tale fattispecie non rientri tra quelle previste dal citato Regolamento Indennizzi, si ritiene di poter applicare in via analogica l'art. 4, comma 2, dello stesso Regolamento, considerando la tecnologia FTTC quale servizio accessorio e riconoscendo pertanto l'indennizzo da mancata attivazione di servizio accessorio dal 26 giugno 2025 sino al 17 settembre 2025 (83 giorni atteso che l'utente ha dichiarato di accettare la tecnologia attivata a quest'ultima data) nella misura massima pari ad € 207,50.

Da ultimo, con riguardo all'impegno assunto da Fastweb a corrispondere in favore dell'utente l'importo di € 150, 00 mediante assegno (per l'impossibilità di attivazione dei servizi in tecnologia FTTC), e di cui alla Pec del 26 settembre 2025, questo Corecom, in data 23 marzo 2026 formulava richiesta istruttoria nei confronti di entrambe le parti onde ricevere chiarimenti sul punto. In data 13 aprile 2026, Vodafone così riscontrava: "il rimborso della somma di euro 150,00 non è andato a buon fine in quanto l'assegno risulta scartato portando il cliente a credito. Il suddetto importo, quindi, è andato in compensazione delle fatture emesse successivamente alla data del 16/01/26, rimanendo a credito dell'istante l'importo di euro 39,03 (fino ad emissione della prossima fattura del 09/05/2026). Si precisa, infine, che le ultime fatture non risultano saldate dal cliente (ultimo pagamento del 09/01/2026)". Nulla replicava o precisava l'utente. Si ritiene

pertanto che dall'indennizzo di € 207,50 come sopra riconosciuto e calcolato andrà decurtato l'importo di € 150,00, per un residuo importo di € 57,50 da corrispondere in favore del sig. XXXXX.

DELIBERA

1. Si accoglie parzialmente l'istanza presentata dal sig. XXX XXXX nei confronti di Fastweb s.p.a. (già Vodafone s.p.a.) per le motivazioni di cui in premessa. Fastweb s.p.a. (già Vodafone s.p.a.) si impegna a: 1) corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 735,00 (euro settecentotrentacinque/00) oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo, quale indennizzo per il ritardo nell'attivazione dei servizi; 2) corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 996,00 (euro novecentonovantasei/00) oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo, per interruzione totale dei servizi; 3) stornare i canoni esposti in fattura e relativi ai periodi di totale assenza di servizio compresi tra il 6 maggio e il 23 giugno 2025 e tra il 26 giugno e il 16 settembre 2025; 4) corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 57,50, (euro cinquantasette/50) oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo. L'operatore Vodafone (ora Fastweb) è tenuto a ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dalla notifica dello stesso alle parti.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del d.lgs. 8 novembre 2021, n. 207.

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.

Milano, 16 giugno 2026

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Cesare Maria Gariboldi