

DELIBERA N. 29/2026

**XXXXXXXXX / FASTWEB SPA (VODAFONE - HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/829751/2026)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 05/08/2026;

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. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante: “*Approvazione dell’accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritto il 20 dicembre 2022, ed in particolare l’articolo 8 il quale dispone che lo stesso Accordo Quadro, di

durata quinquennale, e le relative Convenzioni tra l'Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali, da stipularsi entro il 31 marzo 2023, hanno comunque effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta rispettivamente in data 14/02/2023, 27/02/2023 e 8/3/2023 dall'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, dal Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata e dal Consiglio Regionale della Basilicata;

VISTA l'istanza di XXXXXX SRL del 10/04/2026 acquisita con protocollo n. 0136412 del 10/04/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società XXXXXX S.r.l. (CF/PI: XXXXXXXXXX), titolare di impresa con sede in XXXXXXXX (MT), ha avviato istanza di definizione della controversia GU14/829751/2026 in data 10/04/2026 contro Fastweb S.p.A. (già Vodafone Italia S.p.A.), ai sensi degli artt. 14 e seguenti del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche.

Precedenti:

- Era già stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione presso CORECOM Basilicata (procedimento UG/824291/2026), conclusosi con verbale di mancato accordo dell'08/04/2026. Richieste e motivazioni dell'utente:

- Disattivazione della linea mobile affari e chiusura della posizione debitoria fino al termine del ciclo di fatturazione.

- Annullamento degli addebiti per costi di recesso e disattivazione.

- Indennizzo per disservizi (richiesti € 800,00).

- Indennizzo per mancata/tardiva risposta ai reclami (richiesti € 300,00).

La parte utente riferisce di aver riscontrato, a partire da agosto 2025, gravi e continui disservizi sulla linea mobile aziendale, consistenti in assenza di segnale, impossibilità di effettuare e ricevere chiamate, interruzioni delle conversazioni e connessione dati gravemente compromessa.

Tali problematiche hanno pregiudicato in modo rilevante l'attività aziendale, impedendo una regolare gestione dei contatti professionali e causando ritardi e danni economici-organizzativi. L'utente afferma di aver effettuato numerose segnalazioni al servizio clienti Vodafone/Fastweb tramite il numero dedicato 42323 e il referente commerciale, senza aver ottenuto riscontri risolutivi. In alcune occasioni gli operatori hanno suggerito il cambio di operatore.

L'utente quindi si è visto costretto a migrare ad altro operatore, esercitando il diritto previsto dalla normativa vigente e contestando gli addebiti per il recesso.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb S.p.A., rappresentata dagli Avv. XXXXXXXXXX e Avv. XXXXXXXXXXXXXXXX, in risposta con memoria difensiva del 21/05/2026, eccepisce quanto segue: Eccezioni preliminari:

- L'operatore sostiene la correttezza della fatturazione, contestando il recesso anticipato rispetto al vincolo contrattuale (24 mesi, decorrenti rispettivamente dalle adesioni contrattuali dell'11/03/2024 e del 27/01/2025 per le due SIM), recesso avvenuto in data 23/12/2025. ▪ Gli addebiti contestati riguardano il conguaglio licenza Your Drive, per il servizio "YourDrive by BabylonCloud".

- Fastweb afferma la legittimità degli addebiti (conguagli non addebitati in precedenza) e l'assenza di prove documentali utili a supporto della tesi dell'utente.

Nel merito:

- Fastweb richiama la delibera AGCOM 194/2023/CONS, art. 20, comma 4, secondo cui l'organo collegiale può ordinare solo misure ripristinatorie e indennizzi, ma non risarcimenti del danno.

- Invoca l'onere della prova ex art. 2697 c.c. e sottolinea l'insufficienza delle allegazioni dell'istante (assenza di prove tecniche, documentazione, segnalazioni e reclami formali).

- Richiama la delibera AGCOM 664/06/CONS, in tema di sospensione dei pagamenti: "L'utente che ha presentato reclamo [...] può sospendere il pagamento fino alla definizione della procedura di reclamo. L'utente è comunque tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione."

▪ In subordine, qualora venga accertata responsabilità con condanna al pagamento di indennizzi, chiede che tali importi siano stornati dal totale insoluto pari ad euro 2.135,60.

SINTESI DELLE RISULTANZE ISTRUTTORIE DOCUMENTALI

Linea affari XXXXXX S.r.l. – Codice cliente 7.260XXXX

La documentazione allegata (fatture Vodafone/Fastweb AR0388XXXX, AS0041XXXX, AS0066XXXX) indica:

▪ Periodi fatturazione: 09/10/2025 – 08/12/2025 (€ 1.755,06); 09/12/2025 – 08/02/2026 (€ 122,00); 09/02/2026 – 02/03/2026 (€ 258,54).

▪ Addebiti per costi di recesso e conguagli licenza YourDrive (81,96 per SIM, totali).

▪ Contestazione degli addebiti presentata entro i termini (45 giorni dalla ricezione – contestazioni ex Delibera AGCOM n. 179/03/CSP).

▪ Disservizi documentati: reclami aperti in data 10/08/2025, assenza di risoluzione, suggerimento cambio operatore da parte del servizio clienti.

▪ Verbalì: Mancato accordo in conciliazione (08/04/2026) e istanza definitiva (10/04/2026).

▪ La replica di XXXXXX S.r.l. all'operatore ribadisce le proprie doglianze in ordine a segnalazioni e richieste rimaste inevase, richiamando il diritto a indennizzo per mancata risposta; tali affermazioni non risultano tuttavia corroborate da riscontri documentali autonomi (numero di ticket, conferma scritta, tracciato PEC/e-mail) idonei a provare la data e il contenuto di un reclamo formale.

3. Motivazione della decisione

1. Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono.

Dall'esame delle istanze risulta ampia coincidenza tra i reclami formulati in sede di conciliazione e di definizione, concernenti disservizi, mancata erogazione del servizio, richiesta di cessazione e indennizzi, pertanto, la domanda risulta ammissibile e tempestiva sul piano processuale.

2. Esame delle evidenze documentali: – L'istanza contiene descrizione dettagliata dei disservizi, dei reclami e delle segnalazioni aperte al servizio clienti senza riscontro. –

L'operatore non ha prodotto log tecnici, report di copertura o verbali di intervento idonei a smentire i disservizi dedotti – **cfr. Agcom Delibera n. 117/10/CIR**: *Qualora l'utente lamenti il malfunzionamento del servizio, l'operatore, per andare esente da responsabilità, è tenuto a fornire la prova, ai sensi dell'articolo 1218 c.c., che l'inadempimento è stato determinato da causa a lui non imputabile. In mancanza di tale prova, l'utente ha diritto al riconoscimento di un indennizzo per tutti i giorni di disservizio, da calcolarsi dall'inizio del malfunzionamento (escluso il numero di giorni previsto per la risoluzione del guasto) sino al momento dello scioglimento del vincolo contrattuale.*

3. Pretesa indennitaria per disservizi e mancata risposta: – La normativa AGCOM (Regolamento n. 347/18/CONS) stabilisce precisi criteri di indennizzo: – Art. 6 co. 2: malfunzionamento della linea – € 3/giorno (Art. 13 co. 3 utenza affari: doppio, quindi € 6/giorno). – Art. 12: mancata risposta ai reclami – € 2,50/giorno, fino a un massimo di € 300. – In presenza di grave disservizio, persistente e segnalato, l'utente ha diritto al recesso senza penalità e all'annullamento dei costi di disattivazione/recesso. – Fastweb non ha fornito prova della regolare funzionalità del servizio, onere che quanto al disservizio lamentato grava sull'operatore ai sensi dell'art. 1218 c.c. – **cfr. Corecom Lazio Delibera n. 1/10**: *A fronte del malfunzionamento / interruzione del servizio lamentata dall'utente, l'operatore non ha prodotto alcuna documentazione probatoria attestante la regolare e corretta gestione del cliente, né alcuna motivazione atta a giustificare, sotto il profilo tecnico, il disservizio e il perdurare dello stesso.*

Si ritiene perciò sussistere la responsabilità esclusiva dell'operatore per il disservizio lamentato dall'utente, cui deve quindi essere riconosciuto un indennizzo. Diversa valutazione deve invece essere svolta con riferimento alla pretesa indennitaria ex art. 12 del Regolamento (mancata risposta al reclamo).

Tale posta presuppone infatti la prova, a carico dell'utente ai sensi dell'art. 2697 c.c., dell'effettiva presentazione di un reclamo in data certa e del relativo contenuto: si tratta cioè di un fatto costitutivo del diritto azionato, distinto dal disservizio tecnico, per il quale non opera l'inversione dell'onere probatorio ex art. 1218 c.c. sopra richiamata. Nel caso di specie, agli atti risulta unicamente la dichiarazione dell'utente di aver contattato il servizio clienti al numero 42323, priva di qualsivoglia elemento oggettivo di riscontro (data e orario del contatto, codice del trouble ticket, conferma scritta) - **cfr. Corecom Toscana Delibera n. 52/2023**: *in assenza di elementi individuanti la segnalazione (data, orario del contatto, riferimento del trouble ticket, operatore che ha gestito la chiamata), le mere dichiarazioni di parte istante circa contatti telefonici asseritamente intercorsi con il servizio clienti non costituiscono prova sufficiente della presentazione del reclamo, con conseguente rigetto della relativa domanda di indennizzo.* Alla luce di quanto precede, la pretesa indennitaria ex art. 12 (€ 300,00) non può trovare accoglimento per difetto di prova del fatto costitutivo, restando invece pienamente fondato l'indennizzo per malfunzionamento della linea (art. 6), sorretto dall'inversione dell'onere della prova sopra richiamata.

4. Eccezioni della compagnia: – Fastweb invoca vincoli contrattuali, ma la documentazione conferma grave inadempimento: causa del contratto venuta meno – **cfr.**

Corecom Friuli Venezia Giulia Delibera n. 53/10: *Gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni.*

Nel caso di specie risulta provato il malfunzionamento del servizio, mentre l'operatore non ha dimostrato che l'inadempimento è stato determinato da causa a lui non imputabile, né di aver provveduto a fornire all'utente una puntuale informativa circa i motivi del disservizio, violando quindi la delibera Agcom n. 179/03/CSP. L'utente ha perciò diritto di ottenere un indennizzo per ogni giorno di disservizio.

– Tutti gli importi collegati al recesso anticipato devono essere annullati, non essendo legittimati da comportamento imputabile all'utente.

– L'operatore non ha presentato elementi tecnici o documentali contrari.

APPLICAZIONE DEL REGOLAMENTO AGCOM 347/18/CONS E QUANTIFICAZIONE

Alla luce del Regolamento AGCOM n. 347/18/CONS:

▪ **Indennizzo per malfunzionamento della linea (Art. 6 co 2, Art. 13 co 3):** € 6/giorno (utenza affari). Il disservizio risulta indicato dall'utente come iniziato il 10/08/2025 (data del primo reclamo dedotto) fino al 23/12/2025 (data di scioglimento del vincolo contrattuale per recesso), per complessivi 135 giorni, cui corrisponde un indennizzo teorico di € 810,00 (135 gg x € 6,00), salvo lo scomputo degli eventuali giorni di franchigia tecnica per la risoluzione del guasto ove risultanti dagli atti. Si dà atto che tale dies a quo non risulta assistito da riscontri oggettivi autonomi (v. supra, par. 4, punto 3) e che, ai sensi dell'art. 13, comma 1, del Regolamento, il computo dell'indennizzo andrebbe correlato alla data di presentazione del reclamo; tuttavia, l'operatore si è limitato a eccepire genericamente l'assenza di prove documentali, senza contestare specificamente la collocazione temporale allegata dall'utente né indicare una data alternativa.

La decorrenza del 10/08/2025 viene pertanto assunta, in via prudenziale, quale stima più favorevole ammissibile in assenza di miglior prova, restando fermo che l'an dell'indennizzo (fondato sull'inversione dell'onere della prova ex art. 1218 c.c.) è indipendente da tale incertezza sul quantum.

Poiché l'importo richiesto dall'utente (€ 800,00) è inferiore a tale calcolo, l'indennizzo va comunque contenuto, in applicazione del principio di corrispondenza tra chiesto e pronunciato, nella misura di € 800,00.

▪ **Indennizzo per mancata risposta al reclamo (Art. 12):** la norma prevede € 2,50/giorno, fino a un massimo di € 300,00, ma presuppone la prova certa della data di presentazione del reclamo.

Nel caso di specie tale prova manca: agli atti risulta solo l'affermazione dell'utente di aver contattato il servizio clienti al numero 42323, priva di riscontri oggettivi (ticket, conferma scritta, tracciato), e l'operatore ha espressamente contestato l'assenza di prove di segnalazioni e reclami formali. La relativa domanda deve pertanto essere respinta per difetto di prova del fatto costitutivo.

▪ Il diritto dell'utente al recesso senza costi di disattivazione è fondato sul grave inadempimento documentato.

▪ Gli addebiti relativi ai costi di recesso e conguagli licenza YourDrive (contestati) devono essere annullati – **cfr. Corecom Calabria Delibera n. 17/10:** *Nel caso di specie risultano provati reiterati episodi di malfunzionamento dell'utenza, con disturbi nella ricezione ed improvvise interruzioni della linea per assenza di copertura di rete. A fronte dell'inadempimento del gestore, l'utente ha perciò legittimamente chiesto la risoluzione del contratto e, conseguentemente, sono illegittime le penali per recesso anticipato applicate dal gestore.*

Pertanto, tali penali appaiono comunque come vessatorie ed illegittime in ragione del disposto dell'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce della ricostruzione documentale e delle discipline applicabili, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico Avv. XXXXXXXX, si propone:

1. Annullamento dei costi di recesso/disattivazione e storno di tutti gli importi relativi alle contestazioni segnalate (fatture AR0388XXXX, AS0041XXXX, AS0066XXXX), per grave disservizio imputabile all'operatore.

2. Riconoscimento in favore dell'utente di un indennizzo di € 800,00 per il malfunzionamento della linea affari (art. 6, Regolamento AGCOM n. 347/18/CONS), nella misura richiesta e comunque non superiore al calcolo di cui al par. 5; si dà atto che la decorrenza del periodo indennizzabile (10/08/2025) è assunta in via prudenziale, in assenza di riscontri documentali autonomi sulla data del reclamo, non essendo stata tuttavia specificamente contestata dall'operatore quanto alla sua collocazione temporale. Deve invece essere respinta la domanda di indennizzo per mancata risposta ai reclami (art. 12 del medesimo Regolamento, € 300,00 richiesti), non risultando provata, con elementi obiettivi e riscontrabili, l'effettiva presentazione di un reclamo in data certa, essendo la relativa allegazione fondata sulle sole dichiarazioni di parte istante.

3. La posizione debitoria della società XXXXXX S.r.l. dovrà essere ricalcolata espungendo gli importi contestati e annullati.

4. Le eccezioni dell'operatore devono essere respinte, non essendo provato il corretto adempimento né la regolarità del servizio.

5. L'adozione di ogni misura amministrativa volta a garantire la piena tutela del diritto dell'utente ai sensi delle norme sopra richiamate.

6. Le domande di parte istante volte ad ottenere "rimborsi o indennizzi" quantificati contengono implicite pretese risarcitorie, le quali ai sensi del Regolamento, esulano dalle competenze dell'Autorità, rientrando le stesse invece tra le competenze del Giudice ordinario.

Pertanto, tali richieste non possono trovare accoglimento.

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.

Potenza, 05/08/2026

IL PRESIDENTE

Avv. Assunta Mitidieri

