

DELIBERA N. 31/2026

**XXXXXXXXX / FASTWEB SPA (VODAFONE - HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/839200/2026)**

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 XXXXXXXXXXXX del 12/05/2026 acquisita con protocollo n. 0175463 del 12/05/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il Sig. XXXXXXXXXXXX, codice fiscale XXXXXXXXXXXXXXXX, quale titolare di un contratto di telefonia fissa con l'operatore Fastweb S.p.a., linea telefonica n. 097130XXXX, mediante formulario UG/810701/2026 del 04.02.2026, si rivolgeva al Co.re.com. della Basilicata, rappresentando che dal 22 Dicembre 2025 era senza linea internet, nonostante avesse prontamente segnalato all'operatore tale disservizio con TICKET NUMERO 13092XXXX di pari data; il disservizio non era stato risolto nonostante numerosi solleciti telefonici al servizio clienti Fastweb; né aveva avuto alcuna risposta ai reclami del 03/02/2026,10/02/2026,09/03/2026,15/03/2026,17/03/2026,26/03/2026,30/03/2026,13/04/2026 e17/04/2026 inviati via pec alla società Fastweb.

Pertanto chiedeva:

- 1) Ripristino immediato della linea internet;
- 2) Rimborso dei canoni pagati per tale servizio di cui non aveva usufruito;
- 3) Riconoscimento dell'Indennizzo previsto dall'Agcom per il prolungato disservizio;
- 4) Rimborso/Indennizzo di €. 500,00.

Il Sig. XXXXXX, nelle more dell'espletamento del tentativo di conciliazione, in data 05.02.2026 ha presentato istanza di adozione di un provvedimento temporaneo ai sensi degli articoli 5 e seguenti del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera n. 203/18/CONS, in riferimento alla presente controversia.

In data 11.02.2026 veniva emesso provvedimento temporaneo con il quale il CORECOM Basilicata, ritenendo che sulla base della documentazione e delle informazioni acquisite ricorrevano i presupposti per l'adozione del provvedimento richiesto dal Sig. XXXXXX, disponeva nei confronti dell'operatore il ripristino della linea internet entro le successive 48 ore dalla comunicazione del provvedimento.

Nonostante il suddetto provvedimento, la società Fastweb S.p.a., riusciva a ripristinare il servizio internet soltanto in data 16/04/2026. Il tentativo di conciliazione, più volte rinviato a causa del mancato ripristino del servizio internet da parte della società Fastweb, veniva esperito in data 06.05.2026 dinanzi al funzionario CO.RE.COM.

Le parti, entrambe presenti, intervenivano esponendo le loro ragioni. La procedura si concludeva, come da verbale, con esito negativo. In data 12.05.2026, l'utente depositava un'istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. di Basilicata, nella quale, riportandosi al formulario UG/810701/2026, chiedeva:

- 1) Rimborso dei canoni pagati per tale servizio di cui non aveva usufruito;
- 2) Riconoscimento dell'Indennizzo previsto dall'Agcom per il prolungato disservizio;
- 3) Rimborso/Indennizzo di €. 2.000,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Fastweb S.p.a. faceva pervenire la memoria difensiva, datata 22.06.2026, nella quale contestava le richieste economiche dell'utente ma ammetteva il disservizio denunciato dal Sig. XXXXX ossia la mancanza di linea internet dal 22.12.2025 al 16.04.2026; detto disservizio, secondo quanto riferito dall'operatore, *“era dipeso da una fulminazione dei cavi e risolvibile solo mediante scavo e previa autorizzazione del comune la quale veniva concessa soltanto in data 13.04.2026”*.

A parere dell'operatore la risoluzione del disservizio, avvenuta solo in data 16.04.2026, era dovuta a causa di forza maggiore ossia alla *“lentezza della burocrazia dell'ente pubblico”* di cui era stata vittima l'operatore; a fronte di ciò la società Fastweb S.p.A. per spirito conciliativo offriva al Sig. XXXXX la somma omnicomprensiva di € 696,00; nulla era dovuto, secondo l'operatore, per mancata risposta ai reclami in quanto inviati in costanza di procedimento Agcom.

La società Fastweb S.p.a., nel caso di mancata accettazione di detta proposta transattiva da parte del Sig. XXXXXX, chiedeva al Corecom adito di respingere integralmente l'avversa istanza sul presupposto che il disservizio non era imputabile all'operatore ma bensì a cause di forza maggiore ossia alla *“lentezza della burocrazia dell'ente pubblico”* che aveva impedito all'operatore la risoluzione del problema nei tempi contrattualmente stabiliti.

3. Motivazione della decisione

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.

La presente controversia ha ad oggetto la ritardata risoluzione del guasto al servizio internet della linea telefonica fissa dell'istante segnalata all'operatore con TICKET NUMERO 13092XXXX del 22.12.2025 nella quale l'istante evidenziava la mancanza di linea internet alla propria utenza chiedendone il ripristino.

L'operatore, nella propria memoria difensiva datata 22.06.2026, ammetteva il disservizio lamentato dal Sig. XXXXXXXX.

In merito al quale, preliminarmente si rammenta che in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni di cui alla Delibera Agcom 179/03/CSP e secondo il consolidato orientamento della medesima Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale.

Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di ripristino del servizio della linea internet rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore.

Va tuttavia richiamato il costante orientamento dell'Agcom (cfr delibera Agcom 95/18/CIR) secondo cui, in assenza di segnalazione/reclamo, il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incombe l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi.

A ciò si aggiunga che l'art. 13, comma 1 del Regolamento Indennizzi stabilisce che: *"Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente"*, mentre il successivo art. 14, comma 4 prescrive che: *"Sono esclusi gli indennizzi previsti*

dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”.

Come già anticipato, dalla disamina degli atti depositati risulta che l'istante abbia provveduto a segnalare il disservizio lamentato tramite TICKET NUMERO 13092XXXX del 22.12.2025 e con numerose pec del 03/02/2026, 10/02/2026, 09/03/2026, 15/03/2026, 17/03/2026, 26/03/2026, 30/03/2026, 13/04/2026 e 17/04/2026 che ha prodotto in atti.

I documenti in proposito depositati dall'utente non risultano in concreto smentiti dal gestore che anzi ammette il disservizio e si limita solo a dichiarare in memoria che il disservizio non era imputabile all'operatore ma bensì a cause di forza maggiore ossia alla “lentezza della burocrazia dell'ente pubblico” che aveva impedito all'operatore la risoluzione del problema nei tempi contrattualmente stabiliti.

Pertanto, la tesi dell'utente in ordine all'isolamento totale del servizio internet dal 22/12/2025 è da ritenersi fondata sino al 16/04/2026 data di ripristino del servizio da parte del gestore.

Nel caso di specie, Fastweb non ha prodotto documentazione istruttoria idonea ad attestare il carattere eccezionale dell'evento tale da poterlo qualificare come causa di forza maggiore; inoltre, in quest'ultimo caso, l'operatore deve anche fornire la prova di avere adeguatamente informato l'utente delle difficoltà riscontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo formale ai motivi tecnici. L'Operatore da parte sua non ha fornito la prova di avere adeguatamente informato l'Utente delle difficoltà riscontrate nell'adempimento dell'obbligazione, né il comportamento dello stesso può essere semplicemente giustificato dalle tempistiche relative al rilascio delle autorizzazioni da parte dell'ente pubblico per provvedere alla riparazione. Preme evidenziare che era comunque onere dell'Operatore rendere edotto l'utente delle eventuali circostanze impeditive e non attendere che lo stesso si attivasse tramite l'apertura della procedura temporanea GU5/810737/2026 del 05.02.2026 per avere notizie sul ritardo per il ripristino della linea internet sulla propria utenza telefonica. Il ritardo nel ripristino della funzionalità della linea internet, dunque, è riferibile, almeno nella sua fase iniziale, all'inerzia serbata da parte di Fastweb nella gestione della procedura di ripristino. Sul punto, si rammenta che è onere dell'Operatore dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere eventuali ostacoli amministrativi e/o tecnici incontrati.

Pertanto, in virtù di quanto sin qui esposto, si può quindi ritenere accertata la responsabilità del disservizio in capo al gestore.

Il periodo di isolamento oggetto di doglianza si ritiene utilmente riconducibile al periodo compreso tra le date del 22/12/2025 ed il 16/04/2026 (data di comunicazione dell'avvenuta riattivazione del servizio da parte del gestore).

A tal riguardo, l'art. 6, comma 1, del Regolamento Indennizzi di cui alla Del. 73/11/CONS e s.m.i. prevede: *“In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 6 per ogni giorno di malfunzionamento”.*

Pertanto, in applicazione alle norme regolamentari sopra richiamate, avendo l'istante dimostrato di aver effettuato la segnalazione entro tre mesi dall'avvenuta conoscenza del disservizio medesimo ed in mancanza di documentazione prodotta dall'operatore in ordine alla corretta regolarità dei servizi, si ritiene che l'istante abbia diritto a vedersi riconosciuta, per il disservizio patito dal 22/12/2025 al 16/04/2026 (giorno di conclusione del disservizio comunicato dal gestore), per un periodo totale di **116 giorni**, la somma pari ad **euro 696,00** (seicentosessantasei/00), ai sensi e per gli effetti dell'art. 6, comma 1, di cui al regolamento Indennizzi alla delibera Agcom 73/11/CONS s. m. e i. (€ 6,00 x 116gg).

Inoltre l'utente ha diritto al rimborso del costo pagato per il servizio internet nel periodo di interruzione del servizio sulle fatture Fastweb: n. M00246XXXX per € 22,95(mese dicembre 2025), n. M00357XXXX per € 22,95(mese gennaio 2026), n. M00775XXXX per € 22,95(mese febbraio 2026), n. M0136XXXX per € 22,95(mese marzo 2026) e n. M01462XXXX per € 22,95(mese aprile 2026) per un totale complessivo di **€ 114,75**.

In merito alla richiesta di indennizzo avanzata dall'Utente per la mancata risposta al reclamo da parte dell'Operatore preliminarmente si osserva che:

i) come previsto dall'Agcom, l'operatore "deve sempre rispondere al reclamo, al massimo entro 45 giorni dal momento in cui lo riceve (o meno, se indicato nel contratto e/o nella Carta dei Servizi);

ii) la Carta dei servizi riferibile all'Operatore di cui alla presente procedura, prevede che il riscontro ai reclami effettuati dai consumatori deve pervenire entro 40 giorni dalla loro presentazione (Carta dei servizi Fastweb);

iii) l'articolo 1 lett. j) del Regolamento in materia di indennizzi di cui allegato A) alla Delibera n. 347/18/CONS prevede che per "reclamo" s'intende "la comunicazione con la quale, attraverso i canali previsti dal contratto o dalla disciplina regolamentare, ivi inclusa la segnalazione telefonica al servizio di assistenza clienti, l'utente segnala all'operatore un disservizio";

iv) la Delibera AGCOM 212/18/CIR chiarisce che "per poter acclarare la mancata gestione del reclamo, è, però, necessario che tra la data del reclamo e quella di deposito dell'istanza di conciliazione intercorrano almeno 45 giorni di tempo, cioè il lasso di tempo entro cui la Società è tenuta a gestire la segnalazione e a fornire riscontro all'utente in base alla Carta dei servizi. Diversamente, la procedura di conciliazione rappresenta l'occasione di confronto tra le parti e l'opportunità di composizione delle rispettive posizioni in luogo del reclamo: l'utente, in altre parole, rinuncia allo strumento del reclamo per servirsi della procedura contenziosa e, alla luce di ciò, la mancata risposta dell'operatore in pendenza di procedura amministrativa non può essere sanzionabile".

Nel caso di specie la segnalazione del disservizio è avvenuta in data 22.12.2025 quindi Fastweb, secondo la sua Carta Servizi era tenuta a dar riscontro all'utente nei quaranta giorni successivi scadenti il 01.02.2026; ma ciò non è avvenuto.

Tale comportamento da parte dell'Operatore rileva al fine dell'indennizzo di cui all'art. 12 del Regolamento in materia di indennizzi di cui allegato A) alla Delibera n. 347/18/CONS, pari ad Euro 2,50 pro die (dal giorno del reclamo).

Il dies a quo è individuabile nel giorno 22.12.2025 – giorno della prima segnalazione da parte dell'Utente all'Operatore distinta con TICKET NUMERO 13092XXXX – mentre il dies ad quem è da individuare nel giorno della proposizione dell'istanza di attivazione della procedura conciliativa, ovvero il 04.02.2026.

Il tutto per un totale di 43 (quarantatre) giorni, corrispondenti ed **Euro 107,50**. Infine, nessun altro indennizzo, può essere riconosciuto all'utente visto che le ulteriori richieste "*rimborso dei costi sostenuti per hotspot, attivazione nuova linea, interventi tecnici*" 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.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e dalla documentazione prodotta dalle parti, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico Avv. XXXXXXXX, si propone, in parziale accoglimento dell'istanza del 12.05.2026 avanzata dal Sig. XXXXXXXXXXXX, codice fiscale XXXXXXXXXXXX, titolare dell'utenza telefonica n. 097130XXXX, nei confronti di Fastweb S.p.a., che la società Fastweb S.p.a. per le motivazioni sopra evidenziate è tenuta :

- 1) a corrispondere in favore del Sig. XXXXXXXX l'indennizzo di **euro 696,00** (seicentonovantasei/00), ai sensi e per gli effetti dell'art. 6, comma 1, di cui al Regolamento Indennizzi ex Del. 73/11/CONS ss. mm. e ii. per l'interruzione del servizio internet dal 22/12/2025 al 16/04/2026;
- 2) a rimborsare al Sig. XXXXXXXX la somma di **€ 114,75** quale costo pagato per il servizio internet nel periodo di interruzione del servizio sulle fatture Fastweb: n. M00246XXXX per € 22,95(mese dicembre 2025), n. M00357XXXX per € 22,95(mese gennaio 2026), n. M00775XXXX per € 22,95(mese febbraio 2026), n. M0136XXXX per € 22,95(mese marzo 2026) e n. M01462XXXX per € 22,95(mese aprile 2026);
- 3) a corrispondere in favore del Sig. XXXXXXXX l'indennizzo di € 107,50 per mancata risposta al reclamo.

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

