DETERMINAFascicolo n. GU14/810103/2026

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXX
XXXXXX - 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 operatoriniche”, 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 la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

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

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

VISTA l'istanza dell’utente XXXXXX XXXXXXX, del 03/02/2026 acquisita con protocollo n. 0035185 del 03/02/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con istanza del 3 febbraio 2026, il sig. XXXX XXXXXX (d’ora in poi, anche solo Istante od Utente) ha contestato a Fastweb-Vodafone-Ho.mobile-Teletu (d’ora in poi, anche solo Fastweb od Operatore) i fatti di seguito rappresentati. Il 27 ottobre 2025, richiedeva il passaggio dalla tecnologia FTTC a quella FTTH all’Operatore che, nonostante l’udienza di conciliazione svoltasi il 21 gennaio 2026, persisteva nell’inadempimento contrattuale. Il 23 gennaio 2026, veniva espletato un sopralluogo tecnico caratterizzato da estrema negligenza, in quanto il personale incaricato si rifiutava di ispezionare le canalizzazioni esistenti (percorso linea rame) e non effettuava alcuna prova tecnica (es. passaggio sonda), dichiarando falsamente di non poter operare oltre il confine della proprietà. Inoltre, Fastweb non dava riscontro al reclamo inviato con pec, di pari data, e non rispettava due appuntamenti con i tecnici, precedentemente fissati (10 e 30 dicembre 2025). In base a quanto lamentato, l’Istante, per un importo complessivo di € 450,00, ha richiesto: l'attivazione immediata del servizio fibra FTTH; il riconoscimento degli indennizzi previsti dalla Delibera

347/18/CONS per il ritardo nell'attivazione del servizio, calcolati dalla data della richiesta di attivazione (27 ottobre 2025) fino all'effettivo allaccio; l'indennizzo per il mancato rispetto dei due appuntamenti tecnici (10 e 30 dicembre 2025) e per la mancata risposta al reclamo/PEC del 23 gennaio 2026. Con relazione del 24 marzo 2026, l'Istante ha replicato alla memoria di controparte, specificando che: il ritardo nel passaggio a tecnologia superiore è autonomamente indennizzabile, ai sensi delle Delibere AGCOM, a prescindere dal funzionamento della vecchia tecnologia; il fatto che l'ordine sia bloccato presso il provider infrastrutturale (Open Fiber) non esime dalle proprie responsabilità Fastweb che è l'unico interlocutore contrattuale dell'istante e risponde dell'operato dei propri fornitori tecnici e partner infrastrutturali; la tesi secondo cui l'indennizzo per mancato rispetto degli appuntamenti tecnici rientri nella competenza dell'Autorità Giudiziaria Ordinaria (AGO) è assurda, essendo tale fattispecie esplicitamente prevista e quantificata dalle tabelle di indennizzo AGCOM vigenti; il presente procedimento ha lo scopo di dirimere l'inadempienza perdurante dell'operatore, rendendo assolutamente pertinente ogni prova della mala gestione tecnica e della mancata assistenza anche dopo il fallimento del tentativo di conciliazione, quindi, come, ad esempio, il reclamo post-conciliazione. L'Utente ha depositato un'ulteriore annotazione fuori dai termini regolamentari (24 aprile 2026), pertanto, non potrà tenersene conto, mentre il successivo 22 giugno, ha comunicato che la linea fibra FTTH era stata finalmente attivata 2 giorni prima (20 giugno 2026).

Con memoria depositata il 24 marzo 2026, quindi, nei termini 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'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS), di seguito anche solo Regolamento di procedura, Fastweb ha controdedotto che: l'Istante, codice cliente XXXXXX, titolare di un contratto Fastweb residenziale, sottoscritto il 17 ottobre 2022 ed attivato il 5 novembre 2022 con tecnologia VULA, regolarmente funzionante sin dall'attivazione, il 27 ottobre 2025, ha richiesto, tramite canale web, il passaggio alla tecnologia FTTH (BS_GPON), vale a dire una variazione della tecnologia di accesso già in essere e non l'attivazione di servizi ex novo; l'ordine di migrazione tecnologica verso FTTH, tuttavia, dal 18 dicembre 2025, è rimasto bloccato in stato "attesa accettazione" per problematiche emerse nella gestione dell'intervento da parte del provider infrastrutturale; non sussiste né è mai sussistito un disservizio in senso tecnico, atteso che, dalle verifiche effettuate, è risultato che il cliente ha comunque sempre continuato ad usufruire dei servizi sulla tecnologia originaria, senza interruzione della linea, come, del resto, emerso nell'ambito del procedimento d'urgenza GU5, poi archiviato il 12 gennaio 2026, a seguito della conferma, da parte del medesimo, del corretto funzionamento dei servizi. La controversia, quindi, non riguarda un'omessa attivazione del servizio o un'interruzione dello stesso, bensì il mancato completamento di una variazione tecnologica, vale a dire il passaggio da VULA a FTTH e tale fattispecie, in assenza di sospensione o malfunzionamento del servizio originario, non è suscettibile di generare un indennizzo regolamentare per mancata attivazione; quanto ai dedotti appuntamenti tecnici non andati a buon fine, si osserva che la vicenda si inserisce in un contesto di lavorazione ancora pendente presso il provider infrastrutturale, che Fastweb ha costantemente provveduto a sollecitare, richiedendo una nuova calendarizzazione e monitorando l'ordine. In ogni caso, il dedotto disagio da mancato appuntamento integra, in realtà, una richiesta di risarcimento del danno che è inammissibile in questa sede in quanto di esclusiva competenza dell'AGO; parimenti, non è configurabile un indennizzo per mancata risposta al reclamo del 30 dicembre 2025, che è assorbito e superato dal deposito dell'istanza di conciliazione avvenuto il 7 gennaio 2026, ovverosia prima della scadenza dei termini di risposta, ma comunque è stato riscontrato e, ancor più, al reclamo del 23 gennaio 2026, che è successivo sia alla predetta istanza sia al verbale negativo di conciliazione del 21 gennaio 2026. Fastweb ha concluso la propria memoria, chiedendo il rigetto delle richieste ex adverso, in quanto inammissibili e infondate in fatto e in diritto.

In via preliminare, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità, previsti dal Regolamento di procedura. Riguardo all'eccezione di inammissibilità sollevata da Fastweb, si osserva che essa risulta essere estremamente generica, non circostanziata e non contenente una censura specifica; pertanto, non può che essere disattesa. Nel merito, si ritiene che le domande dell'Istante possano essere accolte soltanto in parte, nei limiti e per le ragioni di seguito esplicitati. La documentazione versata in atti evidenzia, quali circostanze pacifiche, che l'Istante, in data 27 ottobre 2025, ha richiesto a Fastweb il passaggio dalla tecnologia FTTC a quella FTTH e che tale upgrade tecnologico è stato realizzato, con ritardo, soltanto il 20 giugno 2026. Il ritardo è stato giustificato dall'Operatore con il fatto che l'ordine di migrazione tecnologica verso FTTH è rimasto bloccato in stato "attesa accettazione", dal 18 dicembre 2025, per problematiche emerse nella gestione dell'intervento, da parte del provider infrastrutturale (Open Fiber), da Fastweb costantemente sollecitato.

Com'è noto, in base ai principi in materia di onus probandi nel campo delle obbligazioni contrattuali, a fronte dell'allegazione, da parte dell'istante, della circostanza di un ritardo nell'adempimento, spetta all'operatore, per andare esente da responsabilità, provare il fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'esatto adempimento dell'obbligazione o dimostrare che il ritardo sia dipeso da causa a sé non imputabile. Si rammenta inoltre che, in base alla Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazione, adottata con Delibera Agcom n. 179/03/ CSP, gli operatori sono tenuti a rendere all'utente un'informazione completa riguardo, tra l'altro, alle modalità tecniche di prestazione dei servizi e alle decisioni che li riguardano. Nel caso di specie, l'Utente ha allegato la riproduzione della schermata della propria area personale sul sito di Fastweb, da cui risulta registrata, in data 27 ottobre 2025, la richiesta di passaggio alla Fibra pura, nonché la pec del 30 dicembre, con cui ha reclamato la mancata attivazione della nuova tecnologia, e quella del 23 gennaio 2026, con cui ha imputato alla negligenza del personale tecnico l'esito non risolutivo del sopralluogo di pari data. Dal canto suo, Fastweb non ha prodotto documentazione atta a dimostrare non solo che il ritardo nel realizzare il passaggio da FTTC ad FTTH sia riconducibile all'operato del "provider istituzionale" (Open Fiber), ma anche di avere adeguatamente informato l'Utente degli impedimenti che afferma essersi verificati. In particolare, non risulta dall'Operatore allegato alcun elemento cognitivo volto a dimostrare il verificarsi, sulla rete di Open Fiber, di problematiche tali da determinare il blocco dell'iter migratorio verso la FTTH, le iniziative intraprese presso il gestore di rete per agevolarne la risoluzione, nonché l'informativa resa in merito all'Utente nel lungo lasso di tempo decorso dalla sua richiesta. Tutto ciò premesso, con riferimento alla richiesta di attivazione immediata del servizio FTTH, considerato che il passaggio alla nuova tecnologia è stato completato – come sopra riferito - il 20 giugno 2026, non può che dichiararsi cessata la materia del contendere. Riguardo alla domanda di indennizzo, alla stregua delle argomentazioni finora espresse, pare possibile sostenere che il ritardo nell'installazione della nuova tecnologia sia imputabile a Fastweb e che, per il disagio subito, possa essere riconosciuto all'Utente un indennizzo, sia pure non per la fattispecie dallo stesso supposta (indennizzo da ritardo nell'attivazione del servizio dati). Nel caso de quo, invero, si è in presenza non di una ritardata attivazione del servizio così come disciplinata dall'art. 4 del Regolamento cit., atteso che l'Utente - come attestano gli atti acquisiti al fascicolo, in particolare, quelli inerenti al procedimento d'urgenza (GU5/802257/2026) – ha sempre fruito di un servizio di navigazione in Internet già attivo e funzionante, bensì di un ritardo nel realizzare un upgrade della tecnologia di navigazione, che non ha affatto inciso sul regolare funzionamento dello stesso. Ora, sebbene il c.d. Regolamento indennizzi (all. A alla Delibera n. 73/11/CONS) non contempli una fattispecie di inadempimento dell'operatore, esattamente corrispondente a quella in esame, in osservanza dell'art. 13, comma 7, del Regolamento cit., si ritiene di poter applicare, in via analogica, l'art. 4, comma 2, dello stesso, considerando la tecnologia FTTH quale servizio accessorio e riconoscendo, pertanto, l'indennizzo per ritardata attivazione di servizio accessorio, dal 27 novembre 2025 (dedotti il termine di 30 gg entro cui l'Operatore avrebbe dovuto concludere la variazione tecnologica, ai sensi dell'art. 7, comma 4, delle Condizioni generali di contratto Fastweb) al 20 giugno 2026, data in cui è stato ultimato il passaggio alla FTTH, per l'importo, applicato nella misura massima prevista dall'art. 4, comma 3, di € 300,00. Non può invece essere accolta la richiesta di indennizzo per "per il mancato rispetto dei due appuntamenti tecnici", atteso che essa non corrisponde ad alcuna delle fattispecie indennitarie disciplinate dalla normativa regolamentare più volte citata. Non può, infine, che essere rigettata la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo del 23 gennaio 2026, posto che esso è successivo sia all'istanza che al verbale negativo di conciliazione del 21.01.2026, e, pertanto, non può rilevare ai fini della presente controversia.

DETERMINA

- Fastweb SpA (Vodafone - Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 03/02/2026, è tenuta a Per le ragioni di cui in premessa, in parziale accoglimento dell'istanza, Fastweb è tenuta a corrispondere alla controparte l'importo di € 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per ritardata attivazione di servizio accessorio, oltre agli interessi legali maturati dalla data della domanda a quella del saldo effettivo. L'Operatore è tenuto ad ottemperare al presente provvedimento entro 60 gg dalla data di relativa notifica.

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
ROBERTO SAINI