

DELIBERA 22/2026/CRL/UD del 07/07/2026
A. Mxxx / FASTWEB SPA (VODAFONE - HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/795659/2025)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 07/07/2026;

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;

VISTO l’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, sottoscritto in data 14 dicembre 2022, approvato con delibera 427/22/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 30 marzo 2023;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi" e ss.mm.ii.;

VISTA l'istanza di A. Mxxx del 03/12/2025 acquisita con protocollo n. 0311426 del 03/12/2025;

VISTI gli atti del procedimento; CONSIDERATO

quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante assume: “A seguito di disservizi, mancati appuntamenti, e mancato ripristino della linea telefonica e mobile, ho maturato con fastweb un credito che non è mai stato bonificato ma compensato sulle fatture successive. Periodicamente hanno tentato di provare a recuperare del credito non dovuto, in misura differente e contraddittoria con quanto dagli stessi asserito, ma ho sempre inviato dei reclami ai quali non ho mai avuto riscontro se non la conferma del credito maturato. Inoltre, hanno inserito il servizio di spedizione cartacea della fatturazione, mai richiesto, incrementando i costi dell'abbonamento oltre a caricare il costo di una raccomandata mai ricevuta e di cui ho inutilmente chiesto copia. In altri termini Fastweb prima ha interrotto la linea per un guasto tecnico che si è risolto solo dopo molto tempo e solo dopo diversi appuntamenti che non sono stati rispettati, poi ha incrementato i costi delle fatture inserendo servizi non richiesti, in seguito ha inserito il costo di una raccomandata fantasma di cui non ne ho copia e di tutta la situazione non ha mai risposto ai reclami nè ha fornito conteggi o ha dato spiegazioni di quanto accaduto. Nel frattempo, ha proceduto modificando in modo unilaterale i consensi senza dare la possibilità cambiarli nuovamente costringendomi a ricevere comunicazioni indesiderate, ha proceduto continuando a fatturare il servizio mobile anche dopo la migrazione e, invece di corregger le fatture, ha minacciato di sospendere il servizio se non avessi pagato gli importi non dovuti. Cosa che ha fatto il 18 aprile prima ed il 23 agosto dopo nonostante non abbia mai opposto resistenza ai reclami, non abbia mai fornito dei conteggi differenti. Anche in sede conciliativa non ha prodotto alcun riscontro al reclamo e nessun conteggio rifiutando di applicare gli indennizzi dovuti”. In base a tali premesse, l'istante ha chiesto: “1) Rettifica fatture. 2) Interruzione del servizio dati dal 10 al 28 ottobre 2024 e mancato riscontro al reclamo 516 euro 3) Mancato riscontro al reclamo trattamento dati personali 300 euro 4) Mancato riscontro al reclamo doppia fatturazione 300 euro 5) Mancato riscontro al reclamo e attivazione servizi accessori non richiesti 830 euro 6) Mancato riscontro al reclamo richiesta copia raccomandata mai ricevuto 300 euro 7) Sospensione amministrativa illegittima del servizio del 18 aprile e mancato riscontro al reclamo euro 525 8) Sospensione amministrativa illegittima del servizio del 23 agosto e mancato riscontro al reclamo euro 855 9) Riconoscimento del rimborso delle spese necessarie 600 euro”.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Fastweb S.p.A., ha contestato: "In ordine a quanto lamentato da controparte per i disservizi occorsi sulla sua linea telefonica si evidenzia come controparte indichi tempistiche inveritiere e formuli richieste di indennizzi del tutto inconferenti.

Preliminarmente non si può non rilevare che la poca chiarezza di controparte nell'esporre le proprie doglianze impedisce all'esponente di poter articolare compiutamente le proprie difese con una evidente lesione del proprio diritto di difesa. In ogni modo si ritiene di poter sintetizzare e circoscrivere le contestazioni di controparte in una interruzione del servizio dati che sarebbe occorsa dal 10 al 28 ottobre 2024 e ad una sospensione amministrativa dell'utenza. Ebbene a tal fine si evidenzia che l'esponente non ha individuato a sistema alcun disservizio che sarebbe occorso sulla linea dati dell'istante ad ottobre del 2024 se non una segnalazione del 15/10/2024 chiusa il giorno stesso. In ogni modo, anche volendo ritenere le doglianze di controparte esistenti e provate cosa che si ribadisce non è, in ogni modo in tal caso si applicherebbe l'art. 6, comma 1, della Delibera 347/18/CONS per l'isolamento della linea dati per i 18 giorni lamentati e quindi per un indennizzo dovuto pari ad € 108,00 e non certo l'inconferente e sproporzionata somma richiesta da controparte. In ordine poi alla lamentata sospensione amministrativa dell'utenza, essa è stata determinata dalla reiterata e persistente morosità di controparte (doc. 1) che non ha provveduto al pagamento delle fatture di Fastweb neanche dopo il preavviso trasmesso a mezzo raccomandata (doc. 2) e che ha determinato, in data 22/08/2025, la risoluzione del contratto del cliente per morosità. Peraltro, si evidenzia che Fastweb aveva già sollecitato l'istante con email del 09/10/2025, in sede di riscontro al reclamo, a sanare l'insoluto sino a quel momento generatosi, precisando che "l'arbitraria chiusura dell'addebito sul conto, e la autonoma decisione conseguente di interrompere i pagamenti non prevista da contratto, ha portato al momento ad un insoluto pari a 137,87 euro, che ti invitiamo a saldare" (doc. 3). Non avendo dato il Sig. Maggi alcun seguito alle svariate richieste di pagamento di Fastweb, che ha determinato l'aumento dell'insoluto sino alla somma di € 258,79 (doc. 1), Fastweb non ha potuto fare altro che procedere con la risoluzione del contratto per morosità, come per legge. Da tutto quanto innanzi ampiamente esposto e provato è di palese evidenza, pertanto, che la richiesta di indennizzi così come formulata da controparte è del tutto inconferente, infondata ed assolutamente sproporzionata e non potrà trovare accoglimento". L'operatore ha, quindi, concluso per l'infondatezza dell'istanza e per il conseguente rigetto della stessa.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare si rigetta la richiesta di irricevibilità della memoria di Fastweb in quanto, il 23.1.2026, un guasto tecnico ha interessato il sistema di accreditamento sulla piattaforma Conciliaweb per alcuni gestori di identità digitale e, comunque, Fastweb ha inoltrato via pec al Corecom memoria ed allegati. Sempre in via preliminare si rileva che, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione

delle controversie, l'oggetto della pronuncia deve essere limitata al rimborso di somme risultate non dovute e al riconoscimento di eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Pertanto, le domande contenute nell'istanza introduttiva e dirette ad ottenere un facere del gestore devono dichiararsi come inammissibili, in quanto dirette ad ottenere una statuizione modificativa dello stato di fatto e di diritto che esula dal contenuto vincolato della pronuncia di definizione. Sempre in via preliminare, l'istante, in buona sostanza chiede che venga riconosciuto il diritto alla "compensazione" tra il debito maturato e le fatture emesse si dichiara l'incompetenza di questo Corecom, ai sensi dell'art. 20, comma 4, poiché l'oggetto della pronuncia è limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. La richiesta di riconoscimento del diritto alla "compensazione" quale legittimazione alla sospensione dei pagamenti, esula dalla competenza per materia dell'adita Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. E' dunque esclusa ogni pronuncia risarcitoria dell'istante per la quale sussiste giurisdizione esclusiva del Giudice ordinario. Ciò premesso, la richiesta di compensazione dei debiti per presunti malfunzionamenti verrà considerata come richiesta di indennizzo per "malfunzionamento del servizio". Tuttavia, anche sotto tale profilo la domanda non è meritevole di accoglimento. L'istante non produce copia del contratto. Non produce le fatture. Non produce i pagamenti. Non circostanzia i disservizi. Non produce alcun valido reclamo. L'assoluta genericità delle circostanze dedotte e la totale assenza di supporto documentale si pone in aperto contrasto con il consolidato principio di diritto, previsto dall'art. 2697 cc, comma 1, c.c., da richiamarsi in via analogica in questa sede, secondo cui chi aziona un diritto deve necessariamente produrre le prove fattuali e documentali da cui quest'ultimo origina ("Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento") e, senza le quali, è preclusa la ricostruzione logico giuridica che consente all'organo giudicante – nel caso di specie il Corecom – di fondare il proprio convincimento ed esercitare, in ultima analisi, la propria funzione decisoria ("onus probandi incumbit ei qui dicit"). Proprio con riguardo alla richiesta di indennizzo per illegittima sospensione amministrativa del servizio, difatti, richiamando espressamente l'art. 5 della delibera n. 347/18/CONS., la richiesta non può essere accolta. L'art. 5 del Regolamento considera legittima la sospensione per ripetuti mancati pagamenti rispetto ai quali incombe comunque in capo all'operatore l'onere di informativa. Ed invero, la sospensione amministrativa illegittima, che costituisce titolo per ottenere l'indennizzo ex art. 5 delibera n. 347/18/CONS, alla luce del tenore letterale della suddetta disposizione, è quella che si realizza, in concreto, nella mancata fruizione del servizio motivata appunto da ragioni amministrative infondate (ad es. una morosità insussistente). Qui l'istante non ha dato prova della legittima/insussistente morosità mentre il gestore ha dato prova di avere informato l'utente della morosità che, contrattualmente, se protratta, porta alla legittima sospensione. La pretesa compensazione, difatti, legittimante la sospensione dei pagamenti delle fatture, si fonda su presunte fatture indebite non depositate in atti e

rispetto alle quali alcuna valutazione risulta possibile da parte della scrivente Autorità. Non sussistono, pertanto, gli estremi per concedere l'indennizzo ex art. 5 cit. dal momento che non si ritiene ricorrente la fattispecie legittimante il riconoscimento di un indennizzo. Anche le altre richieste formulate dall'istante sono da considerarsi non provate e, pertanto, da rigettare. Alcuna delle pec allegate contiene la ricevuta di avvenuta consegna e, pertanto, alcun indennizzo a titolo di mancata risposta al reclamo può essere riconosciuto. Non è possibile sapere se i presunti reclami sono giunti nella casella del gestore ed in quale data. Alcuna delle fatture illegittime è stata allegata agli atti, impedendo alla scrivente una qualsivoglia valutazione in merito e, rectius, il riconoscimento di alcun indennizzo ad esse collegato.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza.
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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Il Dirigente

Dott. Fabio Pezone

Il Presidente

f.to

Avv. Eleonora Zazza



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI