

DELIBERA N. 68/2026

**[REDACTED] / FASTWEB SPA (VODAFONE - HO.MOBILE -
TELETU)
(GU14/825736/2026)**

Il Corecom Campania

NELLA riunione del 21/10/2026;

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 l’istanza di [REDACTED] del 27/03/2026 acquisita con protocollo n. 0118612 del 27/03/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante deduce, con riferimento all’utenza privata di telefonia fissa [REDACTED] Fastweb, il verificarsi di un malfunzionamento della linea perdurato dal 5 marzo 2026 al 10 marzo 2026. Assume di aver formulato un reclamo in data 5.03.2026 e che il problema

sarebbe stato risolto in data 10.03.2026. A titolo di indennizzo richiede l'importo di € 1.000.

2. La posizione dell'operatore

Il gestore, nel richiamare la disciplina indennizzi applicabile nel caso di specie, e nel rammentare che nel procedimento in esame non possono trovare spazio richieste ulteriori di risarcimento dei danni, afferma che la Delibera Agcom, nell'ipotetico caso di completa interruzione del servizio imputabile all'operatore, prevede un indennizzo di € 6 per ciascun servizio non accessorio per ogni giorno d'interruzione. Pertanto, sempre in via ipotetica, l'indennizzo dovuto all'istante sarebbe pari ad € 60,00 (€ 6,00 al giorno per la linea voce ed € 6,00 al giorno per la linea dati, per 5 giorni). Nel caso di specie, tuttavia, oltre a non essere riconoscibile l'indennizzo per il mancato riscontro al reclamo (in quanto controparte non ne deposita alcuno), l'assenza di un reclamo scritto impedisce anche l'indennizzabilità dell'istanza per l'assunto periodo di malfunzionamento. All'uopo richiama l'orientamento consolidato dell'Agcom e dei Corecom, secondo cui il reclamo e/o la segnalazione assumono una funzione essenziale, in quanto gli indennizzi, in caso di responsabilità del gestore, vanno riconosciuti a partire dalla prima segnalazione prodotta agli atti e gli stessi sono esclusi ove l'utente non abbia segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza. Pertanto la richiesta di indennizzi così come formulata non può trovare accoglimento.

3. Motivazione della decisione

Al fine di sgombrare il campo da qualsivoglia equivoco, va confermato che nella presente sede non può trovare spazio alcuna richiesta di indennizzo se noi nei limiti della delibera AGCOM n. 347/18/CONS; ogni altra istanza risarcitoria è infatti deducibile nelle sole sedi giurisdizionali. E sotto tale profilo, è evidente che la richiesta di indennizzo formulata dall'utente sia del tutto sproporzionata rispetto agli importi astrattamente indennizzabili in base ai parametri della richiamata delibera, considerata anche la limitata durata del lamentato disservizio. Va inoltre rilevato che, in ogni caso, l'istante non può limitarsi a dedurre un malfunzionamento, ma deve fornirne prova, quantomeno a mezzo di un reclamo o una segnalazione scritta all'operatore. Ciò in quanto l'omissione di qualsivoglia documentazione in ordine alle ragioni della pretesa, non consente a questo organismo di poter accertare la sussistenza del presupposto giustificativo della domanda. All'uopo, deve richiamarsi il costante orientamento dell'Agcom (ex multis delibera 70/12CIR) per cui: "la domanda dell'utente deve essere rigettata nel merito qualora lo stesso non adempia all'onere probatorio su di lui incombente". Nel caso de quo, l'utente afferma di aver formulato reclamo in data 5.03.26 e che la problematica è stata risolta in data 10.03.26; tuttavia non si cura di documentare la circostanza, omettendo di esibire il reclamo. Va soggiunto, infine, che l'esistenza di una segnalazione/reclamo, da esibire a corredo dell'istanza di indennizzo, si appalesa indispensabile proprio ai fini dell'accoglimento della domanda, in quanto il reclamo assume una duplice funzione, ovvero, sia quella di contestazione dell'utente, sia, nel contempo, di segnalazione al gestore, consentendogli di verificare ed intervenire caso per caso. Del resto, l'indennizzo

per responsabilità del gestore va riconosciuto a far data dal reclamo e per tutta la sua durata; per tale motivo diviene indispensabile la produzione dello stesso agli atti ad opera della parte istante. Infine, come noto, la disciplina in materia di indennizzi prevede espressamente che questi ultimi siano esclusi laddove l'utente non segnali il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza. A conforto di tali principi sovviene il consolidato orientamento dell'Agcom e dei Corecom, secondo il cui avviso, seppur l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, è indiscutibile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema (130/12/CIR, 22/16/CIR, 48/18/CIR, 11/18/DTC, 180/18/CIR, 133/18/DTC). Si evidenzia che l'istanza non è suffragata da alcuna allegazione documentale.

DELIBERA

Articolo 1

1. Il CORECOM Campania rigetta dell'istante [REDACTED] del 27/03/2026, per i motivi di cui in premessa.

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.

Napoli, lì 21/10/2026

F.to

La Relatrice del Comitato

Avv. Carolina Persico

F.to

La PRESIDENTE

Dott.ssa Carola Barbato

F.to

per attestazione di conformità a quanto deliberato

La Dirigente ad interim

Dott.ssa Vincenza Vassallo