

DELIBERA N. 21/2026

**[REDACTED] / FASTWEB SPA (VODAFONE - HO. MOBILE - TELETU)
(GU14/782600/2025)**

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 19/03/2026;

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 08/10/2025 acquisita con protocollo n. 0251056 del 08/10/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante soc. [REDACTED] con il formulario GU14 ha lamentato dei disservizi nei confronti dell’operatore FASTWEB SPA (di seguito per brevità “FASTWEB”) così descritti: “L’istante è un’azienda che, a partire dal mese di aprile, ha subito gravi disservizi sulla rete fissa e dati fornita da FASTWEB. Tali disservizi si sono manifestati con continui malfunzionamenti della connessione internet, perdita totale del segnale per

diverse ore al giorno, velocità di navigazione estremamente ridotta, impossibilità di effettuare o ricevere chiamate e guasti ricorrenti sull'apparato fornito in comodato d'uso, il quale mostrava costantemente una spia rossa, sintomo di malfunzionamento. A seguito di questi problemi, l'azienda ha più volte contattato il servizio clienti FASTWEB, ricevendo come unica risposta generiche rassicurazioni circa l'avvio di verifiche tecniche, con promessa di successivi riscontri che, nei fatti, non sono mai avvenuti. Nonostante le numerose segnalazioni, non è mai stata fornita una soluzione concreta, né è stato mai effettuato alcun intervento risolutivo. L'istante ha anche richiesto la sostituzione dell'apparato guasto, ma la richiesta è stata ignorata o disattesa. A fronte del perdurare della situazione, che ha causato disagi operativi rilevanti per l'attività aziendale (tra cui interruzione delle comunicazioni con i clienti, impossibilità di gestire ordini online, rallentamenti nei processi interni), l'azienda si è vista costretta, con estremo rammarico, a cambiare operatore per ripristinare un servizio regolare e funzionale. Nonostante i ripetuti disservizi, le fatture precedenti sono sempre state regolarmente saldate, anche nei periodi in cui il servizio era sostanzialmente inutilizzabile. Con grande stupore, dopo il passaggio a un nuovo operatore, l'istante ha ricevuto una fattura da parte di FASTWEB contenente addebiti relativi a penali di recesso anticipato e rate residue dell'apparato, già restituito e dichiarato guasto. Tali addebiti risultano ingiustificati alla luce dei gravi e documentati disservizi patiti, della mancata risoluzione da parte dell'operatore e della normativa vigente (la legge BERSANI) - Richieste: Si richiede chiusura contratto con chiusura di tutta la posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione; Si richiede indennizzo per disservizi per euro 800; Si richiede indennizzo per mancata risposta a tutti i reclami per euro 300.

2. La posizione dell'operatore

Il gestore FASTWEB, con la propria memoria difensiva, nel sostenere l'infondatezza in fatto ed in diritto delle richieste dell'istante, ha sostenuto "E' del tutto evidente che la fattura contestata rappresenta la fattura di chiusura del contratto, [...], ossia la fattura n. M0 [REDACTED] 46 del 1 agosto 2025 (prodotta dalla stessa controparte nel fascicolo documentale), emessa in seguito alla chiusura del contratto avvenuta in data 27 luglio 2025 per richiesta di migrazione verso altro operatore, di complessivi € 285,72, rappresenta il saldo finale tra: "Accredito per Fastweb Business dal 24/07/2025 al 31/07/25" per € - 8,50; "Importo per dismissione servizi Fastweb del 24/07/2025" per € 32,95 ed "Addebito rate residue per Contributo attivazione rateizzato in 48 mesi" per € 210,00 (ossia la rate ancora non corrisposte del contributo di attivazione dovuto alla sottoscrizione del contratto), come da schema riassuntivo portato nella fattura in oggetto". Inoltre, "Del tutto strumentale appare poi la contestazione relativa ai presunti disservizi che avrebbero interessato la linea telefonica e che controparte spera in tutta evidenza di utilizzare per lucrare indennizzi non dovuti e per evitare il pagamento degli importi in fattura dovuti in virtù degli impegni contrattuali, in quanto controparte non fornisce alcuna prova dei presunti disservizi, non allegando nè indicando neanche una segnalazione che avrebbe dovuto inviare a Fastweb se fosse vero che la linea sarebbe stata interessata da "gravi disservizi". Infine, "si rileva la non indennizzabilità della presente

istanza per mancanza di allegazione di qualsiasi reclamo scritto a Fastweb relativamente ai fatti in contestazione. Infatti, l'istante non allega alcun reclamo scritto relativamente ai fatti lamentati. È evidente la necessità, al fine di potersi dolere di una forma di inadempienza e quindi di responsabilità dell'operatore telefonico, provare di avergli segnalato correttamente il disservizio in mancanza del quale Fastweb non avrebbe mai potuto conoscere i disservizi relativi all'utenza telefonica in oggetto, ammesso che questi si fossero realmente verificati".

CONTRODEDUZIONI DELLE PARTI E ATTIVITÀ ISTRUTTORIA L'istante ha tempestivamente depositato controdeduzione sostenendo quanto segue: "È incontestato che la linea dell'istante sia stata migrata verso altro operatore in data 24/07/2025. Tuttavia, Fastweb omette di considerare l'elemento centrale della vicenda, ossia la causa del recesso, che non è riconducibile a una scelta discrezionale dell'istante, bensì alla necessità di porre fine a una situazione di grave e persistente disservizio mai risolta dall'operatore". Continuando "Secondo consolidato orientamento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e dei Corecom, il recesso determinato da inadempimento dell'operatore integra un recesso per giusta causa, con conseguente esclusione dell'addebito di penali, costi di dismissione e rate residue collegate alla fornitura del servizio". In merito alla segnalazione dei disservizi, parte istante sostiene che "È infondata l'affermazione secondo cui l'istante non avrebbe segnalato i disservizi. L'azienda ha più volte contattato il servizio clienti Fastweb, segnalando malfunzionamenti della linea, perdita del segnale, impossibilità di effettuare e ricevere chiamate e guasti dell'apparato fornito in comodato d'uso, per il quale è stata anche richiesta la sostituzione. Le segnalazioni telefoniche e i contatti con il servizio clienti costituiscono a tutti gli effetti reclami validi, soprattutto quando, come nel caso di specie, l'operatore non contesta l'avvenuta ricezione delle segnalazioni, ma si limita a eccepirne la mancata produzione documentale. Così concludendo "Alla luce dei gravi e reiterati disservizi subiti, dell'impatto negativo sull'attività aziendale e della mancata risposta ai reclami, risultano pienamente fondate le richieste dell'istante di riconoscimento di un indennizzo pari a euro 800 per i disservizi e di euro 300 per la mancata risposta ai reclami, oltre allo storno integrale della fattura di chiusura e della relativa posizione debitoria." Entrambe le parti hanno partecipato all'udienza fissata da questa Autorità in data 13.01.2026.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento Agcom (Delibera 203/18/CONS), tuttavia, è doveroso precisare che la stessa si configura carente della dovuta documentazione inerente alle contestazioni sollevate e la stessa formulazione della domanda si configura incompleta e non meglio circostanziata nel tempo. Bisogna considerare che l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto, controdedotto e documentato in atti dalle parti, tenendo conto di quanto emerso nel corso dell'istruttoria e nell'udienza tenutasi in data 13.01.2026. Le richieste formulate dalla parte istante non sono suscettibili di accoglimento per le motivazioni che seguono. L'istante con il formulario riferisce che "nonostante le numerose segnalazioni, non è mai

stata fornita una soluzione concreta, né è stato mai effettuato alcun intervento risolutivo” senza, però, fornire il numero di ticket e/o degli estremi temporali (data e ora) del reclamo inviato formalmente all'operatore tramite call center; inoltre, dall'esame della documentazione in atti non emergono contestazioni scritte dall'istante (tramite PEC, raccomandata, mail) e rivolte all'indirizzo dell'operatore. In via preliminare e nel merito, si rileva come l'omessa comunicazione e/o contestazione dei disservizi al gestore abbia precluso la cristallizzazione dei fatti lamentati traducendosi de facto nell'impossibilità di assolvere l'onere probatorio gravante sulla parte istante, rendendo le doglianze meri assunti privi di rilevanza giuridica. Da un lato, il reclamo garantisce la possibilità per l'utente di interagire con il proprio operatore e ottenere, in tempi brevi, la soluzione di un problema, dall'altro, solo tramite il reclamo l'operatore può attivare l'apposita procedura volta all'individuazione del guasto o del disservizio, e porvi rimedio. (Cfr. Delibere Agcom n. 69/11/CIR, n. 9/12/CIR, n. 34/12/CIR, n. 127/12/CIR, n. 130/12/CIR e Delibera Corecom Puglia n. 33/12). Nel caso di specie, l'utente non ha dimostrato di aver sporto alcun reclamo all'operatore prima della proposizione della domanda di conciliazione della controversia per i disservizi lamentati né di avere mai attivato una procedura d'urgenza avanti l'Autorità. In tema di onere probatorio, invero, alla luce del principio di cui all'art. 2697 c.c.: “Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. Chi eccepisce l'inefficacia di tali fatti ovvero eccepisce che il diritto si è modificato o estinto deve provare i fatti su cui l'eccezione si fonda”, l'orientamento dell'Autorità è costante nel ribadire: “in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza risulta sul punto generica ed indeterminata” (cfr. Del. Agcom 68/16/CIR; Del. Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016; Det. Corecom Toscana n. 26/2015; Det. Corecom Campania 2024) e, pertanto, “la domanda dell'utente deve essere rigettata nel merito qualora lo stesso non adempia all'onere probatorio su di lui incombente” (Del 70/12CIR). Trattandosi di rigetto, il valore del decisum è pari a 0.

DELIBERA

Articolo 1

- 1.** Il CORECOM Campania rigetta l'istanza della società istante [REDACTED] del 08/10/2025, 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.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

F.to
La Relatrice del Comitato
Avv. Carolina Persico

F.to
La PRESIDENTE
Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente ad interim
F.to
Dott.ssa Vincenza Vassallo