



delle problematiche relative alla rete internet è stata più volte richiesta assistenza ma con esito negativo in quanto la rete e/o i dispositivi continuavano a creare problemi nell'erogazione dei servizi offerti dall'attività commerciale. Si allegano le segnalazioni effettuate tramite assistenza whatsapp che l'operatore ignorando il principio di trasparenza ha cancellato. In fase di conciliazione si era arrivati ad un primo accordo di storno di tutte le debitorie, nate principalmente per la disdetta del contratto, ma l'accordo non è risultato possibile in quanto la prova dell'assistenza non è stata fornita a causa delle chat cancellate dall'operatore. La richiesta dell'istante è di stornare tutte le debitorie presenti ad oggi e di indennizzare per i danni commerciali causati per 500 euro.

## **2. La posizione dell'operatore**

con memorie ritualmente depositate, l'operatore dichiara l'inammissibilità ed infondatezza dell'istanza che non solo non individua il tipo di disservizi che si sarebbero verificati ma neanche quando si sarebbero verificati e tantomeno la durata degli stessi, e senza, altresì, fornire alcuna prova a fondamento delle proprie doglianze, non producendo alcun documento a sostegno né alcun reclamo o segnalazione né alcuna lettera di contestazione in ordine alle fatture emesse, sino al deposito dell'UG che ha attivato il presente procedimento. Inoltre, dichiara la non indennizzabile per mancanza di allegazione di qualsiasi segnalazione e/o reclamo scritto e/o contestazione a Fastweb relativamente a quanto lamentato. In ordine alla richiesta di indennizzi per danni all'attività commerciale in quanto il risarcimento dei danni può essere richiesto solo all'Autorità Giudiziaria e gli indennizzi sarebbero di fatto inapplicabili in mancanza dell'indicazione del tipo di disservizio e della sua durata, che rende materialmente impossibile, anche qualora fossero dovuti, il loro calcolo ai sensi della Delibera 347/18/CONS. In ordine agli insoluti di cui si chiede lo storno generale ed integrale, in quanto non viene indicato quali sono le fatture contestate o quantomeno gli importi che si ritengono non dovuti, limitandosi ad indicare che "le debitorie sono nate principalmente per la disdetta del contratto". Solo a fini di completezza difensiva appare utile sottolineare l'assoluta dei "costi di dismissione servizi Fastweb" che altro non sono che il legittimo e dovuto costo di chiusura previsto dalla normativa di settore e regolamentato dall'AGCOM; l'Autorità a tal proposito ha emanato la Delibera n. 96/07/CONS, per dare trasparenza commerciale alle tariffe ed assicurare un adeguato livello di conoscenza ai clienti sui costi della disdetta imponendo ad ogni operatore di pubblicare prospetti informativi sintetici, le condizioni contrattuali applicabili a ciascuna offerta e uno schema grafico che mostri in dettaglio la struttura delle offerte sottoscrivibili e delle opzioni e promozioni ad esse collegate. Al fine di facilitare ancora di più il tutto, l'AGCOM peraltro, ha pubblicato sul proprio sito web, un'apposita lista delle pagine web degli operatori della telefonia ove sono reperibili gli elenchi con i collegamenti ipertestuali per facilitare la lettura. La società istante è morosa nei confronti di Fastweb per la somma complessiva di € 2.631,21. Importi tutti, legittimi e dovuti, per il cui recupero l'esponente si riserva di agire nelle sedi competenti. Pertanto, è del tutto evidente come le doglianze di controparte risultano essere inammissibili, non indennizzabili, non provate e le

richieste di indennizzi del tutto inconfidenti, di talché non potranno che essere integralmente rigettate.

### **3. Motivazione della decisione**

preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Considerato che l'intera vicenda debba essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria svolta e vista la documentazione prodotta dalle parti, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte come di seguito precisato. L'istante non ha identificato né i disservizi che sarebbero occorsi sulla linea né a durata in cui essi si sarebbero verificati, né ha indicato le segnalazioni di tali disservizi all'operatore non producendo alcun documento probante a sostegno della lamentela. Sono stati riscontrati agli atti, generiche segnalazioni di malfunzionamenti della rete internet con la totale assenza di formali reclami. Per quanto riguarda il risarcimento del danno, si ricorda che l'AGCOM (Corecom regionali) può stabilire indennizzi per i disservizi, la richiesta di un risarcimento per il "danno commerciale" subito rientra nella competenza esclusiva dell'Autorità Giudiziaria. Infine, anche la richiesta di storno di tutte le debitorie presenti ad oggi, non può essere accolta sia perché si riferiscono ai "costi di dismissione servizi Fastweb" previsto dalla normativa di settore e regolamentato dall'AGCOM e soprattutto alla Carta dei Servizi Fastweb, debitamente depositata agli atti dall'operatore, sia perché l'istante dichiara che le fatture da stornare si riferiscono a periodi nei quali si sono verificati disservizi che lo stesso istante non ha provato con adeguata documentazione da depositare agli atti. A seguito delle osservazioni descritte, anche la richiesta una penale ai sensi dell'art. 1, co. 2, della Legge 160/2019, non può trovare accoglimento.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

- 1.** Il CORECOM Campania, rigetta l'istanza della società istante [REDACTED] del 11/09/2025, 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.

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

Napoli, li 26/03/2026

F.to

La Relatrice del Comitato

Avv. Carolina Persico

F.to

La PRESIDENTE

Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato

F.to

La Dirigente ad interim

Dott.ssa Vincenza Vassallo