

DELIBERA N. 28/2026

**[REDACTED] / FASTWEB SPA (VODAFONE -
HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/788882/2025)**

Il Corecom Campania

NELLA riunione del 17/04/2026;

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 04/11/2025 acquisita con protocollo n. 0280391 del 04/11/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante si trovava costretta a richiedere la migrazione verso un altro operatore telefonico a causa di gravi e ripetuti disservizi subiti con Fastweb S.p.A., che hanno impedito il regolare svolgimento delle quotidiane attività lavorative. A partire dal 12 aprile 2025, si sono verificate continue disconnessioni della linea Internet, che si sono

manifestate con: • frequenti interruzioni della connessione durante l'arco della giornata; • impossibilità di accedere in modo stabile ai gestionali aziendali in cloud; • difficoltà nello svolgimento di videocall con clienti e fornitori; • interruzione dei servizi VoIP, compromettendo le comunicazioni telefoniche; • blocco delle attività di e-commerce e della gestione ordini online; • rallentamenti nel lavoro del personale con conseguente calo di produttività. Tali disservizi sono stati tempestivamente segnalati da parte dell'istante al servizio clienti Fastweb, a partire dalla data sopra indicata. Nonostante le numerose chiamate effettuate e le rassicurazioni fornite dagli operatori, i quali dichiaravano di aver inoltrato la segnalazione al reparto tecnico e promesso un ricontatto, nessun intervento risolutivo è stato effettuato, né l'istante ha mai ricevuto una risposta concreta o risolutiva. Alla luce della totale assenza di riscontro tecnico e del perdurare dei disservizi, l'azienda istante si è vista costretta a richiedere la migrazione verso un nuovo operatore, avvalendosi di quanto previsto dalla Legge Bersani, che tutela la libertà di cambiare operatore senza oneri ingiustificati. Tuttavia, a seguito della richiesta di migrazione, l'istante si è visto addebitare costi di recesso, che risultano infondate e ingiustificate alla luce dei gravi inadempimenti contrattuali da parte di Fastweb. Richiedeva pertanto la chiusura contratto con chiusura di tutta la posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione; indennizzo per disservizi per euro 500,00; indennizzo per mancata risposta a tutti i reclami per euro 300,00.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb Spa afferma che: L'istante promuoveva il presente procedimento al fine di ottenere l'annullamento di una fattura di chiusura contrattuale rispetto a voci ivi imputate che non precisa ma che sarebbero da ritenersi non dovute, e che sarebbe stata emessa per un recesso determinato da disservizi sulla linea dati che non prova, che sarebbero durati per un periodo imprecisato, che non hanno costituito oggetto di alcuna segnalazione né di alcun reclamo. La fattura di chiusura infatti, ossia la fattura n. M [REDACTED] 95 del 1 agosto 2025 (prodotta dalla stessa controparte nel fascicolo documentale), emessa in seguito alla chiusura del contratto, di complessivi € 302,79, mai pagata dall'istante, rappresenta il saldo finale tra: "Accredito per Fastweb Business dal 04/07/2025 al 31/07/25" per € - 29,76; "Importo per dismissione servizi Fastweb del 04/07/2025" per € 32,95 ed "Addebito rate residue per Contributo attivazione rateizzato in 48 mesi" per € 245,00 (ossia la rate ancora non corrisposte del contributo di attivazione dovuto alla sottoscrizione del contratto. In ogni modo 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. Precisava che Oltre alle Condizioni generali di contratto, anche sulla sintesi contrattuale a esse allegata risulta riportato che: "In caso di recesso anticipato dal contratto fisso sarà previsto l'addebito di un costo pari a 32,95 euro invece del maggior costo realmente sostenuto da Wind Tre come attualmente previsto dalle condizioni generali di contratto [...]. In presenza di contratti con compravendita rateizzata di prodotti e/o servizi ancora attivi ed offerti congiuntamente al servizio principale, saranno addebitate tutte le restanti rate dovute in unica soluzione o mantenendo la rateizzazione,

secondo la scelta del cliente, che può essere modificata anche nella comunicazione di recesso o in caso di passaggio ad altro operatore. Concludeva affinché in rito venisse dichiarata inammissibile l'istanza; nel merito, rigettate tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto, in subordine, nella denegata ipotesi di accoglimento, ex art. 1241 cc e ss, operare eventuale compensazione tra le relative poste debito/credito, poiché trattasi, per le somme insolute indicate, di credito certo, liquido ed esigibile e dunque compensabile.

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 trovare accoglimento, come di seguito precisato. Esaminando le richieste dell'istante, da quanto emerge dalle memorie e dai documenti depositati, si può dedurre che: Parte istante aderiva ad una proposta di abbonamento, in data 17/05/2024, sottoscrivendo un contratto con Fastweb per l'offerta fissa Partita Iva (all.), il quale prevedeva il pagamento di attivazione servizio in unica soluzione o rateizzabile. L'istante chiedeva la rateizzazione del contributo di attivazione in 48 rate mensili del totale importo di Euro 336,00. Recedeva, tuttavia, dal contratto, prima della scadenza delle rate, lasciando in tal modo insoluto il costo di attivazione. Relativamente al recesso anticipato, non si evince dalla documentazione in atti, se sia stato esclusivamente frutto di una libera scelta dell'utente o diversamente si sia reso necessario a seguito di disservizi tali da non consentire una ottimale fruizione del servizio. A tale proposito, sebbene l'istante faccia riferimento a disservizi, nulla ha dimostrato al riguardo, di conseguenza, in mancanza di prova in merito ai disservizi subiti, per i quali non vi è in atti alcun reclamo e/o segnalazione, non si può non ritenere che il recesso sia stato una libera scelta dell'utente. Trattandosi di libera scelta, non si ritiene possa applicarsi nel caso di specie il dettame della delibera Agcom richiamata dalla parte istante, che riguarda una cessazione "non volontaria" resasi necessaria a causa della sopravvenienza di problemi tecnici che avrebbero impedito la regolare fornitura del servizio. Avendo l'utente optato per il pagamento del servizio di attivazione rateizzato ed avendo volontariamente scelto di recedere anticipatamente dal rapporto contrattuale, si ritiene non possa legittimamente sottrarsi al pagamento delle rate residue senza alcuna limitazione, trattandosi di un costo di attivazione, che tra l'altro, andava evaso all'attivazione del contratto e alla cui rateizzazione è finalizzata unicamente ad agevolare l'utente nel pagamento, ma non presuppone il venir meno dell'obbligazione, in caso di recesso anticipato, né tantomeno una riduzione dell'importo dovuto nel caso in cui il recesso non sia stato causato da fattori esterni alla volontà dell'utente, ma dipeso esclusivamente dalla libera scelta di quest'ultimo. Stesse considerazioni attengono quanto alla contestazione del mancato o tardivo riscontro a reclamo, la doglianza risulta infondata. A tal proposito, è opportuno specificare che l'istante non ha depositato alcuna

comunicazione e, pertanto, non risulta prodotto alcun invio del recesso per giusta causa. Si ritiene, pertanto, che la fattura di conguaglio emessa dall'operatore sia legittima ed in quanto tale va disattesa la richiesta di storno. Quanto alla richiesta di indennizzo va assorbita nel rigetto della domanda.

DELIBERA

Articolo 1

1. CORECOM CAMPANIA rigetta l'istanza formulata dalla [REDACTED] [REDACTED] per i motivi di cui premessa, confermando la validità e congruità della fattura in contestazione. Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata 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 17 aprile 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