AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 79/2026

[redacted] / FASTWEB SPA (VODAFONE - HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/841623/2026)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del 12/11/2026;

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 19/05/2026 acquisita con protocollo n. 0185578 del 19/05/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

in data 10/09/2025 richiedeva a Vodafone Italia S.p.A. il trasloco della linea telefonica presso la nuova abitazione. La linea non è stata attivata. La nuova abitazione è un edificio di recente costruzione interamente cablato in FTTH su infrastruttura FiberCop (rete TIM). Vodafone era a conoscenza della necessità di attivare in fibra, come prova la email inviata in data 06/10/2025, che confermava l'allacciamento in tecnologia Fibra

FTTH. Ciò nonostante Vodafone ha errato il censimento nei propri sistemi, declassando l'ordine in FTTC ed inviando ripetutamente tecnici con ordini di lavoro per una tecnologia inesistente nello stabile. Si sono svolti due sopralluoghi (in data 22/10/2025 e 28/10/2025) durante i quali i tecnici, non hanno potuto procedere a causa dell'incongruenza tecnologica ingenerata dall'operatore. A fronte del persistente isolamento, in data 10/03/2026 inviava formale diffida a mezzo PEC. Vodafone non forniva alcun riscontro di merito nei 45 giorni previsti, limitandosi a inviare una generica email ordinaria (non PEC). Tale comunicazione, priva di soluzioni concrete e non trasmessa con mezzo legale, configura a tutti gli effetti un'omessa e insoddisfacente risposta al reclamo. In aggiunta, Vodafone ha negato una soluzione temporanea di connettività (SIM/chiavetta), tengo inoltre a precisare che per le mie esigenze non fa differenza il tipo di tecnologia installata, circostanza che ho fatto presente più volte agli operatori del servizio 190. Richiedeva pertanto: 1) Risoluzione del contratto per esclusivo inadempimento dell'operatore, con divieto assoluto per Vodafone di addebitare costi di disattivazione, penali di recesso o rate residue di apparati. 2. Indennizzo per ritardo nel trasloco: Corresponsione di € 10,00 al giorno ai sensi della Delibera 347/18/CONS (All. A, Art. 4), calcolati dall'11/10/2025 (31° giorno dalla richiesta) al 19/05/2026 (221 giorni di ritardo), per un totale di € 2.210,00 (ovvero nella misura regolamentare di € 7,50/giorno per complessivi € 1.657,50 che l'Autorità riterrà applicabile). 3. Storno e Rimborso integrale dei canoni: Restituzione di tutte le somme indebitamente fatturate e prelevate (€ 23,00/mese) dal 10/09/2025 ad oggi per un servizio totalmente non erogato, pari a 8 mensilità per complessivi € 184,00. 4. Indennizzo per omessa risposta al reclamo: Corresponsione di € 2,50 al giorno ai sensi della Delibera 347/18/CONS, calcolati dalla scadenza dei 45 giorni dalla PEC del 10/03/2026 (avvenuta il 24/04/2026) al 19/05/2026 (25 giorni di ritardo), pari a € 62,50. 5. Risarcimento danni accessori: Rimborso dei costi vivi documentabili sostenuti a vuoto per servizi terzi non goduti a causa dell'isolamento (Abbonamento Amazon Prime pari a € 4,16/mese per 8 mesi, totale € 33,28).

2. La posizione dell'operatore

Fastweb afferma che: Nello specifico, il diniego all'unica richiesta di trasloco della numerazione [redacted] è avvenuto entro il termine previsto dalla Carta dei Servizi, ovvero 60 giorni. Precisa, difatti, che la richiesta del 10.9.2025 è stata cancellata in data 17.9.2025. I successivi tre ordini che ne sono conseguiti hanno visto sia un rifiuto da parte del cliente ad ottobre 2025 rispetto ad indicazioni circa il corretto indirizzo sia il ko tecnico di marzo 2026 per la mancanza di una previsione di risoluzione del blocco tecnico. Quanto sopra, ovverosia l'assenza di responsabilità di Fastweb per motivazioni imputabili unicamente all'infrastruttura di competenza di altro gestore, è poi stato altresì confermato mediante la gestione del relativo procedimento ex art. 5 del Regolamento Agcom. Precisava ulteriormente che la domanda dell'utente deve, comunque, essere rigettata poiché lo stesso non ha evitato, come avrebbe potuto usando l'ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato danno se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o

non dovuto affatto Concludeva rappresentando che, per i motivi addotti, nessuna responsabilità era addebitabile a Fastweb e pertanto, insistendo 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

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 possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. Esaminando le richieste dell'istante, a quanto emerge dalle memorie e dai documenti depositati, si può dedurre che: 1)in merito alla prima doglianza espressa dall'istante, occorre preliminarmente evidenziare che, ancorché contestata dall'istante, l'operatore, a seguito di riscontro da parte del gestore delle infrastrutture, ha documentato che la problematica, fosse dipesa da quest'ultimo (cfr. gu5 834401) con nota del 29/04/26. Inoltre, risulta palese che l'operatore abbia inteso di offrire all'istante una nuova e diversa soluzione ovvero la facoltà di risoluzione per far fronte alla menzionata problematica. Ragione per la quale, la richiesta avanzata dall'istante risulta sul ritardo della portabilità può trovare accoglimento per il periodo intercorrente tra la richiesta di attivazione del 10/09/25 ed il riscontro fornito dall'operatore del 29/04/26 che evidenziando l'impossibilità di attivazione del servizio per riscontro dell'operatore delle infrastrutture, proponeva all'istante la facoltà di risolvere il contratto. Configuratasi dunque la fattispecie di indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio come previsto ex art. 4.1 Delibera AGCOM 347/18/CONS "1. Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo". Rilevato ulteriormente che il servizio per il quale l'operatore ha evidenziato l'impossibilità di attivazione non è servizio a banda larga, all'istante deve essere riconosciuto un indennizzo per totali giorni 231 ad E. 7,50 cadauno , per l'importo totale di Euro 1732,50 2)in merito alla richiesta di rimborso delle fatture emesse da Fastweb Spa, durante il periodo di assenza del servizio e quantificate da parte istante a decorrere dalla fattura di ottobre 2025 pari ad Euro 23,00 fino alla fattura di maggio 2026 quindi nell'importo di Euro 184,00 (Euro 23,00x8) e considerando che le fatture sono tutte di pari importo ad eccezione della fattura di ottobre che indica una somma di Euro 46,00 per la quale può trovare riscontro solo parzialmente e limitatamente alla somma di Euro 23,00 relativi al periodo successivo alla data di trasloco del 10/09/25 escludendo la ripetizione delle somme per il periodo antecedente ove il servizio era fornito per altra abitazione in altro indirizzo), l'operatore ha di fatto manifestato una indisponibilità a riconoscere la restituzione dell'anzidetto importo. La relativa domanda, a parere di questo Organismo, deve essere accolta nei termini che seguono. Risulta documentato che l'istante abbia lamentato la problematica occorsa alla

propria linea (rectius l'assenza), tanto a decorrere dal mese di settembre 2025 e, tale evento, risulta documentato dall'istante e non risulta contestato dall'operatore, pertanto, in merito a tale doglianza deve presumersi un totale inutilizzo dei servizi, ed in ragione di tanto, deve accogliersi la richiesta di rimborso nella misura del totale importo versato e pertanto, all'istante compete il rimborso di Euro 184,00 3) Quanto alla contestazione del mancato o tardivo riscontro a reclamo, la doglianza risulta altresì infondata. A tal proposito, tra gli altri, il reclamo del 10/03/26 ha ottenuto riscontro con comunicazione del 31/03/26. Va pertanto rigettata l'istanza su tale punto

DELIBERA

Articolo 1

1. Fastweb SpA, in accoglimento dell'istanza del 29/01/2026, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'importo totale di euro 1916,50 (millenovecentosedici/50 €) oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza e sino al saldo effettivo, per i motivi di cui premessa, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto mediante Assegno circolare/Bonifico bancario all'istante. 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, lì 12/11/2026

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