

DELIBERA N. 29/2026

**[REDACTED] / FASTWEB SPA (VODAFONE - HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/789710/2025)**

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 07/11/2025 acquisita con protocollo n. 0284553 del 07/11/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

assumeva l’istante che, a partire dal mese di settembre 2024, ha iniziato a riscontrare gravi disservizi relativi alla linea fissa Fastweb, sia per quanto riguarda la connessione dati che il servizio voce. Tali problematiche si sono successivamente estese anche al servizio di telefonia mobile. I disservizi hanno avuto un impatto rilevante sull’attività dell’istante, compromettendo sia la gestione ordinaria delle comunicazioni,

sia il funzionamento dei sistemi di sicurezza installati presso la propria abitazione, come l'impianto di videosorveglianza e il sistema di allarme, entrambi non più raggiungibili da remoto a causa delle continue interruzioni della connessione. Nonostante le numerose segnalazioni effettuate al servizio clienti Fastweb, i disagi proseguivano per mesi, inducendo l'istante, su indicazione degli stessi operatori, a richiedere la cessazione anticipata dei contratti. La richiesta veniva formalizzata tramite registrazione vocale, come richiesto dall'assistenza clienti, con esplicita autorizzazione da parte dell'istante alla chiusura definitiva delle utenze, sia fissa che mobile. In considerazione della persistente assenza di miglioramenti e dei continui disagi subiti, l'istante provvedeva a disdire formalmente il contratto nel mese di luglio 2025. Nonostante ciò, l'istante continuava a ricevere fatture da parte di Fastweb per servizi cessati. Tali addebiti venivano prontamente contestati tramite il servizio clienti, il quale, in più occasioni, confermava l'erronea fatturazione e assicurava l'emissione di note di credito a storno delle somme indebitamente richieste. L'istante richiedeva, pertanto, la chiusura dei contratti con storno di tutta la posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione, oltre indennizzo per i disservizi per euro 800.00 e per mancata risposta ai reclami per euro 300.00.

2. La posizione dell'operatore

l'operatore, a mezzo memorie difensive regolarmente depositate, insisteva per il rigetto della domanda giacché totalmente priva di supporto probatorio, atteso che l'istante non provvedeva a fornire alcuna prova né dei disservizi lamentati, né dei reclami inoltrati, né di richieste di cessazione dei servizi.

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. Preliminarmente, si osserva che nel corso dell'udienza istruttoria tenutasi in data 29.01.2026, le parti ribadivano le proprie istanze e difese. Orbene, 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, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, come di seguito precisato. In via assolutamente preliminare, infatti, va evidenziato che gli unici documenti prodotti dall'istante, sono fatture di pagamento. Sebbene, l'istante assume di aver provveduto a segnalare i disservizi tramite servizio clienti e di aver provveduto alla cessazione dei servizi tramite chiamata registrata, non vi è traccia nel fascicolo documentale di alcuna prova a supporto. In particolare, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi ad eventuali reclami telefonici, né alla cessazione anticipata dei contratti formalizzata tramite registrazione vocale. Sul punto, se è pur vero che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo (Co.Re.Com Umbria Delibera n.

13/2018). Nel caso che ci occupa non è stato allegato alcun elemento atto a fondare la verosimiglianza, si ripete, né del reclamo telefonico, né della cessazione anticipata dei contratti. Sul punto, ancora, in materia di onere della prova, la domanda dell'utente deve essere rigettata, qualora lo stesso non provi i fatti posti a fondamento della sua domanda la cui prova non può esser richiesta all'operatore (delibere Agcom nn. 91/15/CIR, 180/20/CIR, 18/22/CIR). Ex multis, giova precisare che l'istante dichiarava in formulario di aver poi formalizzato la disdetta dei contratti nel mese di luglio 2025. Tuttavia, non vi è prova agli atti neppure di tale formale recesso. Per le motivazioni di cui sopra, la richieste di indennizzo formulate dall'istante non posso trovare accoglimento. Infine, relativamente alla richiesta di chiusura dei contratti in essere, giova precisare che la domanda di parte istante, allo stesso modo non può trovare accoglimento in questa sede, in quanto la stessa esorbita dalle competenze del Corecom adito, come definite dall'art. 19 della Delibera AgCom n. 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni. per le motivazioni tutte sopra dedotte,

DELIBERA

Articolo 1

1. Il CORECOM Campania rigetta l'istanza della società ██████████ del 07/11/2025, 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 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