

DELIBERA N. 88/2025

**XXXXX XXXXX / FASTWEB SPA
(GU14/754637/2025)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 30/09/2025;

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 la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “Corecom Puglia” al Dott. Giuseppe Musicco; VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di XXXXX XXXXX del 23/05/2025 acquisita con protocollo n. 0128892 del 23/05/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto per servizi di telefonia fissa, mobile e internet, rappresenta: «La presente istanza, successiva al tentativo di conciliazione fallito il 23/05/2025 alle ore 9:00, è volta a delineare con chiarezza il grave inadempimento contrattuale e le molteplici violazioni normative perpetrate da Fastweb S.p.A. in relazione alle mie utenze mobile (n. 35xxxxxx51) e fissa (n. 08xxxxxx7). Il disservizio, iniziato con i reclami del 30/04/2025 rimasti senza riscontro, ha generato una situazione insostenibile. Fastweb ha contrattualizzato un servizio 5G che si è rivelato inesistente (violazione Art. 1218 c.c.), causando gravi problemi alla mia attività professionale e limitando la mia capacità di comunicare efficacemente. Parallelamente, la linea fissa ha presentato malfunzionamenti cronici, rendendo impossibile la navigazione e violando gli standard di qualità (Delibera AGCOM 244/08/CSP). L'inadempienza di Fastweb mi ha posto di fronte a una scelta obbligata: per poter ripristinare un servizio essenziale, sono stato costretto a migrare entrambe le utenze verso altri operatori, sostenendo ingenti costi non dovuti. Questa situazione ha generato un danno economico significativo, comprendente non solo le spese dirette di migrazione, ma anche il tempo perso e le risorse impiegate per gestire il cambio operatore. La condotta di Fastweb è stata caratterizzata da: - Inerzia e inefficienza: Mancata risoluzione dei problemi. - Tentativi di eludere le proprie responsabilità. - Ostruzionismo: Richiesta di differimento dell'udienza. Oltre al danno economico, ho subito danni non patrimoniali considerevoli: stress, frustrazione, perdita di tempo, e ripercussioni negative sulla mia attività lavorativa e sulla sfera personale. La condotta di Fastweb ha minato la mia fiducia nei servizi di telecomunicazione e mi ha costretto a un notevole dispendio di energie per risolvere problemi che avrebbero dovuto essere gestiti dall'operatore». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) risarcimento danni, II) indennizzi, III) costi di migrazione.

2. La posizione dell'operatore

Nelle proprie memorie, il convenuto gestore rappresenta: «1. SULLA LINEA MOBILE N. 35xxxxxx51 Si premette che, in data 14 maggio 2025, la linea mobile dell'utente è stata migrata verso l'operatore TIM. Come risulta dal fascicolo del procedimento d'urgenza GU5/750049/2025, Fastweb ha comunicato all'utente che, a seguito delle verifiche tecniche effettuate in data 2 maggio 2025, la copertura nell'area indicata risultava non migliorabile. Sempre nell'ambito del medesimo procedimento, emerge che Fastweb ha proposto al Sig. X, quale soluzione al disservizio lamentato: • la migrazione verso altro operatore, con mantenimento del numero e senza costi aggiuntivi; • in alternativa, la disattivazione della SIM anch'essa senza costi a carico dell'utente. Inoltre, si rappresenta che Fastweb, in data 25 marzo 2025, ha provveduto a pubblicare

sul proprio sito istituzionale, nella sezione “Informazioni per la clientela”, apposita comunicazione relativa alle modifiche tecniche della rete mobile. In tale comunicazione, in linea con gli obblighi di trasparenza, Fastweb ha informato i propri clienti della possibilità di recedere dal contratto di rete mobile in qualsiasi momento e senza alcun costo. 2. SULLA LINEA FISSA N. 08xxxxxx57 Anche in relazione alla linea fissa, l'utente ha lamentato presunti rallentamenti nella navigazione Internet. 3 Si evidenzia, tuttavia, che tale aspetto non è stato oggetto di trattazione nel procedimento d'urgenza, come chiaramente rilevato dal CORECOM Puglia nel relativo provvedimento di archiviazione. Si rappresenta, inoltre, che eventuali problematiche di velocità della connessione fissa devono essere accertate e certificate mediante il sistema Ne.Me.Sys, messo a disposizione dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi della Delibera AGCOM n. 156/23/CONS. In presenza di certificazione attestante il mancato rispetto dei livelli minimi di qualità contrattuale, l'utente ha facoltà di recedere dal contratto senza costi né penali. 3. SULLA RICHIESTA DI RISARCIMENTO DEL DANNO E DELLE SPESE LEGALI L'utente chiede il risarcimento del danno a vario titolo. La sede odierna non è deputata al risarcimento del danno. Per tale motivo la richiesta andrà rigettata. Del pari andrà rigettata la richiesta di pagamento di spese legali. In conclusione, si chiede il rigetto delle domande».

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria, l'istanza formulata dall'utente non può trovare accoglimento, per le ragioni che seguono. La domanda sub I), di “risarcimento danni”, è inammissibile. Richieste di risarcimento danni devono dichiararsi inammissibili in quanto non rientranti nell'ambito delle richieste passibili di costituire oggetto di definizione nel corso del presente procedimento ai sensi dell'art. 20, co. 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (allegato A, deliberazione Agcom 203/18/CONS). Detta disposizione, infatti, delimita l'ambito oggettivo del procedimento stabilendo che, con il provvedimento che definisce la controversia, si possa condannare l'operatore ad "effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da deliberazioni dell'Autorità". Richieste propriamente risarcitorie rimangono di competenza dell'Autorità giurisdizionale. Parimenti inammissibile è la domanda sub III), di “costi di migrazione”, in quanto proposta per la prima volta in sede di definizione. Come noto, affinché le questioni proposte in sede di definizione siano esaminabili, si deve necessariamente verificare che l'oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, [...] poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni (Cfr. Del. n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, recante le “Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”). Non può infine trovare accoglimento la domanda sub II), di “indennizzi”. L'utente, nella descrizione in fatto,

afferma di aver esperito reclamo per il disservizio lamentato in data 30 aprile 2025. Nessun reclamo, tuttavia, è rinvenibile nel fascicolo documentale della presente procedura. La circostanza impedisce il riconoscimento di qualsivoglia indennizzo, stante la causa di esclusione prevista all'art. 14, co. 4, del Regolamento indennizzi, che prevede: «Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza».

DELIBERA

Articolo 1

1. La richiesta formulata dall'utente non può trovare accoglimento.
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.

Bari, 30 settembre 2025

Il Dirigente ad interim del Servizio
“Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv”
Dott. Vito Lagona

Il Presidente
Dott. Michele Bordo

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco