

DELIBERA N. 41/2026

**XXXXXXXXXXXXXXX/ FASTWEB SPA (VODAFONE - HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/808181/2026)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 24/06/2026;

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 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. 348/2025, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore della Sezione *“Corecom Puglia”* alla Dott.ssa Angelica Brandi; 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 Assemblies legislative delle Regioni e delle Province Autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2023*, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022; RICHIAMATA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Puglia” del 03/11/2023;

VISTA l’istanza di XXXXXXXXXXXX del 27/01/2026 acquisita con protocollo n. 0027293 del 27/01/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria della Dott.ssa Claudia Carbonara, titolare dell'incarico di E.Q. "Studio e supporto alla trattazione del contenzioso in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo privato, per servizio di telefonia fissa, rappresenta quanto segue: "Nel febbraio 2025 la linea è stata sospesa per alcune fatture insolute e l'Operatore ha comunicato la cessazione del contratto per morosità, ma l'istante ha continuato a ricevere fatture. In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I. storno insoluto, II. indennizzo per mancata risposta al reclamo per l'importo di euro 300,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto nella propria memoria difensiva, rappresenta quanto segue: "[...] In data 19.02.2021 l'istante ha sottoscritto una proposta di abbonamento Fastweb residenziale (doc. 1, pda; doc. 2, cgc). I servizi sono stati regolarmente e correttamente somministrati. L'istante ha omesso il pagamento delle fatture, maturando un debito di € 313,47 (doc. 3, quadro contabile; doc. 4, fatture). Fastweb ha quindi preavvisato l'utente in ordine alla sospensione del servizio e risoluzione contrattuale in caso di omesso pagamento. Stante l'omesso pagamento, in data 20.10.2025 Fastweb ha cessato il contratto. In data 1 gennaio 2026 Fastweb ha emesso la fattura n. M001715690 (cfr. doc. 4) addebitando il costo per la mancata riconsegna dell'apparato, come contrattualmente previsto (cfr. art. 21.3 delle condizioni generali di contratto – doc. 2, pag. 11). Alla luce di quanto esposto, è evidente la correttezza dell'operato di Fastweb e la contestuale infondatezza dell'istanza. In particolare: 3 1) non sussistono reclami non riscontrati; 2) Fastweb ha emesso legittimamente le fatture in conformità a quanto contrattualmente previsto e pattuito; **** L'odierna esponente ha dunque agito nel rispetto degli accordi contrattuali e delle disposizioni legislative che regolano la materia, secondo il livello di diligenza richiesto. Nessuna responsabilità può essere imputata a Fastweb S.p.A. in merito ai fatti oggetto di contestazione e nessuna richiesta di storno, rimborso od indennizzo potrà pertanto ritenersi fondata." La società convenuta, nel ricusare ogni responsabilità a proprio carico, conclude per il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

All'esito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono trovare accoglimento, per le motivazioni di seguito indicate. Con riferimento alla richiesta sub I), la stessa non può trovare accoglimento. Dalla documentazione in atti risulta che l'istante, con reclamo trasmesso a mezzo pec in data

05.12.2025, ha contestato la ricezione di fatture nel periodo successivo alla sospensione della linea, occorsa nel mese di febbraio 2025. Di contro, l'operatore, nell'evidenziare la legittimità degli addebiti emessi in costanza del rapporto contrattuale, ha rappresentato l'intervenuta sospensione del servizio per morosità con risoluzione del contratto in data 20.10.2025 e, a supporto della propria posizione, ha prodotto il quadro contabile, dal quale risulta l'insoluto pari all'importo di euro 313,47. Il gestore, inoltre, ha fornito evidenza di tutte le fatture emesse nel periodo da gennaio 2025 a gennaio 2026, tra le quali, in particolare, la fattura di dicembre 2025, dell'importo di euro 29,95, riferita ai costi di dismissione dei servizi Fastweb, e la fattura di gennaio 2026, dell'importo di euro 120,00, riguardante il recupero dei costi degli apparati forniti in comodato d'uso. Con memoria di replica inserita nel fascicolo documentale in data 29.03.2026, l'istante ha confermato l'intervenuta cessazione della linea per morosità in data 20.10.2025 e ha rappresentato il malfunzionamento della linea dal mese di febbraio 2025, senza, tuttavia, fornire, al riguardo, evidenze documentali di segnalazioni di guasto o reclami. Fermo restando il principio del favor utentis, sull'istante ricadono, comunque, oneri relativi alla precisa identificazione del fatto, della doglianza lamentata, delle somme di cui si richiede lo storno o il rimborso, nonché quelli relativi alla dettagliata produzione documentale. Con riferimento all'onere probatorio gravante sull'istante, l'Autorità ha più volte chiarito, in merito, la necessità che la domanda sia chiara, circostanziata e documentata, precisando che, "qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante, non è possibile accogliere la domanda" (Del. 3/11/CIR). Alla luce delle risultanze istruttorie e delle considerazioni che precedono, non risultano elementi idonei a giustificare lo storno dell'insoluto. Con riferimento alla richiesta sub II) di indennizzo per mancato riscontro al reclamo del 05.12.2025, si rileva che l'utente ha depositato l'istanza di conciliazione in data 03.01.2026, senza attendere il completamento del termine di 45 giorni a disposizione del gestore per fornire riscontro ai reclami inviati dagli utenti. In base all'orientamento dell'Autorità, per poter acclarare la mancata gestione del reclamo, è necessario che tra la data del reclamo e quella di deposito dell'istanza di conciliazione intercorra il lasso di tempo entro cui la società è tenuta a gestire la segnalazione e a fornire riscontro all'utente conformemente alla Carta dei Servizi. Diversamente, la procedura di conciliazione e, nel suo ambito, l'udienza di discussione, rappresentano l'occasione di confronto tra le parti e l'opportunità di composizione delle rispettive posizioni in luogo del reclamo: l'utente, in altre parole, rinuncia allo strumento del reclamo per servirsi della procedura contenziosa. Alla luce di ciò, la mancata risposta dell'operatore in pendenza di procedura amministrativa non risulta sanzionabile (Del. Agcom n. 212/18/CIR); pertanto, la domanda in esame non può trovare accoglimento.

DELIBERA

Articolo 1

- 1. L'istanza non può essere accolta.**

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, 24 giugno 2026

Il Direttore
Dott.ssa Angelica Brandi

Il Presidente
Dott. Michele Bordo