

DELIBERA N. 38/2026

**XXXXXXXXXXXXX/ FASTWEB SPA (GIÀ VODAFONE SPA - HO.MOBILE -
TELETU)
(GU14/793170/2025)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 21/05/2026;

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 Assemblee 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 XXXXXXXXXX del 22/11/2025 acquisita con protocollo n. 0300325 del 22/11/2025;

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 privato, per servizio di telefonia fissa, rappresenta quanto segue: "L'istante è titolare dell'utenza fissa residenziale 080*****80, ed usufruiva dell'offerta tariffaria "IPERFIBRA FAMILY" erogata dalla società VODAFONE. Tale offerta, previa corresponsione dell'importo mensile di € 25,00, garantiva all'utente di poter effettuare a costo zero chiamate illimitate verso utenze nazionali fisse e mobili, nonché la possibilità di usufruire in maniera illimitata del servizio internet FIBRA. Orbene quanto dichiarato dalla società VODAFONE non trovava riscontro. Parte istante, infatti, a partire dal 20.10.2025, riscontrava la ingiustificata interruzione della linea e di tutti servizi ad essa collegati. Parte istante, per giunta, quand'anche riscontrasse il funzionamento della ridetta linea, rilevava tuttavia che il servizio internet era molto lento. L'utente, infatti, effettuando l'esame della velocità sia tramite il servizio dello speedtest sia tramite il sito www.misurainternet.it, rilevava che la velocità di connessione del servizio internet ADSL era minima – quasi pari a zero -, con una velocità dunque di molto inferiore a quella contrattualmente prevista. Nonostante i vari reclami telefonici e nonostante i molteplici contatti con il Servizio Tecnico VODAFONE, l'utente non ha ottenuto ancora ad oggi alcun ripristino del funzionamento della linea dell'utenza e dei servizi ad essa collegati. Va aggiunto che l'utente, a causa dei ridetti guasti, non può usufruire dei vari servizi NETFLIX e di altri servizi TV, di cui si può usufruire solo ed unicamente tramite il servizio internet. Ma non è finita qui! A partire dal mese di settembre 2025, infatti, l'istante riceve bolletta VODAFONE, la quale recava l'importo di € 60,00, con una differenza di importo bimestrale pari ad € 10,00, rispetto a quanto pattuito. Sempre a partire dal mese di maggio 2024 l'utente contattava il servizio Clienti VODAFONE e contestava il maggior importo emesso, atteso che l'utente, secondo quanto contrattualmente pattuito, avrebbe dovuto versare. In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I. l'immediato e definitivo ripristino del funzionamento del servizio internet, relativo alla predetta utenza; II. il rimborso dell'importo di € 20,00; III. l'importo complessivo di € 1.500,00, a titolo di indennizzi previsti per legge; IV. l'importo complessivo di € 500,00, a titolo di spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto nella propria memoria difensiva dell'08.01.2026, rappresenta quanto segue: [...] Vodafone evidenzia, in primis, che l'utente ha incardinato complessivamente sette procedimenti di definizione dinanzi al Corecom aventi ad oggetto asseriti e non provati disservizi, l'ultimo dei quali, GU14/642662/2023, conclusosi con una delibera di rigetto delle richieste avanzate. Ad ogni modo, nel merito, la scrivente società eccepisce l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'utente e nella fatturazione emessa. Nello specifico, invero, l'odierna esponente pone in rilievo che il ticket tecnico aperto dall'istante è stato gestito correttamente ed è stato altresì riscontrato il reclamo inviato dall'utente [...]. Vodafone, quindi, conferma di aver regolarmente erogato i propri servizi a favore dell'istante, come peraltro indicato nel correlato procedimento ex art. 5 del Regolamento Agcom. Corre l'obbligo, oltre a ciò, porre nella massima attenzione la circostanza afferente alla carenza di prove a sostegno delle date effettive relative all'inizio ed alla fine dell'asserito periodo di disservizio subito dall'istante. Né, tanto meno, l'utente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. E', quindi, palese il mancato adempimento da parte ricorrente all'onere probatorio ed all'onere di allegazione sullo stesso gravanti con conseguente violazione del diritto di difesa del gestore. Nel merito, poi, si eccepisce che in base a quanto stabilito dall'allegato B alla Delibera 194/2023/CONS, articolo 20, comma 4, "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Se non diversamente indicato, il termine per ottemperare al provvedimento è di trenta giorni dalla notifica dello stesso." Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Manca, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. Si eccepisce, poi, che la domanda dell'utente, come formulata, non merita accoglimento non avendo l'utente assolto l'onere probatorio previsto a suo carico ex articolo 2697 c.c., criterio che assurge alla dignità di principio generale dell'ordinamento giuridico e che rappresenta il naturale discrimen che orienta il giudicante. In merito, si richiama l'orientamento costante di Agcom [...] in materia di onere della prova, secondo cui "l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno l'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione", da cui discende che "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente" (ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR, e delibera Corecom E-R n. 7/21). L'utente, rispetto alla fattispecie in esame, non ha difatti allegato agli atti alcuna prova utile a supporto di quanto lamentato e richiesto. In ultima analisi si eccepisce 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. L'art. 1227 c.c., difatti, statuisce che: "se il fatto colposo del creditore ha concorso a cagionare il danno, il risarcimento è diminuito secondo la gravità della colpa e l'entità delle conseguenze che ne sono derivate. Il risarcimento non è dovuto per i danni che il creditore avrebbe potuto evitare usando l'ordinaria diligenza". Secondo l'orientamento costante della giurisprudenza di legittimità, invero, l'ordinaria diligenza sopra citata si specifica nell'attivarsi positivamente secondo le regole della correttezza e della buona fede, ex art. 1175 c.c., con il limite delle attività che non siano gravose oltre misura (Cass. Civ. Sez. I, 12439/91). In relazione, poi, al grado di colpa in cui si attua la negligenza del creditore, deve essere rilevato che le Sezioni Unite della Cassazione affermano come un comportamento omissivo caratterizzato dalla colpa generica sia sufficiente a fondare il concorso di colpa del creditore/danneggiato. L'Agcom, quindi, ha recepito il summenzionato principio, così stabilendo in una recente Delibera: "deve richiamarsi, al riguardo, il principio espresso dalle Linee guida di cui alla delibera n.276/13/CONS secondo cui "per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, come, per esempio, quello di cui all'art. 1227 cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, 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" (Del. N. 23/17/CIR). Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente attivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto [...]" La società convenuta, nel ricusare ogni responsabilità a proprio carico, conclude per il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si rileva la non pertinenza, ai fini della decisione della controversia in esame, delle deduzioni esposte dall'operatore convenuto in merito all'incardinamento, da parte dell'utente, di sette procedimenti di definizione. Il presente procedimento attiene infatti, a un'utenza identificata da un codice cliente differente rispetto a quelli relativi ai procedimenti richiamati da Vodafone. All'esito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono trovare accoglimento per le ragioni che seguono. La richiesta sub I), di "immediato e definitivo ripristino del funzionamento del servizio internet, relativo alla predetta utenza", è inammissibile, non rientrando nelle competenze di questo Corecom, stabilite dall'art. 20, comma 4, dell'Allegato B alla delibera Agcom n. 194/23/CONS. La richiesta sub II), di "rimborso dell'importo di euro 20,00", non può essere accolta, in quanto generica e non adeguatamente documentata e circostanziata, atteso che l'istante non ha fornito evidenza di alcuna fattura ricevuta a decorrere da settembre 2025. 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 relativi alla dettagliata produzione documentale. Sul punto, l'Autorità ha stabilito che: "allorquando l'utente non chiarisca quali siano i documenti contabili oggetto di

contestazione, tantomeno precisi l'ammontare dei relativi importi, né all'istanza risulti allegata alcuna documentazione idonea a circoscrivere l'oggetto delle doglianze e nulla è prodotto in replica all'eccezione sollevata dall'operatore, deve rilevarsi l'assoluta genericità dell'istanza medesima e, pertanto, le richieste dell'utente non possono trovare accoglimento" (cfr. Del. 118/12/CIR; Del. 150/18/CIR; Del. 73/19/CIR). Con riferimento alla domanda sub III), concernente "l'importo complessivo di € 1.500,00, a titolo di indennizzi previsti per legge", la stessa può essere riqualficata, in ottica di *favor utentis*, quale richiesta di indennizzi per il malfunzionamento del servizio internet, nonché per la mancata risposta al reclamo. In merito alla prima fattispecie, si rileva la mancata produzione, da parte dell'istante, della documentazione attestante la verifica asseritamente effettuata tramite lo speed test o mediante altri sistemi di controlli sulla connettività. Inoltre, nel caso di specie, risulta rappresentato, in particolare, un problema di lentezza della trasmissione dati tale da non consentire l'utilizzo ottimale del servizio. Si parla in tale ipotesi di "linea degradata", a significare che il servizio è stato erogato, ma non in conformità degli standard attesi. In base all'orientamento Agcom in materia, l'utente, nel caso in cui la qualità della connessione internet non sia adeguata ai valori indicati dagli operatori, matura non il diritto a un indennizzo, quanto, piuttosto, il diritto di recedere dal solo servizio internet senza penali (cfr, Delibere nn. 131/06/CSP, 244/08/CONS, 151/12/CONS, 126/16/CIR e 67/16/CIR). Quanto alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, la stessa non può essere accolta in quanto l'istante non ha fornito prova di segnalazioni telefoniche antecedenti al reclamo trasmesso con pec in data 28.10.2025, quest'ultimo riscontrato, invero, dal gestore con pec dell'11.11.2025. Peraltro, il suddetto reclamo risulta inviato dall'istante un giorno prima del deposito dell'istanza di conciliazione datata 29.10.2025. 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 (Del. Agcom n. 212/18/CIR). La richiesta sub IV) non può trovare accoglimento stante il rigetto delle domande principali e la gratuità della procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb.

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, 21 maggio 2026

Il Direttore
Dott.ssa Angelica Brandi

Il Presidente
Dott. Michele Bordo