

DELIBERA N. 35/2026/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX-FASTWEB SPA (VODAFONE - HO.MOBILE - TELETU)

(GU14/800683/2025)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione dell'8 aprile 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, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il 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 modificato 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”*, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 *“Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni”*, in particolare l’art. 30, e il *“Regolamento Interno di organizzazione e*

funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA 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 Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 1017 del 25 settembre 2025 con il quale è stato rinnovato l’incarico alla Dott.ssa Cinzia Guerrini di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2025;

VISTO l’ordine di servizio del Direttore di Direzione n. 2 del 18 marzo 2026 avente ad oggetto “Sostituzione temporanea della Dott.ssa Cinzia Guerrini “Settore Assistenza al difensore civico e ai garanti. Assistenza generale al Corecom. Biblioteca e documentazione”;

DATO ATTO che con detto ordine di servizio n. 2/2026 sono state assegnate, in via temporanea, al Dott. Andrea Di Bernardo le competenze e le attività proprie del Settore “Assistenza al difensore civico e ai garanti. Assistenza generale al Corecom. Biblioteca e documentazione”;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 29/12/2025 acquisita con protocollo n. 0332592 del 29/12/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La parte istante, titolare di un contratto residenziale sull'utenza n. 056609xxxx (indicare numero utenza) con la società Fastweb Spa (Vodafone - Ho.Mobile - Teletu) di seguito, per brevità, Fastweb lamenta malfunzionamenti dell'utenza *de qua*.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

“malfunzionamenti: dal 20.2.25 al 28.2.25 dal 24.8.2025 al 29.8.2025”.

In data 15 dicembre 2026 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Fastweb tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha quantificato la sua richiesta in euro 1,000.00.

2. La posizione dell'operatore.

La società Fastweb ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale, nel rilevare l'infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, in via preliminare ha eccepito che:

“l'istante si limita ad indicare dei giorni in cui si sarebbero verificati dei generici “malfunzionamenti” ma senza precisare di che tipo di disservizi si tratterebbe e se essi hanno riguardato la fonia o il servizio dati. Ebbene è del tutto evidente che un tale tipo di contestazione è talmente generico da rendere l'istanza inammissibile in quanto lede il diritto di difesa di Fastweb che non è messa in condizioni di poter compiutamente contraddire le domande di controparte”.

“Peraltro l'istanza in esame non è solo generica ma anche del tutto sfornita di prova in quanto controparte non produce alcun reclamo scritto nè indica alcuna segnalazione di disservizio che avrebbe dovuto inviare a Fastweb per informarla del malfunzionamento e metterla in condizione di intervenire per risolverlo. E' evidente, infatti, come date le dimensioni dell'azienda ed il gran numero di clienti da essa serviti sia impossibile per Fastweb, così come per tutte le altre grandi aziende, riuscire a monitorare il corretto funzionamento di tutte le utenze telefoniche, ragion per cui è necessario che gli utenti segnalino di volta in volta i disservizi presenti sulle proprie linee telefoniche, al fine di permettere di intervenire tempestivamente a risolverli; è evidente, invece, che nella fattispecie de quo in assenza di segnalazioni Fastweb non avrebbe potuto conoscere del malfunzionamento della linea del Sig. XXX, ammesso che questo si fosse realmente verificato. In tal senso, peraltro, appare significativa la Delibera n. 92/15/CIR da parte dell'AGCOM laddove ha statuito che il gestore, in assenza di una segnalazione dell'utente, non può conoscere la sussistenza di un disservizio e conseguentemente non può neanche risolverlo (doc. 1), ragion per cui, nel caso di specie,

nessuna responsabilità si può configurare a carico di Fastweb per il presunto disservizio lamentato”.

“Peraltro la mancata allegazione di qualsiasi segnalazione e/o reclamo scritto a Fastweb relativamente ai fatti in contestazione rileva anche ai fini della non indennizzabilità della presente istanza. Si rileva a tal proposito che l’orientamento dell’Agcom e dei Corecom, ormai pacificamente consolidato, prevede che fondamentale è il reclamo il quale ha la funzione, allo stesso tempo, di contestazione per l’utente e di avvertimento verso il gestore al fine di permettergli appunto le verifiche del caso; ci si riporta in merito all’esaustiva raccolta di pronunce dell’Agcom che corroborano l’orientamento ormai consolidato secondo cui gli indennizzi - laddove accertata la responsabilità del gestore- vanno riconosciuti a partire dalla prima segnalazione prodotta agli atti dalla parte istante (ex pluris Delibere n. 38/12/CIR, n. 22/13/CIR, n. 89/15/CIR, n. 65/15/CIR, n. 22/16/CIR)”.

“Si aggiunga, infine, che l’art. 14 del Regolamento in materia di indennizzi (Delibera Agcom n. 347/18/CONS) prevede espressamente che gli indennizzi sono esclusi se l’utente non ha segnalato il disservizio all’operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza. È evidente, pertanto, che le doglianze di cui alla presente istanza risultano del tutto inammissibili ed inaccoglibili e comunque non indennizzabili. In questo senso si vedano anche le esaustive pronunce dei Corecom, ex pluris Corecom Campania GU14/598644/2023 (doc. 2)”.

“In ogni modo si evidenzia come anche qualora l’istanza fosse ammissibile, provata ed indennizzabile, in ogni modo la quantificazione degli indennizzi proposta da controparte è del tutto arbitraria ed inconferente. Infatti, qualora le contestazioni di controparte fossero ammissibili, indennizzabili e fondate (cosa che, lo si ribadisce, non è) e qualora controparte provasse di aver segnalato il disservizio a Fastweb, si applicherebbe nel caso di specie l’art. 6, comma 2, della Delibera n. 347/18/CONS, avendo l’istanza in esame ad oggetto generici “malfunzionamenti”, per complessivi 13 giorni lamentati, che determinerebbe un indennizzo dovuto pari ad € 39,00 e non certo l’inconferente e del tutto sproporzionata somma di € 1.000,00 richiesta da controparte”.

Quindi, l’operatore ha chiesto il rigetto dell’istanza.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, la richiesta formulata dall’istante non può essere accolta come di seguito precisato.

Nel merito

Sul malfunzionamento.

L'istante lamenta malfunzionamento dell'utenza n. 056609xxxx dal 20.2.25 al 28.2.25 e dal 24.8.2025 al 29.8.2025.

Di contro l'operatore eccepisce la genericità della contestazione che non consente di valutare la tipologia dei disservizi subiti *“e se essi hanno riguardato la fonia o il servizio dati”* e la mancanza di reclami.

La doglianza non è fondata per le ragioni di seguito esposte.

Innanzitutto si rileva che l'istanza risulta eccessivamente scarna, non circostanziata e priva di documentazione adeguata, che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese dell'istante.

Nella specie l'utente ha lamentato un malfunzionamento dell'utenza, ma non ha allegato alcuna documentazione idonea a provare di aver presentato all'operatore formali reclami tracciabili, relativi ai lamentati disservizi. È evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto malfunzionamento o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dall'utente. Né l'istante, al riguardo, ha replicato alla memoria difensiva prodotta da Fastweb, nella quale l'operatore ha asserito di non aver ricevuto alcun reclamo.

Il principio suddetto è normalmente applicato e affermato dall'Autorità Garante (cfr., ex multis, Delibera Agcom n. 640/13/CONS). In effetti, in presenza di qualsivoglia disservizio, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente.

In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema.

L'art. 6 comma 3, del vigente Regolamento sugli indennizzi, infatti, prescrive che il presupposto necessario a far nascere in capo all'utente il diritto all'indennizzo per un malfunzionamento è che il guasto venga segnalato all'operatore e, a tal proposito, l'art. 13, comma 1, del citato Regolamento precisa che il computo dell'indennizzo stesso decorre dalla data di proposizione del reclamo.

Pertanto, la mancanza di alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo di disservizio da parte dell'istante antecedente al deposito dell'istanza di conciliazione, risulta impossibile, in questa sede, una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un indennizzo.

L'istanza è dunque rigettata.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana rigetta l'istanza presentata da XXX nei confronti di Fastweb Spa (Vodafone - Ho.Mobile - Teletu) per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 8 aprile 2026

Il Presidente
Marco Meacci

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)