



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 11/26

[REDACTED] / FASTWEB SPA (GIÀ
VODAFONE SPA - HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/734579/2025)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 26/02/2026;

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 17/02/2025 acquisita con protocollo n. 0040689 del 17/02/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante richiede quanto di seguito: “1. Indennizzo per interruzione del servizio voce e dati e mancata risposta al reclamo del 3 ottobre 2024 (cfr. pec). Si richiede un indennizzo pari a €1.608,00 per l'interruzione prolungata e ingiustificata dei servizi voce e dati, per il periodo dal 30/10/2024 al 10/02/2025. Si precisa che tale somma è da



considerarsi provvisoria e soggetta ad aumento proporzionale per ogni giorno aggiuntivo di disservizio fino all'effettivo ripristino del servizio. € 300,00 per la mancata risposta al reclamo. 2. Ripristino immediato del servizio in fibra Si intima Vodafone Italia S.p.A. a ripristinare ad horas il servizio voce e internet in fibra ottica associato al numero storico [REDACTED] garantendo la piena funzionalità e qualità del servizio come da contratto originario. Si sottolinea con fermezza che la Sig.ra [REDACTED] richiede ****esclusivamente**** il ripristino della linea in fibra ottica originaria e rifiuta categoricamente qualsiasi altro tipo di servizio sostitutivo (come ad esempio il servizio FWA precedentemente proposto). Questa richiesta di ripristino della linea in fibra è prioritaria, non negoziabile e rimane valida anche nell'eventualità di perdita del numero originario. 3. Indennizzo per perdita della numerazione In via subordinata, qualora si accerti l'impossibilità tecnica di ripristinare il numero storico [REDACTED] ferma restando la richiesta di ripristino della linea in fibra, si richiede un indennizzo non inferiore a €1.500,00 per la perdita della numerazione. 4. Importo complessivo Si richiede un indennizzo complessivo non inferiore a €3.108,00 (€1.608,00 per l'interruzione del servizio voce e dati + € 300 mancata risposta al reclamo + €1.500,00 per la potenziale perdita della numerazione). Si precisa che qualora il numero originario [REDACTED] venga ripristinato, l'importo richiesto si ridurrà a €1.608,00 (importo provvisorio). Si ribadisce che in ogni caso l'utente insiste per il ripristino della connessione in fibra ottica. - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi: euro 3408.0

2. La posizione dell'operatore

L'operatore evidenzia 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... In relazione alle contestazioni avanzate, è opportuno porre all'attenzione dell'On.le Corecom adito, come peraltro già specificato nel correlato... nessuna responsabilità può essere imputata alla scrivente società in merito al disservizio causato dal taglio del cavo nella proprietà privata da parte di un soggetto terzo che, poi, ha altresì impedito l'accesso per effettuare la necessaria attività di riparazione. Peraltro, come visibile nel fascicolo GU5 succitato, anche il responsabile del procedimento, con nota del 9.10.2024, ha invitato l'utente a permettere l'accesso al box... procedimento GU5/706585/2024, qui da intendersi integralmente riportato, che la problematica de qua ha origine a causa di un guasto procurato da soggetto terzo ed afferente ad un problema relativo all'impianto interno dell'utente. Peraltro, l'accesso al box presso il quale effettuare l'intervento tecnico è stato impedito poiché lo stesso è situato in una proprietà privata ed il legittimo proprietario ne ha negato l'autorizzazione... 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 stante la mancata accettazione della soluzione alternativa sopra descritta, denominata tecnologia FWA, la quale avrebbe permesso il recupero della numerazione [REDACTED]. Per tutto quanto sin qui esposto Vodafone Italia S.p.a. reitera le eccezioni più sopra indicate, contestando, altresì, le affermazioni dell'utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e



rimborso con conseguenziale, integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa

3. Motivazione della decisione

Alla luce della istruttoria emersa e della richiesta di riesame del mandatario di cui al Prot. 0001820/e del 30 gennaio 2026, la richiesta di parte istante può trovare parziale accoglimento, per le ragioni di seguito esposte. L'oggetto della controversia verte sulla richiesta da parte della sig.ra [REDACTED] di indennizzi: 1) pari ad euro 300,00 per mancata risposta al reclamo del 3.10.2024, 2) pari ad euro 1.608,00 per l'interruzione prolungata e ingiustificata dei servizi voce e dati, per il periodo dal 30/10/2024 al 10/02/2025 ed infine 3) 1.500,00 per la perdita della numerazione originaria [REDACTED].

Tanto premesso. In via preliminare con riferimento all'eccezione dell'operatore sulla natura risarcitoria delle istanze proposte dall'istante deve osservarsi che, anche le istanze inesatte o imprecise, in un'ottica di favor utentis, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare. L'azione, può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen iuris indicato dalla parte. Esclusa pertanto ogni pronuncia risarcitoria, la richiesta de qua dovrà essere, in questa sede, correttamente interpretata, in base al criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione amministrativa, quale richiesta di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione agli eventuali inadempimenti che venissero provati. Sulla richiesta 1): L'indennizzo per mancata risposta al reclamo del 3/10/2024 può trovare accoglimento nella misura di seguito specificata. Non vi sono agli atti risposte della Vodafone al reclamo che diano un effettivo chiarimento alla situazione prospettata dal cliente, pertanto considerando i 45 giorni di tempo che l'operatore da Carta Servizi si riserva come tempistica di risposta, il periodo valevole come indennizzo andrà calcolato dal 18/11/2024 al 17/01/2025 data dell'udienza di conciliazione, nella quale l'istante è stato reso edotto delle problematiche per le quali ha presentato domanda. Il tutto quindi per sessanta giorni, che, alla luce dell'art. 12 del regolamento indennizzi Delibera Agcom 347/18/CONS, possono essere indennizzati per 150,00 €. In merito alle richieste di cui ai punti 2 e 3, queste, a rigor di regolamento Agcom, non potrebbero essere accolte, difatti l'art.6 Delibera Agcom 347/18/CONS al comma secondo evidenzia come le responsabilità attribuite all'operatore si riferiscano a ciò che è ad esso imputabile. Nel caso de quo, viceversa, l'operatore ha effettuato tutti i tentativi possibili per consentire il ripristino dei servizi alla cliente, i quali sono stati impediti dall'intervento di un terzo. Anche l'opposizione presentata dal legale dell'istante in riferimento alla richiesta di cessazione del contratto secondo la quale il nuovo contratto con la Vodafone con tecnologia FWA avrebbe comportato la cessazione del numero non risulta pertinente, difatti sia gli operatori call center del gestore, sia il rappresentante della Vodafone in sede d'udienza, hanno rassicurato la cliente che con il nuovo contratto avrebbe mantenuto la numerazione storica e che solo momentaneamente, come accade frequentemente in questa tipologia di casi, sarebbe stato assegnato un numero provvisorio. Vodafone ha dunque apprestato tutte le possibili soluzioni di propria competenza per venire incontro



alle esigenze della propria cliente, mentre questa richiedendo la cessazione del contratto ha, di fatto, impedito il mantenimento della propria numerazione. Ciò nonostante risulta indubbio, che nell'ambito della presente questione l'istante abbia subito disagi e disservizi, certamente dovuti da un terzo ma che l'operatore, anche per mancanza di chiarezza, non è riuscito a risolvere, nonostante le istanze ed i reclami più volte presentati. Va altresì considerato che nel nuovo contratto proposto all'istante, in ogni caso, si fa esclusivo e letterale riferimento ad un nuovo numero telefonico. In virtù di ciò, per il favor utentis già richiamato e nell'applicazione del comma sette dell'art.13 del citato regolamento indennizzi, si ritiene equo, nel contemperamento delle azioni poste in essere dalle parti, riconoscere all'istante per i disagi subiti ai punti 2 e 3 delle richieste, un ulteriore indennizzo di 1.000,00 €.

DELIBERA

Articolo 1

1. La società Fastweb SpA (già Vodafone SpA - Ho.Mobile - Teletu) è tenuta a corrispondere all'istante la somma a titolo di indennizzo di euro 1.150,00 (millecentocinquanta/00 €) entro sessanta giorni oltre gli interessi legali dalla data di presentazione della domanda, a mezzo assegno o bonifico bancario. La società Fastweb SpA (già Vodafone SpA - Ho.Mobile - Teletu) è tenuta a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento al presente provvedimento entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima. Ogni ulteriore richiesta è da intendere rigettata.

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.

La Relatrice del Comitato
Avv. Carolina Persico

La PRESIDENTE
Dott.ssa Carola Barbaio

per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente ad interim
Dott.ssa Vincenza Vassallo