



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 13/26

[REDACTED] / FASTWEB SPA (VODAFONE - HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/790393/2025)

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 10/11/2025 acquisita con protocollo n. 0287325 del 10/11/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante assume di aver subito l’interruzione del servizio di connessione dati a partire dal 28.07.2025 e di aver segnalato più volte il disservizio telefonicamente al gestore convenuto senza tuttavia ottenere la risoluzione del guasto. Precisa che la totale interruzione del servizio di connessione dati ha arrecato notevoli disagi e danni alla attività commerciale di cui è titolare essendo la stessa impossibilitata ad accedere a



internet, ad utilizzare il POS nonché a gestire il proprio sito web. L'istante riferisce inoltre che il detto guasto non è stato mai risolto sino all'espletamento della migrazione verso altro gestore, richiesta il 04.09.2025 e realizzata in data 25.09.2025. Ritene inoltre che per quanto esposto, Fastweb non ha provato di aver fornito in modo regolare e continuo il servizio e/o di avere svolto tutte le azioni necessarie alla risoluzione del guasto. In considerazione del disservizio lamentato pertanto chiede: 1) copia dei files dei log relativi alle connessioni nonché i tabulati del traffico voce relativo al periodo in contestazione ovvero dal 28.07.25 al 25.09.25; 2) lo storno e, in subordine, il ricalcolo di tutte le fatture emesse dal 28.07.2025 al 25.09.2025, nonché il rimborso degli importi corrisposti in costanza del disservizio; 3) la corresponsione di indennizzi per interruzione del servizio di connessione dati relativo all'utenza business oggetto di contestazione, dal 28.07.2025 (inizio del guasto) al 25.09.2025 (espletamento portabilità), ai sensi dell'art. 6.1, allegato A, delibera 347/18/CONS; 4) indennizzi per i disagi subiti e subiendi quantificati in Euro 1.000,00.

2. La posizione dell'operatore



Il gestore convenuto si è costituito con memoria difensiva del 23.12.25 eccependo l'infondatezza e la genericità delle doglianze dell'istante considerato che per la asserita "interruzione del servizio di connessione a far data dal 28.07.2025" non è stata mai segnalata a Fastweb affinché la stessa intervenisse per la risoluzione della problematica né è stata mai inviata segnalazione scritta, ad eccezione della comunicazione a mezzo pec del 10.09.2025 successiva sia ai disservizi lamentati che alla migrazione dell'utenza verso altro operatore - richiesta in data 04.09.2025 - che veniva comunque riscontrata da Fastweb con comunicazione del 26.09.2025 con cui la stessa ribadisce l'assenza di disservizi sulla linea e di segnalazioni da parte dell'utente. Il gestore convenuto precisa che, nel caso di specie, l'istante non ha prodotto alcun documento a sostegno di quanto lamentato sulla presunta interruzione della linea dati rendendo di fatto impossibile l'intervento del gestore per la verifica del caso e la risoluzione della problematica. Dichiara pertanto che nessun indennizzo risulta applicabile e chiede il rigetto della domanda in quanto infondata e inammissibile.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si rileva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel merito la domanda non può essere accolta per i motivi di seguito precisati. L'istante lamenta problemi di connessione dati relativi alla linea di rete fissa, asseritamente verificatisi a decorrere dal 28 luglio 2025 e fino alla data dell'avvenuta migrazione verso altro operatore ovvero sino al 26.09.2025. A questo proposito, tuttavia, l'istante, pur dichiarando di aver inoltrato numerosi reclami telefonici al gestore per segnalare i disservizi subiti, non ne fornisce alcuna prova. A riguardo si rammenta che, in tema di malfunzionamento, per unanime e costante orientamento dell'Autorità, non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore "qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza



di reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione". È evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. In presenza di qualsivoglia disservizio, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando lo stesso 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 (Agcom, delibere nn. 100/12/CIR e 113/12/CIR, 104/18/DTC). In ordine ai reclami telefonici poi, se pure è vero che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo. Ciò in forza delle disposizioni di cui all'art. 8 della delibera Agcom n.179/03/CSP e all'art.4 lett. i) della delibera Agcom n.79/09/CSP. Pertanto, in assenza di elementi che possano consentire la tracciabilità e verosimiglianza di quanto dichiarato, la domanda non può essere accolta. E ancora si precisa che, in base al criterio interpretativo del riparto probatorio, chi contesta la regolarità e/o la continuità dell'erogazione del servizio voce e dati, come nel caso che ci occupa, deve quantomeno dare evidenza del reclamo presentato al gestore dal quale si possa evincere che lo stesso abbia provveduto a denunciare per tempo il disservizio mettendo il gestore nella condizione di verificare il problema e di attivarsi per la risoluzione dello stesso. Dalla documentazione depositata dall'istante, non risulta alcun altro atto, sia pure monitorio o urgente, volto a sollecitare alla società la risoluzione del disservizio né risulta alcun reclamo volto a contestare il malfunzionamento del servizio relativo all'utenza telefonica fissa. Dalla memoria depositata dall'operatore, oltre che dalla documentazione allegata agli atti del procedimento, infatti, risulta che l'unica segnalazione presentata dall'istante risale al mese di settembre 2025, precisamente al 10.09.2025, ed è successiva sia ai disservizi lamentati che alla migrazione dell'utenza verso altro operatore, richiesta in data 04.09.2025. A tale comunicazione pec Fastweb ha fornito tempestivo riscontro, dichiarando che non vi era alcuna anomalia in merito all'oggetto della segnalazione né risultavano segnalazioni del disservizio da parte dell'utente. Pertanto, per quanto sopra esposto, a fronte di quanto contestato dall'istante, non sussiste alcuna responsabilità ascrivibile alla società Fastweb e, pertanto, la domanda non può trovare accoglimento.

DELIBERA

Articolo 1

1. Il CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'istante [REDACTED] del 10/11/2025, per i motivi di cui in premessa.

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 Barbato

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