

**DELIBERA N. 12/2026**

**XXX/ FASTWEB SPA (VODAFONE - HO.MOBILE - TELETU)  
(GU14/785564/2025)**

**Il Corecom Umbria**

NELLA riunione del 23/03/2026;

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;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 16 dicembre 2022 tra l’Autorità, 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*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria;



VISTA l'istanza di XXX del 21/10/2025 acquisita con protocollo n. 0265066 del 21/10/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, in relazione alla linea mobile di tipo affari identificata come segue: numero di telefono o IMEI: 23876716, nei propri scritti rappresenta, in sintesi quanto segue:

a) a partire dal mese di febbraio 2025, riscontrava gravi disservizi relativi al servizio di telefonia mobile fornito dall'operatore Fastweb. Le problematiche, puntualmente segnalate tramite il servizio clienti e i canali di assistenza, hanno riguardato frequenti cadute di linea durante le chiamate in entrata e in uscita, oltre a difficoltà di accesso alla rete mobile dati, con connessione instabile, intermittente e, in alcuni periodi, completamente assente;

b) nonostante le ripetute segnalazioni e i numerosi contatti con l'assistenza tecnica, i problemi sono rimasti irrisolti e così l'istante ha deciso di cessare il rapporto contrattuale con Fastweb e migrare verso un nuovo operatore;

c) nonostante ciò, il gestore ha continuato a emettere fatture relative a periodi in cui i servizi risultavano parzialmente o totalmente inutilizzabili, inviando anche solleciti di pagamento nonostante le contestazioni già presentate.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) chiusura del contratto e della posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione e la cessazione dei solleciti di pagamento;

II) indennizzo per i gravi disservizi subiti sia sulla linea voce che sulla connettività Internet per € 400.00;

III) indennizzo per la mancata risposta ai reclami per € 300.00.

### **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

1) nessuna delle tre utenze mobili contrattualizzate da parte ricorrente con la Fastweb ha mai sofferto di disservizi di sorta, né, ovviamente, vi sono state mai segnalazioni in tal senso;

2) nessun contatto con l'assistenza tecnica vi è mai stato e, ovviamente, nessuna "grave conseguenza" ha sofferto la ricorrente;

3) nessuna fatturazione post disdetta è stata posta in essere dalla Fastweb e nessun reclamo è stato mai inviato al gestore;

4) non vi è alcun risconne contrattuale per morosità, ricevuto dall'istante il 07.05.25.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

In replica alle deduzioni avversarie, l'istante conferma l'inoltro di segnalazioni per malfunzionamenti tramite il servizio clienti. Non essendo stati resi i servizi a fronte delle fatture contestate, la loro emissione costituisce ingiustificata richiesta di pagamento. I disservizi subiti hanno determinato gravi conseguenze per l'attività aziendale dell'istante, pertanto gli indennizzi richiesti sono pienamente giustificati. Contesta infine le fatture riferite ai periodi in cui i servizi erano parzialmente o totalmente inutilizzabili, sicché il presunto debito di €162,82 non sussiste, dovendosi escludere ogni obbligo di pagamento per fatture emesse in assenza di servizio effettivamente erogato.

### **3. Motivazione della decisione**

La domanda non può essere accolta per i motivi di seguito precisati.

L'istante lamenta genericamente malfunzionamenti, tuttavia non solo in atti non vi è prova che l'istante abbia patito i disservizi lamentati, ma soprattutto che li abbia tempestivamente segnalati all'operatore al fine di ottenere il ripristino del regolare funzionamento delle linee telefoniche. Infatti, secondo il costante orientamento dell'Autorità, in assenza di segnalazione/reclamo il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incombe l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi.

Non risulta infine alcuna richiesta di cessazione del contratto, né di fatture successive alla sua chiusura, né reclami non riscontrati.

Per questi motivi, la domanda non può essere accolta.

Spese di procedura compensate.

### **DELIBERA**

il rigetto dell'istanza presentata dal sig. XXX - X - X (X) nei confronti dell'operatore FASTWEB SPA (VODAFONE - HO.MOBILE - TELETU), per i motivi sopra riportati.

Spese di procedura compensate.

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.

Perugia, 23/03/2026

LA PRESIDENTE

Michela Angeletti

*Il Dirigente*

Simonetta Silvestri

*Il Responsabile del procedimento*

Beatrice Cairoli