

DETERMINA Fascicolo n. GU14/790803/2025**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX
XXXXXXXXXX - Fastweb SpA (Vodafone - Ho.Mobile - Teletu)****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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 "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatoriniche", 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", di seguito Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente 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;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l'art. 10;

VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (Regolamento interno);

VISTA l'istanza dell'utente XXXX XXXXXXXXXXXX, del 12/11/2025 acquisita con protocollo n. 0289263 del 12/11/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell'istanza presentata in data 12 novembre 2025, nei confronti di Fastweb s.p.a. (da qui in avanti, per brevità, anche solo "Fastweb" o "Operatore"), il sig. XXXXX XXXX (da qui in avanti, per brevità, anche solo "Parte Istante" o "Utente"), lamenta malfunzionamenti sull'utenza n. XXXXXXXX. Sulla base di quanto contestato, l'Istante chiede un indennizzo di € 500,00.

Con memoria ritualmente depositata, l'Operatore, eccepita preliminarmente l'inammissibilità dell'istanza per la mancata descrizione puntuale dei fatti oggetto di controversia, precisa quanto segue: - in data 10.09.2024, l'istante ha sottoscritto una proposta di abbonamento solo mobile, con assegnazione del numero nativo Fastweb XXXXXXXXXXXX, regolarmente attivato; - sui sistemi della società risulta una segnalazione telefonica in data 9.10.2025; - il Centro Clienti Fastweb ha verificato che il cliente si trova in un posto privo di campo; - in data 21.10.2025 Fastweb ha avvisato telefonicamente l'utente in ordine alla "non migliorabilità" della linea mobile; - l'istante ha attivato anche la procedura d'emergenza GU5, nell'ambito della quale Fastweb ha dato atto di quanto

sopra; - il contratto è attualmente attivo, con una posizione a debito pari ad € 19,90; - in data 9.10.2025 Fastweb ha inviato lettera di preavviso di sospensione dei servizi per omesso pagamento delle fatture; - Fastweb ha agito nel rispetto degli accordi contrattuali e delle disposizioni legislative che regolano la materia, secondo il livello di diligenza richiesto. Nessuna responsabilità può essere imputata a Fastweb S.p.A. in merito ai fatti oggetto di contestazione e nessuna richiesta di storno, rimborso od indennizzo potrà pertanto ritenersi fondata. Alla luce di quanto precisato, Fastweb chiede il rigetto delle domande avanzate da parte ricorrente, in quanto inammissibili, infondate e non provate, in fatto e in diritto.

In via preliminare, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall'all. B alla delibera n. 194/23/CONS, da qui in avanti anche solo Regolamento di procedura). Ciò precisato, la richiesta dell'Istante non risulta meritevole di accoglimento. Il sig. XXX, infatti, lamenta genericamente malfunzionamenti sull'utenza mobile allo stesso intestata, senza ulteriormente chiarire in che cosa sarebbero consistiti, dove – trattandosi di linea mobile – sarebbero occorsi, e senza precisare il periodo cui gli stessi si riferiscono o la loro durata. Tale genericità e indeterminatezza non consentono a questo Corecom né di chiarire con esattezza l'eventuale responsabilità dell'Operatore in merito, né di quantificare un eventuale indennizzo. Pertanto, la richiesta di indennizzo formulata dall'istante non può che essere rigettata.

DETERMINA

CORECOM Lombardia , rigetta l'istanza dell'utente XXXXXX XXXXXXXX, del 12/11/2025, per i motivi di cui in premessa.

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

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del 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, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
ROBERTO SAINI