DETERMINAFascicolo n. GU14/799443/2025

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX XXXXX XXXXXXX - Fastweb SpA (già Vodafone SpA - 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 XXXXXX XXX XXXXXX, del 19/12/2025 acquisita con protocollo n. 0328202 del 19/12/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con l’istanza presentata in data 19 dicembre 2025, nei confronti di Fastweb (già Vodafone e, da qui in avanti, per brevità, anche solo “Fastweb” o “Operatore”), il sig. XXX XXXX XXXXX (da qui in avanti, per brevità, anche solo “Parte Istante” o “Utente”), titolare dell’utenza mobile n. XXXXXXXXX, lamenta quanto segue: “Nonostante il regolare rinnovo dell’offerta e il pagamento del canone mensile di € 31,99, il servizio di accesso a internet risulta tuttora gravemente degradato e non fruibile. L’Operatore non ha fornito alcuna soglia tecnica o contrattuale chiara che giustifichi la limitazione applicata, né ha ripristinato il servizio”. Sulla base di quanto contestato, l’Istante formula in tal modo le proprie richieste: “Resto in attesa di eventuali determinazioni o proposte dell’operatore, riservandomi ogni valutazione nel merito”; indicava poi il bonifico come modalità di rimborso o indennizzo, inserendo in piattaforma le proprie coordinate bancarie (IBAN).

Con memoria ritualmente depositata, l’Operatore: - evidenzia l’infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell’erogazione del servizio a favore dell’utente:

Fastweb conferma di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata; - rileva che il Sig. XXXX ha attivato l'offerta "casa FWA smart 5G indoor special edition" per la quale risulta effettuato solo il primo pagamento; - dichiara che è stato riscontrato sui sistemi un uso dei servizi non conforme alle condizioni generali di contratto; - dichiara che è stato altresì aperto il ticket tecnico XXXXXXXXXXX, chiuso "con la mancata previsione di miglioramento della linea, circostanza comunicata all'utente"; - rileva che l'utente non ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. È, quindi, palese il mancato adempimento da parte ricorrente all'onere probatorio ed all'onere di allegazione sullo stesso gravanti con conseguente violazione del diritto di difesa del gestore; - rileva altresì l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente e che in virtù di quanto statuito dall'art. 14, comma 4, della Delibera 347/18/CONS: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte"; - evidenzia che in istanza manca una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, - l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. - sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente attivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 74,09. Per tutto quanto sin qui esposto Fastweb chiede il rigetto delle domande avanzate da parte ricorrente in quanto infondate in fatto ed in diritto; in via subordinata, "richiede che nella denegata e sin da ora contestata ipotesi di accertamento di responsabilità, con conseguente condanna al pagamento di eventuale indennizzo, la somma oggetto di delibera venga stornata dall'importo totale insoluto, ad oggi pari all'importo di euro 74,09".

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). Preliminarmente, si evidenzia che la presente decisione verte unicamente sui servizi di rete mobile attivi sull'utenza n. XXXXXXX. Sempre preliminarmente, a fronte della genericità della richiesta formulata in istanza dal sig. XXX, in applicazione del criterio dettato da Agcom nelle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche (di cui all'allegato A alla delibera 276/13/CONS), secondo cui "in un'ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare", si ritiene di potere interpretare la stessa richiesta come domanda di indennizzo per i disservizi lamentati. Ciò precisato, ai fini della decisione sul caso in esame, si rileva quanto segue. Il sig. XXX lamenta problemi di accesso a internet sull'utenza mobile n. XXXXXXX, nonostante il regolare pagamento del canone mensile. Va premesso che in ordine a tale problematica l'utente, in data 28 novembre 2025, aveva presentato avanti a questo Corecom istanza di provvedimento temporaneo in cui contestava all'Operatore di avere posto in essere una limitazione della velocita della connessione che rendeva di fatto inutilizzabile il servizio dati e chiedeva il ripristino della normale velocità. Nell'ambito di tale procedura, conclusasi con un provvedimento di rigetto: - l'utente allegava screeshot delle interlocuzioni occorse con l'assistente virtuale di Fastweb (TOBI), in cui questi riferisce di una riduzione della velocità di navigazione "per un utilizzo traffico dati non conforme alle condizioni di un uso lecito e corretto" e, successivamente, afferma che "il numero risulta sospeso per motivi di credito"; - l'Operatore riferiva dell'apertura di un Ticket tecnico (n. XXXXXXXXXXX) chiuso in data 17 novembre 2025, con la seguente motivazione "Il reparto specialistico … ha evidenziato che al momento non è possibile eseguire alcuna azione tecnica per migliorare il segnale nella zona del cliente"; - l'utente precisava che il disservizio permaneva in diverse zone ubicate in regioni diverse (Lombardia ed Emilia Romagna); - Fastweb chiedeva "dettagli in merito agli indirizzi presso i quali si trovava il cliente ravvisando il medesimo disservizio al fine di poter aprire un ulteriore TTM di rete, ad integrazione dei procedenti". Alla luce di tali elementi e nonostante l'esiguo corredo probatorio in atti, emerge la sussistenza di un problema di accesso al servizio dati sull'utenza mobile n. XXXXXXX tale da limitarne l'utilizzo: circostanza lamentata dall'utente e indirettamente confermata dalle dichiarazioni rese dall'Operatore nell'ambito della procedura d'urgenza. A fronte di tale circostanza, tuttavia, la società Fastweb, benché a ciò onerata in base alle regole in materia di onus probandi, non fornisce prova né di quanto affermato in memoria circa un utilizzo improprio del traffico dati da parte dell'utente (utilizzo che, come riportato dall'assistente virtuale TOBI, avrebbe determinato la limitazione di velocità di connessione sull'utenza n. XXXXXXX), né in ordine alla natura del problema in

atto, che renderebbe non migliorabile la qualità del servizio dati (così come riferito in memoria e nell'ambito della precedente procedura d'urgenza). Dunque, dalle risultanze istruttorie è emerso che: a) sull'utenza mobile n. XXXXXXX si è verificato un "malfunzionamento" della componente dati almeno dal 17 novembre 2025 (data in cui Fastweb dichiara di avere gestito il reclamo sporto dal sig. XXXXX); b) in atti non vi è prova né che tale malfunzionamento non sia imputabile all'Operatore, né che Fastweb abbia provveduto a risolverlo (come avrebbe potuto fare producendo i dati di traffico); c) solo in data 2 dicembre 2025 l'Operatore, tramite nota inserita nell'ambito della procedura d'urgenza, ha comunicato all'utente la non migliorabilità del servizio, dando modo a quest'ultimo di decidere se passare ad altro gestore o rimanere con Fastweb. Tutto ciò considerato si ritiene che l'utente abbia diritto a un indennizzo ai sensi dell'art. 6, comma 2, del cd. Regolamento Indennizzi, da calcolarsi moltiplicando il parametro di € 3,00, ivi previsto, per i 16 giorni compresi tra il 17 novembre 2025 e il 2 dicembre 2025, per complessivi € 48,00. Non si dispone, infine, alcuna compensazione con l'insoluto dichiarato da Vodafone in quanto non ne risulta provata la sussistenza e riferibilità all'utenza oggetto di istanza.

DETERMINA

- Fastweb SpA (già Vodafone SpA - Ho.Mobile - Teletu), in accoglimento dell'istanza del 19/12/2025, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 48,00 (euro quarantotto/00) oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo.

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