



CORECOM Sicilia



## DETERMINA

**Fascicolo n. GU14/797149/2025**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX XXXX – 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 Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101, che ha istituito il "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (Corecom);

Visto il decreto legislativo n. 207/2021 che modifica il decreto legislativo n. 259/2003

VISTA la delibera n. 390/21/CONS che modifica la delibera 203/18/CONS

VISTA l'istanza dell'utente XXXX XXXX, del 10/12/2025 acquisita con protocollo n. 0317790 del 10/12/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Il sig. XXXX XXXX, (di seguito Istante o Utente), in relazione ai servizi: fisso e mobile, rispettivamente XXXXXXXXX e XXXXXXXXX, di tipo privato, nell'istanza introduttiva del presente procedimento descrive i fatti come segue. Il 16.04.2024 l'utente ha reclamato a Vodafone, con pec, i malfunzionamenti subiti dal 03.04.2024 al 09.04.2024 sulla linea n. XXXXXXXXX voce e adsl e WI-FI, con numero segnalazione TTM000018334811, ma invano. Il 29.07.2024 ha reclamato, via pec, disservizi subiti sulla linea mobile XXXXXXXXX dal 18.06.2024 al 23.06.2024, ma invano. Il 14.10.2024 l'utente ha reclamato a Vodafone, con pec, malfunzionamenti dal 28.09.2024 al 07.10.2024 sulla linea n. XXXXXXXXX, voce / adsl e WI-FI, dopo aver aperto la segnalazione n. TTM000019039417, ma invano. Il 27 novembre 2024 tramite l'applicazione TOBi ha segnalato il malfunzionamento del Wi-Fi sulla linea n. XXXXXXXXX, ma invano. Le segnalazioni continuavano anche il 01 e il 02 dicembre 2024, ma invano. Il 6 dicembre 2024 veniva sostituita la Vodafone Station, ma i servizi rimanevano malfunzionanti, e ritornavano a funzionare il 13 dicembre 2024 per la segnalazione n. TTM000019278304. Il 13.01.2025 veniva inoltrato altro reclamo contestando voci in fattura

per servizi non richiesti (costo opzione velocità euro 5/mese – Rete sicura Family euro 1/mese ), ma invano. Il 25.06.2025 veniva inoltrato altro reclamo per malfunzionamento della linea mobile dal 15.06.2025 (n. XXXXXXXXX), segnalato all'operatore n. 23850, ma invano. Il 01.07.2025 e il 03.07.2025 inoltrati altri reclami via pec per malfunzionamenti della linea mobile dati sul n. XXXXXXXXX, con segnalazione n. 25070314118583, ma invano. L'istante in ragione di quanto lamentato chiede: 1) indennizzo per malfunzionamento della linea fissa e mobile dal 03.04.2024 al 21.07.2025; 2) indennizzo per attivazione servizi non richiesti per 365 giorni; 3) indennizzo per mancata risposta ai reclami.

Fastweb SpA (già Vodafone SpA - Ho.Mobile - Teletu) (di seguito Fastweb o Operatore), nei propri scritti difensivi, dichiara, in sintesi, quanto segue. 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. Nello specifico, difatti, come altresì già comunicato al cliente, si precisa che le tre segnalazioni tecniche TTM000018334811, TTM000019039417 e TTM000019278304, aperte in data 6.4.2024, 6.10.2024 e 2.12.2024 sono state chiuse in modo positivo, rispettivamente, il 6.4.2024, l'8.10.2024 e il 12.12.2024 con annessa sostituzione del modem. A ciò si aggiunga, inoltre, che per le successive date indicate, ovvero da giugno 2025 in poi, non risultano sui sistemi segnalazioni o ticket tecnici. Fastweb, pertanto, contesta le asserzioni della parte istante poiché conferma di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata avendo mantenuto la linea attiva e correttamente funzionante sui propri sistemi. Né, tanto meno, l'utente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. E', 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. Nel merito, poi, eccepisce che in base a quanto stabilito dall'allegato B alla Delibera 194/2023/CONS, articolo 20, comma 4, "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Se non diversamente indicato, il termine per ottemperare al provvedimento è di trenta giorni dalla notifica dello stesso." Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Manca, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. Rileva di aver altresì riscontrato i reclami dell'utente con apposite missive. Eccepisce, poi, che la domanda dell'utente, come formulata, non merita accoglimento non avendo l'utente assolto l'onere probatorio previsto a suo carico ex articolo 2697 c.c., criterio che assurge alla dignità di principio generale dell'ordinamento giuridico e che rappresenta il naturale discrimen che orienta il giudicante. L'utente, rispetto alla fattispecie in esame, non ha allegato agli atti alcuna prova utile a supporto di quanto lamentato e richiesto. 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. L'art. 1227 c.c., difatti, statuisce che: "se il fatto colposo del creditore ha concorso a cagionare il danno, il risarcimento è diminuito secondo la gravità della colpa e l'entità delle conseguenze che ne sono derivate. Il risarcimento non è dovuto per i danni che il creditore avrebbe potuto evitare usando l'ordinaria diligenza". Secondo l'orientamento costante della giurisprudenza di legittimità, invero, l'ordinaria diligenza sopra citata si specifica nell'attivarsi positivamente secondo le regole della correttezza e della buona fede, ex art. 1175 c.c., con il limite delle attività che non siano gravose oltre misura (Cass. Civ. Sez. I, 12439/91). In relazione, poi, al grado di colpa in cui si attua la negligenza del creditore, deve essere rilevato che le Sezioni Unite della Cassazione affermano come un comportamento omissivo caratterizzato dalla colpa generica sia sufficiente a fondare il concorso di colpa del creditore/danneggiato. L'Agcom, quindi, ha recepito il summenzionato principio, così stabilendo in una recente Delibera: "deve richiamarsi, al riguardo, il principio espresso dalle Linee guida di cui alla delibera n.276/13/CONS secondo cui "per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, come, per esempio, quello di cui all'art. 1227 cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto" (Del. N. 23/17/CIR). Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è

attualmente attivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto. L'istante ha depositato repliche alle memorie avversarie dichiarando quanto segue: "Preliminarmente, si contestano in toto le avverse difese e le relative produzioni documentali perché infondate, non provate e prive di qualsivoglia sostegno logico-giuridico-fattuale. Le segnalazioni tecniche riportate a pag. 1 delle memorie Vodafone confermano i disservizi subiti dall'istante sulla linea fissa XXXXXXXXX e su quella mobile XXXXXXXXX nei periodi citati in seno al formulario GU14. Per la carta dei servizi Vodafone Italia, al reclamo effettuato telefonicamente oppure mediante app del gestore, consegue l'apertura di una segnalazione che va gestita dalla compagnia telefonica fino alla conclusione del disservizio lamentato dall'utente, non bastando la semplice comunicazione di chiusura del guasto e dunque l'esito positivo, a dire dell'operatore, del proprio operato. Non ha senso infatti chiudere una segnalazione e conseguentemente ritenere di avere risolto il disservizio, quando invece seguono altre segnalazioni. L'operatore deve dimostrare di aver fatto tutto il possibile per risolvere o/o ridurre al minimo i disservizi lamentati dall'utente, che si ricorda essere stato disservito dal marzo 2024 sino al 13.12.2024 per la linea fissa. Inoltre, risultano provati i reclami inviati per i disservizi sulla la linea fissa e mobile dal 03.04.2024 al 21.07.2025, mentre la segnalazione n. 25070314118583 non è stata contestata da Vodafone nelle memorie del 13.01.2026. I fatti lamentati, tutti documentati e provati dall'istante, pertanto, vanno indennizzati. L'operatore avrebbe dovuto indennizzare l'utente automaticamente, ma non vi ha proceduto in spregio alle condizioni generali di contratto ed alla carta dei servizi. Nessun fatto colposo è ascrivibile all'utente, e si contesta una eventuale corresponsabilità dello stesso, il quale, com'è noto, è parte debole del rapporto, e non ha nessun potere di forza nei confronti degli operatori telefonici relativamente alla risoluzione di guasti. Quanto sopra descritto non è stato per nulla dimostrato da Vodafone Italia. Nessuna risposta sull'impossibilità delle comunicazioni è stata data all'utente, e nessuna indicazione è stata fornita sui motivi dei disservizi. Come si può ben constatare, persino in sede di GU14 la compagnia convenuta omette di servire il principio di trasparenza, addossando all'utente colpe inesistenti e comunque non provate. E' invece provato che l'utente ha reclamo più volte i disservizi, ed ha diritto al riconoscimento degli indennizzi per causa imputabile all'operatore telefonico, il quale ha violato sia gli obblighi imposti dalla carta dei servizi e dal regolamento-indennizzi, oltre alle norme civilistiche dettate per l'adempimento delle obbligazioni. La condotta dell'operatore va valutata rispetto all'obbligo, impostogli dalla normativa di settore e dalle delibere Agcom (cfr., in particolare, Codice del Consumo e delibera n. 179/03/CPS), di gestione del rapporto contrattuale "secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze della categoria di consumatori più deboli" La società telefonica non ha fornito prova di avere informato l'istante in ordine alle modalità tecniche di prestazione dei servizi, in conformità a quanto previsto dall'art. 4, comma 1, della delibera n. 179/03/CSP. Infondate sono pure le affermazioni secondo cui la lamentela dell'utente è infondata, pertanto si contesta la genericità delle memorie depositate da Vodafone Italia. Spetta alla compagnia telefonica l'onere di provare e dimostrare di avere fatto tutto il possibile per offrire il migliore servizio tecnico e di assistenza all'utente, ovvero aver posto in essere tutte le procedure tecniche richieste dai propri sistemi interni, ovvero notiziare l'utente delle difficoltà riscontrate. Mai nessuna comunicazione e nessun "aiuto" è stato fornito all'utente. Spetta all'operatore telefonico dimostrare di avere gestito l'utente secondo il dovere di buona fede, nonché l'avarsi adoperato per tutelare l'interesse del suo cliente e quindi, in particolare, di consentirgli di monitorare con esattezza lo stato dei servizi. L'operatore deve dimostrare l'effettività delle procedure poste in essere per consentire all'utente di porre rimedio ad eventuali difficoltà dallo stesso risolvibili. In conclusione, Vodafone dovrà corrispondere gli indennizzi stabiliti dall'allegato A) alla delibera n. 347/18/CONS, come elencati in seno al formulario GU14, al quale ci si riporta integralmente".

Alla luce delle risultanze istruttorie, le richieste formulate dall'istante possono trovare parziale accoglimento, nei limiti e per le motivazioni che seguono. L'istante, titolare dell'utenza fissa: XXXXXXXXX e dell'utenza mobile: XXXXXXXXX, lamenta plurimi malfunzionamenti delle linee, fissa e mobile, l'attivazione di servizi accessori non richiesti, nonché la mancata risposta ai reclami. A supporto delle proprie doglianze, l'istante ha prodotto reclami, segnalazioni e copia delle fatture contestate. In particolare, con riferimento all'utenza fissa, ha dedotto malfunzionamenti nei periodi: 03.04.2024-09.04.2024, 28.09.2024-07.10.2024 e 27.11.2024-13.12.2024; con riferimento all'utenza mobile ha dedotto disservizi nei periodi 18.06.2024-23.06.2024, 15.06.2025-25.06.2025 e 01.07.2025-17.07.2025. Con riferimento alla richiesta di cui al punto 1), relativa all'indennizzo per malfunzionamento dal 03.04.2024 al 21.07.2025, la stessa non può essere accolta per l'intero periodo indicato, non risultando provata né la continuità del disservizio per l'intero arco temporale

dedotto, né la completa interruzione dei servizi. Dalla documentazione in atti emergono, piuttosto, distinti periodi di irregolare e discontinua erogazione del servizio. Tuttavia, l'operatore non ha fornito idonea documentazione atta a dimostrare la regolare e continuativa erogazione dei servizi nei periodi specificamente contestati dall'istante. Ne consegue che i disservizi nei periodi dichiarati devono ritenersi indennizzabili ai sensi dell'art. 6, comma 2, dell'Allegato A alla delibera AGCOM n. 347/18/CONS. Per l'utenza fissa, relativa ai servizi voce e dati, l'indennizzo deve essere calcolato nella misura di euro 3,00 al giorno per ciascun servizio non accessorio, per complessivi 34 giorni di malfunzionamento desunti. Pertanto, considerati due servizi interessati, voce e internet, l'importo dovuto è pari a euro 204,00. Per l'utenza mobile, il servizio di accesso alla rete è considerato unitariamente ai fini del calcolo dell'indennizzo, pertanto, per i 34 giorni di malfunzionamento desunti, l'importo dovuto è pari a euro 102,00. Per un importo complessivo di indennizzo per malfunzionamenti delle linee, fissa e mobile, di euro 306,00. Quanto alla richiesta di cui al punto 2), relativa all'attivazione di servizi accessori non richiesti, "costo opzione velocità" e "Rete Sicura Family", contestati con PEC del 13 gennaio 2025 e riferiti, secondo quanto dichiarato dall'istante, al periodo 24.01.2024 - 23.11.2024, la domanda di indennizzo non può essere accolta. Ai sensi dell'art. 13, comma 1, del Regolamento Indennizzi di cui all'Allegato A alla delibera 347/18/CONS, nelle fattispecie di cui all'art. 9 del medesimo Regolamento, il calcolo dell'indennizzo deve essere effettuato tenendo conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente. Nel caso di specie, il reclamo risulta presentato in data 13 gennaio 2025, mentre il periodo di asserita attivazione indebita dei servizi accessori risulta compreso tra il 24 gennaio 2024 e il 23 novembre 2024. Pertanto, essendo il reclamo successivo alla cessazione del periodo contestato, non residua alcun arco temporale utile ai fini del calcolo dell'indennizzo giornaliero previsto per l'attivazione di servizi non richiesti. Resta fermo, tuttavia, il diritto dell'utente a non corrispondere alcun importo per servizi non richiesti e a ottenere lo storno, il ricalcolo o il rimborso degli addebiti fatturati e corrisposti a tale titolo. In materia di servizi non richiesti, infatti, grava sull'operatore l'onere di provare la valida acquisizione del consenso dell'utente all'attivazione dei servizi medesimi. Nel caso di specie, l'operatore non ha fornito idonea prova della specifica richiesta o accettazione, da parte dell'utente, dei predetti servizi accessori. In relazione, infine, alla richiesta di cui al punto 3), relativa all'indennizzo per mancata risposta ai reclami, la stessa non può trovare accoglimento. Dalla documentazione versata in atti non emerge, infatti, una totale assenza di riscontro o di interlocuzione da parte dell'operatore. Risulta che l'operatore abbia fornito riscontro ai reclami e alle contestazioni dell'utente ponendo in essere attività correttive, sebbene non sempre con modalità pienamente soddisfattive o immediatamente risolutive, che escludono la configurabilità di una condotta integralmente omissiva idonea a fondare il riconoscimento dell'indennizzo di cui all'art. 12 dell'Allegato A alla delibera AGCOM n. 347/18/CONS.

#### DETERMINA

- Fastweb SpA (già Vodafone SpA - Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 10/12/2025, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, ai sensi dell'art. 6, comma 2, dell'Allegato A alla delibera AGCOM n. 347/18/CONS, un indennizzo complessivo per malfunzionamenti delle linee, fissa e mobile, di euro 306,00 (trecentosei/00). La società Fastweb SpA (già Vodafone SpA - Ho.Mobile - Teletu) è tenuta, inoltre, allo storno, ricalcolo o rimborso degli importi fatturati in relazione ai servizi accessori non richiesti: "costo opzione velocità" e "Rete Sicura Family". E' rigettata ogni ulteriore richiesta.

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  
Salvatore Buscemi