

DELIBERA n°_31_

**XXXX XXXXX / FASTWEB SPA (VODAFONE - HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/838406/2026)**

Il Corecom Sicilia

NELLA riunione del Corecom Sicilia del 03/08/2026;

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*”, di seguito denominato “*Codice*”, come modificato dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, e in particolare l’art. 25;

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 Sicilia);

VISTA la Delibera n. 427/22/CONS di approvazione dell’Accordo Quadro di durata quinquennale tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni;

CONSIDERATO che a seguito del citato Accordo Quadro sono state sottoscritte le relative Convenzioni tra l’Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali che hanno effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTO l’art. 5 lettera e) della Convenzione tra l’Agcom e il Corecom Sicilia, per l’esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2023, con cui l’Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO il D.S.G. n. 330/Area1/S.G. del 21 giugno 2022 con il quale è stato conferito al Dott. Gianpaolo Simone l’incarico di Dirigente preposto al Servizio 2° “Segreteria

Corecom” della Segreteria Generale con decorrenza dal 16 giugno 2022 e fino al 31 dicembre 2024;

VISTO il D.S.G. n. 156/A1/S.G. del 01 luglio 2026 con il quale è approvato l'allegato atto aggiuntivo sottoscritto in data 26 giugno 2026, con il quale è differito alla data del 31 dicembre 2026, o comunque fino alla definizione del processo di riorganizzazione, qualora il relativo regolamento entrasse in vigore anteriormente, il termine di scadenza del contratto individuale di lavoro di dirigente del Servizio 2 “Segreteria CORECOM” della Segreteria Generale, stipulato in data 16 dicembre 2022 tra il Segretario Generale pro tempore e il dott. Gianpaolo Simone, approvato con il D.S.G. n. 918 del 22 dicembre 2022.

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 operatori*”, di seguito denominato *Regolamento indennizzi*, come modificato 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 denominato *Regolamento*, come modificato, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA l’istanza di XXXX XXXXX del 09/05/2026 acquisita con protocollo n. 0171881 del 09/05/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Il sig. XXXX XXXXX in qualità di odierno istante, lamenta che nonostante i ripetuti reclami su disservizi inerenti la sua linea non ha trovato la necessaria assistenza da parte della Fastweb che ad oggi non ha ancora risolto le difficoltà anche di navigazioni, utili al lavoro professionale svolto. Per tale motivo, viene avanzata richiesta di completo e definitivo ripristino della linea telefonica e soprattutto della linea internet (ad oggi entrambe hanno una discontinuità del segnale soprattutto la linea internet) . - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 8000.0

2. La posizione dell’operatore

Nelle memorie difensive del gestore viene sostenuto che dalle contestazioni di controparte, in realtà sembrerebbe che più di singoli eventi di disservizio sulla linea, il Sig. Nogara sia stato insoddisfatto della qualità generale del servizio fornito da Fastweb che ha ritenuto essere stato instabile e quindi non di suo gradimento. Circostanza questa

che non determina l'applicazione di indennizzi (anche perché in assenza di uno specifico evento di disservizio e di una indicazione della sua durata, sarebbe materialmente impossibile calcolarlo), ma solo la possibilità per l'utente di recesso senza costi. In ogni modo non solo si ribadisce che alcuna instabilità è stata individuata sulla linea internet del cliente che abbia inficiato il corretto utilizzo dei servizi ma si rileva anche che l'istante non ha fornito alcun elemento a sostegno di quanto lamentato. Infatti l'istante avrebbe dovuto produrre a sostegno delle proprie doglianze i necessari Speed Test, indispensabili per valutare la velocità effettiva della rete e per quantificare la banda. A tale proposito si evidenzia che con la delibera AGCOM n. 244/08/CSP recante "Qualità dei servizi di accesso ad Internet da postazione fissa", è stato avviato il Progetto Misura Internet che consente di testare gratuitamente, attraverso un apposito software certificato, le prestazioni del servizio di collegamento internet a banda larga, ed è solo attraverso tale misurazione che i valori delle rilevazioni effettuate possono essere utilizzati come elemento probatorio qualora l'utente voglia esercitare il diritto di recesso, rispetto a promesse contrattuali di velocità di connessione ADSL non mantenute dall'operatore. Peraltro i precedenti unanimi AGCOM stabiliscono che nessun indennizzo è dovuto se l'utente non certifica attraverso il test Nemesys l'asserita lentezza al di sotto dei valori minimi di banda, senza considerare, inoltre, che in ogni caso, l'eventuale lentezza di navigazione non produce indennizzi, ma solo la facoltà di recesso senza costi. Proseguono le memorie sostenendo che l'istante non ha mai proceduto ad effettuare alcuna misurazione della velocità internet attraverso il Test Nemesys (utilizzabile in qualsiasi momento e gratuitamente dal sito internet Agcom) e non si comprende, pertanto, come possa oggi lamentare malfunzionamento internet in assenza di riscontro probatorio in tal senso. In ogni modo si evidenzia l'infondatezza delle richieste di controparte anche nella denegata e non creduta ipotesi in cui le domande di controparte si ritenessero fondate ed accoglibili. Infatti XXXX XXXXX lamenta il malfunzionamento della linea dal 04/03/2026 e sino al 07/04/2026 allorquando "la linea telefonica è stata ripristinata" (cfr istanza di controparte) e quindi per complessivi 33 giorni. Ebbene, in virtù della Delibera Indennizzi Agcom n. 347/18/CONS, unica normativa applicabile nel procedimento in esame per gli indennizzi applicabili, restando espressamente escluse le ipotesi di risarcimento danni che sono demandate per legge all'Autorità Giudiziaria, e nello specifico in applicazione dell'art. 6 comma 2, della succitata Delibera Agcom che prevede espressamente che "nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all'operatore, che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento", in combinato disposto con l'art. 13 comma 3, secondo cui "se l'utenza interessata dal disservizio è un'utenza affari, gli importi indicati a titolo di indennizzo sono applicati in misura pari al doppio", quindi l'indennizzo totale dovuto all'istante è pari ad € 396,00 (ossia € 3,00 al giorno per il malfunzionamento della linea voce e € 3,00 per il malfunzionamento della linea internet, raddoppiato perché utenza affari, moltiplicati per i 33 giorni lamentati), e giammai l'ingiustificata somma di € 8.000,00 chiesta da controparte. Nè l'istante avrà diritto all'indennizzo per mancato riscontro al reclamo in quanto i reclami prodotti da

controparte sono stati inviati a partire dal 10/03/2026 mentre l'UG è stato depositato in data 08/04/2026 (doc. 3) e quindi nelle more dei quarantacinque giorni concessi all'operatore per il riscontro, e quindi non indennizzabile. Conseguentemente, non vi è chi non veda come la richiesta di indennizzi così come formulata da controparte sia del tutto infondata e sproporzionata e non potrà trovare accoglimento

3. Motivazione della decisione

La premessa ad ogni avvio di ragionamento sul caso in trattazione, non può discostarsi dal fatto che la sede del Corecom non è titolata ad analizzare richieste che non siano commisurate a quelle riconosciute nella qualità di indennizzi, previsti dalla Delibera 347/18/Com e successive modifiche, che, in ragione dell'analisi dei fatti, calibrano i giusti riconoscimenti, ove dovuti, su oggettive valutazioni che esulano dal risarcimento del danno. Appare pertanto del tutto fuorviante la richiesta di indennizzo per 8000,00 euro avanzata nel caso in discussione, da parte istante, che pur lamentando un disservizio continuativo sulla propria linea telefonica, azzarda delle valutazioni economiche, che non possono essere ammesse a relativa analisi, se non con i dovuti distinguo. In ragione delle memorie difensive depositate dal gestore, vi è una ovvia ammissione di colpa parziale sui fatti lamentati in sede di istanza, e viene anche formulata una proposta conciliativa che riconosca un indennizzo, seppur limitato ad una analisi di parte a favore dell'istante. Basandosi dalla proposta di indennizzo pari a meno di 400,00 euro avanzata dal gestore telefonico, si ritiene che la stessa sia da incrementare con il riconoscimento della mancata risposta al reclamo avanzata dall'istante per un importo pari ad euro 300,00, così come previsto nella richiamata Delibera ed al contempo, la stessa proposta d'indennizzo va incrementata per un disagio che si è protratto nel tempo / oltre i richiamati 33 gg di interruzione del servizio telefonico, per un periodo che razionalmente si può attestare su una durata di 90 gg per quanto riguarda la linea dati, favorendo un riconoscimento di indennizzo di ulteriori 300,00 euro calcolati su base forfettaria, considerato che proprio da parte istante, viene evidenziata un rallentamento del traffico dati ed un parziale interruzione della linea in determinate ore del giorno, senza però fornire alcuna ulteriore e dettagliata specifica. Appaiono motivate le osservazioni evidenziate nelle memorie difensive che narrano di validi elementi di prova a supporto della misurazione dei guasti nonché la mancanza di volontà relativamente a interrompere eventualmente un rapporto contrattuale che non dava, a dire del cliente, sufficienti garanzie di qualità di continuità. In conclusione, si ritiene che la somma di euro 1000,00 sia, nel suo complesso, abbastanza capiente per il riconoscimento degli indennizzi dovuti.

DELIBERA

In ragione dei fatti discussi e delle memorie depositate, si ritiene di accogliere parzialmente le richieste avanzata dal sig. XXXX XXXXX - in danno della Fastweb spa

per i disservizi lamentati sulla propria linea telefonica. Per i motivi discussi nelle premesse di questo provvedimento, viene pertanto riconosciuto un indennizzo complessivamente pari ad euro 1000,00 in favore dell'istante. Il pagamento di tale somma dovrà avvenire entro 60 gg dalla pubblicazione del presente provvedimento sul sito dell'Agcom mediante bonifico bancario sulle coordinate Iban n. ITXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, così come indicato nell'istanza depositata in piattaforma dal diretto interessato.

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.

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.

Palermo 03/08/2026

IL PRESIDENTE