

DELIBERA n°_32_

**XXXX XXXX / FASTWEB SPA (VODAFONE - HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/839599/2026)**

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 XXXX del 13/05/2026 acquisita con protocollo n. 0177124 del 13/05/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La sig.ra XXXX XXXX contesta la completa interruzione dei servizi FONIA+INTERNET con decorrenza dal 20/10/2025, mai risolta nonostante plurimi reclami e ticket call center (primo ticket segnalazione n. TTM000020557993), 24/10/25 e 06/11/25, nonché l'infruttuoso intervento tecnico del 10/11/2025. Si segnala, inoltre, l'inopinata e reiterata chiusura dei ticket di guasto da parte di Vodafone in assenza di risoluzione del disservizio, così costringendo la sig.ra Vicari alla loro reiterata apertura. Circa la continuità del disservizio dal 20/10/25 alla data di richiesta di cessazione, si richiama il reclamo/recesso PEC del 02 e 10/02/26 ("La richiesta nasce da problemi tecnici non risolti e più volte segnalati"), PEC del 13/04/26 ("NON HO USUFRUITO del vostro servizio"). Pertanto, persistendo il disservizio con svariate PEC (datate 13/01/26 - 02/02/26 - 10/02/26 - 17/03/26 - 13/04/26) chiedeva la cessazione linea. Nonostante la reiterata richiesta di cessazione, la linea risulta essere stata cessata solo alla data del 03/04/2026, con relativa illegittima fatturazione. In riferimento alla fatturazione chiede lo storno integrale della posizione amministrativa pendente e il rimborso dell'addebito

SEPA DD € 25,89, data valuta 27/02/2026, relativo al canone di febbraio 2026. - Richieste: Indennizzi per completa interruzione dei servizi FONIA + INTERNET, dal 20/10/25 al 03/04/26, $165 \times 6 \times 2 =$ € 1.980,00; Rimborso fattura di febbraio € 25,89 Mancata risposta ai reclami € 300,00. Rimborso spese di procedura ed assistenza. Storno integrale posizione amministrativa pendente fino a chiusura del ciclo di fatturazione.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Fastweb nelle sue memorie difensive regolarmente depositate in piattaforma Concilia web eccepisce 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. Difatti, evidenzia di aver regolarmente gestito le segnalazioni avanzate dalla Sig.ra Vicari con annesso avvio delle relative procedure tecniche di verifica. Tuttavia, come peraltro rilevabile dalle schermate accluse alla presente memoria difensiva, parte ricorrente ha rifiutato l'intervento in sede necessario dal punto di vista tecnico stante la presenza di un guasto all'impianto del cliente. L'utente, rispetto alla fattispecie in esame, non ha difatti 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 stante la mancata autorizzazione all'intervento del tecnico in sede. 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 disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 30,24. Per tutto quanto sin qui esposto Fastweb reitera le eccezioni più sopra indicate, contestando, altresì, le affermazioni dell'utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo,

storno e rimborso con conseguenziale, integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa. In via subordinata, infine, Fastweb 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 30,24. Fastweb, pertanto, contesta fermamente le asserzioni della parte istante poiché conferma di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata avendo, inoltre, avviato le opportune verifiche tecniche, le quali non hanno avuto buon esito unicamente a causa della mancata collaborazione dell'utente. Né, tanto meno, l'istante ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità diretta ed espressa 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. -2.2 Nel merito, poi, si 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.

3. Motivazione della decisione

Nei fatti descritti, sin evince che l'odierna istante, nel lamentare una interruzione dei servizi contrattualmente assicurati dall'operatore telefonico (voce e dati) , per un periodo abbastanza lungo, allega per avvalorare la sua tesi, una serie di reclami inoltrati all'operatore, nel corso dei quali descriveva la sua situazione di disagio che, non risolvendosi, portava al recesso dello stesso vincolo di fornitura. Di contro l'operatore, seppur con una articolata memoria, non replica sufficientemente alla tesi evidenziata dall'istante, se non con un proprio rapporto di servizio nel corso del quale si evincerebbe che sia stata proprio la cliente a rifiutare l'intervento tecnico a domicilio, per risolvere l'inconveniente, derivato, sempre per come giustificato dal gestore telefonico, da un guasto interno all'impianto dell'abitazione della cliente. Rimane il fatto che tale contestazione e valutazione da parte del gestore, non è suffragata da alcuna comunicazione verso la stessa cliente, che ne confermi la veridicità così come non trovano riscontro i numerosi reclami inoltrati per segnalare e possibilmente risolvere il guasto lamentato. A fronte di ciò, è anche vero che le richieste avanzate dalla stessa istante, per un totale di 2500,00 euro di indennizzo, non sono confacenti al reale calcolo

da applicare secondo la tabella degli indennizzi riconosciuti dall'Agcom. Pertanto sulla base dei riscontri effettuati si deve considerare che il periodo di interruzione dei servizi sia presumibilmente durato dal 20 ottobre 2025 (data primo reclamo) al 10 febbraio 2026 (data di comunicazione di disdetta contrattuale), che assommano un totale di 113 giorni di disagio indennizzabile per ciascun servizio (voce e dati). In base all'art 6 della delibera 347/18/Cons - Allegato A - e successive modifiche la somma riconosciuta da indennizzare è pari a 6 euro per ciascun servizio, che rendono un calcolo pari a 1356,00 euro . A tale somma va aggiunto il riconoscimento della mancata risposta ai reclami per un massimo di 300,00 euro secondo quanto disposto dall'art. 12 della stessa Delibera. Dalla somma complessiva di euro 1656,00 vanno detratte le somme di 30,50 euro evidenziate dal gestore quale debito dello stesso cliente a fronte dei servizi resi regolarmente. Di conseguenza la somma complessiva riconosciuta quale equo indennizzo a favore dell'istante sarà pari a 1625,50 euro . Lo stesso gestore dovrà provvedere a chiudere qualsiasi altra pendenza amministrativa eventuale sino al termine del ciclo di fatturazione.

DELIBERA

Dall'esame della controversia in atto tra la sig.ra XXXX XXXX - e la Fastweb spa (Vodafone -Ho mobile -teletu), si dispone che il gestore telefonico riconosca, per le ragioni espresse in premessa, un indennizzo complessivo a favore dell'odierno istante, pari complessivamente ad euro 1526,00. Il pagamento di tale somma, dovrà essere effettuato entro il termine di 60 gg dalla data di pubblicazione del presente provvedimento sul sito dell'Agcom , mediante bonifico bancario sulle coordinate Iban n. ITXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, indicate nella stessa istanza depositata in piattaforma Conciliaweb. Sarà inoltre cura dello stesso gestore stralciare qualsiasi altra eventuale pendenza economica, relativa al caso in questione, sino al termine del ciclo amministrativo.

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



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI