CORECOM Sicilia

**DETERMINA**

**Fascicolo n. GU14/863804/2026**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**
**XXXX XXXX - 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 operatori”, 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 24/07/2026 acquisita con protocollo n. 0278139 del 24/07/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante XXXX XXXX lamenta di aver subito un disservizio da circa un triennio. Ad aprile del 2026 inviava a Fastweb una pec ( 29/04/2026) . A maggio senza alcun preavviso, secondo quanto evidenziato dalla stessa istante, veniva effettuato un passaggio a tecnologia superiore, inibendo il servizio dal 10.05.2026 al 12.06.2026 ed a seguito di ciò venivano effettuate segnalazioni via pec (presenti nel fascicolo per il primo tentativo di conciliazione) e diverse chiamate al 192193. A seguito di quanto rappresentato vengono avanzate richieste per Indennizzi ex Delibera AGCOM 347/18/CONS e s.m.i. per complessivi € 446,00, così dettagliati: 1) € 198,00 per l'interruzione totale e incontestata del servizio di connettività Internet protrattasi per 33 giorni consecutivi (dal 10/05/2026 al 12/06/2026, pari a € 6,00/giorno); 2) € 198,00 per la contestuale e totale interruzione del servizio di Telefonia Voce protrattasi per 33 giorni consecutivi (dal 10/05/2026 al 12/06/2026, pari a € 6,00/giorno); 3) € 50,00 quale indennizzo per omesso e ritardato riscontro ai reclami/PEC inviati in data

29/04/2026, 15/05/2026 e 17/05/2026; 4) . Storno/Rimborso dei canoni mensili relativi al periodo di totale assenza del servizio (maggio e giugno 2026). Totale complessivo richiesto: € 446,00 oltre allo storno delle fatture per il periodo di disservizio.

La Fastweb S.p.A , con memorie difensive regolarmente depositate in piattaforma impugna e contesta le avverse istanze per le ragioni qui separatamente esposte. 1) Sulla richiesta di indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e dati dal 10.5.26 al 12.06.26: L'art. 13 dell'allegato A alla delibera 347/18/Cons prevede che, per la fattispecie contemplata dall'art. 6 della medesima delibera (quello che prevede l'indennizzo giornaliero dovuto in caso di interruzione tecnica dei servizi), "il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente". Ebbene: benché l'utente abbia omesso (come impone l'onere della prova di cui all'art. 2697 cod. civ.) di produrre reclami, l'operatore non ha difficoltà di sopperire all'avversa omissione producendo i numerosi reclami presentati dall'utente al fine di segnalare che, per quel che attiene al disservizio che essa colloca tra il 10 maggio ed il 12 giugno, il reclamo è del 15 maggio. Ne consegue che il periodo indennizzabile è di 28 giorni per il quale l'operatore si rende disponibile a corrispondere una somma di € 236,00 euro, al netto dell'indennizzo di € 100,00 già erogato spontaneamente; 2) Sulla richiesta di indennizzo per omesso riscontro ai reclami: Trattasi di pretesa, questa, doppiamente infondata: intanto perché ai predetti reclami è seguita subito dopo l'attivazione della procedura di conciliazione che ha spostato l'interlocuzione tra le parti innanzi al Corecom; e poi perché, comunque, l'operatore, in data 22.06.26 ha comunque dato riscontro; 3) Sulla richiesta di rimborso dei canoni : Invero il Legislatore regolamentare ha calibrato l'ammontare degli indennizzi giornalieri da liquidarsi nelle ipotesi di disservizi, tenendo anche conto del costo dei canoni. Come a dire che con la loro liquidazione vengono anche coperti tali costi. Ciò comporterebbe che nessun rimborso sarebbe dovuto a tale titolo all'utente, tuttavia, per spirito deflattivo, la Fastweb si rende disponibile ad arrotondare la somma al cui pagamento si è già resa disponibile ad € 260,00. Ove l'utente non fosse disponibile ad accettare la predetta proposta, la Fastweb chiede l'accoglimento delle suesposte argomentazioni difensive rimettendo al Corecom adito la quantificazione degli indennizzi spettanti a parte ricorrente.

Nell'esaminare la documentazione allegata all'istanza di tentativo di conciliazione tra le parti, si ritiene che le memorie difensive del gestore telefonico siano abbastanza chiare e dettagliate e ricomprendano un offerta di ristoro che sia in linea con quanto previsto dalla vigente regolamentazione in materia e che si riferisce all'allegato A della delibera 347/18/cons e ss. mm. ed ii. Pertanto avuto riguardo a quanto descritto, si accolgono parzialmente le richieste avanzata dall'istante, nella misura di un indennizzo omnicomprensivo a suo favore per un importo di 260,00 euro. Non sono accolte e ulteriori richieste per mancanza di validi requisiti.

DETERMINA

- Fastweb SpA (Vodafone - Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 24/07/2026, è tenuta a riconoscere la somma di euro 260,00, a favore della signora XXXX XXXX. Ciò in ragione delle motivazioni ricomprese nelle premesse del presente provvedimento, Tale somma dovrà essere pagata dal gestore Fastweb spa entro il termine di 60 gg dalla pubblicazione del presente provvedimento sul sito dell'Agcom, mediante bonifico sulle coordinate bancarie Iban n. ITXXXXXXXXXXXXXXXX, così come indicato dalla stessa beneficiaria, in piattaforma.

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