CORECOM Sicilia

DETERMINA

Fascicolo n. GU14/866682/2026

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 31/07/2026 acquisita con protocollo n. 0290059 del 31/07/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante XXXX XXXX nella sua istanza depositata nella piattaforma di conciliaweb evidenzia che richiedeva la restituzione del credito residuo presente sul numero mobile XXXXXXXX pari ad euro 74,06. Detto importo era presente al momento della disattivazione della SIM così come confermato da Vodafone stessa. Vodafone rispondeva limitandosi a un discutibile calcolo interno che considera le "ricariche omaggio" come elemento di compensazione tale da azzerare il credito dell’utente. In data 17/12/2025 l'istante chiedeva pertanto lo storico ricariche e, in subordine, qualora l'importo risulti non monetizzabile richiedeva il trasferimento di detto credito su altra numerazione Vodafone secondo quanto previsto da Agcom . La richiesta rimaneva inesitata. L'istante chiede la restituzione tramite IBAN dell'importo del credito residuo presente al momento della disattivazione del numero mobile XXXXXXXX pari ad euro 74,06. In subordine, l'istante chiede il trasferimento di detto credito su altra numerazione Vodafone attiva secondo quanto previsto da Agcom. Viene inoltre richiesto un indennizzo per mancata risposta al reclamo del 17/12/2025, rimasto inesitato.

Fastweb eccepisce l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore del Sig. XXXX XXXX. Orbene, nello specifico, l'odierna esponente pone in rilievo che, diversamente da quanto ex adverso dedotto, dalla data di attivazione della sim XXXXXXXX sono presenti unicamente ricariche omaggio per un totale di euro 80,00. Pertanto, nessuna somma risulta da restituire al Sig. XXXX XXXX poiché, come normativamente previsto, le ricariche omaggio ed i bonus sono esclusi dall'eventuale restituzione e possono solo essere utilizzati sulla sim sulla quale gli stessi sono stati ricevuti. Peraltro, come ictu oculi palese, l'istante richiede il rimborso della somma di euro 74,06 ma nulla produce a sostegno di tale domanda, ovvero non deposita prova delle ricariche eventualmente effettuate. Quanto sopra, quindi, comprova che il traffico presente sulla sim de qua è stato ottenuto attraverso ricariche omaggio e bonus, come tali non rimborsabili.

In relazione a quanto oggi posto in contestazione dall'istante, nei confronti del gestore telefonico Fastweb spa/Vodafone spa, si conferma che l'istante ha, in linea generale, diritto alla restituzione del proprio credito ove (per qualunque motivo) cessi il rapporto con il proprio operatore mobile tranne per l'ipotesi del credito residuo derivante da bonus/ promozioni che, al contrario, non può essere monetizzabile ma da solo diritto al trasferimento su altra sim dell'utente." Per quanto attiene invece al mancato riscontro del reclamo inviato allo stesso gestore il 17 dicembre 2025 relativamente sempre al credito vantato, così come da pec allegata, il gestore non produce prova documentale di aver fornito adeguata risposta, se non facendo riferimento ad una non meglio definita nota informativa di risposta.

DETERMINA

- Fastweb SpA (Vodafone - Ho.Mobile - Teletu), in accoglimento dell'istanza del 31/07/2026, è tenuta a indennizzare l'istante XXXX XXXX, con la somma di euro 300,00 per la mancata risposta al reclamo, inviato in data 17 dicembre 2025, ai sensi di quanto previsto nell'allegato A della delibera 347/18/Cons e ss.mm. art. 12 comma 1. Il pagamento di quanto evidenziato, dovrà avvenire entro 60 gg dalla data di pubblicazione, del presente provvedimento sul sito Agcom, periodo che decorrerà, comunque, successivamente alla comunicazione da parte dell'interessato, allo stesso gestore, delle proprie coordinate bancarie di riferimento. Per quanto attiene alla restituzione del credito telefonico posseduto sulla precedente sim, per un importo di 74,00 euro, essendo quest'ultima sim definitivamente cessata, medesimo importo dovrà essere trasferito dal gestore, su altra sim intestata allo stesso beneficiario, ma non potrà essere monetizzato in ogni caso, in quanto derivante esclusivamente da bonus omaggio accreditati all'istante, in precedenza. Sarà obbligo del beneficiario fornire adeguate istruzioni circa la numerazione sim sulla quale ricevere il credito, entro 60 gg dalla pubblicazione del presente provvedimento sul sito dell'Agcom, pena la decadenza del beneficio.

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