



DELIBERA N. 51/2023

[REDACTED] /FASTWEB S.p.A.
(GU14 495315/2022)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Corecom Campania del 07/11/2023;

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 “*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*” e ss.mm.;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 28/01/2022 acquisita con GU14/495315/2022;

RELATRICE DEL COMITATO: Avv. Carolina Persico;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

PARTE ISTANTE: in data 28/01/2022 l’istante, in qualità di titolare dell’utenza oggetto di contestazione, ha attivato la procedura di definizione della controversia ai sensi dell’art. 14 Allegato A alla Delibera n. 353/19/CONS, cui è stato attribuito il numero di procedura GU14/495315/2022. Nell’istanza di definizione parte istante ha dichiarato: “in data 15.06.2021, stipulava con la società Fastweb S.p.A. un contratto per l’attivazione di una nuova linea telefonica fissa [in riferimento all’immobile di cui il medesimo dispone in [REDACTED] la Via [REDACTED]



██████████ contestualmente aderendo all'Offerta "NeXXt Casa Light", comprensiva di servizio internet FIBRA senza limitazioni, servizio FONIA e ulteriori servizi accessori rappresentati da avviso di chiamata, "chi chiama", trasferimento di chiamata, disabilitazione chiamate e "nascondi numero" (si veda, in tal senso, l'allegato al formulario GU14).

Nei giorni successivi alla conclusione del suddetto contratto, e come non contestato dalla società Fastweb S.p.A., il Sig. ██████████ veniva contattato dagli incaricati della Convenuta società i quali, dopo aver dato il consueto "benvenuto" all'Utente nei servizi Fastweb, dichiaravano, però, di necessitare di un ulteriore e indefinito tempo per poter procedere all'attivazione della (nuova) linea telefonica, fornendo nell'occasione risposte meramente vaghe ed evasive.

Tuttavia, a distanza di diversi mesi dalla sottoscrizione del riferito contratto e nonostante reiterati e costanti solleciti avanzati dall'odierno Istante - sulla cui ricezione non vi è contestazione dell'Operatore -, la società Convenuta, in assoluta assenza di comunicazione circa eventuali motivi impeditivi e/o di ritardo, ometteva in maniera del tutto ingiustificata l'attivazione della suddetta utenza telefonica (e dei connessi servizi) in favore dell'Utente.

Stanco, tuttavia, dell'atteggiamento squisitamente dilatorio e totalmente inconcludente assunto nel tempo dall'Operatore e in considerazione dell'assoluta assenza di risposte ai reclami dalla medesima formulati ai call-center della Convenuta compagnia telefonica, l'Utente, con lettera del 04.11.2021, inoltrata, a mezzo dello Scrivente difensore, mediante posta elettronica certificata (PEC) e regolarmente ricevuta, in pari data, dalla società Fastweb S.p.A. (come da allegazione al formulario GU14), invitava e diffidava formalmente l'odierna convenuta a:

- 1) attivare, immediatamente la linea telefonica fissa richiesta nonché i consequenziali servizi cui aveva aderito per essa;
- 2) provvedere al risarcimento in proprio favore di tutti i danni, patrimoniali e non, subiti e nunti.

Nonostante i reiterati e costanti solleciti avanzati dal Sig. ██████████ tra cui quello a mezzo posta elettronica certificata (PEC) del 04.11.2021, la Convenuta società non provvedeva - come, d'altronde, non ha tutt'oggi ancora provveduto - all'attivazione della richiamata utenza telefonica fissa e dei connessi servizi né tantomeno riferiva all'odierno Istante eventuali motivi all'origine del ritardo e/o della mancata attivazione della linea telefonica.

In seguito all'inoltro della richiamata missiva (del 04.11.2021), l'Utente continuava, inoltre, a sollecitare telefonicamente la società Fastweb S.p.A. per ottenere l'attivazione della linea telefonica ma, tuttavia, le proprie rimostranze rimanevano tutte completamente prive di riscontro da parte dell'Operatore, il quale del tutto inopinatamente decideva di non fornire all'odierno Istante alcuna spiegazione del rilevato ritardo. In ragione di quanto sopra, il Sig. ██████████ dopo la formulazione del riferito reclamo, depositava, in data 15.12.2021, giusta istanza per espletare il tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al Co.Re. Com. Campania nei confronti della Convenuta compagnia.

L'Utente veniva, pertanto, convocato, dinanzi al Co.Re. Com. Campania per l'udienza del giorno 12.01.2022 nel corso della quale, tuttavia, la società Fastweb S.p.A., conformemente alla condotta precedentemente assunta, alcunché riferiva all'Utente in merito alle ragioni della omessa/ritardata attivazione della linea telefonica"

L'Istante richiede: 1) l'attivazione immediata della linea telefonica fissa e dei servizi contrattualmente pattuiti; 2) E.7,50 per ogni giorno di ritardo/omissione nell'attivazione del servizio FONIA (o per mancato rispetto degli oneri informativi) dal 15.06.2021 e sino all'attivazione o alla definizione della controversia; 3) E.10,00 (E.7,50 aumentato di 1/3 perché servizio su banda ultra larga) per ogni giorno di ritardo/omissione nell'attivazione del servizio INTERNET FIBRA (o per mancato rispetto degli oneri informativi) dal 15.06.2021 e sino all'attivazione o alla definizione della controversia; 4) E.2,50 per ogni giorno di ritardo/omissione nell'attivazione del servizio "avviso



di chiamata" (o per mancato rispetto degli oneri informativi) dal 15.06.2021 e sino all'attivazione o alla definizione della controversia; 5) E.2,50 per ogni giorno di ritardo/omissione nell'attivazione del servizio "chi chiama" (o per mancato rispetto degli oneri informativi) dal 15.06.2021 e sino all'attivazione o alla definizione della controversia; 6) E.2,50 per ogni giorno di ritardo/omissione nell'attivazione del servizio "trasferimento di chiamata" (o per mancato rispetto degli oneri informativi) dal 15.06.2021 e sino all'attivazione o alla definizione della controversia; 7) E.2,50 per ogni giorno di ritardo/omissione nell'attivazione del servizio "disabilitazione chiamate" (o per mancato rispetto degli oneri informativi) dal 15.06.2021 e sino all'attivazione o alla definizione della controversia; 8) E.2,50 per ogni giorno di ritardo/omissione nell'attivazione del servizio "nascondi numero" (o per mancato rispetto degli oneri informativi) dal 15.06.2021 e sino all'attivazione o alla definizione della controversia; 9) E. 2,50 per ogni giorno di ritardo/omissione nella risposta al reclamo; 10) con espressa riserva di adire la competente Autorità Giudiziaria per il maggior danno subito. Si fa presente, infine, che al momento della presentazione dell'istanza non è possibile quantificare con esattezza l'indennizzo/danno subito dall'Utente, in quanto il disservizio è tutt'ora in itinere.

OPERATORE: In data 31 marzo 2022 l'operatore Fastweb ha prodotto una memoria difensiva, con allegata documentazione, in cui rileva la totale infondatezza di quanto sostenuto da controparte e sostiene: -"Controparte lamenta la mancata attivazione dei servizi richiesta "In data 15.06.2021".

Ebbene, in merito alla suddetta contestazione appare necessario compiere delle semplici ma fondamentali precisazioni da cui emergerà, in tutta evidenza, la totale assenza di responsabilità da parte di Fastweb S.p.A., e l'assoluta infondatezza, nonché strumentalità delle domande esperite dall'istante. E' bene precisare, infatti, che Fastweb, una volta ricevuta, in data 15 giugno 2021 la richiesta di attivazione di una nuova utenza telefonica presso l'abitazione di parte istante, provvedeva immediatamente ad attivarsi per procedere appunto alla sua tempestiva e corretta implementazione, tanto che veniva tempestivamente richiesta l'attivazione LNA VULA inviata a TIM in data 19/06/2021, tuttavia, che in fase di implementazione della suddetta attivazione iniziarono a verificarsi le prime sospensioni TIM per necessità lavori speciali dal 23/06/2021 fino al 09/09/2021, fino poi ad annullamento definitivo per KO da parte di TIM.

Nello specifico si rileva che l'attivazione suddetta non si rendeva possibile a causa di un impedimento tecnico non imputabile a Fastweb, e precisamente a causa di una bocciatura da parte di TIM, in data 10 settembre 2021, a causa di infattibilità e mancanza di copertura, come emerge chiaramente dalla Schermata Eureka allegata in atti.

E' evidente, dunque, che come esposto e provato pocanzi, subito dopo la sottoscrizione del contratto da parte dell'istante siano emersi impedimenti tecnici all'attivazione e che dopo vari tentativi veniva confermata l'impossibilità a proseguire con l'attivazione, circostanza quest'ultima di cui il Sig. [REDACTED] contrariamente a quanto vorrebbe erroneamente ed artatamente far intendere nell'istanza in oggetto, veniva correttamente informato da Fastweb, come si rileva chiaramente dalle note presenti nel provisioning laddove risulta chiaramente la comunicazione, in data 13 settembre 2021, da parte di Fastweb al Sig. [REDACTED] del problema riscontrato in fase di attivazione e dunque della necessità di annullare la pratica per non fattibilità tecnica dell'ordine di attivazione di cui è causa. A tal proposito Fastweb, rilevata l'impossibilità tecnica a procedere all'attivazione dei servizi presso l'abitazione dell'istante non poteva far altro, tecnicamente e giuridicamente, che procedere in data 20 ottobre 2021 con la cancellazione dell'ordine di attivazione a causa, si ribadisce, dell'area non coperta dal servizio.

A fini di mero tuziorismo difensivo, appare opportuno precisare, peraltro, che ai sensi delle Condizioni Generali di Contratto di Fastweb (esspressamente approvate dall'istante con la



sottoscrizione della proposta di abbonamento) “il contratto si intenderà concluso: nel momento dell’attivazione dei Servizi da parte di Fastweb” (art. 3.2 – doc. 3) e “i Servizi saranno attivati da Fastweb entro 30 giorni dall’esito positivo delle verifiche tecniche [...], salvo il caso in cui subentrino impedimenti oggettivi non imputabili a Fastweb” (art. 4.1. – doc. 3). E’ bene ricordare, a tal proposito, che i clienti aderiscono ad una proposta di abbonamento, per la cui perfezione è indispensabile l’accettazione o l’attivazione dei servizi; nel caso di specie, pertanto, è evidente che, non essendo stato possibile procedere con l’attivazione dei servizi richiesti (per causa, è bene ribadire, non imputabile in alcun modo a Fastweb), il contratto non si è mai perfezionato. Ebbene, non vi è chi non veda come nel caso di specie alcuna responsabilità possa essere ricondotta a Fastweb, in quanto la mancata attivazione del servizio è dipesa, inequivocabilmente, da circostanze in alcun modo addebitabili all’esponente società, se è vero, come è vero, che l’attivazione suddetta non si rendeva possibile a causa di un impedimento tecnico non imputabile a Fastweb.

6. Peraltro, preme rilevare la totale assenza di interesse dell’istante all’attivazione in oggetto, se è vero, come è vero, che Fastweb successivamente alla posta elettronica certificata del 4 novembre 2021 e poi all’inserimento dell’istanza di conciliazione presentata dal Sig. [REDACTED] in data 15 dicembre 2021, non ha più ricevuto alcun sollecito da parte dell’istante, né un reclamo né tantomeno un GU5 in merito alla mancata attivazione del servizio richiesto nel mese di giugno 2021, circostanza questa che di per sé sola appare sufficiente a dimostrare l’infondatezza e la pretestuosità di quanto lamentato da controparte, laddove peraltro appare alquanto inverosimile che un utente attenda quasi un anno per l’attivazione di un servizio telefonico restando nel frattempo privo di qualsiasi collegamento telefonico e/o dati. È di palese evidenza, pertanto, che alcuna responsabilità è ascrivibile a Fastweb e che le richieste dell’istante non possono trovare accoglimento”. In data 16 aprile 2022 parte istante ha contro dedotto alla memoria difensiva riportandosi, in ogni caso, a tutti i fatti dedotti e a tutte le richieste formulate.

MOTIVAZIONE del Provvedimento: sulla base dell’istruttoria svolta dalla funzionaria del Corecom Campania - dott.ssa Annamaria Fragna, considerato che l’intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte nei limiti e con le motivazioni che seguono.

Va premesso che nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell’onere della prova fra le parti previste dal Codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che, trattandosi nella maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all’art. 1218 cod. civ. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, tipicamente l’utente, dovrà limitarsi a dedurre l’esistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l’operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l’inadempimento o l’inesatto adempimento denunciati saranno confermati. Premesso ciò, si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile.

Va, inoltre, evidenziato che per costante orientamento dell’Autorità, “qualora l’utente lamenti l’inadempimento o il ritardo relativamente alla richiesta di attivazione della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l’operatore per escludere la propria responsabilità deve dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all’operatore stesso (per esempio la necessità di ottenere permessi amministrativi o autorizzazioni analoghe o fatti ascrivibili all’utente) ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa dell’operatore. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l’utente delle difficoltà incontrate



nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. L'esame della documentazione allegata dall'operatore Fastweb ha dimostrato che non è possibile poter far rientrare la richiesta nel caso di "eccezionalità tecnica", secondo quanto eccepito dalla società resistente.

Alla luce delle circostanze sopra evidenziate, non si ravvisa, dunque, l'eccezionalità tecnica prevista dal comma 2, dell'art. 4, della Carta dei servizi e conseguentemente l'operatore deve essere ritenuto responsabile per l'inadempimento all'obbligazione contrattuale, non avendo questi fornito valida prova in ordine alle specifiche difficoltà tecniche incontrate, né dell'attività svolta per risolvere gli ostacoli tecnici e/o amministrativi per l'attivazione della linea richiesta dall'istante, che ha, dunque, subito, senza alcuna giustificazione idonea il pregiudizio derivante dalla mancanza del servizio telefonico, protrattasi per così lungo tempo. A tale proposito occorre evidenziare che, vertendosi in materia di responsabilità contrattuale ex art. 1218 c.c., quale è quella dell'operatore per l'inadempimento delle obbligazioni assunte nei confronti dell'utente con la conclusione del contratto di fornitura dei servizi di comunicazione elettronica, incombe sul debitore della prestazione, cioè l'operatore, l'onere della prova del proprio adempimento. Tutto ciò considerato, per le motivazioni di cui sopra, anche in applicazione di principi di equità atti a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, in materia di comunicazioni elettroniche, tipicamente non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore, come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato, per l'inadempimento di che trattasi l'utente ha maturato il diritto all'indennizzo di cui all'art. 4, comma 2, dell'Allegato A della delibera Agcom n. 347/18/CONS., aumentato di un terzo, ai sensi e per gli effetti dell'art 13, comma 2 del medesimo allegato A, far data dal 29 agosto 2021 (sessantesimo giorno successivo alla stipula del contratto) e sino al 12 gennaio 2022, data in cui si è tenuta l'udienza di Conciliazione, in cui l'istante incontra l'operatore e, necessariamente, riceve le informazioni in merito. L'indennizzo, pari ad € 10 pro die, è, quindi, riconosciuto per un totale di gg. n. 136 ed è pari all'importo totale di euro 1.360,00, oltre agli interessi legali;

DELIBERA

per i motivi in premessa che qui si intendono trascritti e confermati

- A) L'operatore Fastweb S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza del 28/1/2022, è tenuto a corrispondere, per i motivi di cui in premessa, in favore dell'istante, l'indennizzo complessivo di €. 1.360,00 (milletrecentosessanta,00), maggiorato degli interessi legali, a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di Definizione e sino al saldo effettivo, entro il termine di 60 (sessanta) gg. dalla data di notifica del presente atto mediante bonifico o assegno circolare all'istante. Ogni ulteriore richiesta di indennizzo è rigettata per la motivazione di cui in premessa.
- B) Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, 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.



- C) 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.
- D) Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro il termine di 60 giorni dalla data di notifica dello stesso atto.
- E) Il presente provvedimento è comunicato alle parti attraverso la piattaforma Concilia Web ed è pubblicato nei siti web dell'Autorità e del Corecom Campania.

La Relatrice del Comitato
Avv. Carolina Persico

La PRESIDENTE
Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente
Dott. Alfredo Aurilio