



DELIBERA N. 05/25

[REDACTED] / FASTWEB SPA  
(GU14/706744/2024)

### Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 06/03/2025;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 03/10/2024 acquisita con protocollo n. 0259235 del 03/10/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

**Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;**

CONSIDERATO quanto segue:

#### 1. La posizione dell’istante

In data 20.09.2023, l’Utente ha stipulato con la Convenuta un contratto per l’attivazione di una nuova linea telefonica fissa per l’immobile di cui la medesima dispone in [REDACTED] alla Via [REDACTED] contestualmente aderendo all’Offerta “Fastweb Casa”, comprensiva di servizio Internet Fibra senza limitazioni, Fonia con chiamate illimitate, servizio “Fastweb NeXXt”, “Avviso di



chiamata”, “Chi Chiama”, “Trasferimento di chiamata”, “Disabilitazione chiamate” e “Nascondi numero”. In pari data, la Sig.ra [REDACTED] ha, altresì, aderito, mediante la conclusione del richiamato contratto, all’Offerta “Fastweb Mobile Full” da attivare sulla propria SIM identificata dal nr. [REDACTED] in riferimento alla quale ha contestualmente chiesto a Fasweb SpA la migrazione dal precedente operatore ILIAD Italia SpA. Dopo pochi giorni dalla conclusione del suddetto contratto si perfezionava, pertanto, la portabilità della SIM nr. [REDACTED] motivo per cui l’Utente cominciava a fruire per il mobile dei servizi Fastweb; in riferimento, invece, all’utenza telefonica fissa la Sig.ra [REDACTED] veniva, invece, contattata dagli incaricati della società Convenuta i quali, dopo aver dato il consueto “benvenuto” all’utente nei servizi Fastweb, dichiaravano, però, di necessitare di un ulteriore e indefinito lasso di tempo per poter procedere all’attivazione della nuova linea telefonica, fornendo, tuttavia, nell’occasione risposte meramente evasive. Nonostante reiterati e costanti solleciti della Sig.ra [REDACTED] la Convenuta continuava a fornire alla mia Assistita risposte assolutamente vaghe e indefinite nonché, in assoluta assenza di comunicazioni da dover rendere nel rispetto degli oneri informativi, perseverava in una condotta totalmente inoperosa e dilatoria nonché, in definitiva, non ha ancora provveduto all’attivazione della richiamata utenza telefonica fissa. - Richieste: 1)attivazione immediata della linea telefonica fissa e dei servizi pattuiti; 2)E.7,50 per ogni giorno di ritardo/omissione nell'attivazione del servizio FONIA su fisso (o mancato rispetto oneri informativi) dal 20.09.2023 e sino all'attivazione/definizione della controversia; 3)E.10,00 (E.7,50 aumentato di 1/3 perché servizio su banda ultralarga) per ogni giorno di ritardo/omissione nell'attivazione del servizio INTERNET FIBRA su fisso (o mancato rispetto oneri informativi) dal 20.09.2023 e sino all'attivazione/definizione della controversia; 4)E.2,50 per ogni giorno di ritardo/omissione nell'attivazione del servizio CHI CHIAMA su fisso (o mancato rispetto oneri informativi) dal 20.09.2023 e sino all'attivazione/definizione della controversia; 5)E. 2,50 per ogni giorno di ritardo/omissione nell'attivazione del servizio AVVISO DI CHIAMATA su fisso (o mancato rispetto oneri informativi) dal 20.09.2023 e sino all'attivazione/definizione della controversia; 6)E. 2,50 per ogni giorno di ritardo/omissione nell'attivazione del servizio TRASF. DI CHIAMATA su fisso (o mancato rispetto oneri informativi) dal 20.09.2023 e sino all'attivazione/definizione della controversia; 7)E. 2,50 per ogni giorno di ritardo/omissione nell'attivazione del servizio DISABILIT. CHIAMATE su fisso (o mancato rispetto oneri informativi) dal 20.09.2023 e sino all'attivazione/definizione della controversia; 8)E. 2,50 per ogni giorno di ritardo/omissione nell'attivazione del servizio NASCONDI NUMERO su fisso (o mancato rispetto oneri inform.) dal 20.09.2023 e sino all'attivazione/definizione della controversia; 9) )E. 2,50 per ogni giorno di ritardo/omissione nell'attivazione del servizio FASTWEB NEXXT su fisso (o mancato rispetto oneri inform.) dal 20.09.2023 e sino all'attivazione/definizione della controversia; 10) E. 2,50 per ogni giorno di ritardo/omissione nella risposta al reclamo (22.11.2023); 11) con riserva di adire l'A.G. per il maggior danno.



## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore rileva la totale infondatezza di quanto sostenuto da controparte. Controparte lamenta infatti la mancata attivazione di una linea fissa di tipo residenziale richiesta in data 20 settembre 2023. La Fastweb a tal fine rileva che ricevuta la richiesta della cliente Fastweb si è attivata al fine di poter attivare la linea fissa in favore della Sig.ra [REDACTED] presso la propria abitazione in [REDACTED]. Il contratto sottoscritto digitalmente dall'istante (doc. 1) prevedeva l'attivazione di una nuova linea telefonica con l'assegnazione nuovo numero telefonico, originario Fastweb (e quindi senza migrazione) presso l'abitazione sita in [REDACTED]. Nel contratto in esame veniva anche comunicato l'indirizzo e.mail della cliente ovvero [REDACTED] con la precisazione che "Le comunicazioni da parte di Fastweb avverranno sul numero mobile e sulla e-mail indicato" (doc. 1, pag. 2). Sempre come deduce l'operatore, dopo aver posto in essere tutte le attività prodromiche necessarie all'attivazione della nuova linea telefonica richiesta era necessario, come notorio, l'intervento del tecnico Fastweb presso l'abitazione da attivare. La Fastweb, a suo dire, sarebbe stata nella impossibilità materiale per il tecnico Fastweb di accedere all'abitazione della cliente a causa del suo rifiuto a non consentire all'esponente di poter concludere le procedure di attivazione, che pertanto sono state concluse "a seguito rifiuto del cliente", come si dovrebbe evincere dalle schermate elettroniche di sistema di gestione delle procedure di attivazione della linea della Sig.ra [REDACTED]. Pertanto Fastweb, preso atto della cancellazione dell'ordine di attivazione per rifiuto della cliente, provvedeva anche a darne comunicazione in data 2 febbraio 2024, in occasione del riscontro al reclamo inviato il 23/11/2024 dal legale della Sig.ra [REDACTED] fornito all'indirizzo e.mail indicato per le comunicazioni dalla cliente nel contratto sottoscritto, in cui controparte veniva formalmente informata "come anticipato dall'operatore del Servizio Clienti" che "in merito alla richiesta inoltrata il 28/11/2023, l'attivazione per la linea fissa risulta annullata per cancellazione tecnica" (doc. 2).

## 3. Motivazione della decisione

L'istanza in argomento trova parziale accoglimento per i seguenti motivi. In data 20.09.2023 l'utente ha sottoscritto un contratto di attivazione dei servizi di linea fissa Fastweb per una utenza Residenziale. In data 22.11.2023 Il [REDACTED] inviava alla Fastweb, a mezzo pec, il reclamo di omessa attivazione della linea telefonica fissa e contestuale richiesta di risarcimento danni - Offerta "Fastweb Casa" + "Fastweb Mobile Full". In data 02.02.2024 la Fastweb provvedeva a darne comunicazione in data 2 febbraio 2024, in occasione del riscontro al reclamo inviato il 23/11/2024 dal legale della Sig.ra [REDACTED] fornito all'indirizzo e.mail indicato per le comunicazioni dalla cliente nel contratto sottoscritto, in cui controparte veniva formalmente informata "come anticipato dall'operatore del Servizio Clienti" che "in merito alla richiesta inoltrata il 28/11/2023, l'attivazione per la linea fissa risulta annullata per cancellazione tecnica" (doc. 2). Sul punto si richiama il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al



reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto. In via generale si osserva che la mancata risposta al reclamo inviato, in quanto è da considerarsi per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo "per mancata o ritardata risposta ai reclami", di cui all'art. 12, comma 1, dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS che, prevede, nel caso in cui "1. L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300." Il medesimo articolo prevede che "2. L'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio". Ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra, la Fastweb spa è tenuta a corrispondere all'istante, ai sensi del sopra citato art. 12 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, un indennizzo pari all'importo di euro 182,5, (2,5 euro x 73 gg), in quanto è tardiva la risposta al reclamo. Venendo alle altre richieste, 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 ha dimostrato che non è possibile poter far rientrare la richiesta nel caso di "eccezionalità tecnica", secondo quanto eccepito dalla società resistente, né è possibile farla rientrare nel caso di irreperibilità dell'utente. In ordine alla quantificazione dell'indennizzo spettante all'istante, atteso ut supra che nella fattispecie che ci occupa ricorre non un caso di ritardo nell'attivazione del servizio bensì un caso di mancata attivazione del servizio (ossia di una linea nuova voce e dati) non espressamente contemplato dal Regolamento in materia di indennizzi (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS), trova applicazione l'art. 4, comma 2, del predetto Regolamento ("L'indennizzo di cui al comma 1 è applicato anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore, con riferimento alla attivazione del servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi"), in combinato disposto con l'art. 13, comma 7, primo capoverso dello stesso ove leggesi: "Per le fattispecie d'inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento trovano applicazione, ai fini della definizione delle controversie, le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi



similari, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento". Alla luce delle circostanze sopra evidenziate, non si ravvisa, 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. 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. Pertanto per il mancato rispetto degli oneri informativi relativi all'impossibilità tecnica di attivare la linea telefonica, la Fastweb è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 4, comma 2, del Regolamento indennizzi, nella misura di euro 7,50 pro die, per complessivi 191 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 23 novembre 2023 (61° giorno successivo alla stipula del contratto) sino al 01 giugno 2024 (data della presentazione dell'istanza di conciliazione), per un totale di euro 1.432,5, per quanto riguarda il servizio voce, mentre si quantifica l'indennizzo di internet banda larga, in riferimento al disposto combinato dell'art.13 del Regolamento Indennizzi, in 1910,00 euro. Considerato, le ulteriori richieste si rileva che gli indennizzi riconosciuti dall'Autorità, ai sensi dell'art 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche devono soddisfare il requisito dell'equità e, pertanto, da un lato tenere indenne l'istante dal disagio sopportato e, dall'altro, rispettare il principio di proporzionalità, quale corrispondenza dell'indennizzo erogato al pregiudizio subito, si ritiene che il pregiudizio subito, derivante dal mancato rispetto degli oneri informativi in materia di servizi accessori, siano assorbiti nell'accoglimento della domanda principale. Per tale fattispecie in esame, ai fini della quantificazione di detto indennizzo, deve essere preso in considerazione anche il comportamento dell'utente, ai sensi e per gli effetti degli articoli 1175 e 1227 c.c. in tema di comportamento secondo correttezza e di concorso del fatto colposo del creditore, e ciò anche in applicazione del principio di cui all'articolo 11, comma 2, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, secondo cui l'indennizzo da corrispondere all'utente deve essere proporzionale al pregiudizio arrecato. Ora non può non avere rilevanza, nel caso che ci occupa, in primis che l'istante, prima dell'atto di diffida stragiudiziale del 22 novembre 2023 inviato quindi - a mezzo PEC dal proprio legale alla Fastweb - a distanza di 2 mesi dalla sottoscrizione della proposta contrattuale, non abbia allegato né provato l'effettuazione di ulteriori segnalazioni e/o solleciti ad essa precedenti - contrariamente a quanto genericamente asserito nel formulario <nonostante reiterati e costanti solleciti avanzati da parte della società XXX > - né, tantomeno, abbia ritenuto opportuno proporre una procedura d'urgenza volta alla tempestiva risoluzione della problematica de qua. Tale condotta è, quindi, valutabile - contrariamente a quanto sostenuto dall'istante nelle proprie controdeduzioni - come concorso di colpa dell'utente danneggiato che, ai sensi del sopra richiamato art. 1227 c.c. incide nella determinazione, in termini di riduzione, dell'indennizzo in favore dello stesso. Per tali motivi, si ritiene

equo e proporzionale riconoscere l'assorbimento degli indennizzi di cui sopra. Alla luce di quanto emerso dall'istruttoria e dalla documentazione allegata, le richieste della parte istante vengono parzialmente accolte nei limiti di seguito precisati: 1) per il mancato rispetto degli oneri informativi relativi all'impossibilità tecnica di attivare la linea telefonica la Fastweb è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 4, comma 2, del Regolamento indennizzi, nella misura di euro 7,50 pro die, per complessivi 191 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 23 novembre 2023 (61° giorno successivo alla stipula del contratto) sino al 01 giugno 2024 (data della presentazione dell'istanza di conciliazione), per un totale di euro 1.432,5; 2) per il mancato rispetto degli oneri informativi relativi all'impossibilità tecnica di attivare la connessione internet in banda ultra larga la Fastweb è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 4, comma 2, del Regolamento indennizzi, per complessivi 191 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 23 novembre 2023 (61° giorno successivo alla stipula del contratto) sino al 01 giugno 2024 (data della presentazione dell'istanza di conciliazione), per un totale di euro 1910; 3) l'indennizzo per la mancata attivazione del servizio accessorio è assorbito dall'indennizzo principale di cui al punto 1); 4) Ai fini del calcolo dell'indennizzo per ritardo nella risposta al reclamo, la Fastweb spa è tenuta a corrispondere all'istante, ai sensi del sopra citato art. 12 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, un indennizzo pari all'importo di euro 182,5, (2,5 euro x 7 gg), in quanto è tardiva la risposta al reclamo.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Fastweb S.p.a in parziale accoglimento dell'istanza del 03/10/2024 è tenuta a corrispondere all'istante un indennizzo complessivo di euro 3525,00 (tremilacinquecentoventicinque/00 €) oltre gli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica del presente atto, a mezzo bonifico e/o assegno circolare.

2. 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.

3. 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.





AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

La Relatrice del Comitato  
Avv. Carolina Persico

La PRESIDENTE  
Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato  
Il Dirigente ad interim  
Dott.ssa Vincenza Vassallo

