



**DETERMINA Fascicolo n. GU14/657904/2024**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Fastweb SpA**

**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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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 modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/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 l’istanza dell’utente XXX, del 22/01/2024 acquisita con protocollo n. 0020845 del 22/01/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Parte istante riferiva che in data 25/11/2024 aveva aderito ad una proposta commerciale Fastweb per i servizi voce e dati. Successivamente, in data 01/12/2023, presso il domicilio dell’istante si recava un tecnico dalla Fastweb al fine di attivare l’utenza di cui sopra. L’operatore tuttavia si presentava sprovvisto del device abbinato all’utenza, limitandosi a disattivare la linea che l’istante aveva con il gestore precedente e assicurando l’utente sulla consegna in breve tempo del modem tramite corriere. La consegna dell’apparato, prevista per il 05/12/2023, di fatto avveniva in data 06/12/2023. Sulla base di tali premesse, l’istante rilevava quanto segue: 1) l’utente passava da altro gestore a Fastweb disattivando la propria utenza (perdendo dunque il proprio numero storico) e attivandone una nuova con la società, per poter usufruire nel più breve tempo possibile dei servizi di fonia e dati; 2) il tecnico recatosi in data 01/12/2023 presso il domicilio dell’utente avrebbe dovuto configurare e collaudare la nuova linea e invece si presentava ingiustificatamente senza il modem abbinato all’utenza, si badi peraltro che nella stessa proposta di abbonamento a cui aderiva il cliente in data 25/11/2023 è scritto testualmente a PG. 2 “il modem fornito da Fastweb è sempre incluso gratuitamente nell’offerta ed è necessario per la configurazione e il collaudo della tua linea”; 3) per quanto appena detto, il cliente è totalmente isolato dal giorno 01/12/2023 (in cui il tecnico avrebbe dovuto configurare e collaudare la linea); 4) nell’offerta commerciale sono previsti anche costi relativi al contributo di attivazione, pur non essendo attiva la linea (all.to 05); 5) l’utente ha subito un’ingiustificata interruzione dei servizi nel passaggio tra la disattivazione della

linea col precedente gestore alla presunta attivazione della nuova linea dal giorno 01/12/2023. ex articolo 5 il collaudo veniva eseguito in data 14/12/2023 . Alla luce delle considerazioni che precedono parte istante chiede venga riconosciuto: 1) indennizzi per interruzione dei servizi fonia e fibra a far data dal 01/12/2023 sino a al 14/12/2023 data dell' avvenuto collaudo, ex art. 6.1 allegato a delibera 347/18/CONS; 2)indennizzi per i disagi subiti e subendi, ex art. 13.7 allegato a delibera 347/18/CONS; Il tutto quantificato in euro 1.000,00

Si costituiva tempestivamente l'operatore Fastweb il quale rilevava che , al fine di poter attivare i servizi telefonici in favore di un cliente è necessario porre in essere tutta una serie di attività prodromiche che prevedono, tecnicamente, tempi che variano dai 30 ai 60 giorni; peraltro, che Fastweb S.p.A. sia priva di responsabilità nella fattispecie de quo, è ampiamente dimostrato anche dalle Condizioni Generali di Contratto, debitamente sottoscritte da controparte, laddove si prevede chiaramente ed espressamente, all'Art. 4, rubricato – “Attivazione e Fornitura dei Servizi” – che “I Servizi saranno attivati da FASTWEB entro 30 (trenta) giorni dall’esito positivo delle verifiche tecniche, che avverranno entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione da parte di Fastweb della Proposta, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi, non imputabili a Fastweb, ivi inclusi quelli dipendenti da operatori terzi”. Ebbene, considerando dunque che i tempi per l’attivazione dei servizi Fastweb sono di 60 giorni dalla sottoscrizione del contratto, non vi è chi non veda come, a fronte di un contratto quale quello de quo sottoscritto in data 25 novembre 2023 l’attivazione dei servizi da parte dell’esponente sia avvenuta assolutamente nei termini previsti contrattualmente, se è vero, come è vero, che l’attivazione dei servizi, è avvenuta regolarmente in data 14 dicembre 2023, e pertanto evidentemente nel termine dei 60 giorni previsti appunto dall’art. 4 delle Condizioni Generali di Contratto Fastweb. Concludeva, quindi, per il rigetto dell’istanza

Parte istante agisce per il riconoscimento dell'indennizzo spettante nell'ipotesi interruzione dei servizi fonia e fibra, e quindi non per il ritardo dell'attivazione del servizio, ma per la sua interruzione. Tuttavia, la parte istante fonda la propria richiesta sulla circostanza che l'interruzione sarebbe avvenuta a causa della mancata attivazione del servizio nei tempi prescritti. In altri termini, la richiesta oggetto dell'odierno provvedimento appare contraddittoria e immotivata, atteso che essa per un verso lamenta un ritardo nell'attivazione del servizio e per altro verso chiede l'indennizzo spettante nelle ipotesi di interruzione del servizio, fattispecie diversa. Sotto diverso profilo, fondata appare l'eccezione dell'operatore circa le tempistiche contrattualmente previste per l'attivazione del servizio, dacché non risulta ipotizzabile neanche il riconoscimento di un indennizzo per il ritardo nell'a attivazione dei servizi di fonia e dati

#### DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l’istanza dell’utente XXX, del 22/01/2024, per i motivi di cui in premessa.

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  
Vincenza Vassallo