



CORECOM Campania



**DELIBERA N. 001/24**

**[REDACTED] / FASTWEB SPA**  
**(GU14/626714/2023)**

**Il Corecom Campania**

NELLA riunione del 30/01/2024;

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 dell’utente [REDACTED] del 21/08/2023 acquisita con protocollo n. 0214458 del 21/08/2023

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

Vista la necessità di provvedere al riesame della relazione istruttoria in regime di autotutela, sulla base della relazione del funzionario incaricato Dott. Miraglia Raimondo, ai fini del supplemento istruttorio;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

L’istante ha assunto in fatto nei confronti della Fastweb che: - L’11.07.2022, stipulava con la Fastweb S.p.A. un contratto per l’attivazione di una nuova linea telefonica fissa per l’immobile di [REDACTED], Via [REDACTED] aderendo all’Offerta “Fastweb NeXXt Casa”, comprensiva di servizio internet Fibra senza limitazioni, chiamate illimitate verso rete fissa e cellulari nazionali, servizi accessori “Avviso di chiamata”, “Chi

chiama", "Trasferimento di chiamata", "Disabilitazione chiamate" e "Nascondi numeri". Nei giorni successivi alla conclusione del suddetto contratto, l'Utente veniva contattata dagli operatori della Fastweb i quali dichiaravano un ulteriore ed indefinito tempo per procedere all'attivazione della nuova linea telefonica, fornendo nell'occasione risposte meramente evasive. A distanza di diversi mesi dalla conclusione del contratto e nonostante reiterati solleciti avanzati dalla Sig.ra [REDACTED] la Fastweb S.p.A., non aveva ancora provveduto all'attivazione della suddetta utenza telefonica. Pertanto, l'utente non ha potuto godere di alcun accesso alla rete internet né beneficiare del servizio di fonia richiesto oltre a tutti i servizi accessori contemplati in abbonamento. All'esito della procedura di conciliazione conclusasi in data 07.11.2023 con esito negativo presentava istanza per la definizione della controversia. . Su quanto assunto ha chiesto: -. Quantificazione rimborsi/indennizzi richiesti (in euro): 1,000,000.00 €

## **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore Fastweb, con memoria ritualmente depositata, ha chiesto il rigetto delle avverse domande. Eccepeva in fatto che: - L'attivazione dei servizi in data 11.07.2022 veniva annullata in data 25.07.2022 a causa di un KO da parte di Tim a seguito dei lavori di scavo da eseguirsi su strada provinciale. Tale problematica puntualmente comunicata all'istante non sortiva esito positivo stante la sua volontà espressa nel non voler più procedere alla attivazione del suddetto servizio. Per tale ovvie motivazioni la società Fastweb S.p.A. in data 28.09.2022 provvedeva alla cancellazione tecnica del contratto.

**MOTIVAZIONE:** Alla luce di quanto emerso nel corso del supplemento istruttorio affidato al funzionario Corecom - Raimondo Miraglia, a seguito di riesame in regime di autotutela, si dispone che le richieste della parte istante possono essere accolte parzialmente per le motivazioni di seguito enunciate: seppure l'impossibilità di attivare la nuova utenza telefonica da parte della Fastweb S.p.A. sia dovuta a contingenze non imputabili all'operatore, tuttavia risulta, dalla documentazione prodotta nel presente procedimento, che quest'ultimo non abbia sufficientemente provato di aver soddisfatto l'obbligo di informare adeguatamente l'utente della situazione in corso. Pertanto in questa fattispecie va applicato l'art. 4 co.2 del Regolamento di cui alla Delibera 347/18/CONS, per cui all'istante spetta un indennizzo pari ad euro 7,50 per ogni giorno in cui l'operatore non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo nell'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti. Considerando la richiesta di attivazione del 11/07/2022, i tempi tecnici massimi previsti dalla Carta dei Servizi e la data dell'udienza di conciliazione, durante la quale l'onere informativo può finalmente dirsi assolto, vengono calcolati 311 giorni indennizzabili.

## **DELIBERA**

- 1) Fastweb S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza del 21/08/2023, è tenuta a liquidare all'istante, per tutte le motivazioni di cui in premessa, l'importo totale di euro 2332,50 (duemilatrecentotrentadue/50), maggiorato degli interessi legali, a decorrere dalla data di proposizione dell'istanza di Definizione e sino al saldo effettivo, ai sensi e per gli effetti dell'art. 6, comma 2, dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto tramite assegno circolare o bonifico intestato all'istante. Ogni ulteriore richiesta di indennizzo è rigettata per i motivi di cui in premessa.
- 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 il termine di 60 giorni dalla data di notifica dello stesso atto.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

La Relatrice del Comitato  
F.to Avv. Carolina Persico

La PRESIDENTE  
F.to Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato  
Il Dirigente ad interim  
F.to Dott. Alfredo Aurilio