



DELIBERA N. 12/2024

[REDACTED] FASTWEB SPA  
(GU14/649915/2023)

## Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 16/04/2024;

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 di [REDACTED] del 11/12/2023 acquisita con protocollo n. 0316181 del 11/12/2023;

**Relatore del Comitato: Avv. Carolina Persico;**

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### 1. La posizione dell’istante

Il Sig. [REDACTED] per l’utenza telefonica di cui è titolare, sita in [REDACTED] al [REDACTED] [REDACTED] ha attivato un’offerta con Fastweb denominata “Internet UltraFibra” comprensiva di Internet Fibra illimitato “alla massima velocità disponibile”. Il giorno 14 marzo 2023, in occasione del proprio trasferimento di dimora e residenza nell’ambito della medesima città di [REDACTED] da [REDACTED] alla Via [REDACTED] il

Sig. [REDACTED] ha, quindi, chiesto alla convenuta società di provvedere al trasloco della propria utenza telefonica e del servizio Internet Fibra presso quest'ultimo indirizzo. Tuttavia, la compagnia telefonica, nonostante l'immediato impegno assunto e manifestato al Sig. [REDACTED], non ha provveduto nei mesi successivi ad evadere la richiesta dell'Utente e, dunque, sino a tutt'oggi, non ha ancora realizzato il trasloco della riferita utenza telefonica e l'attivazione presso il nuovo indirizzo del servizio Internet Fibra. A siffatta condotta inadempiente hanno fatto seguito da parte del Sig. [REDACTED] reiterati e costanti solleciti, i quali sono, tuttavia, rimasti tutti privi di concludente riscontro. In definitiva, dunque, dal giorno 14 marzo 2023 e sino ad oggi, l'Utente, in assenza di qualsivoglia informazione e/o spiegazione da parte della convenuta compagnia telefonica, è rimasto, presso il suo nuovo indirizzo, completamente privo della linea dati fissa e del servizio Internet. Si aggiunga, infine, che durante tutto il periodo in cui non ha beneficiato dei servizi in abbonamento l'Utente ha regolarmente e puntualmente effettuato il pagamento delle fatturazioni emesse da Fastweb. L'Istante chiede: 1) immediato trasloco della linea fissa dati e ripristino del servizio Internet Fibra; 2) Euro 7,50 per ogni giorno di ritardo nel TRASLOCO dell'utenza telefonica dal giorno 14.03.2023 e sino all'effettivo trasloco e/o alla definizione della controversia; 3) Euro 10,00 per ogni giorno di ritardo nel TRASLOCO del SERVIZIO INTERNET FIBRA dal giorno 14.03.2023 e sino all'effettivo trasloco e/o alla definizione della controversia; 4) Euro 10,00 per ogni giorno di sospensione/interruzione del servizio INTERNET FIBRA dal giorno 14.03.2023 e sino all'effettivo trasloco e/o alla definizione della controversia; 5) Euro 2,50 per ogni giorno di ritardo nella risposta al RECLAMO del 10.07.2023; 6) Salvo maggior danno da richiedere dinanzi all'A.G

## 2. La posizione dell'operatore

In ordine alla contestazione relativa al mancato trasloco richiesto il giorno 14 marzo 2023 si rileva l'assenza di responsabilità di Fastweb che si è comportata con correttezza e buona fede nella gestione della vicenda in oggetto, facendo tutto quanto in suo potere per implementare la richiesta del cliente. Fastweb prevede espressamente nelle proprie Condizioni Generali di Contratto art. 8.7 che: "FASTWEB effettuerà il trasloco entro 30 (trenta) giorni dall'esito positivo delle verifiche tecniche che avverranno entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione da parte di FASTWEB del Modulo di Trasloco o dalla data di registrazione vocale della richiesta del Cliente, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi, non imputabili a FASTWEB che verranno comunicati al Cliente" rileva difatti che a seguito di richiesta di linea per attivazione NGA, l'esponente società ha ricevuto ben 5 bocciature da TIM, come risulta chiaramente dalle Schermate Eureka allegate il cui dettaglio, per comodità, di seguito si riporta la tecnologia in Fibra richiesta con il trasloco in oggetto, non risulta attivabile presso l'abitazione dell'istante, in quanto, si ribadisce, non coperta dalla tecnologia richiesta, di talché è evidente che per un trasloco di una utenza non può essere fatto null'altro. Pertanto, l'attivazione in bs gpon (desiderata dal cliente) non risulta fattibile presso l'abitazione dell'istante a causa della mancanza di copertura; senza considerare, altresì, che già in seguito alle prime bocciature, sopra riportate, ricevute da TIM come da Schermate Eureka allegate. Fastweb proponeva al Sig.



██████████ l'attivazione in fibra mista nga, senonché l'istante rifiutava tale attivazione prima in data 17.10.2023 e poi in data 27.11.2023, in quanto non accettava una tecnologia diversa dalla Fibra. il mancato trasloco richiesto dall'istante non è dipeso in alcun modo da una forma di inadempienza dell'esponente società ma unicamente da una impossibilità tecnica determinata da causa non imputabile a Fastweb .Condizioni i Generali di Contratto Fastweb prevedono espressamente e chiaramente, all'art. 8.7 che: "Nei casi in cui non è tecnicamente possibile procedere con il trasloco dei Servizi, il Cliente potrà mantenere il Servizio attuale oppure recedere con invio di una lettera raccomandata A/R, secondo i termini e le modalità di cui all'articolo 20 che segue, oppure avviare una richiesta di migrazione per passare ad altro operatore", recesso che nel caso di specie, controparte non ha mai effettuato tanto che il contratto ad oggi risulta ancora regolarmente attivo presso il precedente indirizzo l'istante è titolare di un contratto unicamente per la linea Internet (e con l'opzione ultrafibra), come peraltro attestato dallo stesso istante che produce il contratto di cui alla presente istanza e oggetto della richiesta di trasloco nel fascicolo documentale della presente istanza, nelle condizioni generali di contratto Fastweb, laddove l'art. 8.7 prevede espressamente che "FASTWEB effettuerà il trasloco entro 30 (trenta) giorni dall'esito positivo delle verifiche tecniche, che avverranno entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione da parte di FASTWEB del modulo di trasloco o dalla data di registrazione vocale della richiesta del Cliente, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi, non imputabili a FASTWEB" (doc. 1). Di contro, ciò che al limite si potrebbe riconoscere all'istante nelle fattispecie in oggetto è unicamente l'indennizzo per assenza di oneri informativi da parte di Fastweb in merito all'impossibilità di procedere al trasloco in oggetto, che andrebbe calcolato dal 61esimo giorno dalla richiesta di trasloco, ovvero il termine massimo previsto dal contratto per la gestione del trasloco, e dunque nel caso di specie dal 14 maggio 2023 (a fronte della richiesta di trasloco del 14 marzo 2023) al 1 dicembre 2023, giorno in cui si è svolta l'udienza di conciliazione, che si considera data certa utile per il confronto e l'informativa al cliente da parte di Fastweb; in virtù di tanto, l'istante avrebbe diritto, pertanto, unicamente ad un indennizzo per assenza di oneri informativi per un periodo di 202 giorni da calcolare per un importo pari ad € 7,50 pro die, e dunque per un totale complessivo da indennizzare pari ad € 1.515,00, e non certo l'ingiustificata e del tutto sproporzionata somma di € 1.000,000 richiesta strumentalmente da controparte. In merito, peraltro, all'assoluta correttezza dell'applicazione dell'importo di € 7,50 pro die, per l'assenza di oneri informativi, si rileva come tale criterio sia assolutamente in linea con quanto stabilito dall'AGCOM con la Delibera n. 137/17/CIR laddove, proprio in un caso analogo di assenza di oneri informativi da parte di Fastweb in merito all'impossibilità nell'attivazione dei servizi, l'Autorità statuiva che: "per il mancato rispetto degli oneri informativi relativi all'impossibilità tecnica di attivare la linea telefonica, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 3, comma 2, del Regolamento indennizzi, nella misura di euro 7,50 pro die [...]. Si precisa, altresì, che in virtù del principio di equità espressamente richiamato nelle menzionate Linee Guida (cfr.par. III.5.2.), si è ritenuto di riconoscere l'indennizzo di cui sopra in misura unitaria, ossia in riferimento alla condotta omissiva dell'operatore consistente nella mancata comunicazione dell'impossibilità di attivare la linea telefonica, ritenendosi



OP

sproporzionato riconoscere l'indennizzo per il mancato rispetto degli oneri informativi in riferimento a ciascuno dei due servizi non accessori, come se l'operatore avesse posto in essere due distinte condotte omissive". onte di un reclamo del 10 luglio 2023 (depositato da parte istante sulla piattaforma Conciliaweb), e l'istanza di conciliazione presentata presso il Corecom Campania dal Sig. [REDACTED] in data 27 ottobre 2023, considerando che i 45 giorni previsti dalla normativa per la gestione dei reclami sarebbero scaduti in data 24 agosto 2023, l'indennizzo per il mancato riscontro al reclamo sarebbe da calcolare solo per i giorni dal 25 agosto 2023 al 27 ottobre 2023, e dunque per 64 giorni, di talché l'indennizzo che spetterebbe all'istante per la mancata risposta al reclamo sarebbe pari ad € 160,00 (€ 2,50 x 64 giorni). 13. Su tale questione si richiama, peraltro, la pronuncia Agcom (Delibera n. 212/18/CIR), in cui l'Autorità ha rigettato la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo in quanto la domanda di conciliazione risultava presentata nella pendenza dei termini per la risposta. L'Agcom, in particolare, ha motivato tale decisione statuendo che: "per poter acclarare la mancata gestione del reclamo, infatti, è necessario che tra la data del reclamo e quella di deposito dell'istanza di conciliazione intercorrano almeno 45 giorni di tempo, cioè il lasso di tempo entro cui la Società è tenuta a gestire la segnalazione e a fornire riscontro all'utente in base alla Carta dei servizi. Diversamente, la procedura di conciliazione e, nel suo ambito, l'udienza di discussione, rappresentano l'occasione di confronto tra le parti e l'opportunità di composizione delle rispettive posizioni in luogo del reclamo: l'utente, in altre parole, rinuncia allo strumento del reclamo per servirsi della procedura contenziosa e, alla luce di ciò, la mancata risposta dell'operatore in pendenza di procedura amministrativa non risulta sanzionabile".

### 3. Motivazione della decisione

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 sono suscettibili di parziale accoglimento per 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. L'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Dalla ricostruzione dei fatti operata dalle parti la domanda può essere parzialmente accolta per i motivi che seguono: in merito alla richiesta di immediato trasloco della linea, come già affermato dall'operatore, non potrà avvenire, in quanto l'ubicazione dell'utenza (indipendente) non lo consente; per il secondo, terzo e quarto motivo, nonostante la mancata attivazione non sia addebitabile all'operatore, in questa fattispecie va applicato l'art. 4 co. 2 del Regolamento di cui alla Delibera 347/18/CONS, per cui all'utente spetta l'indennizzo pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo, in cui l'operatore non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo nell'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti vengono, pertanto, considerati il periodo dal 14 maggio 2023 - richiesta di trasloco del 14 marzo 2023 - e sino al 1° dicembre 2023, giorno in cui si è svolta l'udienza di conciliazione. L'istante ha, quindi, diritto ad un indennizzo per assenza



di oneri informativi per un periodo di n. 202 giorni, da calcolare per un importo pari ad € 7,50 pro die, e, dunque, per un totale complessivo da indennizzare pari ad € 1.515,00. In riferimento al mancato riscontro al reclamo (quinto motivo) del 10.07.2023 e sino alla data di udienza di conciliazione del 1° dicembre 2023 si ritiene applicabile l'art. 12 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, calcolando l'importo di euro 2,50 per ogni giorno di ritardo e fino all'importo massimo di euro 300,00 (trecento/00), come nel caso in esame. Alla luce di quanto esposto all'utente dovrà corrispondersi l'importo totale di euro 1.815,00 (milleottocentoquindici/00);

## DELIBERA

### Articolo 1

1. L'operatore Fastweb S.p.A. per la motivazione di cui in premessa, in parziale accoglimento dell'istanza dell'11/12/2023, è tenuto a corrispondere all'istante l'importo complessivo di euro 1.815,00 (milleottocentoquindici/00), a titolo di indennizzo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data dell'istanza di Definizione e sino al saldo effettivo, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto mediante bonifico o assegno circolare intestato all'istante.

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  
Avv. Carolina Persico

La PRESIDENTE  
Dott.ssa Carola Barbato

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

