

DETERMINA Fascicolo n. GU14/757377/2025**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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del 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", di seguito Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/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 della società XXX, del 06/06/2025 acquisita con protocollo n. 0140752 del 06/06/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La posizione dell'istante Descrizione dei fatti: Il 17/03/2025, la società istante, contattando il servizio clienti Fastweb per un presunto guasto tecnico sulle sue 4 sim voce (cod. cliente 23XXX34), ha scoperto che il contratto di rete mobile relativo alle numerazioni n. XXX - XXX - XXX - XXX era stato cessato per errore da parte di Fastweb in data 14/03/2025; ha quindi inviato il giorno stesso (17/03/2025) un reclamo formale via PEC (protocollo 121175153). Dopo un ulteriore sollecito al servizio clienti 192.193, il 21/03/2025, la situazione sembrava senza riscontro concreto, finché il 27/03/2025 un operatore Fastweb ha comunicato telefonicamente che per il ripristino era necessario siglare un nuovo contratto e attivare quattro nuove sim, che il cliente ha provveduto a sottoscrivere il giorno stesso; ciò ha comportato condizioni economiche diverse da quelle originarie. La consegna delle nuove sim, garantita entro 48 ore dalla stipula del nuovo contratto, non è avvenuta fino al 09/04/2025, dopo un'ulteriore Pec di reclamo del 07/04/2025. L'attivazione del nuovo contratto è avvenuta il 10/04/2025 e il ripristino definitivo delle numerazioni storiche l'11/04/2025. Questo disservizio ha prodotto notevoli disagi al cliente, compromettendo la continuità operativa, generando oneri amministrativi aggiuntivi e modificando le condizioni contrattuali inizialmente pattuite. - Richieste: Si richiede equo indennizzo in merito alla cessazione totale delle 4 sim, avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti; il ritardo nell'attivazione dei servizi che servivano a garantire il recupero delle numerazioni; il rimborso dei contributi di attivazione per singola sim, dovuti per la sottoscrizione del nuovo contratto, presenti nella fattura n. M0XXX55. - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 2000.0

2. Repliche parte Istante: Si evidenzia l'infondatezza ed inconferenza degli indennizzi richiesti, In istanza infatti si richiede "quo indennizzo in merito alla cessazione totale delle 4 sim, avvenuta senza che

ve ne fossero i presupposti; il ritardo nell'attivazione dei servizi che servivano a garantire il recupero delle numerazioni". Ebbene è del tutto evidente come nel caso di specie non si sia trattato nè di "cessazione totale" nè di "ritardo nell'attivazione dei servizi" ma semplicemente di disattivazione in seguito ad espressa richiesta della cliente delle utenze mobili, poi riattivate in data 11/04/2025 in seguito a sottoscrizione di nuovo contratto (doc. 2). Quindi al più sarebbe applicabile, qualora le contestazioni di controparte fossero fondate, cosa che lo si ribadisce, non è) l'indennizzo previsto dall'art. 5, comma 1 della Delibera Indennizzi n. 347/18/CONS che disciplina l'ipotesi della "sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti" per un indennizzo di € 7,50 per ogni giorno di sospensione dal 14/03/2025 al 11/04/2025 per un totale di 27 giorni e quindi, trattandosi di utenze mobili, in combinato disposto dell'art. 13 commi n. 5 e n. 6 della medesima Delibera, per un indennizzo dovuto per la sospensione dell'account mobile (si cui erano attestate le numerazioni) pari ad € 202,50 e non certo alla sproporzionata ed inconferente somma richiesta da controparte di € 2.000,00. Da tutto quanto innanzi ampiamente esposto e provato è di palese evidenza, pertanto, che le richieste dell'istante sono del tutto infondate, strumentali ed inconferenti e non potranno trovare accoglimento. Si espongono le seguenti osservazioni e deduzioni in replica alla memoria difensiva depositata da Fastweb S.p.A. in data 24/07/2025, nell'ambito del presente procedimento: in data 14/03/2025, le 4 (quattro) utenze mobili Fastweb Partita Iva con profilo commerciale Fastweb Mobile Business Freedom, della società istante (XXX, XXX, XXX e XXX) hanno smesso di funzionare. Inizialmente, il cliente ha supposto si trattasse di un guasto tecnico; dato il perdurare del disservizio è stata contattata l'assistenza tecnica Fastweb al numero verde 192.193, tentando di ottenere chiarimenti e un immediato ripristino delle linee telefoniche; in questo frangente veniva riferito al cliente che il contratto di rete mobile era stato completamente cessato e le sim non erano più attive. Di conseguenza è stato inviato tramite PEC un reclamo formale in data 17/03/2025 (Allegato 1), chiedendo la riattivazione immediata dei numeri mobili, protocollato poi dall'operatore con Numero richiesta: 121175153. Dopo un ulteriore sollecito telefonico al servizio clienti il 21/03/2025, la situazione sembrava senza riscontro concreto, finché il 27/03/2025 un operatore Fastweb ha comunicato che per il ripristino delle numerazioni storiche era necessario sottoscrivere un nuovo contratto e attivare quattro nuove sim, comportando condizioni contrattuali diverse da quelle originarie e l'assunzione di nuovi costi di attivazione da parte del cliente; la stipula del summenzionato contratto è avvenuta il giorno stesso (Allegato 2), garantendo all'istante la consegna delle nuove sim, entro 48 ore dalla firma. Cosa non avvenuta, infatti visto il prolungarsi del ritardo e temendo di perdere le proprie utenze mobili aziendali, in data 07/04/2025 è stato inviato un secondo reclamo tramite PEC (Allegato 3). La consegna tramite corriere GLS è avvenuta solo in data 09/04/2025, con l'attivazione delle nuove sim in data 10/04/2025 e il ripristino definitivo delle numerazioni storiche il giorno successivo 11/04/2025. Il disservizio è perdurato per 28 giorni per tutte e 4 (quattro) sim e ha comportato sforzi e oneri significativi per il ripristino della normalità. Pertanto, l'interruzione posta in essere dall'operatore, con riferimento alle 4 (quattro) utenze mobili avvenuta senza la sussistenza dei requisiti previsti dalla normativa di settore, risulta indebita. Si richiede, pertanto, equo indennizzo in merito alla cessazione dei servizi per le 4 (quattro) sim avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, al ritardo nel ripristino/attivazione delle utenze storiche ed al rimborso integrale dei costi di attivazione delle nuove SIM, sostenuti unicamente per porre rimedio a un disservizio generato da Fastweb, senza alcuna responsabilità da parte dell'istante. Alla luce delle doglianze esposte, della Delibera AGCOM 347/18/CONS, tenuto conto della natura "affari" delle utenze coinvolte, all'adempimento dell'obbligo di deduzione dei fatti e dei motivi alla base delle richieste, allegando le relative documentazioni, per il calcolo dell'indennizzo onnicomprensivo quantificato in un totale di € 2000,00 (duemila,00), vengono rilevati i seguenti articoli: # Articolo 4 Comma 1 e 2 - Indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio # Articolo 5 Comma 1 - Indennizzo per sospensione o cessazione del servizio # Articolo 13 Comma 3 - Ipotesi specifiche In considerazione di quanto sopra, si chiede che il Corecom Campania voglia accogliere integralmente le richieste già formulate nell'istanza di definizione, condannando Fastweb S.p.A. al pagamento degli importi sopra indicati, nonché al rimborso dei costi sostenuti dall'istante.

La posizione dell'operatore: Fastweb con memoria depositata in data 24.07.2025, in via preliminare ha contesta tutte le affermazioni e deduzioni contenute nell'istanza di definizione e si è opposta alle richieste avversarie così come formulate. Le domande di controparte risultano del tutto infondate e strumentali in quanto la lamentata disattivazione del 14/03/2025 delle 4 utenze mobili dell'istante non è avvenuta certo per errore bensì in seguito a disdetta della XXX del 11/03/2025 inviata a mezzo pec (che si allega al presente procedimento quale doc. 1) e alla richiesta di disattivazione delle sue 4 utenze mobili (e conseguente chiusura del suo account mobile XXX) posta in essere via web il 14/03/2024 attraverso la sua MyFastPage a cui è seguita la

gestione da parte di Fastweb di chiusura delle numerazioni mobili e conseguentemente dell'account XXX, come da evoluzione che di seguito si riporta: Fastweb, in seguito alla richiesta di disdetta delle utenze mobili ha contattato la XXX in ottica di recupero del cliente che però ha confermato al Servizio Clienti la sua volontà di disdetta delle numerazioni "per inutilizzo". Fastweb pertanto non ha potuto fare altro che procedere con la gestione della disdetta chiudendo le numerazioni mobili della cliente nelle tempistiche e modalità previste dalla normativa di settore. Pertanto è evidente e provato agli atti del presente procedimento la correttezza dell'operato di Fastweb e dell'infondatezza di quanto lamentato dall'istante. In ogni modo Fastweb, ricevuta la richiesta di ripristino delle numerazioni mobili da parte della XXX, si è immediatamente attivata, ovviamente attraverso l'apertura di un nuovo account mobile (ossia l'account XXX) in seguito a sottoscrizione di contratto in data 27/03/2025 (doc. 2), a cui è seguito la riattivazione delle 4 utenze mobili della cliente in data 11/04/2025 e quindi nelle tempistiche previste dalla normativa di settore per l'attivazione delle linee mobili, come peraltro confermato da controparte stessa in istanza.

Motivazione: Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento. L'istante ha diritto ad un indennizzo per sospensione / cessazione del servizio. Come dichiarato da parte istante e confermato da Fastweb la sospensione del servizio è durata dal 14/03/2025 al 11/04/2025. Si applica al caso di specie dall'art. 5, comma 1 della Delibera Indennizzi n. 347/18/CONS che disciplina l'ipotesi della "sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti" per un indennizzo di € 7,50 per ogni giorno di sospensione che va dal 14/03/2025 al 11/04/2025 per un totale di 28 giorni e quindi, l'importo ammonta ad € 210,00. Trattandosi di sim affari l'art 13 n.3 della Delibera Indennizzi n. 347/18/CONS dispone che gli importi a titolo di indennizzo sono applicati nella misura pari al doppio, dunque nella misura di €410,00. Le sim sospese erano n.4, pertanto, in combinato disposto dell'art. 13 commi n. 5 e 6 (5. In caso di titolarità di più utenze, l'indennizzo è applicato in misura unitaria se, per la natura del disservizio subito, l'applicazione in misura proporzionale al numero di utenze risulta contraria al principio di equità. 6. In caso di utenza mobile, nonché nelle fattispecie di cui all'articolo 4, comma 2, il servizio di accesso alla rete è considerato unico ai fini del calcolo degli indennizzi.) l'indennizzo è applicato in misura unitaria e va arrotondato per principio di equità ad €450. Considerato che l'utente ha dovuto sostenere dei costi per l'attivazione delle nuove SIM, costi che non sono stati quantificati, l'importo onnicomprensivo dovuto per parte istante viene quantificato in €500.00.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 06/06/2025, è tenuta a corrispondere, in favore dell'istante XXX, l'importo di euro 500,00 (cinquecento/00 €) per i motivi in premessa, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente provvedimento, importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione.

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