

DETERMINA 8 Fascicolo n. GU14/792995/2025**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Pxxx****A. - Fastweb SpA (Vodafone - Ho.Mobile - Teletu)****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 operatoriniche", 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 Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l'organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori", di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l'istanza dell'utente Pxxx A., del 21/11/2025 acquisita con protocollo n. 0299778 del 21/11/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante ha lamentato: "Il sottoscritto Pxxx A. (lavoratore in lavoro agile o smart working) nato a Roma (Rm) il 03/12/1999 domiciliato in Rxxx (xx) in xxx xxxx xxx xxx, xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx in data 20 settembre 2025 mi sono arrecato presso il vostro punto vendita in Via Collatina, 858, 00132 Roma RM dove il venditore e la venditrice mi proponeva un contratto congiunto Fastweb NeXXt One Casa Light per il domicilio fino a 1000Mbit/s + Sim Fastweb Mobile Start su imei 3xxxxxxxxxxxxx per la mia utenza mobile +39 3xxxxxxxxx il tutto per ottenere la massima rapidità di installazione della fibra presso il mio domicilio presente nel loro database come sito in piena copertura FTTH. Accettavo mio malgrado lo sproposito dei costi e il cambio di operatore della mia utenza mobile in quanto il Vostro sistema garantiva la massima celerità delle Vostre operazioni. Appuntamento per installazione presso il mio domicilio 6 ottobre 2025 fascia oraria 08:30 – 10:30

un tecnico con logo TIM (?) si presenta per l'installazione, ma senza nessun esito. Successivamente io e mio padre Fxxxx Pxxxx (numero +39 3xxxxxxx e proprietario dell'immobile) abbiamo contattato il venditore del punto vendita di nome Vxxx (numero +39 3xxxxxxx) chiedendo chiarimenti che si impegnava a sollecitare l'intervento di installazione della Fibra (FTTH) e abbiamo continuato a sollecitare anche i giorni successivi, ma senza esito. Il 14 ottobre 2025 abbiamo notato dalla nostra abitazione due tecnici uno di FiberCop e l'altro con logo TIM, durante il colloquio con mio padre dichiaravano di non essere in grado di effettuare l'installazione della Fibra FTTH, dopo di che andavano via senza aver effettuato nessun tipo di intervento. Il 3 novembre 2025 verso le ore 14:15 hanno citofonato due tecnici della Sierte per conto di TIM e Fastweb senza concludere nulla". In base a tali premesse, l'utente ha richiesto nei confronti dell'operatore: "installazione dell'offerta Fastweb NeXXt One Casa Light per il domicilio fino a 1000Mbit/s come indicata dal vostro database in Fibra FTTH; - indennizzo dal 20 settembre 2025 giorno in cui si è sottoscritto il contratto, si precisa che la somma indicata nel campo Quantificazione rimborsi/indennizzi richiesti (in euro) 800,00 è provvisoria in quanto alla data odierna non è possibile quantificare i danni da me patiti e l'indennizzo maturate a mio favore - risposta al reclamo solo con mezzi certificati (pec), al fine di evitare attività vessatorie e dilazionatorie".

Fastweb, con memoria tempestivamente depositata, ha contestato: "Controparte lamenta infatti la mancata attivazione di una linea fissa di tipo residenziale richiesta in data 20 settembre 2025. Ebbene a tal fine di rileva che ricevuta la richiesta della cliente Fastweb si è attivata al fine di poter attivare la linea fissa in favore del Sig. Pxxx presso la propria abitazione (doc. 1). 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 Rxxx (xx) in xxx xxxx xxx xxx, xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx. Nel contratto in esame veniva anche comunicato l'indirizzo e.mail della cliente ovvero "pxxxxx@gmail.com" con la precisazione che "Le comunicazioni da parte di Fastweb avverranno sul numero mobile e sulla e-mail indicato" (doc. 1, pag. 2). Ebbene, durante le attività necessarie e prodromiche all'attivazione della linea è emersa una infattibilità tecnica che non ha reso possibile l'attivazione della linea in favore del cliente "dovuta a difficoltà imprevedute nell'accesso a proprietà di terze parti, necessarie per completare l'installazione e garantire il corretto funzionamento del servizio", come comunicato al cliente a mezzo e.mail in data 31 dicembre 2025 (doc. 2). Pertanto è del tutto evidente e provato come Fastweb abbia fatto tutto quanto in suo potere per attivare la linea del cliente nelle tempistiche contrattualmente concordate e previste in ogni modo dalla normativa di settore, ossia 60 giorni dalla richiesta di attivazione. Se ciò non è stato possibile per infattibilità tecnica non imputabile a Fastweb, infattibilità tempestivamente e correttamente comunicata al cliente (doc. 2). 3. Peraltro si evidenzia che ai sensi delle Condizioni Generali di Contratto di Fastweb (espressamente approvate dall'istante con la sottoscrizione della proposta di abbonamento) "il contratto si intenderà concluso: nel momento dell'attivazione dei Servizi da parte di Fastweb" (art. 3.2 – doc. 3) e "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." (art. 4.1. – doc. 3). E' bene ricordare, a tal proposito, che i clienti aderiscono ad una proposta di abbonamento, per la cui perfezione è indispensabile l'accettazione o l'attivazione dei servizi; nel caso di specie, pertanto, è evidente che non essendo stato possibile procedere con l'attivazione dei servizi richiesti (per causa, è bene ribadire, non imputabile in alcun modo a Fastweb), il contratto non si è mai perfezionato. Ebbene, non vi è chi non veda come nel caso di specie alcuna responsabilità possa essere ricondotta a Fastweb, in quanto la mancata attivazione del servizio è dipesa, inequivocabilmente, da circostanze in alcun modo addebitabili all'esponente società, se è vero, come è vero, che l'attivazione suddetta non si rendeva possibile a causa di un impedimento tecnico non imputabile a Fastweb ossia il rifiuto di terze parti all'accesso nella proprietà di terzi, necessario per completare l'installazione. Circostanze queste già a conoscenza di controparte in sede di procedimento GU5, collegato al presente, in cui Fastweb già in data 18 dicembre 2025 aveva comunicato l'infattibilità tecnica di procedere all'attivazione in quanto "occorre passare per una proprietà privata che non lo consente Dichiarazione in seguito alla quale infatti il Corecom Lazio non ha emesso alcun provvedimento nei confronti di Fastweb relativo all'attivazione, prendendo atto dell'infattibilità tecnica. Nè ovviamente alcun provvedimento in merito potrà essere emesso nel presente procedimento, a cui la normativa di settore non consente l'emissione di provvedimenti contenenti un obbligo di fare. L'infondatezza degli indennizzi richiesti 5. Controparte chiede indennizzi per la mancata attivazione di una linea residenziale per € 800,00.

Ebbene in merito non si può che ribadire che, come esposto e provato nei punti che precedono, la mancata attivazione è dipesa da circostanze in alcun modo addebitabili all'esponente società, se è vero, come è vero, che l'attivazione suddetta non si rendeva tecnicamente e materialmente possibile per fatto del terzo, che ha determinato l'annullamento dell'attivazione in Fastweb con cancellazione tecnica, di talchè non vi è chi non veda come alcun indennizzo possa essere riconosciuto all'istante. 6. Peraltro, preme rilevare che non esiste alcun obbligo giuridico a procedere ad una attivazione, nel caso in cui questa appunto sia impossibile da attuare, come nel caso di specie, tanto è vero che all'interno della Delibera Agcom 347/2018 non è contemplato alcun indennizzo in caso di mancata attivazione dei servizi, ma sono previsti unicamente degli indennizzi in caso di assenza di oneri informativi da parte da parte degli operatori in merito all'impossibilità di procedere all'attivazione, oneri informativi che la Fastweb, nel caso di specie, ha provveduto correttamente e diligentemente a rispettare attraverso la comunicazione al Sig. Pxxxx del 18 dicembre 2025 nell'ambito procedimento GU5 e poi a mezzo email in data 31/12/2025 (doc. 2). In questo senso si veda quanto già deciso in un caso del tutto sovrapponibile a quello di specie in cui il Corecom Campania ha rigettato la domande dell'istante che lamentava la mancata attivazione della linea voce e dati, in quanto "la stessa non era possibile per cause non imputabili alla Società Fastweb Spa per i motivi ampiamente argomentati e provati" ed in considerazione di quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto secondo cui "il contratto si intendo concluso nel momento dell'attivazione dei Servizi da parte di Fastweb" (Delibera Corecom Campania n. 30/2021 – doc. 4). 7. In via assolutamente gradata, nella eventuale e non creduta ipotesi in cui si ritenesse di riconoscere un indennizzo per assenza di oneri informativi da parte di Fastweb in merito all'impossibilità di procedere all'attivazione, che andrebbe calcolato dal 61esimo giorno dalla sottoscrizione del contratto, ovvero il termine massimo previsto dal contratto per l'attivazione, e dunque nel caso di specie dal 21 novembre 2025 (a fronte a fronte del contratto del 20 settembre 2025) al 18 dicembre 2025, giorno della formale comunicazione di Fastweb al cliente di infattibilità tecnica, nel procedimento GU5 innanzi al Corecom Lazio In virtù di tanto, l'istante avrebbe diritto, pertanto, ad un indennizzo per assenza di oneri informativi per un periodo di 27 giorni da calcolare ai sensi dell'art. 4, comma 2 in combinato disposto con l'art. 13, comma 3 All. A della Delibera 347/18/CONS per un importo pari ad € 7,50 pro die e dunque per un totale complessivo da indennizzare pari ad € 202,50 e non certo gli € 800,00 richiesti da controparte. A tal fine si sottopone all'attenzione una recente ed esaustiva Delibera emessa dal CORECOM CAMPANIA (GU14/669503/2024 del 4 luglio 2024 – doc. 5) in un caso del tutto sovrapponibile a quello in esame dove, applicando in caso di mancata attivazione di una linea unicamente l'indennizzo previsto per il mancato assolvimento degli oneri informativi in quanto la Delibera Indennizzi Agcom "non contempla le ipotesi di mancata attivazione dei servizi", e precisando che "il pregiudizio subito derivante dal mancato rispetto degli oneri informativi debba essere considerato in maniera unitaria e non in riferimento ai singoli servizi", calcolato "dal 61esimo giorno dalla conclusione del contratto" e rigettando la richiesta di indennizzo per il mancato riscontro al reclamo in quanto "già valutata in tema di mancato rispetto degli oneri informativi e dunque, diversamente operando, la stessa condotta verrebbe sanzionata, in termini compensatori, due volte" (Determina Corecom Campania GU14/669503/2024 del 4 luglio 2024 – doc. 5). 8. 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 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" (doc. 6). In questo senso tutte le delibere emesse in questi ultimi anni dal Corecom Campania in cui è stato statuito in maniera inequivocabile che "l'ipotesi di mancata attivazione (al contrario della ritardata attivazione) non rientra tra quelle indennizzabili ai sensi della Delibera 347/18/CONS (si veda in tal senso anche Delibera n. 127/17/CIR), al contrario l'istante risulta meritevole della liquidazione degli indennizzi per mancato assolvimento degli oneri informativi da parte dell'operatore, gli stessi indennizzi vanno calcolati dal sessantesimo giorno successivo alla stipula del contratto alla data di deposito dell'istanza di conciliazione",

precisando altresì che “la valutazione dell’indennizzo viene effettuata in maniera unitaria e non in relazione ai diversi servizi richiesti in quanto l’obbligo di informazione appare unico a fronte dell’intera situazione”. Infine viene precisato che “non viene accolta la richiesta di liquidazione dell’indennizzo per mancata risposta al reclamo in quanto assorbita dall’accoglimento dell’istanza in relazione al mancato rispetto degli obblighi di informazione” (ex pluris Delibera Corecom Campania n. 85/2021 – Dott. A. Axxx – doc. 7). Peraltro si evidenzia che nel caso di specie, trattandosi di attivazione di una linea telefonica con l’assegnazione di una numerazione originaria Fastweb (doc. 1), l’istante non ha subito alcun malfunzionamento nè alcun isolamento telefonico e non si potrà non prendere in considerazione tale circostanza ai fini dell’eventuale determinazione dell’indennizzo complessivamente dovuto in applicazione del principio di cui all’articolo 11, comma 2, della Delibera Agcom 179/03/CSP secondo cui l’indennizzo da corrispondere all’utente deve essere proporzionale al pregiudizio arrecato. Da tutto quanto innanzi ampiamente esposto e provato è di palese evidenza, pertanto, che tutte le richieste di indennizzi così come formulate da controparte sono del tutto inconferenti, infondate e assolutamente sproporzionate e non potranno trovare accoglimento”.

Preliminarmente, si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Prima di entrare nel merito della questione si rileva anzitutto che, ai sensi dell’Art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, (L’Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, può condannare l’operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità) l’oggetto della pronuncia esclude che il CORECOM possa imporre un obbligo di fare al gestore quale l’attivazione della linea dichiarata non attivabile dal gestore per “motivi tecnici”. Quanto al merito, in base ai principi generali sull’onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l’adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell’inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall’avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell’obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l’onere di dimostrare l’avvenuto esatto adempimento o che l’inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi. Nel merito si osserva che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, delibera Agcom n.179/03/ CSP, e secondo il consolidato orientamento dell’Agcom, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l’utente lamenti il mancato trasloco della linea telefonica rispetto a quanto stabilito nelle condizioni generali di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l’operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all’operatore stesso ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa dell’operatore. Spetta dunque all’operatore provare di aver posto in essere tutte le attività necessarie per dare seguito al trasloco richiesto nei tempi contrattualmente convenuti, o di provare che l’impossibilità della prestazione è stata determinata da circostanze o da problematiche tecniche o da difficoltà ad esso non imputabili. L’istante riferisce di diversi interventi tecnici per finalizzare l’attivazione della linea ed in sede di GU5 l’operatore ha dichiarato che le opere necessarie a consentire l’attivazione interessano la proprietà di un privato che ha negato l’autorizzazione. Tanto premesso, in questi casi il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente, e tempestivamente, informato l’utente delle difficoltà incontrate nell’adempimento dell’obbligazione e mettendolo in grado di comprendere quanto accaduto. Qui, a fronte di una richiesta di attivazione della linea risalente al 20.9.2025, solo in data 20.12.2025 il gestore, in sede di GU5 ha dichiarato l’impossibilità della linea per motivi tecnici. Stante quanto sopra, il gestore avrebbe dunque dovuto attivare la linea entro trenta giorni dalla proposta del 20 settembre ovvero comunicare al cliente - sempre nel medesimo termine - l’impossibilità tecnica al mantenimento della stessa numerazione presso la nuova sede o, in alternativa, le difficoltà tecniche che avrebbero giustificato un ritardo nell’attivazione. Il

gestore ha informato l'utente solo in data 20 dicembre, dal 20 ottobre al 20 dicembre è da considerarsi inadempiente rispetto ai propri oneri informati e tenuto all'indennizzo di cui al combinato disposto degli artt. 4, comma 2, e 13, comma 2, del Regolamento Indennizzi per un totale di € 610,00. All'istante spetta, pure, l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 14.10.2025 fino alla data del 20.12.2025 (data in cui in sede di GU5 si è dato riscontro sull'impossibilità tecnica) per un totale di 17 giorni, già detratto il termine di trenta giorni utili alla risposta al reclamo, per un totale di € 42,50.

DETERMINA

- Fastweb SpA (Vodafone - Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 21/11/2025, è tenuta a corrispondere all'istante la somma complessiva di € 610,00 a titolo di indennizzo ex artt. 4, comma 2 e 13, comma 2, del Regolamento indennizzi oltre alla somma di € 42,5 a titolo di indennizzo da "mancata" risposta al reclamo oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

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
GIOSY PIERPAOLA TOMASELLO

f.to.