

**DELIBERA N. 5/2025/DEF**

**XXX XXX/FASTWEB SPA  
(GU14/706156/2024)**

**Il Corecom Lombardia**

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 04/03/2025;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Corecom Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del Corecom Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXXXXX XXXXXXXX del 01/10/2024 acquisita con protocollo n. 0256312 del 01/10/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



## 1. La posizione dell'istante

Con l'istanza presentata in data 1° ottobre 2024 nei confronti della società Fastweb S.p.a. (da qui in avanti, per brevità, anche solo Fastweb o l'Operatore), la sig.ra XXXX XXXX (da qui in avanti, per brevità, anche solo l'Istante o l'Utente), contesta quanto segue.

“In data 21.01.2022 l'operatore DR.1283.0001HQ ha sottoscritto un contratto presso il domicilio di via XXXX XX, XXXX, intestato alla dott.ssa XXXX XXXX, generando un doppio contratto presso lo stesso domicilio. Tale contratto si è aggiunto al precedente intestato a XXX XXX. L'operatore ha commesso un illecito professionale generando un disservizio nonché un danno significativo alla professione della Dott.ssa XXXX XXXX. Il numero originario XXXXXX era stato garantito dall'operatore invariato.

In secondo luogo, era stata richiesta una rimodulazione contrattuale per abbassare la tariffa [...]. L'operatore, contrariamente a quanto concordato telefonicamente, ha dunque generato senza il nostro consenso una doppia utenza, affermando che per la rimodulazione era necessario farlo con un altro componente. Tale affermazione, si è poi riscontrato, è risultata essere un illecito professionale che ha arrecato un significativo danno professionale nonché un disservizio.

A tale esito non favorevole sono seguite numerose richieste al call center, mail e Pec (suggeriti dagli operatori) a cui non è stata mai data risposta, supporto, assistenza”.

Alla luce di quanto contestato, e del fatto che “Il danno professionale generato dal disservizio causato dall'operatore si è palesato nell'impossibilità da parte dei pazienti della dott.ssa XXXX XXXX di contattarla telefonicamente. Questo ha generato una ricaduta a livello professionale in quanto si è verificato un disservizio per la comunicazione con i pazienti, peggiorata nel quadro complessivo di emergenza sanitaria del COVID19”, la sig.ra XXXXXX formula le seguenti richieste: “indennizzo pari a 8.500 euro”.

Con repliche del 14 dicembre 2024 l'Istante afferma che:

- la richiesta di € 8.500,00 di indennizzo/rimborso è riferita al disservizio causato dall'operatore Fastweb e non al danno professionale, ragione per cui in eventuale sede giurisdizionale, su indicazione di un legale di difesa, verrebbe probabilmente richiesto un corrispettivo più alto riferibile al danno professionale causato alla dott.ssa XXXXX XXXXX, medico di medicina generale iscritto al registro dei medici convenzionati di Medicina Generale all'azienda sanitaria territoriale ATS XXXX, a XXXX;

- i contratti intestati a XXXX XXXX e alla dott.ssa XXXX XXXX sono riferibili allo stesso domicilio, sito in via XXXX XX, XXXX;

- la sottoscrizione del contratto, del 21.02.2022, è avvenuta, durante la pandemia COVID, in presenza di XXX XXX (figlio), XXX XXX (padre) e della dott.ssa XXX XXX (madre), in modalità telefonica; è stata condotta da un operatore venditore (DR.1283.0001HQ) che non ha rispettato la volontà espressa chiaramente e inequivocabilmente da tutti i membri del nucleo familiare;

- le richieste formulate da tutti i membri del gruppo familiare erano: 1. rimodulazione dell'offerta economica, già attiva sul precedente contratto intestato a XXX XXX (Super Surf – codice utente n. XXXXX) presso il domicilio via XXXX, XX, XXXX, risalente all'anno 2014 e non più vantaggiosa; 2. mantenimento del numero telefonico XXXXXXX, già comunicato all'ATS XXXX come numero di reperibilità della dott.ssa XXXX XXXX (sulla base della Convezione sottoscritta dai medici di Medicina Generale iscritti all' ATS, nell'ottica di garantire la reperibilità ai loro pazienti); 3. necessità di migliorare la velocità della connessione;

- nonostante tali richieste, la condotta dell'operatore del call center ha avuto come effetto: 1. la creazione di un doppio contratto per lo stesso domicilio con conseguente doppia fatturazione; 2. la cessazione/soppressione del numero telefonico XXXXXX (codice utente n. XXXXX);

- numerosi sono stati i reclami e le segnalazioni, a mezzo telefono, e-mail, portale Fastweb e PEC, cui tuttavia l'Operatore non ha mai dato risposta.

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

Con memoria ritualmente depositata, l'Operatore eccepisce preliminarmente:

- l'inammissibilità della richiesta risarcitoria in quanto eccedente le competenze del Corecom (ai sensi dell'art. 20 comma 5 del citato "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale", di cui alla Delibera 203/18/CONS);

- l'improcedibilità dell'istanza per carenza di legittimazione attiva della ricorrente sig.ra XXXX XXXX in quanto l'utenza oggetto di ricorso XXXXXXX (si veda formulario GU14) non è a lei intestata ma è intestata al sig. XXXX XXXX (account XXXXXXX);

- in via subordinata, l'improcedibilità dell'odierno ricorso per il principio ne bis in idem in quanto, come per l'utenza n. XXXXXX Fastweb ha già concluso un accordo transattivo con l'intestatario, sig. XXXX XXXX, presso il Corecom Lombardia (UG/692039/2024).

Nel merito, l'Operatore rileva quanto segue:

- in data 21.01.2022 la sig.ra XXXXXXX (account n. XXXXXXX) aderiva ad un'offerta per la fruizione dei servizi di rete fissa Fastweb, che prevedeva l'attivazione di una nuova linea con assegnazione di un nuovo numero, e non faceva alcun riferimento all'utenza XXXXXX né ad un subentro o a un cambio di piano tariffario;

- Fastweb provvedeva ad evadere tutti gli incombenti tecnici di propria competenza attivando i servizi come da contratto in data 02.02.2022;

- il sig. XXXX XXXX aveva in essere un altro contratto Fastweb, risalente al Settembre 2012 (account XXXXX), per servizi di rete fissa e NP dell'utenza XXXXXX dal precedente operatore. Tale contratto è stato poi disdettato via web dall'utente in data 16/03/2022. L'account è stato pertanto chiuso su richiesta del cliente in data 22/05/2022;

- controparte non ha mai richiesto il trasferimento della numerazione XXXXXXX ad altro operatore e pertanto, a fronte della disdetta ricevuta, Fastweb ha cessato l'utenza rimettendola nella disponibilità dell'operatore donator TIM;

- in data 30/07/2024 è intervenuto tra Fastweb ed il sig. XXXX XXXX un accordo transattivo in sede Corecom Lombardia UG/692039/2024 inerente all'utenza XXXXXXXX che prevedeva, a tacitazione di ogni pretesa del cliente, lo storno integrale dell'insoluto maturato (pari ad € 246,18). Fastweb provvedeva pertanto ad evadere l'accordo stornando il debito maturato;

- nessuna negligenza o irregolarità può essere imputata all'Operatore, che ha agito nel rispetto degli accordi contrattuali e delle disposizioni legislative che regolano la materia, secondo il livello di diligenza richiesto. Sulla base di tutto quanto rilevato, l'Operatore chiede il rigetto delle domande avanzate da parte ricorrente nei confronti di Fastweb S.p.A.

### **3. Motivazione della decisione**

In linea generale, l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal citato Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale, di cui alla Delibera 203/18/CONS e ss. mm. e ii.

In via preliminare, si evidenzia che, come rilevato dall'operatore nell'eccezione sollevata in memoria, la richiesta di risarcimento del danno esula dalle competenze di questo Corecom come stabilite dall'art. 20 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (Allegato A alla Delibera 203/18/CONS come da ultimo modificata dall'Allegato B alla Delibera n. 194/23/CONS). Tuttavia, in base a quanto previsto dalle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS, "se nell'istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte, la quale poi potrà naturalmente rivolgersi all'Autorità ordinaria per ottenere anche la liquidazione dell'eventuale maggior danno".

Ancora in via preliminare l'eccezione di inammissibilità e improcedibilità sollevata dall'Operatore con riguardo al difetto di legittimazione attiva della sig.ra XXXXXXXX può essere accolta solo parzialmente.

Invero dalla lettura dell'istanza di conciliazione dal cui mancato accordo deriva il procedimento qui in decisione, si evince che l'indicazione del n. XXXXXXXX è evidentemente frutto di un refuso, essendo chiaramente indicato nel citato formulario UG/692582/2024 il numero XXXXXXXX. Dunque, se è vero che rispetto alla contestata cessazione della numerazione XXXXXXXX la sig. XXXXXXXX non risulta legittimata attivamente avanti a questo Corecom, non essendo l'intestataria dell'utenza, si riconosce la legittimazione attiva rispetto alla contestazione relativa all'illegittima attivazione di una nuova linea, intestata alla parte istante.

Ciò posto, nel merito, la richiesta della parte istante non può, in questa sede, che essere rigettata.

L'istante lamenta l'attivazione di una nuova linea di rete fissa in luogo della modificazione/miglioramento di quella in essere, con la conseguente cessazione dell'utenza n. XXXXXX, già intestata al figlio, sig. XXX XXX, ma utilizzata dalla parte istante per scopi professionali (in qualità di medico di medicina generale iscritto al registro dei medici convenzionati di Medicina Generale all'azienda sanitaria territoriale ATS XXXX, a XXXX).

Dalla documentazione in atti emerge che il contratto sottoscritto dalla sig.ra XXXXXX prevedeva, nella sezione dedicata al luogo dell'attivazione ("Dove attiveremo la tua linea"), quanto segue: "VIA XXXXXX, XXXXXX XXXXXX (XX) - La linea Fastweb sarà attivata con tecnologia: Fibra Misto Rame. La velocità stimata al tuo indirizzo è 28 Mbit/s in download con un intervallo previsto da 3 Mbit/s a 53 Mbit/s in download. Scopri di più sulla tua connessione su [gofw.it/connessionifw](http://gofw.it/connessionifw). Hai richiesto l'attivazione di una nuova linea e ti verrà assegnato un nuovo numero".

Dunque, non vi è dubbio alcuno che all'indirizzo di via XXXX, XX, XXXX, sia stata richiesta e dunque prevista l'attivazione di una nuova linea.

Non sussiste per contro documentazione in atti utile a comprovare che la volontà dell'utente fosse quella, come indicato in memoria, di una semplice "rimodulazione dell'offerta economica, dato che l'offerta commerciale del precedente contratto intestato a XXXX XXXX era risalente all'anno 2014 con il contratto Super Surf (utenza XXXXX) presso il domicilio via XXXX, XX, XXXX e non più vantaggiosa".

Pertanto, dall'istruttoria condotta non è possibile inferire una responsabilità dell'Operatore per avere effettuato un'illegittima attivazione di servizi.

Ne consegue che alcun indennizzo potrà essere riconosciuto alla parte istante.

## **DELIBERA**

**1.** Il rigetto integrale dell'istanza presentata dalla sig.ra XXXXX XXXXX nei confronti di Fastweb s.p.a.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

Milano, 4 marzo 2025

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Cesare Maria Gariboldi