

**DETERMINA**Fascicolo n. GU14/753374/2025

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXX**

**XXXX XXXX - XXXX XXXXX - 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 la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

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

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

VISTA l'istanza della società XXXXX XXXXX XXXXXXXX - XXXX XXXXX, del 19/05/2025 acquisita con protocollo n. 0123376 del 19/05/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con istanza presentata in data 19 maggio 2025, la società XXX XXXX XXXX – XXXX XXXX (da qui in avanti, per brevità, anche solo "XX" o "Parte Istante" o "Utente") ha contestato a Fastweb s.p.a. (da qui in avanti, per brevità, anche solo "Fastweb" o "Operatore") quanto segue: "In data 19/12/2024 abbiamo sottoscritto l'offerta Fastweb Unlimited Business per 2 nuove linee analogiche + centralino virtuale Fastweb contenente (come da preventivo allegato): Advanced Pack: 5 Postazioni Telefonia, 3 Telefoni Yealink T43U; 2 Telefoni Cordless - Gigaset S700H PRO IP; 1 Antenna Gigaset N610 IP PRO; 5 Contact Center Base; 2 ore di Formazione Online; IVR; Contact Center. In data 27/01/2025 abbiamo ricevuto ben 2 interventi tecnici, i quali non hanno portato a nulla in quanto il primo intervento non è andato in porto ed il secondo è stato solo un semplice sopralluogo. In data 13/02/2025 abbiamo ricevuto un nuovo intervento tecnico dove finalmente ci è stata installata la linea con il centralino, però sono emerse le seguenti problematiche: non ci è stato spiegato assolutamente nulla in merito al funzionamento delle linee; non ci è stata fatta alcun tipo di formazione

lato centralino; non ci è stato illustrato nemmeno come collegare/scollegare il modem; uno dei cordless non funzionava. Dopo aver fatto presente quanto sopra al tecnico Fastweb, questi si è persino permesso di dire che, viste le dimensioni ridotte del nostro ufficio, anche se non funzionava il cordless non aveva importanza; successivamente, dopo aver insistito con il tecnico, questi ha poi proceduto infine ad aprire una segnalazione in merito. In data 15/02/2025 siamo stati contattati da un Vostro operatore del Servizio Clienti, il quale ci ha spiegato che il prodotto attivato sia in realtà errato, in quanto ci è stato installato: Starter Pack: 2 Postazioni Telefonia; 2 Telefoni; Nessun IVR. Dopo averci segnalato che avreste proceduto con una configurazione analoga a quella iniziale che abbiamo sottoscritto (Advanced Pack + IVR) ci avete comunicato che il prezzo, vista la Vostra palese malpractice, sarebbe stato variato in 78€ (49€ + 5€ costo IVR + 24€ costo di 3 postazioni telefonia); in accordo con il Servizio Clienti Fastweb, ci avete comunicato che saremmo stati ricontattati in data 18/02/2025 per procedere con l'accettazione della proposta sopraindicata. In data 18/02/2025 non abbiamo ricevuto nessuna telefonata da parte Vostra in merito alla suddetta proposta". Sulla base di quanto contestato, l'Istante richiede, genericamente, il "ripristino" e la corresponsione di € 500,00 mediante accredito in fattura.

Con memoria ritualmente depositata, l'Operatore, eccepita preliminarmente l'inammissibilità/improcedibilità dell'istanza stante la mancata coincidenza tra quanto in essa lamentato e l'oggetto dell'istanza di conciliazione UG/738727/2025, nonché la genericità delle contestazioni, precisa quanto segue in ordine: - "in data 19.12.2024, parte istante ha sottoscritto un contratto Fastweb Small, con richiesta di attivazione di 2 linee, che prevede una durata minima di 24 mesi ed un contributo di attivazione rateizzato in 48 mesi;" - "il costo dell'abbonamento sottoscritto è di € 44,05/mese+IVA per i primi 12 mesi, che verrà poi rimodulato in € 65/mese +IVA"; - "nel contratto è previsto un importo aggiuntivo per le seguenti opzioni: 1) Postazione telefonia: €8/mese+IVA; 2) Fastweb NeXXt Communication Advanced Pack: €25/mese+IVA; 3) IVR: €5/mese+IVA, (per un totale di €38/mese+IVA)"; - "l'attivazione dei servizi è avvenuta in modo regolare in data 13.02.2025 e dal rapporto di attivazione non si rileva alcuna anomalia del servizio"; - "in data 26.02.2025 l'istante ha contattato il servizio clienti lamentando la mancata attivazione dell'IVR e del Contact Center. Tuttavia, come gli è stato comunicato dallo scrivente operatore, per attivare il servizio IVR (Risponditore Automatico) + configurazione n° 2 licenze Contact Center Base sarebbe stato necessario l'invio di un file audio con le relative alberature all'indirizzo IVR.Fastweb@sietel.it"; - "a seguito della prima udienza del procedimento UG/738727/2025, in data 26.03.2025, Fastweb ha tentato di contattare l'istante per le ulteriori problematiche lamentate per la prima volta in quella sede ed ha aperto il ticket tecnico"; - "tuttavia, il cliente non si è mai reso disponibile ad interloquire con i tecnici e quindi è stato possibile effettuare soltanto delle verifiche da remoto, che hanno rilevato quanto segue: 1) da verifiche su CPE non risultano collegati apparati esterni direttamente in wi-fi che generano traffico; 2) le linee richieste sono 2 (contemporaneità) e se l'utente vuole aggiungere nuovi canali esterni è possibile farlo mediante una ri-contrattualizzazione del canone mensile"; - "per quanto riguarda gli interni, si possono aggiungere tenuto conto che da procedura sono previsti 3 interni per ogni contemporaneità"; - da verifiche su CPE risultano perfettamente funzionanti sia il telefono fisso che il cordless"; - "l'istante ha proposto due procedimenti GU5: 738728/2025 del 06.03.2025 e 753376/2025 del 19.05.2025; entrambi archiviati poiché il servizio fonia ed internet sono sempre stati regolari e funzionanti"; - "in data 07.03.2025, Fastweb ha contattato nuovamente il cliente, con riferimento all'aggiunta dell'IVR e del Contact Center, per ribadire la necessità dell'invio del file audio e dell'alberatura, ad oggi mai inviati"; - "dai fatti di causa emerge che la domanda di € 500,00 a titolo di rimborso/indennizzo non può trovare accoglimento nei confronti di Fastweb in quanto: i servizi risultano correttamente attivi e funzionanti e non risulta alcuna modifica delle condizioni contrattuali pattuite; integra in realtà una richiesta di risarcimento del danno che, oltre ad essere infondata, è anche inammissibile in quanto esula dalle competenze dell'Autorità adita, essendo di esclusiva competenza dell'AGO; - "Fastweb ha agito nel pieno rispetto degli accordi contrattuali e delle disposizioni legislative che regolano la materia, secondo il livello di diligenza richiesto. Nessuna responsabilità può essere imputata a Fastweb in merito ai fatti oggetto di contestazione e nessuna richiesta di rimborso o indennizzo potrà, pertanto, ritenersi fondata". Alla luce di tutto quanto precisato, l'Operatore insiste per il rigetto delle richieste dell'Istante "in quanto improcedibili, inammissibili e infondate in fatto e in diritto".

In via preliminare, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall'all. B alla delibera n. 194/23/CONS). Sempre preliminarmente, e con specifico riguardo alle eccezioni di inammissibilità/improcedibilità sollevate dall'Operatore, si precisa quanto segue. Le contestazioni contenute nell'istanza di conciliazione e

nell'istanza di definizione (qui in decisione) riguardano il mancato rispetto, da parte di Fastweb, degli obblighi contrattualmente assunti. La prima istanza ha a oggetto, in particolare, la mancata consegna di un cordless, il malfunzionamento di una centralina, di un cordless e dell'IVR, nonché un errore "nell'allaccio" cui l'Istante dichiara di avere rimediato autonomamente e a proprie spese ("A nostre spese abbiamo chiamato un elettricista per condurre il cavo corretto al punto necessario"). La descrizione dei fatti inserita nell'istanza di definizione (a seguito di richiesta di integrazione formulata da questo Corecom), riporta invece il testo del reclamo del 25 febbraio 2025, con il quale la società XXX lamentava che, successivamente all'attivazione della linea con il centralino, avvenuta in data 13/02/2025 grazie a un intervento tecnico, l'Operatore non si era premurato di spiegare alcunché in merito al funzionamento delle linee, né di effettuare la formazione contrattualmente prevista, né di attivare correttamente l'IVR, né, infine, di riparare il cordless non funzionante. In base al principio secondo cui "l'oggetto della richiesta di definizione deve essere lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, poiché, altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a problematiche ulteriori, si consentirebbe di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni", si ritiene che la presente istanza potrà essere esaminata limitatamente alle sole questioni, oggetto della stessa, che sono state sottoposte al preventivo tentativo di conciliazione: ossia al lamentato malfunzionamento dell'IVR e di un cordless. Inoltre, si rileva che l'istanza risulta sufficientemente circostanziata, sebbene la ricostruzione dei fatti oggetto di controversia attraverso le memorie delle parti e l'analisi dei documenti depositati non sia stata agevole. Infine, quanto alla richiesta di corresponsione di € 500,00, di cui l'Operatore contesta la natura risarcitoria, si ritiene che in applicazione del principio di efficienza e ragionevolezza dell'azione stabilito dalle "Linee Guida" di cui all'allegato A alla Delibera Agcom n. 276/13/CONS, la stessa vada intesa come richiesta di indennizzo a seguito dell'accertamento di condotte illegittime dell'Operatore. Tutto ciò premesso, le richieste dell'istante possono essere accolte solo in parte per i motivi che saranno più avanti esplicitati. Dalla disamina della documentazione prodotta – Kit di Benvenuto inviato all'utente il 13 gennaio 2025 – emerge che l'offerta sottoscritta, del costo complessivo mensile di € 82,05, includeva anche l'opzione Starter Advanced Pack, comprensiva di "5 Postazioni Telefonia, 5 Telefoni IP a scelta del cliente, 5 Contact Center Base, Formazione Online 2 Ore (su richiesta)", nonché del servizio di risponditore automatico IVR (che "Consente di indirizzare le chiamate in arrivo al numero principale del Cliente verso le persone/uffici interessate e di alleggerire il carico di chiamate pervenute agli operatori fornendo informazioni standard e frequentemente richieste, come orari di chiusura, indirizzi, costi dei servizi etc."), oltre che 2 cordless. Nel reclamo in atti, del 25 febbraio 2025, già sopra richiamato, Parte Istante si duole della mancata attivazione di alcuni servizi e opzioni previsti dal contratto sottoscritto, contestando, fra l'altro, l'inutilizzabilità di un cordless, in quanto non funzionante, e la mancata attivazione del risponditore automatico IVR. Fastweb, a fronte delle contestazioni dell'Istante, non ha dato prova di avere attivato correttamente quanto previsto dal contratto con specifico riferimento al risponditore IVR e al 2° cordless (che l'Utente sostiene essere non funzionante sin dalla consegna), non potendo assegnarsi alcun valore probante al report del tecnico intervenuto presso la sede della società istante in data 13 febbraio 2025; né dimostra di avervi provveduto successivamente al reclamo ricevuto. Solo a far data dal 3 aprile 2025, Fastweb afferma di avere effettuato verifiche tecniche sullo stato dei servizi, risultate positive, senza tuttavia potere ricevere conferma circa la funzionalità e la completezza dei servizi attivati, avendo l'utente rifiutato ogni contatto telefonico con Fastweb. Sul punto, va rilevato che Parte Istante non ha contestato espressamente quanto dedotto dall'Operatore. Tale silenzio, unitamente a quanto dichiarato dalla società XXX nell'ambito della procedura per l'adozione di provvedimento temporaneo GU5/753376/2025 (in cui lamenta unicamente "IVR non funzionante nel modo richiesto"), lascia intendere che, almeno alla data del 3 aprile 2025, le problematiche lamentate siano state superate, persistendo unicamente la questione, non meglio specificata, del risponditore automatico "non funzionante nel modo richiesto". Fastweb nella propria memoria del 5 luglio 2025 afferma di avere comunicato alla società XX dapprima in data 26 febbraio 2025 (ossia successivamente al reclamo dell'utente) e, ancora, in data 7 marzo 2025 che per l'attivazione del servizio "IVR (Risponditore Automatico) + configurazione n° 2 licenze Contact Center Base" sarebbe stato necessario "l'invio di un file audio con le relative alberature all'indirizzo IVR.Fastweb@sielte.it". Parte Istante non contesta puntualmente tale circostanza fattuale che, pertanto, in base al principio di non contestazione di cui all'art. 115 c.p.c., può essere posta alla base della presente decisione. Alla luce di tutto quanto sopra rilevato, emerge che la società XXX non ha potuto beneficiare dell'IVR contrattualmente previsto sin dall'attivazione dei servizi e avrà dunque diritto ad un congruo indennizzo da calcolarsi sulla base dell'art. 4, comma 3, del c.d. Regolamento Indennizzi di cui alla Del. Agcom 73/11/CONS e ss. mm. e ii. (che prevede un ristoro di € 2,50 per ogni giorno di mancata attivazione di servizio accessorio a pagamento, sino a un massimo di € 300,00), in combinato disposto con l'art. 13 comma 3 (che prevede il raddoppio degli importi da indennizzare se l'utenza oggetto di disservizio

è di tipo “affari”). Tuttavia, l’indennizzo va rapportato ai soli 49 giorni compresi tra il 13 febbraio 2025 (data dell’attivazione dell’offerta) e il 3 aprile 2025 (data in cui l’Operatore comunica, tramite nota inserita in piattaforma Conciliaweb, di avere effettuato verifiche tecniche circa i disservizi lamentati, conclusesi – da controlli interni – con esito positivo e di non avere avuto la possibilità di un confronto con l’utente per il rifiuto di quest’ultimo di interloquire con l’Operatore), per complessivi € 245,00 di ristoro (€2,50x49x2). Parte Istante avrà inoltre diritto allo storno e/o rimborso del canone mensile previsto per il servizio non attivato, per i 49 giorni di mancata attivazione. Anche con riguardo al mancato funzionamento del Cordless, parte Istante avrà diritto a un congruo indennizzo in applicazione degli artt. 6, commi 1 e 4 (che prevede un quantum giornaliero di € 1,00 per il malfunzionamento totale di un servizi accessorio gratuito, sino a un massimo di € 100,00), e 13, comma 3, del citato Regolamento Indennizzi, da rapportare ai 37 giorni compresi tra il 25 febbraio 2025, data del reclamo in cui l’Utente segnala il disservizio, e il 3 aprile 2025, data a partire dalla quale si può fondatamente desumere l’avvenuta risoluzione della problematica lamentata, per complessivi € 74,00. Infine, non sussistono elementi per accogliere la non meglio precisata richiesta di “ripristino” formulata in istanza, sia in quanto eccessivamente generica (non avendo specificato l’utente a quali servizi dell’offerta intendesse riferirsi), sia perché inerente ad un obbligo di fare che esula dalle competenze di questo Corecom come definite dal c.d. Regolamento di procedura.

#### DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell’istanza del 19/05/2025, è tenuta a : 1) corrispondere in favore dell’Istante l’importo di € 245,00 (duecentoquarantacinque/00), oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell’istanza sino al saldo effettivo, per la mancata attivazione del servizio IVR; 2) corrispondere in favore dell’Istante l’importo di € 74,00 (settantaquattro/00), oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell’istanza sino al saldo effettivo, per il malfunzionamento del Cordless; 3) provvedere allo storno e/o rimborso (in caso di rimborso, oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell’istanza sino al saldo effettivo) del canone mensile del servizio IVR per il periodo compreso tra il 13 febbraio e il 26 febbraio 2025. La società Fastweb s.p.a. è tenuta ad ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dalla notifica dello stesso alle parti.

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  
ROBERTO SAINI