

DELIBERA 021/2025/CRL/UD del 23/09/2025

**Txxx E./ FASTWEB SPA
(GU14/737651/2025)**

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 23/09/2025;

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;

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 Assemblee 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 di Txxx E. del 01/03/2025 acquisita con protocollo n. 0053487 del 01/03/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha rappresentato quanto segue: “abbiamo tentato già una conciliazione ma il gestore non ci ha fatto una proposta congrua. siamo disposti a mediare ma con ragionevolezza e rispetto del disservizio avuto. DESCRIZIONE DEI FATTI: Abbiamo effettuato un contratto tramite Agenzia in data 10 09 2021 con l'obiettivo di solo TRASLOCARE l'utenza che avevamo attivato anni prima con la stessa agenzia. Abbiamo sottoscritto il contratto come richiestoci (allego copia) per l'indirizzo nuovo di Via Larino in Roma. Il contratto si è regolarmente attivato con codice cliente 12961629. Il problema che ci siamo accorti SOLO IN QUESTI GIORNI che il vecchio contratto della vecchia utenza NON è stato MAI CESSATO (come da indicazione dell'agenzia) e stiamo pagando le fatture da 3 anni per 2 UTENZE!!!!, utilizzandone solamente UNA”. In base a tali premesse, l'istante ha chiesto: “Cessazione vecchio contratto e rimborso delle vecchie fatture a far data dall'attivazione del nuovo contratto. È facilmente verificabile che NON sia mai stato utilizzato da nessuno. NON INTENDIAMO DISDIRE L'ABBONAMENTO CHE ABBIAMO IN PIEDI ma solo quello vecchion per cui stiamo pagando cifre molto alte in maniera impropria!”.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore ha contestato le pretese dell'utente, evidenziando, in particolare: “..... si rileva l'infondatezza di quanto lamentato da controparte che risulta essere del tutto inconferente e strumentale. Infatti non risulta alcuna richiesta di trasloco, né di migrazione, né di disdetta, per l'utenza dell'istante con codice cliente 0599416 ed attiva presso l'indirizzo di Pxxx Axxx Mxxx n. xxx in Rxxx (doc. 1) con il numero telefonico 0xxxxxxxxxpassato da Tim a Fastweb in data 02/12/2004 (doc. 2). Peraltro lo stesso istante non produce alcun modulo di richiesta di trasloco per tale utenza verso nuovo indirizzo ma al contrario dichiara di aver sottoscritto un nuovo ed autonomo contratto per il suo differente indirizzo di Via Lxxx in Rxxx, peraltro con la richiesta di assegnazione di un nuovo numero di telefono, contratto che peraltro allega egli stesso nel fascicolo documentale della presente istanza. 7 Ed infatti il Sig. Txxx risulta titolare anche di un altro contratto telefonico con codice cliente 12961629, attivo dal 23/09/2021 in Via Lxxx n. 19 in Roma con il numero telefonico 0xxxxxxxxx nativo Fastweb (doc. 3), del tutto autonomo da quello attivo presso l'indirizzo di Pxxx Mxxx (doc. 1). E' quindi evidente come, in assenza di qualsiasi comunicazione da parte del cliente rispetto all'utenza attiva in Pxxx Mxxx, Fastweb abbia continuato a fornire con regolarità ed efficienza i propri servizi telefonici e ciò non solo nel rispetto degli accordi contrattuali (doc. 1) ma anche della normativa di settore che impedisce agli operatori telefonici di interrompere la

fornitura dei propri servizi in mancanza di un qualsiasi atto dispositivo da parte dell'utente. E' infatti, oltre che notorio, norma di buon senso, che una persona possa essere titolare, come peraltro spessissimo accade, di più contratti telefonici per differenti abitazioni, presso differenti indirizzi e con differenti numeri di telefono. E risulta non solo ardito, ma anzi insostenibile, pretendere che la semplice attivazione di un contratto telefonico presso un proprio indirizzo, peraltro con la richiesta di nuovo numero telefonico (e quindi non solo senza alcuna richiesta di trasloco di una utenza da un precedente indirizzo, ma senza neanche una richiesta di migrazione di numerazione ed addirittura senza alcuna richiesta di disdetta), possa comportare automaticamente la chiusura di un differente contratto telefonico presso un differente indirizzo e con differente ed autonomo numero telefonico. Pertanto non solo è del tutto evidente, ma anzi ovvio, che Fastweb abbia continuato a fornire con continuità ed efficienza i propri servizi telefonici per il numero 0xxxxxxxxx presso l'abitazione di Pxxx Axxx Mxxx n. 1, in adempimento del contratto sottoscritto (doc. 1), presso la sede di attivazione oggetto di quel contratto, addebitandone i relativi costi. Fastweb non è certo in condizione di conoscere i motivi per cui controparte nonabbia ritenuto di disdire il suo contratto per Pxxx Mxxx, se per scelta (ad esempio perché in quell'indirizzo sia andato o sia rimasto ad abitare un familiare o se per quei 3 anni lo abbia locato a terzi) o per dimenticanza (che si sarebbe protratta per ben 3 anni durante i quali non sarebbero stati neanche visionati gli addebiti sul proprio conto corrente), ma in ogni caso tale circostanza non potrà certo essere addebitata a responsabilità di Fastweb che non avrebbe potuto fare altro che tenere attivi i servizi oggetto del contratto di Pxxx Mxxx, peraltro sempre regolarmente corrisposti da controparte senza contestazioni (sino alla presente istanza), sino a quando non è intervenuta la disdetta ad inizio 2025. 3. Peraltro si evidenzia come controparte non abbia mai inviato alcun reclamo contenente le contestazioni di cui alla presente istanza, difatti il documento allegato sotto la dizione "reclamo" in realtà è la disdetta dal contratto codice cliente 0599416 di Pxxx Mxxx inviata nel 2025, solo un mese prima del deposito della presente istanza con cui chiede il rimborso di quanto pagato per quel contratto nei tre anni precedenti. La mancanza di reclamo rende peraltro non indennizzabile la presente istanza non solo per assoluta infondatezza nel merito ma anche dal punto di vista procedurale. Si rileva, difatti, a tal proposito che l'orientamento dell'Agcom e dei Corecom, ormai pacificamente consolidato, prevede che fondamentale si rivela essere il reclamo il quale ha la funzione, allo stesso tempo, di contestazione per l'utente e di avvertimento verso il gestore al fine di permettergli le verifiche del caso; ci si riporta sul punto all'esauriva raccolta di pronunce dell'Agcom che corroborano l'orientamento ormai consolidato secondo cui gli indennizzi - laddove accertata la responsabilità del gestore- vanno riconosciuti a partire dal primo reclamo scritto prodotto agli atti dalla parte istante (ex pluris Delibere n. 38/12/CIR, n. 22/13/CIR, n. 89/15/CIR, n. 65/15/CIR, n. 22/16/CIR). Da tutto quanto innanzi ampiamente esposto e provato è di palese evidenza, pertanto, che tutte le richieste formulate da controparte sono del tutto inconferenti, infondate, strumentali e non potranno trovare in alcun modo accoglimento". L'operatore ha, quindi, concluso per l'infondatezza dell'istanza e per il conseguente rigetto della stessa.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, si ritiene che le richieste dell'istante non possano trovare accoglimento, essendo rimaste sguarnite di adeguate evidenze documentali. Nello specifico, con l'istanza, l'utente ha richiesto la cessazione vecchio contratto e rimborso delle vecchie fatture a far data dall'attivazione del nuovo contratto. La richiesta è infondata in quanto l'utente non ha assolto all'onere probatorio previsto a suo carico ex art. 2697, comma 1, c.c. (cfr., per una fattispecie similare, Corecom Calabria Delibera n. 55/11; nonché Agcom Delibera n. 70/12/CIR, secondo cui in caso di richiesta di disdetta della linea grava sull'utente la prova dell'inoltro di valida disdetta). Nel caso di specie l'utente non ha prodotto agli atti del procedimento alcun documento probatorio a sostegno di tale evidenza. In particolare, non ha allegato la richiesta di disdetta né di trasloco della linea che assume di avere inoltrato. Allo stesso tempo, non è stata allegata alcuna contestazione scritta nei tre anni di vigenza dei due contratti. Il Regolamento Agcom ex delibera 179/03/CSP pone a carico di tutti gli operatori di TLC, a tutela della trasparenza nei confronti della clientela, di pubblicare i recapiti dedicati esclusivamente all'ascolto ed all'interlocuzione con il cliente, al fine di garantire un'assistenza puntuale. In particolare l'art 8 del citato Regolamento prevede espressamente il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami e segnalazioni, per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica al proprio operatore, il quale mette a disposizione un servizio dedicato alla clientela e pubblica, attraverso la Carta Servizi sempre aggiornata ed accessibile sul proprio sito, le modalità ed i recapiti per la presentazione del reclamo; tali indirizzi possono essere anche reperiti in apposite sezioni del sito, o pubblicati su ciascuna fattura o forniti all'atto di adesione al contratto con le condizioni generali di abbonamento. Alla correttezza e trasparenza imposta al gestore nella gestione dei rapporti con la clientela, corrisponde simmetricamente un onere di correttezza e buona fede nell'esecuzione del rapporto contrattuale da parte dell'utente, il quale ai fini di una valida ed efficace interlocuzione e assistenza con il gestore, ha certamente l'onere di rivolgersi agli uffici a ciò preposti. L'utente non ha dato prova di aver messo in mora il gestore limitandosi, all'interno del fascicolo del procedimento a depositare una pec del 9.1.2025 che contenente esclusivamente la disdetta del contratto senza alcun riferimento ai disservizi lamentati. Sul punto l'orientamento dell'AGCOM e dei CORECOM non lascia spazi interpretativi. In tema di disservizi indennizzabili la normativa di settore, e in particolare la delibera 69/11/CIR, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che "Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatorequalora l'utente non provi di avere inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di reclamo, il gestore non può avere conteeza del guasto e non può, quindi provvedere alla sua risoluzione" (per tutte valgano le delibere AGCOM n. 100/12/CIR, 127/12CIR, 130/12/CIR, 82/12/CIR, 38/12/CIR, 69/10/CIR). La mancanza di opportune segnalazioni o reclami in ordine ai presunti disservizi patiti, pertanto, assume un particolare rilievo in questa sede, secondo quanto stabilito dall'Autorità, attraverso una consolidata applicazione della richiamata delibera n. 179/03/CSP che pone in diretta correlazione l'obbligo dell'operatore di provvedere al ripristino del servizio con l'obbligo dell'utente di porre la controparte nella

condizione di provvedervi, attraverso una tempestiva segnalazione della problematica. Chiarisce infatti l'Autorità (v. ex multiis delibera n. 69/11/CIR) che in presenza di qualsivoglia malfunzionamento l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. Applicando il principio generale appena enunciato al caso concreto, va da sè che se l'utente non ha lamentato il disservizio al gestore questi non abbia potuto provvedere alle opportune verifiche e provvedere, eventualmente, alla soluzione del disservizio. Non rinvenendosi agli atti alcun valido reclamo, la domanda viene rigettata dal momento che non è emersa la prova di un inadempimento dell'operatore nei confronti dell'istante.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

- 1.** Il rigetto dell'istanza.
- 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 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

La Segretaria generale

Dott.ssa Giosy Pierpaola Tomasello

Il Presidente

f.to

Avv. Eleonora Zazza