

DELIBERA N. 37

██████████ / FASTWEB SPA (VODAFONE - HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/795645/2025)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del 11/06/2026;

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 l’istanza di ██████████ del 03/12/2025 acquisita con protocollo n. 0311328 del 03/12/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante dichiara di aver stipulato, in data 25.09.2024, con la società Fastweb SpA un contratto per l’attivazione di una nuova linea telefonica fissa presso la sede della propria attività commerciale di bar e ristorazione sita in ██████████ alla via ██████████ aderendo contestualmente all’offerta “Fastweb Business”, comprensiva di servizio internet Fibra illimitato, Fonia con chiamate illimitate, Avviso di chiamata, Chi

Chiama, Trasferimento di chiamata, Disabilitazione chiamate e Nascondi numero inclusi, un corso di formazione professionale in modalità e-learning offerto in omaggio da Unione Professionisti, il tutto per il complessivo importo mensile di € 31,95, oltre Internet “box Next One” in comodato d’uso gratuito e installazione tramite tecnico inclusa. Nei giorni successivi alla conclusione del contratto, l’istante veniva contattata dagli incaricati della convenuta società i quali, dopo aver dato il consueto “benvenuto” all’Utente nei servizi Fastweb, dichiaravano, però, di necessitare di un ulteriore e non precisato lasso di tempo per poter procedere all’attivazione della (nuova) linea telefonica, fornendo nell’occasione risposte vaghe ed evasive sui motivi del ritardo. A distanza di diversi mesi dalla sottoscrizione del contratto, nonostante reiterati e costanti solleciti avanzati da parte istante, la stessa continuava a ricevere dal gestore convenuto risposte assolutamente vaghe e indefinite nonché, in assoluta assenza di comunicazioni da rendere nel rispetto degli oneri informativi, l’operatore perseverava in una condotta totalmente inoperosa e dilatoria e, in definitiva, non provvedeva all’attivazione dell’utenza telefonica di tal che ad oggi, l’istante non ha potuto godere di alcun accesso alla rete Internet né ha potuto beneficiare del servizio di fonia richiesto né fruire degli altri servizi accessori, tutti regolarmente contemplati nella riferita offerta in abbonamento. In conseguenza della mancata attivazione l’utente, con comunicazione PEC del 13.03.2025 a mezzo dell’avv. [REDACTED] inoltrava formale reclamo invitando e diffidando formalmente l’odierna convenuta a: 1) attivare, immediatamente e senza indugio alcuno, la linea telefonica fissa richiesta nonché i conseguenziali servizi ad essa collegati; 2) provvedere al risarcimento in proprio favore di tutti i danni, patrimoniali e non, subiti e subendi dalla stessa a causa del grave e persistente inadempimento contrattuale da parte della compagnia telefonica che quantificava in Euro 1.000.000,00.

2. La posizione dell’operatore

L’operatore Fastweb ha depositato in data 19/01/2026 memoria difensiva con cui contesta le affermazioni e deduzioni di cui all’istanza di definizione opponendosi alle richieste avanzate dall’istante ritendendo infondate le doglianze dalla stessa sollevate, atteso che la società istante avrebbe, in seguito alla mancata attivazione della linea, rinunciato alla stessa in data 14.11.2024 “a causa dei lunghi tempi di attivazione” e stante “l’urgenza di avere la linea” confermando poi la detta rinuncia in data 26.11.2025 allorché l’istante dichiara di “voler revocare la proposta di abbonamento e, in particolare, di voler dismettere l’offerta Fastweb Business e si intende pertanto annullata la richiesta di attivazione dei servizi Fastweb precedentemente inoltrata”. L’operatore convenuto rileva altresì che l’istante dalla data della richiesta di attivazione (25.09.2024) sarebbe rimasta inerte per ben sei mesi disinteressandosi e mai sollecitando l’attivazione richiesta, neanche mediante la proposizione di una procedura d’urgenza (GU5) facendo pervenire il primo e unico reclamo a mezzo pec in data 13.03.2025 a firma del suo legale. A parere dell’operatore Fastweb tali circostanze renderebbero non indennizzabili le sollevate questioni per espressa disposizione di legge considerato che l’art. 14, comma 4, del Regolamento in materia di indennizzi (Delibera Agcom n. 347/18/CONS) prevede che gli indennizzi sono esclusi se l’utente non ha segnalato il disservizio all’operatore

entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza, o al più andrebbero inquadrate nell'ottica del concorso di colpa comportando una riduzione dell'eventuale indennizzo nella misura del 50%. L'operatore convenuto rilevava inoltre la sproporzione della richiesta di indennizzo avanzata (quantificata dall'istante in 1 milione di euro) anche sulla base del fatto che nel caso di specie, trattandosi di attivazione di una nuova linea telefonica con l'assegnazione di una numerazione originaria Fastweb, l'istante non ha subito alcun malfunzionamento nè alcun isolamento telefonico. Chiede pertanto tenersi conto di 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 subito. Conclude chiedendo rigettarsi la domanda dell'istante.

3. Motivazione della decisione

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, secondo cui "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 ogni richiesta risarcitoria. Alla luce di quanto sopra espresso, le richieste avanzate dall'utente, ed aventi evidente natura risarcitoria, vengono, pertanto, rigettate e convertite in richieste di indennizzo qualora se ne ravvisino i presupposti. Premesso ciò, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Entrando nel merito della questione oggetto dell'istanza di definizione, considerato che l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte entro i limiti e con le motivazioni che seguono. Va premesso che nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che, trattandosi nella maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all'art. 1218 c.c. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. 1. La richiesta, di cui al punto 1) del formulario, relativa all'immediata attivazione della linea telefonica fissa e dei servizi pattuiti non è ammissibile in quanto connessa ad un obbligo di fare estraneo alla cognizione del Corecom ai sensi del comma 4 dell'art. 20 del Regolamento di procedura, poiché l'oggetto della pronuncia è limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti

dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità, atteso che non esiste alcun obbligo giuridico a contrarre da parte delle compagnie telefoniche, tanto è vero che all’interno della Delibera Agcom n. 347/2018 non è contemplato alcun indennizzo in caso di mancata attivazione dei servizi, essendo previsti unicamente degli indennizzi in caso di assenza di oneri informativi da parte degli operatori in merito all’impossibilità di procedere all’attivazione richiesta. 2. Analogamente per la richiesta sub 10) del formulario: “salvo maggior danno dinanzi all’A.G.” atteso che, come riconosciuto dallo stesso istante, la richiesta di risarcimento danni esula anch’essa dalla competenza dell’Autorità che non ha, peraltro, il potere di accertarli (sul punto cfr. paragrafo III.1.3 delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche - Delibera n. 276/13/CONS). 3. Le richieste sub 2) e sub 3) del formulario, di: 2) Euro 20,00 (€7,50 x 2 +1/3 banda ultra larga) per ogni giorno di ritardo nell’attivazione del servizio FIBRA dal giorno 25.09.2024 e sino all’attivazione/definizione della controversia; 3) Euro 15,00 (Euro 7,50 x 2 business) per ogni giorno di ritardo nell’attivazione del servizio FONIA dal giorno 25.09.2024 e sino all’attivazione/definizione della controversia> possono essere trattate congiuntamente e meritano parziale accoglimento. Innanzitutto è doveroso premettere che il menzionato art. 4, comma 1, del Regolamento in materia di indennizzi (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS) disciplina l’indennizzo per “ritardo nell’attivazione del servizio” e non contempla le ipotesi di “mancata attivazione del servizio”, circostanza, questa, sulla quale si tornerà infra ai fini della quantificazione dell’indennizzo spettante all’istante. Tanto premesso, si deve altresì evidenziare che la documentazione prodotta dalla Fastweb per supportare la motivazione (di cui alla memoria difensiva) della mancata attivazione del servizio ossia che l’istante avrebbe rinunciato alla stessa, non ha valenza probatoria trattandosi di schermate interne all’azienda. Sul punto preme chiarire innanzitutto che, l’operatore a fronte di tali affermazioni, tra l’altro fermamente negate dall’istante nella memoria di replica, secondo cui la mancata attivazione non sarebbe dipesa da proprio inadempimento ma conseguente volontà dell’utente, non ha fornito alcun valido supporto probatorio. A ciò si aggiunga, - e sul punto si è più volte espresso il Co.Re.Com Campania con diversi provvedimenti in cui ribadisce che”...la rinuncia deve avvenire nelle forme prescritte dalle C.G.A., ovvero in forma scritta... - che la rinuncia da parte dell’utente deve essere provata per iscritto dall’operatore per non essere ritenuto responsabile per inadempimento contrattuale. La carta dei servizi dell’operatore, all’Art. 2, prevede che “Ci impegniamo ad attivare il servizio entro 60 giorni dalla ricezione della Proposta di Abbonamento, a seguito dell’esito positivo delle verifiche tecniche ... Ti aggiorniamo costantemente sullo stato di attivazione. Avrai infatti a tua disposizione tutte le informazioni in ogni momento e comodamente dalla tua Area Clienti MyFastweb”. Ed ancora all’Articolo 5, alla voce “Fattispecie reclami”, prevede espressamente il riconoscimento di un indennizzo per “Mancata informativa su ritardo/impedimento attivazione o trasloco del servizio”. Il gestore deve, quindi, fornire la prova di aver adeguatamente informato l’utente delle difficoltà incontrate nell’adempimento dell’obbligazione, mettendolo in grado di comprendere quanto accaduto e di assumere le determinazioni del caso. Allo stesso modo, l’operatore deve anche dimostrare di essersi

diligentemente attivato per rimuovere eventuali ostacoli amministrativi e/o tecnici incontrati; in caso contrario l'utente ha diritto ad un indennizzo. Spetta dunque all'operatore provare di aver posto in essere tutte le attività necessarie per dare seguito all'attivazione dei servizi richiesti nei tempi contrattualmente convenuti, o di provare che l'impossibilità della prestazione è stata determinata da circostanze o da questioni tecniche ad esso non imputabili. Ciò in base all'orientamento costantemente espresso dalla Suprema Corte (Cass. Civ.n.2387/04). Nel caso di specie, l'operatore non ha prodotto documentazione idonea a dimostrare il corretto adempimento della propria prestazione, ovvero che l'inadempimento è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a egli non imputabile. Non risulta provato, inoltre, che il gestore abbia provveduto a informare l'istante in ordine a eventuali criticità tecniche riscontrate nel corso della procedura di attivazione dei servizi, nel rispetto dei criteri uniformi di trasparenza e chiarezza, di cui all'articolo 4, comma 2, dell'allegato A), alla delibera n. 179/03/CSP. Alla diffida stragiudiziale per l'attivazione della linea telefonica trasmessa a mezzo PEC dal legale dell'istante in data 13/03/2025, l'operatore non forniva alcun riscontro, ma comunicava a controparte solo in data 29/09/2025 in occasione dell'udienza di conciliazione davanti al Corecom la mancata attivazione della linea. In ordine alla quantificazione dell'indennizzo spettante all'istante, atteso che nella fattispecie che ci occupa ricorre non un caso di ritardo nell'attivazione del servizio bensì un caso di mancata attivazione del servizio (ossia di una linea nuova voce e dati) non espressamente contemplato dal Regolamento in materia di indennizzi (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS), trova applicazione l'art. 4, comma 2, del predetto Regolamento ("L'indennizzo di cui al comma 1 è applicato anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore, con riferimento alla attivazione del servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi"), in combinato disposto con l'art. 13, comma 7, primo capoverso dello stesso ove si legge: "Per le fattispecie d'inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento trovano applicazione, ai fini della definizione delle controversie, le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi simili, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento". Considerato, altresì, che gli indennizzi riconosciuti dall'Autorità, ai sensi dell'art 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche devono soddisfare il requisito dell'equità e, pertanto, da un lato tenere indenne l'istante dal disagio sopportato e, dall'altro, rispettare il principio di proporzionalità, quale corrispondenza dell'indennizzo erogato al pregiudizio subito, si ritiene che il pregiudizio subito, derivante dal mancato rispetto degli oneri informativi debba essere considerato in maniera unitaria e non in riferimento ai singoli servizi. Per tutto quanto sopra considerato l'indennizzo andrà, pertanto, calcolato nella misura di Euro 20,00 giornalieri, trattandosi di un'utenza affari, a decorrere dal 61esimo giorno dalla sottoscrizione del contratto, ovvero dal termine massimo previsto dal contratto per l'attivazione, come indicato dalla Carta dei Servizi prodotta dall'utente e da questi conosciuta al momento dell'adesione alla proposta contrattuale) e dunque nel caso di specie dal 25 novembre 2024 (a fronte del contratto del 25 settembre 2024) e sino al 29 ottobre 2025 ossia alla data della udienza di conciliazione, quando l'istante è stato reso

edotto delle dovute informazioni relative alla sua situazione, per un importo totale di € 6.760,00 (338 gg x 20,00). Occorre precisare però che, nella fattispecie in esame, ai fini della quantificazione di detto indennizzo deve essere preso in considerazione anche il comportamento dell'utente, ai sensi e per gli effetti degli articoli 1175 e 1227 c.c. in tema di comportamento secondo correttezza e di concorso del fatto colposo del creditore, e ciò anche in applicazione del principio di cui all'articolo 11, comma 2, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, secondo cui l'indennizzo da corrispondere all'utente deve essere proporzionale al pregiudizio arrecato. Ora non può non avere rilevanza, nel caso che ci occupa, in primis che l'istante, prima dell'atto di diffida stragiudiziale del 3 marzo 2025 inviato quindi - a mezzo PEC dal proprio legale alla Fastweb - a distanza di 6 (sei) mesi dalla sottoscrizione della proposta contrattuale, non abbia allegato né provato l'effettuazione di ulteriori segnalazioni e/o solleciti ad essa precedenti - contrariamente a quanto genericamente asserito nel formulario <nonostante reiterati e costanti solleciti avanzati da parte della società > - né, tantomeno, abbia ritenuto opportuno proporre una procedura d'urgenza volta alla tempestiva risoluzione della problematica de qua. Inoltre, atteso che il servizio avrebbe dovuto essere attivato entro 60 giorni dalla sottoscrizione della proposta di abbonamento, l'istante non ha, altresì, ritenuto opportuno nel frattempo rivolgersi ad altro operatore fermo restando il diritto di rivalersi, in un secondo momento, nei confronti della Fastweb per il pregiudizio asseritamente subito. Tale condotta è, quindi, valutabile - contrariamente a quanto sostenuto dall'istante nelle proprie controdeduzioni - come concorso di colpa dell'utente danneggiato che, ai sensi del sopra richiamato art. 1227 c.c. incide nella determinazione, in termini di riduzione, dell'indennizzo in favore dello stesso. Per tali motivi, si ritiene equo e proporzionale riconoscere l'indennizzo spettante all'istante in misura pari al 50% di quanto dovuto, ossia nella complessiva somma di euro 3.380,00 (tremilatrecentootanta/00). 4. Vanno, di contro, rigettate le ulteriori richieste di indennizzo trattandosi di servizi accessori, in quanto il conseguente pregiudizio è sostanzialmente ricompreso nella mancata fruibilità del servizio principale, pertanto non essendosi mai attivato lo stesso, non si può riscontrare un pregiudizio specifico ed autonomo rispetto a tali servizi, inevitabilmente connessi al servizio principale. 5. La richiesta sub 10) del formulario di: < Euro 5,00 (€ 2,50 x 2 business) per ogni giorno di mancata risposta al reclamo> non può, invece, essere accolta in quanto l'assenza di risposta è già stata valutata ai fini del riconoscimento dell'indennizzo, più favorevole all'utente, per mancato rispetto degli oneri informativi e dunque, diversamente operando, la stessa condotta verrebbe sanzionata, in termini compensatori, due volte. Il mancato riscontro ovvero il riscontro solo formale e generico alle segnalazioni relative al disservizio lamentato è da ritenersi, quindi, assorbito dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo (AGCOM delibere N. 36/17/CIR e N. 213/20/CIR).

DELIBERA

Articolo 1

1. Fastweb SpA, per le considerazioni di cui in motivazione, è tenuta a corrispondere all'istante l'indennizzo complessivo di euro 3.380,00 (tremilatrecentoottanta/00), computato come da motivazioni di cui in premessa, oltre interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza, entro il termine di 60 giorni dalla notifica del presente atto mediante assegno circolare ovvero bonifico bancario all'istante. Ogni ulteriore richiesta è da intendere rigettata per i motivi di cui in premessa. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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

Napoli, li 11/06/2026

F.to

La Relatrice del Comitato

Avv. Carolina Persico

F.to

La PRESIDENTE

Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato

F.to

La Dirigente ad interim

Dott.ssa Vincenza Vassallo