

DELIBERA N. 52/25

[REDACTED] / FASTWEB SPA
(GU14/767189/2025)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 09/12/2025;

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 l’istanza di [REDACTED] del 24/07/2025 acquisita con protocollo n. 0188900 del 24/07/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La [REDACTED] è titolare dell’utenza telefonica fissa affari avente n.ri [REDACTED] e codice cliente [REDACTED]. In data 15 maggio u.s.l’utenza è stata cessata senza alcun preavviso e senza alcuna motivazione. Nonostante i reclami l’operatore non è stato in grado di fornire una motivazione plausibile - Richieste: indennizzo per cessazione dell’utenza dal 15/05/2025 al 4/7/2025 - Quantificazione dei

rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 3000.0 Le repliche dell'istante: Con riferimento all'istanza ed alla memoria pervenuta il giorno 10 ottobre u.s. si riportano le seguenti brevi repliche. Le doglianze dell'istante fanno riferimento alle seguenti fattispecie: 1) Cessazione linea fonia e dati dal 15/05/2025 al 04/07/2025; 2) Perdita della numerazione

██████████ Orbene va contestata parola per parola la memoria della Fastweb spa in quanto del tutto forvante e smentita dalla sua stessa condotta. Quanto alla cessazione della linea avvenuta il 14 maggio u.s. si rappresenta che la ricostruzione operata da Fastweb spa è del tutto inconferente. Infatti, la volontà del cliente era quella di restare sotto operatore di provenienza come dimostrato dal comportamento successivo e conseguente e come candidamente ammesso da Fastweb avendolo nuovamente contrattualizzato con il numero recuperato. La █████ srl all'epoca della telefonata ricevuta dall'operatore acconsentiva al cambiamento della tecnologia ma da allora la Fastweb non ha previsto alcun altro adempimento ed alcuna comunicazione né informale né ufficiale è pervenuta alla █████ e pertanto convinta che la migrazione ad altra tecnologia avveniva in maniera pacifica. Tutta la vicenda si ferma al 14 gennaio ad una telefonata che non ha avuto seguito. Tale richiesta non si è mai avuta. Infatti, non vi è prova di alcun contatto avviato da Fastweb ma vi è prova, invece, del recupero della numerazione resosi possibile solo dalla caparbietà della █████ superando persino la negligenza dell'operatore che solo nel procedimento d'urgenza si è attivato e preso in considerazione il recupero dell'utenza. Tanto è vero che: - la procedura di urgenza si concludeva positivamente con il recupero del numero di telefono. In maniera capziosa l'operatore intende far ricadere la sua negligenza sull'utente. - a sostegno della linea difensiva l'operatore allega come unica prova documentale una risposta al reclamo inviata alla ricorrente all'indomani della cessazione della linea e quindi oltre 4 mesi dalla famigerata telefonata. Quest'ultima "...qualora la migrazione non andasse a buon fine a seguito di una sua rinuncia e irreperibilità o per l'impossibilità tecnica di completare la modifica della sua tecnologia dovrà effettuare la chiusura della linea fissa entro 45 gg. a partire da oggi con i relativi accessori..." Considerato che non c'è stata rinuncia, irreperibilità e che non c'è stata impossibilità tecnica appare verosimile che Fastweb abbia lasciato l'utente a sé stesso disinteressandosi totalmente della problematica. La scorrettezza operata da Fastweb è dimostrata per tabulas laddove avrebbe potuto provvedere alla risoluzione della vicenda quantomeno dal giorno del reclamo. Invece solo intentando il provvedimento d'urgenza si è riusciti ad ottenere nuovamente la linea telefonica ormai perduta. Piaccia pertanto alla spett.le Corecom Campania così provvedere: - Indennizzo per illegittima cessazione sospensione della linea dal 15/05/2025 al 04/07/2025 per la fonia e dati; - perdita della numerazione business █████ (in atti attiva almeno dal 2016 come da contratto Fastweb del 05/12/2016) - storno delle fatture impagate. Piaccia infine provvedere alla corresponsione degli indennizzi previsti in base alla ricostruzione eseguita nella presente replica per complessivi n. 50 gg. privi del servizio fonia e dati calcolati di € 30,00 pro die in quanto trattasi di utenza business.

2. La posizione dell'operatore

FASTWEB S.p.A.-con comparsa depositata in data 11.09.2025 ha eccepito che l'istante in data 14/01/2025 è stato informato dal Servizio Clienti Fastweb della necessità tecnica di migrare la sua utenza verso altra tecnologia in seguito alla chiusura della centrale TIM associata alla sua linea evidenziando la necessità di una sua collaborazione attiva al fine di attuare gli adempimenti tecnici necessari alla realizzazione della migrazione. Nel vocal order del 14/01/2025 viene infatti evidenziato al cliente che in caso di sua reiterata irreperibilità la linea sarebbe stata chiusa in esenzione spese con possibilità di effettuare la Number Portability verso altro operatore telefonico entro altri 60 giorni, come previsto espressamente in questi casi (ossia in caso di chiusure tecniche forzose delle centrali per dismissione tecnologia) dalla normativa di settore Agcom. 2 - Circostanze queste quindi perfettamente a conoscenza del cliente sin dal 14 gennaio 2025 e poi reiterate in occasione del riscontro di Fastweb del 05/06/2025 al reclamo del cliente del 16/05/2025 che si allega quale doc. 1 . e che per maggiore comodità anche di seguito si riporta: e che per maggiore comodità anche di seguito si riporta: “

[REDACTED] Oggetto: Abbiamo gestito il tuo reclamo Gentile [REDACTED]
[REDACTED] abbiamo gestito il tuo reclamo, da verifica effettuata il contratto risulta cessato in seguito alla chiusura della centrale associata alla sua linea In data del 14/01/2025 risulta effettuata una registrazione vocale con il suo consenso alla migrazione verso altra tecnologia e in questa registrazione viene specificato che in caso di reiterata irreperibilità la linea sarebbe cessata .A sistema risulta che è stato contattato più volte con esito negativo sul recapito da lei fornito.Per questo motivo non ci è possibile accogliere il suo reclamo. Puoi verificare i dettagli della gestione direttamente dalla sezione Le mie richieste della tua MyFastweb via web o dall'App, scaricabile gratuitamente dal market di Android e di iOS. Il Team Fastweb.” Circostanze queste quindi perfettamente a conoscenza del cliente sin dal 14 gennaio 2025, poi reiterate nel riscontro al reclamo del 5 giugno e poi ulteriormente ribadite anche in sede di GU5. Pertanto, stante la ingiustificata e reiterata irreperibilità del cliente, essendo stato contattato più volte con esito negativo sul recapito telefonico da lui fornito, la linea è cessata tecnicamente, come comunicato e come previsto dalla normativa di settore, in seguito alla chiusura della centrale del 16/05/2025.Altro Fastweb non avrebbe potuto fare, né tecnicamente né giuridicamente. In seguito, poi ad espressa richiesta del cliente che, invece di migrare la sua linea in esenzione spese verso altro operatore telefonico, come avrebbe potuto fare, si è volontariamente contrattualizzato con Fastweb che ha riattivato l'utenza su nuova tecnologia in data 29/06/2025 con nuovo account n. 24185873. E' quindi del tutto evidente come Fastweb si sia comportata non solo nel più pieno rispetto della normativa di settore ma anche con correttezza e buona fede nella gestione della vicenda in esame ed è altrettanto evidente che alcuna richiesta di indennizzi o rimborsi potrà esserne legittimamente rivolta. 3-L'infondatezza degli indennizzi richiesti. In ogni modo si evidenzia l'infondatezza ed inconferenza degli indennizzi richiesti, In istanza infatti si richiede “indennizzo per cessazione dell'utenza dal 15/05/2025 al 4/7/2025”. Ebbene anche volendo ritener le doglianze di controparte fondate e provate, cosa che si contesta, in ogni modo l'indennizzo previsto dall'art. 5, comma 1, della Delibera Indennizzi n. 347/18/CONS che disciplina l'ipotesi della “sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti” (ed

in questo caso invece i presupposti tecnici esistono e sono del tutto evidenti ossia una chiusura tecnica forzosa della centrale di rete Telecom per dismissione tecnologia, e sono stati comunicati al cliente), ossia per un indennizzo di € 7,50 per ogni giorno di sospensione dal 15/05/2025 al 04/07/2025 (così come lamentata in istanza) per un totale di 50 giorni, per un indennizzo dovuto pari ad € 375,00, raddoppiato ai sensi dell'art. 13 comma 3 trattandosi di utenza affari, e quindi per un indennizzo complessivamente dovuto pari ad € 750,00 e non certo la sproporzionata ed inconferente somma richiesta da controparte di € 3.000,00. Da tutto quanto innanzi ampiamente esposto e provato è di palese evidenza, pertanto, che le richieste dell'istante sono del tutto infondate, strumentali ed inconferenti e non potranno trovare accoglimento.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento. L'istante lamenta la cessazione della linea senza alcun preavviso e senza alcuna motivazione a far data dal 14.05.2025 e ha depositato un reclamo del 16.05.2025 ma l'operatore Fastweb ha precisato che la cessazione tecnologica della linea è avvenuta in seguito alla chiusura della centrale TIM associata alla sua linea, di tale evento la società istante è stata informata sin dal mese di gennaio del 2025. Dalla registrazione vocale depositata si evince che su richiesta dell'istante Fastweb avrebbe potuto provvedere al trasferimento verso altro operatore. Tale richiesta non si è mai avuta, tuttavia l'operatore ha correttamente informato la società cliente della situazione, questa avrebbe potuto migrare senza costi e con continuità di servizio se avesse adoperato un comportamento diligente, cosa che non è avvenuta per propria mancanza mentre l'operatore appena possibile ha anche istituito una nuova linea, evidenziando di aver posto ogni azione possibile a soddisfare la cliente. Vi è altresì prova del recupero della numerazione.

DELIBERA

Articolo 1

- 1.** Il CORECOM Campania, rigetta l'istanza della [REDACTED] del 24/07/2025, per i motivi di cui in premessa.
- 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.

La Relatrice del Comitato
f.to Avv. Carolina Persico

La PRESIDENTE
f.to Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente ad interim
f.to Dott.ssa Vincenza Vassallo