

**DELIBERA N. 13/2025**

**XXXXX XXXXX/ FASTWEB SPA  
(GU14/645008/2023)**

**Il Corecom Puglia**

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 28/01/2025;

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 Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “*Corecom Puglia*” al Dott. Giuseppe Musicco; 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 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di XXXXX XXXXX del 16/11/2023 acquisita con protocollo n. 0295011 del 16/11/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo affari per servizi di telefonia fissa, rappresenta: «L'istante era titolare di un contratto Fastweb Business relativo al c.c. n. 7794901 per le utenze fisse n. 09xxxxxx23 e 09xxxxxx24. In riferimento all'utenza n. 09xxxxxx24, il 25.11.2021, si perfezionò la migrazione a Vodafone. Nonostante il perfezionarsi della migrazione, Fastweb continuò ad emettere le fatture. Queste furono contestate con reclamo del 26/01/2023. Fastweb, oltre a non fornire alcun riscontro al reclamo, continua ad emettere le fatture». Sulla base tali premesse, chiede: I) presa d'atto della migrazione dell'utenza n. 09xxxxxx24, con contestuale blocco del ciclo di fatturazione; II) rimborso delle somme addebitate successivamente alla migrazione, avvenuta l'08/12/2021, in riferimento all'utenza n. 09xxxxxx24; III) indennizzo per il mancato riscontro al reclamo.

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

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, «contesta le avverse deduzioni e richieste e chiede che le stesse vengano respinte in quanto le stesse sono palesemente infondate» e rappresenta: «Come candidamente affermato dallo stesso utente, la migrazione ha riguardato la sola numerazione 09xxxxxx24: migrazione avvenuta con NPP che ha ovviamente imposto alla Fastweb (cfr. delibera 35/10/Cir) di mantenere attiva la numerazione 09xxxxxx23 (non oggetto di richiesta di migrazione né di disdetta) con conseguente prosecuzione del ciclo di fatturazione. Ciò fino al 26.01.23 quando parte istante ha inviato (non un reclamo - cfr. pec 26.0.23 prodotta dall'utente – bensì) una formale disdetta di tale numerazione provocando la chiusura del contratto. Trattandosi, appunto, di disdetta e non di reclamo l'unico obbligo che aveva l'operatore era quello di chiudere il contratto ed interrompere il ciclo di fatturazione. Cosa fatta regolarmente. Nulla, dunque la Fastweb ha da rimproverarsi e nulla è dovuto all'utente»

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

All'esito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, per le motivazioni che seguono. Riguardo alla domanda sub I), di "presa d'atto della migrazione dell'utenza n. 09xxxxxx24, con contestuale blocco del ciclo di fatturazione", deve dichiararsi la cessazione della materia del contendere, attese le dichiarazioni dell'operatore circa la totale chiusura del rapporto. La domanda sub II), di "rimborso delle somme addebitate successivamente alla migrazione, avvenuta l'08/12/2021, in riferimento all'utenza n. 09xxxxxx24", deve essere accolta. Il convenuto gestore nega che le fatture successive al 08/12/2021 contengano costi relativi a alla linea 09xxxxxx24; ciò tuttavia è smentito

dall'esame delle fatture depositate dall'utente successive alla migrazione. Dette fatture, infatti, recano nel prospetto di prima pagina il riferimento a entrambe le numerazioni, come se la migrazione non fosse avvenuta, e contengono voci di costo denominate "Seconda linea". Tale circostanza impone, in accoglimento della richiesta, di disporre il rimborso di tutte le somme addebitate in riferimento all'utenza n. 09xxxxxx24 successivamente alla migrazione. Parimenti può essere accolta la domanda sub III), di omesso riscontro al reclamo. Non può concordarsi con l'argomentazione difensiva del gestore, secondo il quale la comunicazione del 26.01.23 non avrebbe natura di reclamo, ma solo di disdetta, perché in tale comunicazione si contesta l'emissione delle fatture successive alla migrazione e si fa richiesta di rimborsi. Contrariamente a quanto affermato dall'operatore, dunque, la lavorazione della disdetta non esaurisce affatto gli obblighi di risposta in capo a esso pendenti. Andrà pertanto riconosciuto all'utente un indennizzo a titolo di omesso riscontro al reclamo della misura massima prevista dal Regolamento Indennizzi di 300,00 euro, trattandosi di assenza di risposta.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. In parziale accoglimento dell'istanza, Fastweb Spa è tenuta a rimborsare le somme addebitate in riferimento all'utenza n. 09xxxxxx24 successivamente alla migrazione. Fastweb Spa è inoltre tenuta a corrispondere la somma di 300,00 (trecento/00) euro a titolo di indennizzo per omesso riscontro al reclamo. I pagamenti andranno effettuati mediante bonifico bancario su conto corrente intestato all'utente e gli importi dovranno essere maggiorati degli interessi legali a calcolati far data dalla presentazione dell'istanza di definizione e fino all'effettivo soddisfo.

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.

Bari, 28 gennaio 2025

Il Dirigente ad interim del Servizio  
"Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv"  
Dott. Vito Lagona

La Presidente  
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore  
Dott. Giuseppe Musicco