

DELIBERA N. 65/2025

**XXXXX XXXXX / FASTWEB SPA
(GU14/665962/2024)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 26/05/2025;

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 29/02/2024 acquisita con protocollo n. 0065236 del 29/02/2024;

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'istante, rappresentante legale di società titolare di contratto di tipo "affari" per servizi di telefonia fissa e internet, rappresenta: «Parte istante era titolare delle utenze fisse business 08xxxxxx93 e 08xxxxxx62, ed a partire dal 2012 usufruiva sulle ridette utenze dei servizi erogati dall'operatore "FASTWEB S.P.A.". Orbene in data 04.05.2023, la società FASTWEB inoltrava, a mezzo PEC, alla società "XXXXX XXXXX" missiva scritta, con la quale la medesima comunicava che erano in corso delle attività di aggiornamento della rete, precisando al riguardo che tali aggiornamenti richiedevano la modifica della tecnologia della società "XXXXX XXXXX" di accesso, necessaria per continuare ad utilizzare il servizio. Sempre nella stessa missiva la società FASTWEB comunicava infine che il proprio Servizio Tecnico avrebbe contattato la società istante, al fine di fissare una data di appuntamento in cui svolgere le su descritte attività. Orbene la società "XXXXX XXXXX" non era contattata dalla società FASTWEB, ed allo stesso modo non riscontrava alcuna comunicazione scritta, avente ad oggetto quanto comunicato dalla convenuta. Di conseguenza anche il passaggio della rete, relativa alle su indicate utenze, alla nuova tecnologia non avveniva. In data 07.11.2023 la società istante rilevava la completa interruzione tecnica della linea, relativa alle suindicate utenze, e di tutti i servizi ad essa collegati. Sempre in data 07.11.2023 l'utente contattava il Servizio Clienti FASTWEB, e richiedeva l'immediato ripristino del funzionamento della linea e dei servizi ad essa collegati, oltre agli indennizzi previsti per legge. L'utente veniva a sapere che l'omesso passaggio delle ridette utenze alla nuova tecnologia avrebbe comportato il blocco totale dell'utenza. Parte istante inoltrava, a mezzo PEC, alla società FASTWEB diffida scritta, con la quale la medesima comunicava che non aveva mai ricevuto né nel mese di giugno 2023 né in altra data precedente o successiva alcuna nota scritta PEC, e che non era stata mai inoltrata alcun preavviso scritto di sospensione o di cessazione delle ridette utenze». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) L'immediata riattivazione della linea, relativa alle utenze fisse business 08xxxxxx93 e 08xxxxxx62, e di tutti i servizi ad essa collegati; II) l'importo complessivo di 30.000,00 euro a titolo di indennizzi previsti per legge; III) nella denegata ipotesi di omessa riattivazione del funzionamento delle dette utenze 08xxxxxx93 e 08xxxxxx62, la sospensione temporanea della riscossione del pagamento di tutta la posizione debitoria ad oggi esistente, a carico dell'istante, vantata dalla società FASTWEB, fino alla conclusione della definizione della ridetta controversia; IV) nella denegata ipotesi di omessa riattivazione del funzionamento delle dette utenze 08xxxxxx93 e 08xxxxxx62, lo storno integrale di tutta la posizione debitoria ad oggi esistente, a carico dell'istante, vantata dalla società FASTWEB; V) l'importo complessivo di euro 2.0000,00, a titolo di spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Nelle proprie memorie, il convenuto gestore rappresenta: «Parte ricorrente lamenta una interruzione del servizio dovuta al suo rifiuto di cambio tecnologia e chiede essere indennizzata per il disagio occorso. Le doglianze di controparte sono totalmente infondate ed andranno necessariamente disattese. 2 In data 10/10/12 la XXXXX XXXXX aderiva all'offerta per la fruizione dei servizi di rete fissa Fastweb (che si produce agli atti della procedura quale Doc 1) che venivano regolarmente attivati presso la sua sede in data 28/11/12. In data 04/05/23 il Servizio Clienti Fastweb inviava la comunicazione che si produce agli atti quale Doc 2 nella quale precisava che: “Come anticipato nel corso del contatto telefonico effettuato dal nostro Servizio Assistenza, sono in corso delle attività di aggiornamento della rete che richiedono la modifica della sua tecnologia di accesso necessaria per continuare ad utilizzare il servizio. L'intervento comporterà un miglioramento della stabilità e qualità della sua linea che passerà: da FTTH 10/10 a VDSL 200/20 e la sua offerta commerciale resterà invariata”. In data 07/06/23 il Servizio Clienti Fastweb contattava telefonicamente la cliente che però rifiutava tale necessario cambio di tecnologia in quanto stava per cambiare sede (come si evince dall'estratto di gestione contatto a seguire) [...] A fronte del rifiuto ricevuto, in data 07/06/23 il Servizio Clienti Fastweb, inviava alla ricorrente la missiva che si produce agli atti della procedura quale Doc 3 nella quale rendeva nuovamente edotta la controparte della necessità di tale aggiornamento di tecnologia per il funzionamento dei servizi. In particolare, nella missiva veniva specificato alla ricorrente che: 1) Si tratta di un intervento di aggiornamento tecnologico obbligatorio per mantenere la funzionalità del servizio 2) In seguito al suo rifiuto di voler continuare ad usufruire dei nostri servizi alle nuove condizioni proposte, Fastweb dovrà procedere alla disattivazione del servizio entro 90 giorni dalla ricezione della presente. 3) Fastweb potrà garantire il trasferimento verso un altro operatore delle numerazioni richieste in portabilità prima del decorso del termine sopra indicato. Eventuali servizi e/o numerazioni non oggetto di trasferimento saranno cessati automaticamente entro 90 giorni dalla ricezione della presente. 4) Le ricordiamo che non saranno addebitati i costi per la disattivazione del servizio e che entro i termini previsti per la disattivazione potrà richiedere la portabilità dei suoi numeri verso altro operatore. Stante l'assoluta inerzia della controparte, in data 07/09/23 Fastweb provvedeva, come previsto, alla disattivazione del servizio. Si precisa inoltre che non è stata ricevuta da Fastweb alcuna richiesta di portabilità delle utenze verso altro gestore. Nessuna evidenza agli atti della procedura neanche dalla controparte. Le successive segnalazioni della ricorrente sono state tempestivamente riscontrate dal Servizio Clienti Fastweb sia telefonicamente (come da estratto di contatto del 14/11/23 che si rimette a seguire) sia a mezzo pec con la missiva del 25/01/24 (che si produce agli atti della procedura quale Doc 4) sia in sede di GU5. In sede di gestione del ricorso GU5 il Servizio Clienti Fastweb ha prestato tempestivo riscontro alle richieste di intervento precisando l'impossibilità tecnica di riattivazione del servizio ormai cessato in data 07/09/23. Ed in particolare: “Il cliente in oggetto ha ricevuto PEC di campagna mandatoria di migrazione tecnologica in data 04/05/2023. Il cambio tecnologico era necessario per chiusura di centrale telefonica. In data 07/06/2023 il cliente riceve ulteriore PEC dove gli viene comunicato che il contratto

sarà cessato entro 90 giorni senza spese di cessazione e che potrà richiedere portabilità verso altro gestore entro 90 giorni. Successivamente Il contratto è stato cessato come previsto in data 07/09/2023 e non risulta a sistema alcuna richiesta di portabilità verso altro gestore. Nulla più si può fare”. Nessuna negligenza o irregolarità può essere pertanto imputata all’odierna esponente avendo agito nel rispetto degli accordi contrattuali e delle disposizioni legislative che regolano la materia, secondo il livello di diligenza richiesto. Nessuna richiesta di storno, rimborso od indennizzo potrà pertanto ritenersi fondata. La scrivente difesa ritiene le su estese argomentazioni assorbenti ogni tipo di contestazione e si riserva comunque di dedurre, produrre ed eccepire alla luce delle difese dalle controparti. In conclusione, si chiede il rigetto delle domande avanzate da parte ricorrente nei confronti di Fastweb S.p.A. e l’archiviazione della procedura».

3. Motivazione della decisione

Alla luce delle risultanze istruttorie, l’istanza non può trovare accoglimento, per le ragioni che seguono. L’art. 15 delle Condizioni Generali di Contratto prevede la facoltà, per Fastweb, di modificare il contratto in presenza di giustificati motivi, tra i quali lo “sviluppo o mutamento della rete e/o delle caratteristiche dei servizi”. L’operazione di aggiornamento delle caratteristiche tecniche del servizio, con modifica della tecnologia di accesso alla rete, dunque, di per sé, è da considerarsi lecita e addirittura necessaria in un campo, come quello delle comunicazioni elettroniche, in continua evoluzione. L’utente sostiene di non aver ricevuto le necessarie comunicazioni relative all’aggiornamento tecnologico, all’eventuale cessazione del servizio in caso di non accettazione e alla possibilità di migrazione ad altro gestore. La tesi non risulta tuttavia condivisibile alla luce delle interlocuzioni tra le parti documentate nel fascicolo relativo alla presente procedura (si vedano: pec del 4 maggio 2023, in cui si fa riferimento anche ad altre interlocuzioni telefoniche; reclamo del 23 gennaio 2024 in cui si smentisce la mancata ricezione della comunicazione; comunicazione del 7 giugno 2023 in cui si ribadisce la necessarietà dell’intervento e l’ineluttabilità della cessazione in caso di rifiuto). Da canto suo il gestore afferma che interlocuzione vi sia stata e che l’utente abbia espressamente rifiutato il passaggio ad altra tecnologia, determinando così la cessazione del servizio. Nel caso che ci occupa, non si riscontrano responsabilità del gestore per la cessazione del servizio. Deve ritenersi infatti che l’utente sia stato informato della circostanza che, non accettando il cambio di tecnologia né migrando ad altro operatore, il servizio sarebbe stato interrotto. Non possono essere accolte, di conseguenza: la richiesta sub I), di riattivazione della linea; la richiesta sub II), peraltro generica, di indennizzi previsti per legge; la richiesta sub III), di sospensione temporanea della riscossione del pagamento di tutta la posizione debitoria; la richiesta sub IV), di storno integrale di tutta la posizione debitoria, richiesta peraltro indeterminata nell’oggetto e carente dal punto di vista della causa petendi. Quanto alla richiesta sub V), di spese di procedura, la stessa non può essere accolta in ragione del carattere gratuito della presente procedura.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'istanza formulata dall'utente non può trovare accoglimento.
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, 26 maggio 2025

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

Il Presidente
Dott. Michele Bordo

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco