

DELIBERA N. 26 - 2026

**XXX/ FASTWEB SPA (VODAFONE - HO. MOBILE- TELETU), WIND TRE
(VERY MOBILE)
(GU14/603979/2023)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte dell'otto luglio 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 la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni"*;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *"Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte"* e s.m.i.;

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 Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, approvato dall'Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

VISTA la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 10 marzo 2023, e in particolare l'art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA l'istanza di XXX del 28/04/2023 acquisita con protocollo n. 0114667 del 28/04/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, nell'atto introduttivo, rappresenta quanto segue:

"Trasferimento del mio studio legale (1/10/2020). Chiedo trasloco linea fissa (XXX) + fibra + mobile (XXX). Trasloco del numero mobile avvenuta il 23/11/2020: problemi di ricezione (chiamate mai ricevute mentre al chiamante risultava libero - all. doc. 7) e di chiamate in uscita da sempre fino alla disdetta 18/10/22. Inizio ad inviare mail di reclamo (vedi all. RECLAMI): chiedo chiarimenti, sollecito, mi viene detto che non riescono ad agganciare un metodo di pagamento (fornisco IBAN di diversi c/c e due carte di credito ma nulla - all.); in data 6/2/2021 mi rimandano da sottoscrivere una nuova proposta contrattuale (all. reclami). Nel frattempo, mi vedo costretta a comprare una sim Poste Mobili che inserisco in una saponetta (all. doc. 6). Il 10/02/2021 mi installano finalmente il fisso + fibra. Peccato che il numero fisso sia XXX (si sono persi il numero storico dello studio XXX - doc. 1). Anche con la linea fissa e fibra ho sempre avuto problemi (voce e dati) come si evince dalle scuse ai colleghi e clienti (doc. 7). Disdetta fisso+fibra in data 18/10/22. Dal 9/2 vengo contattata da una società di recupero crediti (contemporaneamente ricevo mail, sms, poi pec ed anche telefonate) per il recupero somme per un servizio che non ho mai avuto (come dimostrano tutti gli allegati docc. 0-9): Business Assist (nell'offerta (doc. reclami), € 5,95; nell'ultima fattura (doc. 0) € 7,26)".

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede un indennizzo totale di euro 9.000,00 così ripartito:

1) mancato rispetto oneri informativi (doc. 9);

2) mancato funzionamento linea da traslocare XXX (voce + dati) dal 16/11/20 al 10/2/21 data di attivazione del nuovo numero XXX;

3) mancato funzionamento linea XXX + dati (doc. 7);

- 4) mancata risposta/tardiva reclamo XXX (dal 1/12/2020 al 10/02/22);
- 5) mancata risposta/tardiva reclamo XXX + dati (dal 10/2/2022 al 18/10/22);
- 6) mancato trasloco XXX (dal 20/11/20 al 10/02/21 giorno nuova linea);
- 7) perdita numerazione XXX (dal 1/1/12 - 10/02/2021 giorno nuova linea).

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Fastweb, nella memoria difensiva del 16/06/23, in sintesi rappresenta:

“I. - LE RICHIESTE DELL'ISTANTE Parte ricorrente lamenta disservizi sulle linee fisse (XXX - XXX), e chiede indennizzi quantificati in € 9.000,00 per: (i) mancato rispetto oneri informativi; (ii) mancato funzionamento della linea da traslocare XXX (voce + dati) dal 16.11.20 al 10.02.21; (iii) mancato funzionamento della linea XXX e dati; (iv); mancata risposta/tardiva reclamo XXX (dal 2.10.02.2022 al 18.10.2022); (v) mancato trasloco XXX dal 20.11.20 al 10.02.21; (vi) perdita numerazione. Le doglianze di controparte sono totalmente destituite di fondamento per i motivi che seguono.

II. LO SVOLGIMENTO DEI FATTI

La XXX risulta intestataria di due contratti. 2.1 – Codice Cliente XXX. In data 21.01.2021 l'XXX ha sottoscritto una proposta di abbonamento Fastweb (doc. 1, PdA; doc. 2, condizioni generali di contratto; doc. 3, carta dei servizi Fastweb), chiedendo l'attivazione di una nuova linea. Fastweb ha attivato i servizi assegnando la numerazione XXX (cfr. doc. 4, fatture). In data 28.09.2022 XXX ha inviato disdetta del contratto (doc. 5), che è stata correttamente gestita da Fastweb, come da schermate di seguito riprodotte. Non risultano sui sistemi Fastweb richieste di portabilità verso altri operatori pre o post attivazione, reclami o segnalazioni tecniche.

2.2 – Codice Cliente XXX Per quanto attiene al contratto avente codice cliente n. XXX, si tratta di un contratto shp fisso e mobile, che non è stato attivato per problemi di aggancio del metodo di pagamento. Il numero mobile è stato portato in Fastweb in data 22.12.2020. Nel febbraio 2021 l'ordine è stato cancellato per problemi di aggancio con il metodo di pagamento. L'utenza fissa, viceversa, non è stata attivata, e non è stata fatta alcuna richiesta di portabilità. Questi i fatti, che dimostrano l'infondatezza delle avverse domande.

III. L'INFONDATEZZA DELLE AVVERSE DOMANDE. Le avverse domande dovranno essere rigettate in quanto generiche, infondate e non provate.

3.1 – Sull’asserito malfunzionamento e/o mancato trasloco della linea XXX. L’utenza non è mai stata attivata presso Fastweb, né XXX ha chiesto il trasloco della linea XXX. Pertanto, ogni eventuale disservizio è di competenza dell’operatore che ha in gestione la risorsa.

3.2 – Sull’asserito mancato funzionamento della linea XXX Sui sistemi Fastweb non risulta alcun disservizio relativo alla linea XXX, né l’istante ha mai inviato alcun reclamo a Fastweb. Come noto, l’art. 14, IV comma, del Regolamento Indennizzi stabilisce che “sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l’utente non ha segnalato il disservizio all’operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l’ordinaria diligenza”. Le segnalazioni ai colleghi e ai clienti prodotte dall’istante sub. all. 7 non hanno alcuna rilevanza. Dunque, l’avversa domanda dovrà essere rigettata, in quanto infondata e non provata.

3.3 – Sull’asserito mancato riscontro ai reclami Parte istante non ha inviato alcun reclamo alla società. L’avversa produzione documentale non ha alcuna rilevanza. In particolare: - l’all. 2 è una mail inviata da XXX un altro avvocato, di cui è stato oscurato il nome. - l’all. 3 è la schermata di una conversazione whatsapp intrattenuta con un soggetto il cui nome è stato oscurato, in cui si intravedono soltanto due foto incomprensibili; - l’all. 4 riproduce una lettera risalente 2.7.2012 ed inviata ad un destinatario non identificato; - l’all. 5 riproduce una conversazione intrattenuta da XXX con un certo sig. XXX; - per quanto attiene alla corrispondenza dei mesi di dicembre 2020 /gennaio 2021, è parte istante stessa a produrre i riscontri di Fastweb. Alla luce di quanto esposto, è evidente l’inconferenza della documentazione prodotta da parte istante. Pertanto, Fastweb ha correttamente agito, nel rispetto della normativa legale e contrattuale, sicché l’avversa richiesta di indennizzi dovrà essere rigettata.

3.4 – Sull’asserita perdita della numerazione Si contesta ogni avversa deduzione in ordine all’asserita perdita della numerazione, in quanto infondata e non provata. Come detto, la numerazione XXX non è mai stata attivata con Fastweb, che non potrà quindi essere chiamata a rispondere per l’eventuale perdita, comunque non provata. Ad ogni buon conto, si eccepisce che è la stessa XXXa dichiarare di non essere interessata all’utenza fissa, ma soltanto a quella mobile, come da mail dell’11.01.2021, prodotta da parte istante, ove si legge: “il numero più importante è il mobile, che si trova già con voi”. [...omissis...] Pertanto, l’avversa domanda dovrà essere rigettata.

3.5 – Sull’asserito mancato rispetto degli oneri informativi La domanda di indennizzi per mancato rispetto degli oneri informativi è generica, in quanto parte istante non specifica quali sarebbero gli oneri informativi che Fastweb non avrebbe rispettato. In ogni caso, Fastweb ha correttamente agito, fornendo

all'utente tutte le informazioni previste dalla disciplina legale e di settore (cfr. docc. 1 – 3)”.
L'istante ha replicato in data 06/07/2023 e Fastweb ha ulteriormente replicato in data 07/07/23.

A seguito della comunicazione del 25/07/23 di integrazione del contraddittorio, l'operatore Windtre, nella memoria difensiva del 09/10/23, in sintesi rappresenta:

[...omissis...] “1. La numerazione a cui è riferita l'odierna contestazione • XXX In data 13/08/2020 veniva attivata sui sistemi WindTre, su richiesta dell'istante tramite registrazione vocale, la SIM n. XXX nello scenario Wind Tre OLO Recipient, e cessava sui sistemi Wind Tre in data 24/12/2020 in seguito alla portabilità della numerazione verso altro OLO, nello scenario Wind Tre OLO Donating, richiesta dalla parte istante (All. 1 Registrazione vocale): • XXX In data 27/08/2020 veniva attivata sui sistemi Wind Tre, su richiesta dell'istante tramite registrazione vocale, l'utenza fissa n. XXX nello scenario Wind Tre OLO Recipient. La predetta utenza cessava sui sistemi Wind Tre in data 27/07/2021 (All. 1 Registrazione vocale). Con il presente atto si costituisce innanzi al Corecom Piemonte WindTre, la quale espone:

In rito

ECCEZIONI PRELIMINARI In primo luogo, si eccepisce che l'istante non produce sufficienti valide evidenze documentali a sostegno di quanto rappresentato e reclamato a WindTre! La scrivente difesa sottolinea che MAI alcun reclamo e MAI alcuna richiesta di cessazione e/o migrazione per la linea oggetto del presente procedimento perveniva dalla signora XXX. • Eccezione sull'applicabilità degli indennizzi ex art. 14, comma 4, Delibera n. 347/18/CONS. La convenuta solleva, in via preliminare, l'eccezione di applicabilità degli indennizzi alla presente istanza, ai sensi dell'art. 14, comma 4, della Delibera n. 347/18/CONS, in quanto l'istante non ha segnalato alla scrivente Società quanto lamentato nella presente definizione, nelle tempistiche previste dal citato regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie: “Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”. Per tutto quanto sopra, si domanda il rigetto della richiesta.

• Inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione Delibera 358/22/CONS limitatamente alla quantificazione indennizzi di 9.000,00€ La quantificazione di indennizzi/rimborsi in 9.000,00€ avanzata

dalla parte istante, ha la connotazione di una richiesta di risarcimento del danno o dei disagi, che non è demandabile, per espressa previsione normativa (confronta Delibera 358/22/CONS), all'Autorità adita. Ai sensi del suddetto articolo, infatti, solo ove riscontri la fondatezza dell'istanza, l'AGCOM adito potrà 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". Il comma successivo, poi, precisa che: "Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno". Ciò posto, anche alla luce della recente giurisprudenza formatasi sul punto, eventuali domande di risarcimento ex adverso formulate sono destinate al rigetto e dovranno, semmai, essere avanzate avanti ad altra Autorità. Nella denegata ipotesi in cui l'Autorità adita non accolga l'eccezione di improcedibilità innanzi sollevata e per mero tuziorismo difensivo, la Scrivente precisa quanto in seguito indicato.

In merito

2. Ricostruzione della vicenda contrattuale e infondatezza della richiesta di ristoro e indennizzi da parte di WindTre. Le doglianze di controparte verso la scrivente convenuta devono essere ritenute infondate come verrà dimostrato a breve. In limine litis, è interesse di Wind Tre precisare, in propria difesa e a dimostrazione della propria buona fede, che MAI alcuna richiesta di migrazione per l'utenza n. XXX, nello scenario Wind Tre OLO Donating, risulta pervenute né da parte del gestore Fastweb né da parte di altri OLO. Si vedano, a tal proposito, i print del sistema OLQ, di seguiti riportati, relativi a richieste "NP pura e Standard" dell'utenza interessata in scenario Wind Tre Donating:[...omissis...] Corre l'obbligo di precisare che in caso di richiesta di migrazione, l'operatore Recipient (nel nostro caso Fastweb), in quanto gestore con il quale l'istante ha stabilito il nuovo rapporto contrattuale, è considerato "unico interlocutore del cliente" ed è il soggetto al quale il cliente si rivolgerà per ottenere indennizzi in merito all'espletamento dell'operazione di migrazione. Anche gli oneri informativi ricadono sull'operatore Recipient e pertanto per le ragioni sopra esposte le richieste avversarie non possono trovare accoglimento. Per meglio comprendere tale contestazione è opportuno brevemente ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura. In data 27/08/2020 veniva attivata sui sistemi Wind Tre l'utenza fissa n. XXX. L'istante sceglieva l'addebito diretto sul conto corrente bancario per il pagamento delle fatture di tale servizio. In data 11/03/2021, tale metodo di pagamento veniva revocato: [...omissis...] In data 27/04/2021, in seguito al mancato pagamento delle fatture n. 2021T000140595 del 21/02/2021 e n. 2021T000374670 del 21/04/2021, Wind Tre inviava alla signora XXX, una e-mail di prenotifica sospensione delle utenze all'indirizzo e-mail XXX, nella quale comunicava all'istante di verificare la correttezza del metodo di pagamento fornito, utilizzando l'area self-care (All. 2 Fattura n. 2021T000140595 – All. 3

Fattura n. 2021T000374670): [...omissis...] In data 04/05/2021 veniva inviata una raccomandata di sollecito di pagamento a fronte delle predette fatture insolute: [...omissis...] In data 23/06/2021 a causa della persistente presenza di insoluti e nonostante i solleciti effettuati, l'utenza fissa n. XXX veniva sospesa per morosità: [...omissis...] In data 13/07/2021 a fronte del mancato pagamento della fattura n. 2021T000614298, Wind Tre inviava all'istante, una nuova e-mail di prenotifica scadenza fattura all'indirizzo XXX In data 27/07/2021 l'utenza fissa n. XXX cessava per morosità: [...omissis...] A riprova delle evidenti responsabilità della signora XXX, si evidenziano le ulteriori insolvenze derivanti dal mancato pagamento delle fatture n. 2021T000614298 (All. 4 Fattura n. 2021T000614298), n. 2021T000860620 (All. 5 Fattura n. 2021T000860620) e n. 2021T001357249 (All. 6 Fattura n. 2021T001357249) La convenuta specifica che, nel momento in cui l'istante ha firmato la proposta di contratto Wind Tre per l'attivazione della linea fissa, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli art. 1341 e 1342 cod. civ., di approvare specificamente le clausole delle "Condizioni Generali di Contratto" e tutti gli Allegati Wind Tre specifica che l'utenza fissa n. XXX cessava esclusivamente per inadempimento da parte del Cliente, a seguito dei mancati pagamenti delle fatture, in ottemperanza di quanto disciplinato dalla Carta dei Servizi di Wind Tre. (All. 8 Carta dei Servizi) Tanto premesso, per quanto sottoscritto dal cliente, e più in generale i principi di buona fede e correttezza nell'esecuzione del contratto, imponevano al cliente di eseguire il pagamento di quanto richiesto nelle fatture, non essendoci alcun ragionevole motivo atto a giustificare la mancata corresponsione delle stesse. Nel caso di specie l'inerzia ravvisabile nel mancato pagamento delle fatture e dopo, nel perpetrare lo stesso sterile atteggiamento di morosità, arrivando alla sospensione del servizio anche a fronte del preavviso di sospensione del contratto, integra certamente gli estremi di un inadempimento contrattuale imputabile all'istante! [...omissis...] La scrivente intende richiamare l'attenzione dell'organo giudicante su alcune recenti delibere che danno forza e legittimano, se residuavano dubbi, l'operato della compagnia convenuta. [...omissis...] Per mera completezza difensiva, si evidenzia, anche e soprattutto che il cliente non ha mai presentato alcun Art.5 per la sospensione amministrativa dell'utenza o in relazione ad eventuali malfunzionamenti della stessa!!! [...omissis...] Alla luce di quanto emerso e per i motivi sopra esposti, le richieste avanzate da controparte non possono trovare accoglimento atteso che l'utenza fissa n. XXX cessava esclusivamente per inadempimento da parte della signora XXX.

3. La posizione contabile. Alla data di stesura della presente memoria, l'istante presenta una posizione amministrativa irregolare con un insoluto di euro 609,71: [...omissis...]

Nella denegata ipotesi di accoglimento delle richieste formulate, Wind Tre opererà eventuale compensazione tra le relative poste debito/credito ex art. 1241 cc e ss, poiché trattasi, per le somme insolute indicate, di credito certo, liquido

ed esigibile e dunque compensabile. Si respinge qualunque richiesta e/o contestazione in merito agli importi contabilizzati di cui la scrivente conferma la debenza a carico dell'istante, precisando che i termini della prescrizione non sono trascorsi e pertanto valga la presente per l'interruzione degli stessi. WIND Tre, a seguito della conclusione del presente procedimento si riserva, in difetto, di adire le vie legali in particolare per le somme correttamente fatturate relative ad utenze non oggetto del presente procedimento".

L'operatore Fastweb ha presentato, a seguito dell'integrazione del contraddittorio, le memorie di replica in data 26/10/23, mentre parte istante in data 05/12/2023.

3. Motivazione della decisione

Nel rito e nel merito.

In via preliminare si rileva che, nel corso del procedimento, a seguito della richiesta avanzata da Fastweb di integrare il contenzioso con l'operatore Windtre, quest'ultimo ha dichiarato di aver raggiunto un accordo transattivo con la parte ricorrente; per effetto di tale sopravvenienza, deve pertanto ritenersi venuta meno la materia del contendere nei confronti del suddetto operatore. Conseguentemente, si ritiene di dover solo proseguire l'istruttoria nei confronti di Fastweb spa.

Si deve, inoltre, evidenziare che gli scritti difensivi presentati in ultimo da parte istante in data 05/12/2023 sono irricevibili in quanto tardivi rispetto al termine perentorio previsto dall'articolo 16, comma 2, della delibera n. 203/18/CONS e s.m.i..

Si rigetta, altresì, l'eccezione di inammissibilità formulata da Fastweb con riferimento alla richiesta dell'istante pari a euro 9.000,00, che l'operatore ha ricondotto a una pretesa risarcitoria; l'Ufficio ha ritenuto che tale importo rappresenti, invece, la sommatoria delle specifiche richieste avanzate dall'utente, da intendersi come istanze di rimborso e/o indennizzo.

Non si ravvisa, infine, che parte istante abbia presentato domande nuove/diverse in corso di procedimento.

Entrando ora nel merito, la vicenda trae origine dalla inevasa richiesta formulata dall'istante di procedere, a seguito del trasferimento della propria sede professionale, alla migrazione verso l'operatore Fastweb della linea fissa 011076851, precedentemente attiva presso il vecchio indirizzo e intestata a WindTre.

Dall'istruttoria è emerso che la procedura di migrazione non risulta essere stata avviata da Fastweb, la quale ha imputato il mancato inoltro della relativa richiesta ad un asserito "problema di aggancio del metodo di pagamento"; tale circostanza, però, non può ritenersi qualificabile come causa di non imputabilità idonea a giustificare l'omesso inoltro dell'ordine di migrazione.

La procedura di migrazione, infatti, è disciplinata da flussi tecnici standardizzati tra operatori (donating e recipient) e non richiede né presuppone la preventiva validazione del metodo di pagamento associato al contratto in fase di attivazione presso l'operatore recipient; non risulta, inoltre, nel caso di specie, che l'operatore abbia fornito prova dell'esistenza di un evento esterno, imprevedibile e inevitabile – come richiesto dall'art. 17 della delibera AGCOM n. 274/07/CONS – tale da impedire l'avvio o la prosecuzione della procedura.

Tanto premesso, appare inequivocabile la responsabilità di Fastweb nel non aver dato parallelamente corso, pur alla presenza del problema amministrativo riscontrato, alla propedeutica procedura di migrazione indispensabile per l'attivazione della linea fissa XXX in XXX), come previsto nella proposta di abbonamento del 23/11/2020, inviata dal gestore successivamente alla sottoscrizione del contratto intervenuta in data 20/11/2020.

Ne consegue che l'indennizzo richiesto sub 6) possa essere ricondotto alla fattispecie di mancata attivazione prevista dall'art. 4, comma 1 del Regolamento e, quindi, erogato secondo le disposizioni dello stesso, in combinato con l'art. 13, commi 2 e 3, per complessivi 52 giorni computati con riferimento al periodo ricompreso tra il 20/11/2020 (data di effettiva sottoscrizione contratto) e il 10/02/2021 di attivazione nuova linea, decurtati dei 30 gg. previsti per concludere la procedura, il tutto per un totale di euro 1.040,00 (euro 7,50/die + $1/3 \times 2 \times 52$ gg).

Per quanto concerne la richiesta di indennizzo posta sub 2) per mancato funzionamento della linea da traslocare, la stessa non può ritenersi accoglibile in quanto la sospensione dei servizi non ha costituito, nel caso di specie, un pregiudizio autonomo, bensì può considerarsi diretta e inevitabile conseguenza tecnica della mancata attivazione; pertanto, ai sensi dei criteri di proporzionalità e non duplicazione dell'indennizzo, si ritiene che debba ritenersi assorbito da quello più sopra liquidato per la mancata attivazione, che risulta idoneo a compensare integralmente il disagio subito dall'utente.

Va poi inoltre considerato che l'operatore, in presenza di impedimenti interni, avrebbe dovuto darne tempestiva comunicazione all'utente.

Nel caso di specie, invece, il gestore, limitandosi a richiamare un generico "problema di aggancio del metodo di pagamento", non ha fornito alcuna

spiegazione tecnica, né ha indicato le attività necessarie a rimuovere l'impedimento o i tempi previsti per l'attivazione del servizio; non può neppure ritenersi che l'informativa resa in via informale dall'agente possa considerarsi sufficiente a soddisfare l'onere informativo posto in capo al gestore, il quale resta responsabile dell'adempimento degli obblighi previsti dalla normativa di settore e non può invocare l'attività dell'incaricato quale causa esimente.

Ritenendosi pertanto integrata una fattispecie di omessa o insufficiente informazione, potrà essere erogato all'utente, in accoglimento della domanda posta sub 1), un indennizzo per violazione degli oneri informativi, previsto dall'art. 4, comma 2 del Regolamento in combinato disposto con l'art. 13, commi 2 e 3; ne consegue che per complessivi 44 gg. di disservizio, computati con riferimento al periodo dal 27/11/2020 (data in cui Fastweb annotava sui propri sistemi la causale "rifiuto domiciliazione mandato conto errato") al 10/01/2021 (di comunicazione generica del gestore circa l'impossibilità di attivare i servizi), possa spettare all'utente la somma di euro 880,00 (euro 7,50/die + $1/3 \times 2 \times 44$ gg).

Relativamente alla richiesta di indennizzo per perdita della numerazione XXX (posta sub 7), la stessa non può trovare accoglimento.

Non può infatti ritenersi sufficiente la mera indicazione, a formulario, del giorno 01/01/2012 quale "data inizio utilizzo numerazione", in quanto circostanza solamente asserita; l'istante non ha, infatti, fornito prova della titolarità dell'utenza per tutti gli anni indicati nell'istanza, (ben avrebbe potuto utilmente produrre, a titolo esemplificativo, copia dei pagamenti effettuati, oppure contratto/elenchi telefonici).

Venendo ora al mancato funzionamento della linea di nuova attivazione XXX, è emerso che parte istante non ha fornito alcuna prova dell'invio di un reclamo scritto all'operatore, né ha documentato l'avvenuto inoltramento di segnalazioni telefoniche riportanti il codice identificativo dell'operatore, necessario a consentire la tracciabilità della chiamata.

La ricorrente avrebbe, peraltro, potuto attivare sin da subito una domanda di conciliazione, richiedendo la relativa procedura d'urgenza.

In atti risultano invece soltanto alcune comunicazioni indirizzate a colleghi e a clienti, aventi ad oggetto asseriti disservizi in corso, che non possono essere qualificate come segnalazioni formali rivolte all'operatore.

In merito, si richiama il costante orientamento dell'Autorità secondo cui, in assenza di segnalazione/reclamo, il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente; pertanto,

l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incombe l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi.

Conseguentemente per le ragioni suddette non è possibile accogliere la domanda posta sub 3). In merito alle richieste sub 4) e 5) di indennizzo per mancato riscontro ai reclami del 16/11/2020 e del 1/12/2020 relativi alla linea XXX nonché del 10/02/2021 riferito all'utenza XXX, le stesse non possono essere accolte per le seguenti ragioni. Il documento datato 01/12/2020, oltre a non presentare i requisiti minimi per essere qualificato come reclamo, non risulta neppure corredato da alcuna prova dell'avvenuta trasmissione all'operatore, mancando agli atti una ricevuta o attestazione di consegna. Quanto agli altri due reclami, del 16/11/2020 e del 10/02/2021, essi risultano soltanto menzionati in via verbale dall'istante, ma non sono stati prodotti in copia né è stata fornita documentazione idonea a dimostrarne l'invio all'operatore.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità dei partecipanti,

DELIBERA

che la società Fastweb S.p.A., in persona del legale rappresentante pro tempore, in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXX è tenuta a:

- corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario, l'importo di euro 1.040,00 a titolo di indennizzo per mancata attivazione dei servizi, ai sensi dell'art. 4, comma 1 del Regolamento, in combinato con l'articolo 13, commi 2 e 3 del medesimo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

- corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario, l'importo di euro 880,00 a titolo di indennizzo per violazione oneri informativi, ai sensi dell'art. 4, comma 2 del Regolamento, in combinato con l'articolo 13, commi 2 e 3 del medesimo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

Respinge le richieste sub 2), 3), 4), 5) e 7).

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.

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.

Torino, 08/07/2026

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli

Documento firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs. 82/2005 s.m.i. e norme collegate