

DETERMINA Fascicolo n. GU14/836080/2026**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Fastweb XXX
IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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 "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatoriniche", 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", di seguito Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.);

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 30/04/2026 acquisita con protocollo n. 01XXX0 del 30/04/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di Fastweb XXX, di seguito Fastweb, dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 30/04/2026; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 12/03/2026), quanto segue. "Si premette che l'istante è cliente Fastweb e fruitore dei servizi fonia ed internet sulla utenza n. XXXXXX (All.1). Nel mese di novembre 2024, a causa di alcuni malfunzionamenti della linea ed in conseguenza di una vantaggiosa offerta commerciale, veniva proposto all'istante un passaggio alla tecnologia "fibra ftth". La proposta veniva accettata dall'istante in data 18/11/2024 (All.1). Ebbene, il passaggio alla tecnologia fibra ad oggi non si è ancora perfezionato. Dunque, il nuovo servizio non risulta essere mai stato attivato nonostante i reiterati solleciti. Si rappresenta ulteriormente che sono stati fissati svariati interventi tecnici per l'attivazione del servizio, tutti disattesi senza che venisse fornito alcun preavviso nè motivazione (All.2). Ad oggi il problema continua a persistere." Ciò premesso, l'istante richiede: a) Attivazione del servizio fibra FTTH; b) Indennizzo per mancata attivazione del servizio fibra FTTH, ex art. 4 dell'allegato A alla D. 347/18/CONS, dal 17/01/2025 ad oggi, per un totale di 469 giorni e comunque sino alla

data di risoluzione del disservizio e non oltre la data dell'udienza di definizione della controversia; c) Indennizzo per mancata risposta ai reclami, ex art. 12 dell'allegato A alla D. 347/18/CONS; d) Annullamento di eventuali morosità pendenti; e) Rimborso per spese di assistenza e procedura. Quantifica la richiesta di rimborsi/indennizzi in euro 5.500. L'istante, in data 24/06/2026, replica quanto segue. "Preliminarmente, deve evidenziarsi come risulti pienamente provata l'esistenza della richiesta di attivazione n. XXXXXX del 18/11/2024 (V. Allegato 1 all'istanza introduttiva). La mancata attivazione è peraltro confermata dallo stesso operatore. IN MERITO ALLA MANCATA ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO E SULLA ASSERITA IRREPERIBILITA' DELL'UTENTE A fronte delle contestazioni dell'istante, nessuna difesa viene formulata dalla controparte, nella propria memoria difensiva, in ordine alla mancata attivazione del servizio fibra FTTH, formalmente richiesto dall'istante nella data del 18/11/2024. Parimenti, nessuna difesa viene formulata dall'operatore in ordine ai numerosi interventi tecnici per l'attivazione del servizio, tutti disattesi senza preavviso, né motivazione. L'operatore si limita a riferire una indeterminata e generica irreperibilità dell'utente, non suffragando una tale asserzione con alcuna documentazione a sostegno. Circa l'irreperibilità dell'istante si evidenzia come Fastweb non abbia allegato alcun report o verbale tecnico che provi alcun tentativo di accesso o alcuna irreperibilità dell'utente. Si tratta di una labile difesa non supportata da alcun elemento probatorio. Quanto alla mancata attivazione del servizio fibra giova precisare che la tecnologia c.d. "fibra" non rappresenta un mero upgrade tecnologico rispetto ai servizi in precedenza erogati, ma costituisce un servizio dalle caratteristiche tecniche e qualitative totalmente difforni dal precedente servizio attivo, e per il quale l'utente, in assenza di diverse indicazioni, ha riposto legittimo affidamento sul preventivo accertamento circa la fattibilità dell'intervento da parte dell'operatore. A conforto di quanto predetto si richiamata, tra le varie decisioni sul punto, la Delibera n. 11/2024 del Corecom Friuli Venezia Giulia del 09/08/2024 (All.1) e la Delibera n. 163/2024 del Corecom Toscana, del 29/10/2024 (All.2). Si evidenzia, inoltre, la scorrettezza dell'operato di Fastweb, contrario ai principi di trasparenza e chiarezza di cui all'art. 4, comma 2, dell'allegato A) alla delibera Agcom n. 179/03/CPS, laddove, pur a seguito delle innumerevoli e reiterate richieste di intervento di parte istante per l'attivazione della Fibra, non l'ha resa edotta delle problematiche, dei tempi di attivazione. Si ravvisano, pertanto, gli estremi per il riconoscimento in favore di parte istante, della liquidazione dell'indennizzo per il "ritardo nell'attivazione del servizio" di cui all'articolo 4 del Regolamento Indennizzi, che, per quanto applicabile al caso de quo, ai commi 1 e 2, stabilisce che: "nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo; l'indennizzo di cui al comma 1 è applicabile 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". Tale indennizzo deve essere calcolato sulla base di quanto previsto dal Regolamento Indennizzi, ai sensi del combinato disposto di cui all'art. 4, commi 1 e 2, (indennizzo di euro 7,50 per ogni giorno di ritardo da considerarsi in modo unitario), art. 13, co. 2, (nei casi di servizi forniti su banda ultralarga, con riferimento al servizio di accesso a internet, gli indennizzi stabiliti dagli articoli 4, 5 e 6 sono aumentati di un terzo), e art. 13, co. 3, (fatto salvo quanto stabilito dal comma 2, se l'utenza interessata dal disservizio è un'utenza affari, gli importi indicati a titolo di indennizzo e i limiti corrispondenti sono applicati in misura pari al doppio). IN MERITO ALLA ASSENZA DI INFORMATIVE Sul punto, ci si limita ad evidenziare come controparte non abbia dimostrato, in alcun modo, di aver comunicato tempestivamente all'istante l'impossibilità all'espletamento della procedura richiesta, omettendo di fatto di effettuare le dovute informative, in spregio al principio di trasparenza. Ove l'operatore avesse proceduto a fornire all'utente adeguata informativa sin dall'inizio, nessun disservizio ed alcuna azione innanzi al Corecom sarebbe stata proposta. IN MERITO AL RIMBORSO DI SPESE DI PROCEDURA ED ASSISTENZA Sul punto si precisa che la possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è prevista dall'art. 20, co. 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti in pendenza del tentativo di conciliazione". Tutto quanto ut supra rappresentato e considerato, si reitera la fondatezza delle richieste come avanzate dall'istante e specificatamente allo Spett.le Co.Re.Com. si chiede l'accoglimento di tutte le richieste di indennizzo perché ritenute ammissibili."

Fastweb, con memoria depositata a fascicolo in data 16/06/2026, “contesta le avverse richieste perché poggiate su un presupposto inesistente: il malfunzionamento della linea. Vero è, difatti, che il mancato cambio di tecnologia (invero determinato anche dalla irreperibilità dell’utente) non ha mai provocato malfunzionamenti di sorta: l’utente è rimasto pienamente attivo con la precedente tecnologia e non ha subito alcuna modifica del canone. È noto che la procedura attivata da parte ricorrente è funzionale all’erogazione di indennizzi o rimborsi in presenza di disservizi, tra cui è compresa la mancata attivazione della linea, ma, nel caso in esame, il Sig. Collina non è mai rimasto privo di linea. Dunque, nulla ad esso è dovuto. Si valuterà, in sede di udienza, se vi sono margini per un accordo transattivo. Rebus sic stantibus si chiede il rigetto dell’istanza.”

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante possono essere accolte parzialmente, come di seguito precisato. La richiesta sub a) di “attivazione del servizio fibra FTTH” non può essere accolta. Il Corecom non può, infatti, imporre obblighi di fare in capo agli operatori, ma solo ordinare, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, “di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità” (v. art. 20, comma 4, allegato B alla delibera n. 194/23/CONS “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell’ecosistema digitale”). Giova altresì precisare che l’oggetto della richiesta di definizione dev’essere lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, poiché altrimenti, se si ammettesse l’ampliamento dell’esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni. Ebbene, nella fattispecie in esame, tale coincidenza non è ravvisabile, in quanto la richiesta di cui sopra non risulta formalizzata anche nel Formulário UG (pur potendolo essere), ma solo nel successivo Formulário GU14, pertanto, anche per tale ulteriore ragione, non può essere accolta. La richiesta sub b) può trovare parziale accoglimento per le motivazioni di seguito precisate. L’istante lamenta il mancato passaggio alla tecnologia “fibra fth”, la cui proposta veniva dallo stesso istante accettata in data 18/11/2024 (v. screenshot allegato “Richiesta Passaggio Fibra del 18-11-24”). L’operatore riconosce il suddetto mancato cambio di tecnologia (pur rilevando come tale circostanza non abbia, comunque, mai provocato malfunzionamenti di sorta, l’utente essendo rimasto pienamente attivo con la precedente tecnologia e, inoltre, non avendo subito alcuna modifica del canone). In base a tanto, la richiesta di indennizzo avanzata risulta accoglibile. Peraltro, non rinvenendosi nelle vigenti disposizioni l’ipotesi specifica delle conseguenze, in termini, appunto, di indennizzo, da liquidarsi per il caso di mancata migrazione ad altra tecnologia, dovrà necessariamente farsi riferimento al criterio analogico di cui all’art. 13, comma 7, dell’allegato A) alla delibera 347/18/CONS secondo cui, per le fattispecie d’inadempimento o disservizio non contemplate, trovano applicazione, ai fini della definizione delle controversie, le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi simili, avuto riguardo alla gravità dell’inadempimento. Ne consegue che Fastweb sarebbe tenuta a corrispondere all’utente, in relazione all’utenza n. XXXXXX, l’indennizzo di cui all’art. 4 (“Indennizzo per ritardo nell’attivazione del servizio”) in combinato disposto con l’art. 13, commi 1 (trattandosi di tecnologia fibra) e 7 (in virtù dell’applicazione in via analogica di cui sopra), del predetto allegato A, con riferimento al periodo compreso tra il 18/02/2025 – primo giorno successivo al decorso dei 60 gg quale termine massimo previsto dalla Carta dei Servizi per l’espletamento del passaggio alla tecnologia “fibra fth”, richiesto il 18/11/2024 - ed il 30/04/2026, allorché veniva depositata istanza di definizione. Trattandosi tuttavia, come detto, di ritardo, non già nell’attivazione del servizio, bensì, più semplicemente, nel passaggio ad altra tecnologia (fibra FTTH), situazione, quest’ultima, ben meno grave della precedente, com’è di tutta evidenza, si ritiene, in ottica equitativa (in base al più volte citato art. 13, comma 7, dell’allegato A) alla delibera 347/18/CONS), di ridurre l’indennizzo che ne conseguirebbe all’importo massimo di euro 500,00. Per la determinazione della misura dell’indennizzo, in ossequio ai principi di ragionevolezza e proporzionalità rispetto al concreto pregiudizio subito dall’istante come stabilito dalla delibera Agcom n. 179/03/CSP, ed al principio di equità stabilito nell’art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, deve, infatti, prendersi in considerazione la fattispecie nel suo complesso e le ripercussioni che in concreto possono essere derivate dall’inadempimento, dovendosi impedire che da tale inadempimento possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate, per entrambe le parti. A tale importo, l’operatore applicherà gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza. Le richieste sub c), sub d) e sub e), trattabili congiuntamente, non possono essere accolte. Va difatti richiamato l’orientamento secondo cui “l’istante è tenuto ad adempiere quanto meno l’obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione”, da cui discende che “la domanda dell’utente dovrebbe essere rigettata nel merito,

qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente". Nulla può dunque essere riconosciuto a titolo di indennizzo per mancata risposta a reclami (richiesta sub c)), non essendovi in atti evidenza di alcun reclamo inoltrato. Neppure può essere accolta la richiesta sub d) di annullamento di eventuali morosità pendenti, stante la palese genericità della stessa, riferita, tra l'altro, ad un servizio di cui non risulta provata in alcun modo la mancata fruizione. Viene respinta, infine, la richiesta sub e) di rimborso delle spese di procedura atteso che la risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo alcun tipo di documentazione attestante spese di procedura giustificate, ivi comprese quelle per l'assistenza di un Legale, che restano a carico della parte che di un tale professionista abbia inteso avvalersi.

DETERMINA

- Fastweb XXX, in parziale accoglimento dell'istanza del 30/04/2026, è tenuta a 1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Fastweb XXX per le motivazioni di cui in premessa. 2. Fastweb XXX è tenuta a corrispondere il seguente importo, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza: I. euro 500,00 ai sensi degli artt. 4 e 13, commi 1 e 7, dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS. 3. Fastweb XXX è tenuta, inoltre, ad ottemperare alla presente determina dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Caterina Brancaleoni