



CORECOM Emilia Romagna



DETERMINAFascicolo n. GU14/774835/2025

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 05/09/2025 acquisita con protocollo n. XXX del 05/09/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

A seguito della procedura di conciliazione, conclusasi con verbale di mancato accordo dell'11/06/2025, l'istante, tramite Legale di fiducia, ha presentato istanza di definizione in data 05/09/2025 nei confronti di Fastweb XXX, d'ora in poi Fastweb, dichiarando quanto segue. "Si premette che l'istante agisce in proprio e nella qualità di erede del defunto padre XXX, deceduto il 24/08/2021 (All. 1 e 2). Entrando nel merito della contestazione, deve rilevarsi che a mezzo pec del 08/08/2022 (All.3) l'istante richiedeva il subentro nella titolarità dell'utenza mobile XXXXXX, intestata al deceduto genitore. La richiesta di subentro veniva reiterata nella data del 09/10/2022 (All.4) e, a mezzo pec del 17/11/2022 (All.5), parte istante contestava l'assenza di congrua informativa in relazione alla legittima richiesta avanzata. La mancata gestione del processo di variazione dell'utenza spingeva l'istante a reiterare nuovamente la richiesta nella data del 30/01/2023 (All. 6) e ad integrare la documentazione con pec del 03/02/2023 (All.7). Per quanto inverosimile possa sembrare, le

istanze della XXX continuavano a rimanere inevase e prive della dovuta informativa da parte dell'operatore convenuto. Ennesime contestazioni scritte a mezzo pec venivano notificate dall'istante nelle data del 03/02/2025(All.8) e del 17/03/2025(All.9). Il subentro e l'effettiva attivazione del servizio a nome dell'istante veniva eseguito solo nella data del 27/05/2025. Si precisa che l'istante non si è mai sottratta al pagamento del canone mensile di euro 8,00/mese al fine di evitare la cessazione dell'utenza, sebbene in totale assenza di fruizione del servizio per evidenti ragioni di carattere legale (uso improprio della SIM e reati connessi all'utilizzo di numerazione intestata a soggetto defunto)". In base a tali premesse, l'istante ha richiesto: a) Indennizzo per ritardata attivazione del servizio mobile in favore di XXX, ex art. 4 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS, dal 10/08/2022 al 27/05/2025, per un totale di 1022 giorni; b) Indennizzo per mancata risposta ai reclami, ex art.12 dell'Allegato A alla D.347/18/ CONS, dal 02/01/2023 ad oggi, per un totale di 978 giorni; c) Ripetizione del canone di euro 8,00/mese, corrisposto a decorrere dal mese di settembre 2021 e sino al mese di maggio 2025, per un totale di euro 352,00 (44 mensilità corrisposte in assenza di fruizione del servizio); d) Rimborso spese di procedura ed assistenza. Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 8.000. In data 24/10/2025, l'istante ha replicato alle memorie dell'operatore, come nel seguito riportato. "Preliminarmente, deve evidenziarsi come risulti pienamente provata l'esistenza della richiesta di subentro nella linea del 08/08/2022 e delle successive, circostanza confermata dal gestore. Parimenti, non può sottacersi già in via preliminare come le intere difese proposte da controparte si basino esclusivamente sulla produzione di mere schermate provenienti dal proprio sistema gestionale. Le schermate di sistema utilizzate, con ogni evidenza, sono denotate da un carattere evidentemente autoreferenziale e, in nessun modo, possono avere pregio giuridico né dimostrare alcuna intervenuta comunicazione resa all'utente. -SULLA RESPONSABILITA' DI FASTWEB E SULLA QUALIFICAZIONE DELLA FATTISPECIE INDENNIZZABILE. L'operatore, a fronte delle contestazioni dell'istante, deduce la correttezza del proprio operato limitandosi a sostenere che "nel 2022 la richiesta non poteva essere accolta in quanto, in quel momento storico, non era tecnicamente possibile effettuare subentro per le numerazioni mobili", lasciando intendere delle difficoltà tecniche riscontrate nell'espletamento della procedura di subentro, non suffragando un tale asserto con idonea alcuna documentazione a sostegno. Nel caso in esame deve dunque farsi riferimento ai doveri di correttezza e trasparenza che devono permeare il rapporto contrattuale e che implicano il dovere del gestore di comunicare all'utente gli eventuali motivi ostativi alla richiesta subentro alla luce della delibera n.179/03/CSP, che all'art. 4 "informazione degli utenti" stabilisce che "gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi" e che a tal fine "gli organismi di telecomunicazioni si impegnano ad "informare gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse". Dalla documentazione in atti non risulta che la società convenuta abbia fornito la prova di avere dato un'adeguata informativa all'utente. Infatti, non possono dirsi provate le risposte inviate all'utente in merito all'impossibilità di subentro della numerazione. Inoltre, anche se si assumesse come pervenuta la comunicazione asseritamente fornita dall'operatore, la stessa non contiene elementi chiari e circostanziati, ma si limita a informare dell'infattibilità tecnica, di fatto, impedendo all'utente di assumere le proprie determinazioni in merito. Dunque è evidente che la violazione degli obblighi informativi e la mancata trasparenza abbiano determinato i disservizi lamentati dall'utente, che hanno avuto come conseguenza un'omissione nella definitiva gestione della richiesta di subentro, causando certamente all'utente un disagio indennizzabile, sino al fino al 27/05/2025, data di effettivo subentro, concretizzatosi dopo la proposizione dell'istanza gu5. Alla luce della ricostruzione effettuata dall'istante e sulla base della documentazione contenuta nel compendio istruttorio, appare chiaro come si sia obiettivamente manifestata una ritardata attivazione del servizio mobile. Invero, il punto focale oggetto del presente procedimento non pare essere l'accertamento della responsabilità del gestore, poiché già evidente e cristallizzata, ma l'esatta individuazione della fattispecie di indennizzo applicabile al caso di specie. Sul punto ci si riporta alla giurisprudenza allegata alla presente memoria (V. All. 1, 2 e 3), che talvolta parifica tale condotta dell'operatore alla mancata/ritardata attivazione del servizio; in altri casi la ritiene assimilabile alla ritardata portabilità del numero, quella di cui all'art. 7, comma 2, Delibera 347/18 Cons. Nella denegata ipotesi in cui tale fattispecie non venisse qualificata sub Art. 4 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS, viene in rilievo il criterio analogico di cui all'articolo 13, comma 7, del Regolamento sugli indennizzi. Pertanto, in assenza, agli atti, di documentazione probatoria idonea ad escludere la responsabilità dell'operatore, si ritiene che sia da ascrivere a detto operatore, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, la responsabilità in ordine alla mancata gestione dell'utente e che, pertanto, debba essere riconosciuto all'istante un indennizzo che si ritiene di determinare in applicazione del sopracitato criterio analogico di cui

all'articolo 13, comma 7, del Regolamento sugli indennizzi. Per le fattispecie d'inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento trovano, infatti, applicazione, ai fini della definizione delle controversie, le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi simili, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento. Si rimanda all'ill.mo legale istruttore incaricato l'identificazione della fattispecie applicabile al caso di specie ribadendo comunque la responsabilità nella gestione della richiesta della XXX. - SULLA RIPETIZIONE DEI CANONI CORRISPOSTI DALLA XXX SULL'UTENZA MAI VARIATA E MAI UTILIZZATA DAL DECESSO DEL PRECEDENTE

INTESTARIO. Sul punto ci si limita a rilevare che l'istante, al solo fine di evitare la cessazione dell'utenza ed in attesa che venisse effettuata la variazione dell'intestazione/attivazione del servizio, ha sempre onorato il pagamento delle fatture in totale assenza di fruizione del servizio, delle quali si richiede l'integrale ripetizione, onde evitare che si potesse configurare un uso improprio della risorsa. -IN MERITO ALLA MANCATA RISPOSTA AI RECLAMI Sul punto, ci si limita ad evidenziare come parte istante abbia fornito prova di aver notificato al convenuto Gestore reclami scritti (vedasi Allegati all'istanza GU14). Tuttavia, nessun riscontro è mai stato fornito da controparte e nessuna ulteriore informativa. Si reitera quindi la richiesta di indennizzo ex Art. 12 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS, nella sua misura massima”.

Costituitosi con memoria del 13/10/2025, l'operatore ha chiesto il rigetto delle istanze avverse, precisando quanto segue. Esaminando il merito della vicenda, occorre precisare che, pur essendo vero che l'odierna ricorrente abbia più volte richiesto il subentro nell'intestazione della numerazione di cui sopra, è altrettanto vero che nel 2022 la richiesta non poteva essere accolta in quanto, in quel momento storico, non era tecnicamente possibile effettuare subentro per le numerazioni mobili. La successiva richiesta, avanzata il 30/01/2023 veniva respinta in quanto il modulo era firmato con firma digitale. La XXX, indi, provvedeva all'invio del medesimo modulo corredato da firma autografa ma la gestione del subentro non andava a buon fine in quanto il link inviato all'utente per la necessaria autenticazione, non veniva cliccato. Al sollecito del 07/08/2023 la Fastweb rispondeva con mail indicando al destinatario la necessità di integrare la modulistica del subentro con il modulo di autocertificazione del diritto a succedere. Nessuna ulteriore richiesta è più pervenuta per tutto il restante anno, per l'intero 2024 e fino al 2025 quando, nel maggio, in occasione del procedimento UG prodromico al presente, il subentro è stato effettuato. La ricostruzione storica dei fatti si è resa necessaria solo per spiegare le ragioni che hanno determinato la lunga attesa con la quale si è dovuta confrontare la XXX. Ma le ragioni che determinano l'infondatezza della domanda sono altre e attengono, essenzialmente, al fatto che la delibera 347/18/Cons, contenente l'allegato in cui è elencata la casistica dei disservizi che generano il diritto dell'utente a percepire un indennizzo, non prevede alcun ristoro per il ritardo della gestione del subentro. Trattasi di una precisa scelta del legislatore regolamentare data dal fatto che l'intestazione di una numerazione non incide sulla sua utilizzabilità e, dunque, la tempistica per la sua gestione non si traduce in un disservizio. Né può essere avallata l'avversa affermazione a tenore della quale l'uso della numerazione in assenza di subentro avrebbe determinato problemi di carattere legale (uso improprio della SIM e reati connessi all'utilizzo di numerazione intestata a soggetto defunto) in quanto l'utilizzo in sé di una numerazione non è mai improprio, diventandolo solo allorquando con tale utilizzo si commetta un reato. Ne deriva che, dunque, alla ricorrente non spetta alcun rimborso dei canoni. Allo stesso modo nessun rimborso di spese di procedura può essere riconosciuto trattandosi, la presente, di una procedura completamente gratuita. In ragione di quanto sopra chiarito, Fastweb, nel ritenere che l'istanza presentata dalla società ricorrente meriti di essere integralmente respinta e, dunque, solo per spirito deflattivo e conciliativo, dichiara la disponibilità della Fastweb XXX a definire transattivamente la posizione mediante versamento della somma di euro 200,00.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste dell'istante vengono parzialmente accolte. Le richieste di cui ai punti a), b) e c) vengono trattate congiuntamente e accolte parzialmente per i motivi a seguire. L'istante lamenta il mancato subentro nell'intestazione della linea mobile XXXXXX, ragion per cui chiede indennizzi e rimborsi a vario titolo. In particolare, dalla documentazione che ha prodotto agli atti, risulta come già dall'8 agosto 2022, avesse comunicato a Fastweb (di cui era già cliente) la volontà di subentro nella titolarità dell'utenza mobile appartenuta al genitore deceduto. La mail veniva ritrasmessa il successivo 2 ottobre (“dopo aver già sollecitato il 14 settembre tramite call center”). Il successivo 17 novembre, in replica al riscontro di Fastweb del 22 ottobre, aveva segnalato la mancata ricezione di un modulo, necessario per perfezionare la variazione, già richiesto direttamente all'operatore in quanto non disponibile nell'Area Clienti. L'istante inviava ulteriore modulistica il 30 gennaio 2023 (“In merito alla richiesta in oggetto, riscontrato sul

sito il modello datato dicembre 2022, lo allego a questa email insieme agli altri documenti)” ed il successivo 3 febbraio (“... come da conversazione telefonica inoltra la domanda con documentazione in firma autografa. Per comodità di lettura lascio anche la domanda compilata digitalmente ...”). A febbraio 2025, con PEC del giorno 3, trasmetteva, segnalando all’operatore le avvenute richieste del 2022 e 2023, ulteriore domanda di subentro. Per contro, l’operatore ha precisato che nel 2022 la richiesta non poteva essere accolta poiché in quel momento storico il subentro per le numerazioni mobili “non era tecnicamente possibile”, che la successiva richiesta del 30 gennaio veniva respinta in quanto il modulo era firmato con firma digitale. Ha aggiunto che l’istante provvedeva quindi all’invio del modulo corredato da firma autografa, ma il subentro non andava a buon fine in quanto il link, inviato all’utente per la necessaria autenticazione, non veniva cliccato. La ricostruzione di Fastweb dà conto di come, al sollecito di agosto 2023, il successivo 30 ottobre indicasse la necessità di integrare la documentazione con modulo di autocertificazione del diritto a succedere. Le controdeduzioni dell’istante hanno rilevato l’assenza di documentazione a sostegno delle difficoltà tecniche invocate da Fastweb ed aggiunto che, pur assumendo come pervenuti i riscontri (non provati) dell’operatore, gli stessi non contengono elementi idonei per consentire all’utente la possibilità di assumere determinazioni in merito. E’ evidente come la richiesta di subentro, proposta in più occasioni, non abbia avuto buon esito (se non a seguito del procedimento obbligatorio di conciliazione). In particolare, rispetto alla richiesta avviata ad agosto 2022, si osserva come Fastweb abbia dato conto di una generica impossibilità tecnica - senza fornirne prova alcuna - e solo in questa sede, nulla risultando in merito nelle interlocuzioni dell’epoca, che, seppur protrattesi fino a gennaio del 2023, non hanno portato all’ottenimento del subentro. E’ pur vero che, rispetto al sollecito di agosto 2023 ed al riscontro del successivo ottobre con cui Fastweb indicava la necessità di integrare la modulistica, l’istante si riattivava per il subentro nel gennaio del 2025, mentre a maggio faceva istanza di conciliazione. Alla luce di quanto sinora considerato, nonché della normativa di settore, si ritiene l’operatore responsabile in ordine alla ritardata gestione della richiesta di subentro, non potendosi ritenere soddisfatti quei doveri di correttezza e trasparenza che devono permeare il rapporto contrattuale e che implicano il dovere di comunicare all’utente gli eventuali motivi che ostano a quanto richiesto. Stabilisce infatti l’art. 4 della delibera Agcom n. 179/03/ CSP che “gli utenti hanno diritto ad un’informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi” e che, a tal fine, “gli organismi di telecomunicazioni si impegnano ad informare gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse”. Nel caso di specie Fastweb non solo non ha fornito un’adeguata informativa all’utente in tempi congrui rispetto alla richiesta del 2022, ma neppure ha dato seguito a quella del 2025 (soddisfatta solo in occasione del procedimento di conciliazione). Il subentro consiste notoriamente in una variazione amministrativa del contratto, in base alla quale ad un utente ne subentra un altro. Non esiste una specifica normativa, né di legge, né regolamentare, al riguardo, sicché dovrà farsi riferimento alla richiesta di subentro ed al contratto (nonché alle condizioni generali di contratto ed alla carta dei servizi specificatamente approvati) sottoscritto tra le parti, in particolare per valutare la fondatezza della doglianza relativa alla scorretta gestione della richiesta di subentro. Nel caso di specie, le condizioni generali di contratto prevedono un termine di 30 giorni per effettuare la variazione. Non avendo l’operatore rispettato tale termine, l’istante avrà diritto alla liquidazione di un indennizzo, rispetto alla cui quantificazione si considera quanto segue. Il subentro si sostanzia, come detto, in una variazione amministrativa del contratto (modificazione dell’instestazione del rapporto), permanendo invariate le caratteristiche sostanziali del rapporto. Ne consegue un disagio ridotto per l’utente che, rispetto alle fattispecie principali di disservizio per cui è previsto l’indennizzo (interruzione linea, mancata attivazione, malfunzionamento, etc.), non è di impedimento, come nel caso di specie, alla effettiva fruizione del servizio. Elemento, quest’ultimo, che pur non incidendo sulla responsabilità dell’operatore come pure sull’importanza del disservizio, modera il disagio dell’utente. Quest’ultima, difatti, solo per un proprio personale convincimento ha stabilito di astenersi dall’utilizzo dei servizi offerti da una linea mobile comunque attiva e, nulla avendo circostanziato rispetto al link necessario all’autenticazione ed alle indicazioni fornite a ottobre 2023 di cui si legge nella memoria di parte resistente, ha ricontattato l’operatore solo a inizio 2025. Ne consegue che la circostanza del volontario inutilizzo dei servizi attivi sulla sim de qua comporta il mancato accoglimento della richiesta di rimborso dei canoni corrisposti dall’utente. In punto di indennizzi, non rinvenendosi nelle vigenti disposizioni l’ipotesi specifica delle conseguenze, in termini di importi da riconoscersi per i casi di non corretta gestione della richiesta di subentro, dovrà farsi riferimento al disposto dell’art. 13, comma 7, dell’allegato A alla delibera 347/18/CONS, secondo cui: “Per le fattispecie d’inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento trovano applicazione, ai fini della definizione delle controversie, le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi

similari, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento. Se non è possibile ricorrere all'applicazione in via analogica degli indennizzi previsti, l'indennizzo è computato secondo equità". Tenuto conto della vicenda e del comportamento complessivo tenuto dalle parti (violazione degli obblighi informativi, inaccessibilità della modulistica, mancata o inadeguata risposta ai reclami, link ricevuto e non cliccato, libera scelta di non fruire del servizio, richiesta ripresentata nel 2025 dopo l'ultimo sollecito del 2023), si ritiene di riconoscere in favore dell'istante, in via equitativa (v. Corecom Lazio Delibera n. 52/12), l'importo di euro 500,00, ritenendo tale somma congrua rispetto al disagio subito per la non corretta gestione delle richieste dell'utente, reclami compresi. In assenza di giustificativi non può trovare accoglimento la richiesta di cui al punto d) in ragione del fatto che la procedura adita tramite il portale ConciliaWeb è completamente gratuita e non prevede l'assistenza legale che, essendo del tutto facoltativa, non è considerata una spesa giustificata, soggetta a rimborso (delibere Agcom n. 145/22/ CONS, 14/23/CIR, 21/23/CIR).

DETERMINA

- Fastweb XXX, in parziale accoglimento dell'istanza del 05/09/2025, è tenuta a 1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Fastweb XXX per le motivazioni in premessa. 2. Fastweb XXX è tenuta a liquidare all'istante, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza, l'importo di euro 500,00 (cinquecento/00) ai sensi dell'art. 13, comma 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
GINO PASSARINI