

**DELIBERA N. 28/23/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
B.R./FASTWEB S.P.A.  
(GU14/592627/2023)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 26 luglio 2023;

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*”, di seguito “*Codice*”;

VISTO il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207 recante “*Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell’11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione)*”;

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 operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 434/22/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. 358/22/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente B.R., del 08/03/2023;

VISTI gli atti dei procedimenti;

CONSIDERATO quanto segue:

## 1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza n. 0670301xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. in data 10/11/2022 l'utente ha aderito ad un'offerta commerciale dell'operatore Fastweb S.p.A. avente ad oggetto la fornitura dei servizi telefonici in *«fibra con modem Nexxt, Eni Plenitude e una SIM mobile. Si trattava di un trasloco dalla FTTC a 200 Mbps (Tim) alla fibra ottica in Fastweb, visto che Openfiber ha reso disponibile tale tecnologia nel mio condominio»*;

b. *«dopo alcune telefonate al numero Fastweb dedicato ho saputo che Fastweb per un errore del loro sistema informatico, aveva smarrito il mio contratto e sono stato pregato di inviargli copia a [documentationline@fastweb.it](mailto:documentationline@fastweb.it). Ho provveduto il 28 novembre 2022, ho poi sollecitato ma nessuno mi ha fatto sapere nulla»*;

c. pertanto, in data 15/12/2022, l'istante ha depositato il GU5/572746/2022 e il successivo 21 dicembre Fastweb S.p.A., a mezzo *mail*, lo ha informato che *«a seguito delle verifiche tecniche preliminari, il contratto richiesto in data 10/11/2022 è inattivabile»*;

d. in data 21/12/2022 l'utente ha quindi inviato a Fastweb S.p.A., a mezzo PEC, una richiesta di chiarimenti in merito all'accaduto cui l'operatore non ha fornito riscontro;

e. *«in data 24 febbraio 2023 ho richiesto a Fastweb il file audio della registrazione relativa al contratto concluso, senza esito»*.

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

i. *«7,5 euro per 59 giorni (trascorsi i 60 gg dal 10 novembre 2022), cioè dal 10 gennaio 2023 al 9 marzo 2023 = 442 euro per mancata attivazione servizio senza adeguate spiegazioni e motivazioni»*;

ii. *«disservizi tra procedure di passaggio tra operatori imputabile a Fastweb: migrazione: 10 gg lavorativi. Dal 25 novembre 2022 al 9 marzo 2023 sono 104 giorni che per 1.5 fa 156 euro. (Come da Carta dei Servizi Fastweb)»*.

## 2. La posizione dell'operatore

Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che *«in data 11.11.2022 il sig. B. ha sottoscritto una PDA Fastweb con richiesta di NP del numero fisso 0670301xxx e cambio di tecnologia da FTTC a fibra ottica»*, tuttavia l'attivazione del servizio è risultata tecnicamente infattibile; pertanto, non è stato possibile espletare la NP del numero dedotto in controversia.

L'operatore ha altresì precisato che l'istante è stato informato al riguardo *«sia nell'ambito del procedimento GU5/572746/2022 instaurato il 15.12.2022, che con*

*comunicazione a mezzo e-mail del 21.12.2022 e dunque entro i 60 giorni previsti dalla carta dei servizi».*

La Società ha quindi rappresentato di aver assolto gli oneri informativi di competenza e, atteso che la mancata attivazione è dipesa da infattibilità tecnica, alcuna inadempienza risulta imputabile e quindi alcun indennizzo è dovuto.

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, come di seguito precisato.

La richiesta dell'istante di cui al punto i. non può essere accolta in quanto l'operatore ha comunicato all'utente che «*il contratto richiesto in data 10/11/2022 è inattivabile*», come previsto dal paragrafo 5.1 della Carta dei Servizi di Fastweb

Ciò stante, sebbene Fastweb S.p.A. nella comunicazione resa al proprio cliente non abbia specificato nel dettaglio quali fossero le cause ostative all'attivazione, tantomeno ha fornito prova *per tabulas* al riguardo, si osserva che l'operatore non avrebbe interesse a rifiutare l'acquisizione di un cliente. Ad ogni modo, a fronte della ricezione di una Proposta di Abbonamento, fatti salvi gli obblighi di servizio universale, l'operatore non è tenuto a darvi esecuzione ad ogni costo, ben potendo emergere una causa ostativa alla fornitura, sia di natura tecnica che amministrativa, fermo restando l'obbligo imprescindibile di darne tempestiva comunicazione al proprio cliente. Nel caso di specie, Fastweb S.p.A. ha adempiuto agli oneri informativi di competenza nei termini previsti dalla Carta dei Servizi di Fastweb. Ciò stante, non può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo a titolo di mancata attivazione.

Parimenti, in virtù delle considerazioni che precedono, non può trovare accoglimento neanche la richiesta dell'istante di cui al punto ii., atteso che come chiarito le verifiche tecniche hanno dato esito negativo e Fastweb ha informato, di ciò, parte istante. Peraltro, essendo comunque l'utente servito da altro operatore, alcun disservizio è stato patito dall'utente e, comunque, grazie alla regolamentazione vigente, può valutare il passaggio ad operatore diverso da Fastweb S.p.A...

UDITA la relazione del Commissario Massimiliano Capitanio, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. L'Autorità non accoglie l'istanza dell'utente B.R., nei confronti di Fastweb S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.
2. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale 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.

Roma, 26 luglio 2023

IL PRESIDENTE  
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE  
Massimiliano Capitano

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Giulietta Gamba