

**DELIBERA N. 34/22/CONS**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
SOLUZIONE SEMPLICE DI S./FASTWEB S.P.A.  
(GU14/462354/2021)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione di Consiglio del 27 gennaio 2022;

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. 413/21/CONS, e in particolare l’art. 34, comma 2-bis, ai sensi del quale le competenze assegnate alla Commissione per le infrastrutture e le reti sono temporaneamente esercitate dal Consiglio;

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. 390/21/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Soluzione semplice di S., del 04/10/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, titolare del contratto *business* codice cliente n. 12294xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. in data 08/01/2021 l'utente ha sottoscritto un contratto per l'attivazione di una nuova linea telefonica e in seguito riceveva «*mail benvenuto e messaggi sul cellulare con indicato le credenziali per entrare nell'area clienti dove mi veniva attribuito il codice cliente 12294xxx*»;

b. tuttavia, «*nonostante vari sopralluoghi tecnici e diversi reclami, inviati anche in maniera scritta (via pec), i servizi non sono ancora stati attivati né mi sono state date informazioni su eventuali motivi ostativi*»;

c. in esito al deposito dell'istanza GU5/451066/2021, Fastweb S.p.A. prima ha scritto «*in piattaforma che il contratto era stato annullato per un rifiuto della domiciliazione bancaria, tra l'altro mai comunicata all'istante. Successivamente è stato richiesto all'istante di rifare nuovo contratto per avere i servizi, ma anche in questo caso il gestore ha dichiarato inizialmente problemi con il numero di cellulare rilasciato dal cliente, successivamente è stata dichiarata nuovamente la versione della mancata domiciliazione bancaria. Infine, è stato indicato che il contratto veniva annullato perché l'iban aziendale era in black list dell'antifrode di Fastweb, perché già utilizzato per altri contratti precedentemente*».

d. il provvedimento temporaneo emesso dal CORECOM competente, in data 28/09/2021, non è stato ottemperato.

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

i. la corresponsione di un indennizzo pari a «*euro 3150 per il mancato rispetto degli oneri informativi in merito alla mancata attivazione*»;

ii. la corresponsione di un indennizzo pari a «*euro 300 per la mancata risposta ai reclami*».

### **2. La posizione dell'operatore**

Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che «*l'8.1.2021, l'utente ha aderito ad una PDA Fastweb per attivazione di nuova linea con tecnologia fibra, scegliendo come metodo di pagamento l'addebito su conto corrente; Fastweb ha quindi inserito a sistema la PDA per avviare il processo di attivazione; tuttavia, l'ordine è stato cancellato perché non andava a buon fine la domiciliazione bancaria*». L'operatore ha, altresì, precisato di aver tentato ripetutamente di agganciare il contratto alla domiciliazione bancaria, ma senza successo, «*pertanto a marzo 2021 il contratto è andato in cancellazione tecnica*».

In data 24/08/2021 l'utente ha poi depositato il GU5/451066/2021 e il giorno 27 seguente Fastweb S.p.A. ha comunicato nel relativo fascicolo che «*il contratto sottoscritto da parte istante l'08.01.2021, risulta in stato cancellato a causa del rifiuto della domiciliazione bancaria*».

In seguito, l'operatore ha rappresentato di aver tentato di contattare ripetutamente parte istante, come si evince dalla comunicazione inserita nel fascicolo del GU5/451066/2021 in data 22/9/2021, che però risultava irreperibile.

In data 28/09/2021 il CORECOM ha emesso un provvedimento temporaneo che è rimasto inadempito, a fronte del seguente impedimento tecnico comunicato da Fastweb S.p.A. in data 30/09/2021: *«con riferimento al provvedimento indicato in oggetto, rendiamo noto che la PDA non è acquisibile e conseguentemente il servizio non è attivabile. Precisiamo che l'IBAN indicato da parte istante sul fascicolo documentale, risulta bloccato dal ns sistema antifrode, in quanto lo stesso risulta utilizzato per attivare molteplici contratti; ed è ricorrente su denominazioni sociali/nominativi di persone fisiche diverse, come da report allegato al fascicolo documentale».*

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

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

La richiesta dell'istante di cui al punto i. può trovare accoglimento, atteso che a fronte del contratto sottoscritto in data 08/01/2021, non risulta che l'operatore abbia adempiuto agli oneri informativi di competenza prima del 24/08/2021.

In particolare, sebbene Fastweb S.p.A. abbia riscontrato un impedimento tecnico ostativo all'esecuzione del contratto dedotto in controversia, dalla documentazione in atti non risulta che l'operatore abbia provveduto a darne tempestiva informativa al proprio cliente. Pertanto, a fronte della constatata condotta inadempiente, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'utente, ai sensi dell'articolo 4, comma 2, in combinato disposto con l'articolo 13, commi 2 e 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, un importo pari a euro 20,00 al giorno per 171 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 09/03/2021 (data in cui l'operatore avrebbe dovuto attivare la linea ovvero comunicare all'utente l'impedimento tecnico riscontrato, tenuto conto del termine di 60 giorni previsto nelle Condizioni Generali di Contratto) al 27/08/2021 (data in cui Fastweb S.p.A. ha reso nota, nell'ambito del fascicolo GU5/451066/2021, la motivazione per cui al contratto non era stata data esecuzione), per un importo complessivo pari a euro 3.420,00.

Si precisa, altresì, che si è ritenuto di riconoscere l'indennizzo di cui sopra in misura unitaria, ossia in riferimento alla condotta omissiva dell'operatore consistente nella mancata comunicazione dell'impossibilità di attivare la linea telefonica, ritenendosi sproporzionato riconoscere l'indennizzo per il mancato rispetto degli oneri informativi in riferimento a ciascuno dei due servizi non accessori, come se l'operatore avesse posto in essere due distinte condotte omissive.

Viceversa, non si ritiene di dare autonomo accoglimento alla richiesta dell'istante di cui al punto ii. in quanto l'assenza di risposta al reclamo è già stata valutata ai fini del riconoscimento dell'indennizzo di cui sopra e dunque, diversamente operando, la condotta omissiva dell'operatore verrebbe sanzionata, in termini compensatori, due volte.

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

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza dell'utente Soluzione semplice di S. nei confronti di Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'utente euro 3.420,00 (tremilaquattrocentoventi/00), maggiorati degli interessi legali computati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per omesso adempimento degli oneri informativi in fase di attivazione della linea.

3. La predetta Società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. 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.

5. 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.

Roma, 27 gennaio 2022

**IL PRESIDENTE**  
Giacomo Lasorella

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonello Giacomelli

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