



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 148/22

[REDACTED] / FASTWEB SPA
(GU14/508205/2022)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 10/11/2022;

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”*;

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 l’istanza di [REDACTED] del 11/03/2022 acquisita con protocollo n. 0086466 del 11/03/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante assume che in data 8 gennaio 2021 sottoscriveva un contratto con Fastweb per attivare nuova utenza fonia più connettività in fibra presso la sua abitazione. Riceveva conferma del contratto via mail, con consegna delle credenziali per accedere all’area clienti, dove apprendeva che i servizi sarebbero stati attivati entro il 27 febbraio 2021, come da documento allegato agli atti. Attendeva fino a tale data ma non accadeva nulla,



così reclamava con il Gestore, sia al customer care sia con pec scritta, ma non riceveva alcun riscontro. Nonostante il tempo trascorso e ulteriori reclami scritti e orali, le utenze non venivano attivate e la pratica risultava sempre in lavorazione al customer care di Fastweb senza fornire informazioni su eventuali impedimenti all'attivazione. Assume che solo in data 11 marzo 2022 in conciliazione al Corecom Campania, veniva informato dal Gestore, attraverso il suo rappresentante in udienza, della mancata attivazione indicando problemi relativi al mancato aggancio della domiciliazione bancaria. Chiede indennizzo di euro 20 al giorno per la mancata attivazione dei servizi dal 8 gennaio 2021 a tutt'oggi e la mancata risposta ai reclami per complessivi €. 7.500,00. In risposta alle eccezioni sollevate dall'Operatore in memoria, la parte istante assume che la colpa principalmente imputabile al Gestore è quella di non aver mai informato l'utente in merito al fatto che il mancato aggancio della domiciliazione bancaria potesse essere un motivo ostativo all'attivazione dei servizi. In presenza di un iban non accettato dall'istituto bancario di Fastweb, infatti, l'unica comunicazione, molto generica, arrivata via mail all'utente è stata quella di aggiornare l'IBAN, cosa tra l'altro puntualmente effettuata dall'utente. Esattamente in data 14 gennaio 2021, infatti, una mail inviata automaticamente chiedeva all'utente di aggiornare l'Iban (e lo stesso istante provvedeva), poi non vi è stata più alcuna comunicazione. E infatti il Gestore in memoria non allega alcun documento o registrazione telefonica del customer care atta a dimostrare che l'onere informativo in merito a eventuali motivi ostativi sia stato soddisfatto. Solo in sua memoria, in data 29 aprile 2022, FASTWEB indica che il motivo per cui i servizi non sono stati attivati è stato il mancato aggancio della domiciliazione bancaria.

2. La posizione dell'operatore



L'Operatore rileva che in data 08.01.2021 il Sig. [REDACTED] aveva sottoscritto online una proposta di abbonamento residenziale, che prevedeva l'attivazione di una nuova linea voce e dati, con richiesta di addebito diretto dell'abbonamento su conto corrente bancario. Ciò posto la Fastweb aveva tentato più volte di procedere con l'ordine di attivazione del contratto, ma riceveva una serie di rifiuti da parte della banca dell'istante alla domiciliazione bancaria. L'Operatore, quindi, chiedeva alla parte istante le coordinate bancarie corrette su cui effettuare i pagamenti, ma anche sul nuovo conto indicato veniva rifiutato l'addebito. Stante il rifiuto opposto dalla banca, l'ordine di attivazione veniva dapprima sospeso e poi cancellato. L'Operatore evidenzia che per ogni rifiuto opposto dalla banca all'addebito, ha sempre contattato il cliente per informarlo dell'accaduto e tentare di risolvere la problematica occorsa, ostativa all'attivazione del contratto. L'Operatore, infatti, ha inviato delle comunicazioni via sms ed e-mail in data 14.01.2021, 15.01.2021 e 13.02.2021 con cui si invitava l'istante ad aggiornare i dati del metodo di pagamento e si dava atto dei tentativi di contattarlo al fine di aggiornarlo sulla questione. Inoltre, segnala che è stato esperito altro procedimento di definizione n. GU14/462354/2021, analogo al presente, da parte della società Soluzione Semplice di [REDACTED] intestataria della pec dalla quale è stato inviato l'asserito reclamo in atti nonché della mail soluzionesemplice@email.it indicata nella pda del signor [REDACTED] per le comunicazioni (come da documento allegato agli atti). Ebbene, anche nel





contratto concluso da Soluzione Semplice era indicato il medesimo codice IBAN comunicato dall'odierno istante, che anche in quel caso era stato rifiutato dalla banca, come il secondo codice iban trasmesso. Antecedentemente al suddetto procedimento di definizione, la Soluzione Semplice di [REDACTED] ha esperito il procedimento d'urgenza GU5 n. 451066/2021, dal quale è emerso: 1. il 27.08.2021, che "il contratto sottoscritto da parte istante l'08.01.2021, risultava cancellato a causa del rifiuto della domiciliazione bancaria"; 2. il 30.09.2021 che "l'IBAN indicato da parte istante sul fascicolo documentale, risultava bloccato dal ns sistema antifrode, in quanto lo stesso risultava utilizzato per attivare molteplici contratti; ed è ricorrente su denominazioni sociali/nominativi di persone fisiche diverse, come da report allegato al fascicolo documentale". Per tutto quanto emerso finora, l'operatore evidenzia che l'istante ha causato con la propria condotta il disservizio lamentato, comunicando un codice iban utilizzato in altro contratto Fastweb ed è sempre stato informato sulla problematica relativa al metodo di pagamento prescelto e non autorizzato dalla banca, o quantomeno lo era necessariamente a partire dal 27.08.2021, a seguito del GU5 correlato al procedimento n. GU14/462354/2021, che aveva ad oggetto lo stesso conto corrente. Pertanto, la condotta dell'istante è rilevante ai sensi dell'art. 1227 c.c., atteso che l'utente, se si fosse comportato secondo l'ordinaria diligenza, avrebbe dovuto comunicare un valido metodo di pagamento a lui intestato. Inoltre, nel caso di specie, il sig. Silvestri non ha neppure proposto istanza GU5 e ha atteso inerte il trascorrere del tempo, salvo poi chiedere ingenti indennizzi con l'istanza di definizione. Indennizzi, che non solo sono infondati ma per come quantificati integrano gli estremi di una liquidazione del danno, inammissibile in questa sede. Per quanto riguarda la lamentata mancata risposta ai reclami, in primo luogo, la stessa è assorbita dall'indennizzo per mancati oneri informativi. Inoltre, dai sistemi Fastweb non risultano né chiamate effettuate al Servizio Clienti né reclami, ma soltanto la richiesta di cambio del metodo di pagamento avanzata da Fastweb. Dunque, la comunicazione del 08.03.2021, allegata dall'istante, non è presente a sistema e Fastweb non poteva averne contezza. Ad ogni modo, si evidenzia che alle richieste contenute in quest'ultima comunicazione dell'istante, Fastweb aveva comunque già dato riscontro con le proprie comunicazioni precedenti. Alla luce delle suesposte argomentazioni, si richiede il rigetto della domanda attorea, posto che alcuna responsabilità né tantomeno alcun inadempimento può rinvenirsi in capo alla convenuta.

3. Motivazione della decisione

Alla luce dell'attività istruttoria svolta si sottopongono le seguenti osservazioni. Le parti hanno ampiamente illustrato le loro posizioni in sede di udienza istruttoria riportandosi alle suindicate eccezioni e contestazioni. In particolare, nel caso di specie, dall'esame della documentazione prodotta dalle parti, appare evidente che oggetto della presente procedura sia se c'è stato o meno il rispetto degli oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta dell'istante può trovare parziale accoglimento, atteso che a fronte del contratto sottoscritto in data 08 gennaio 2021, non risulta che l'Operatore



abbia adempiuto agli oneri informativi di competenza relative al fatto che il mancato aggancio della domiciliazione bancaria potesse essere un motivo ostativo all'attivazione dei servizi prima del 11 marzo 2022. 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 circa il reale motivo per il quale non venivano attivati i servizi indicati nel contratto. 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, comma 2, del Regolamento indennizzi Alleato A della delibera n. 347/18/CONS, nella misura di euro 10,00 (7,50 + 1/3) pro die, per complessivi 228 giorni e cioè dall'8 gennaio 2021, data della sottoscrizione del contratto, e sino al 24 agosto 2021 data della presentazione dell'istanza GU5/451066/2021, per un totale complessivo di €. 2.280,00 (euro duemiladuecentottanta/00). Non può essere riconosciuto il mancato e/o ritardato riscontro ai reclami presentati dalla parte istante, in quanto la richiesta risulta assorbita dal riconoscimento dell'indennizzo principale. Le spese di procedura non possono essere riconosciute, essendo la odierna procedura su Conciliaweb interamente gratuita e risultando facoltativa l'assistenza di un Legale;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Operatore FASTWEB S.p.A., per i motivi in premessa, in parziale accoglimento della domanda, è tenuta a corrispondere alla parte istante l'indennizzo totale di €. 2.280,00 (euro duemiladuecentottanta/00), oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di Definizione e sino al saldo effettivo, entro il termine di 60 giorni dalla data di notifica del presente atto mediante assegno circolare/bonifico all'istante. Ogni altra richiesta è rigettata per i motivi di cui in premessa.

2. 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.

3. 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.

La Relatrice del Comitato
Avv. Carolina Persico



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

La PRESIDENTE
Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente
Dott. Alfredo Aurilio

