

DELIBERA N. *78/2022*

[REDACTED]  
(GU14/24450/2018)

### **Il Corecom Campania**

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 26/05/2022;

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*” e ss.mm.;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 01/10/2018 acquisita con protocollo n. 0143734 del 01/10/2018;

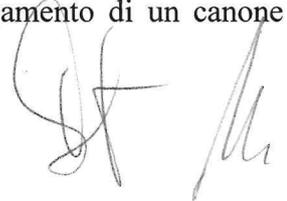
VISTI gli atti del procedimento;

**Relatore del Comitato Avv.** [REDACTED]

CONSIDERATO quanto segue:

#### **1. La posizione dell’istante**

Posizione dell’istante : La signora [REDACTED], in data 12/12/2017, aderiva alla proposta contrattuale di Fastweb, a mezzo agente di zona, l’ offerta contrattuale unica “Internet + telefono con opzione ultrafibra” - Codice Proposta Commerciale n. R17506708PDA, prevedente congiuntamente la fornitura di servizi VOCE + INTERNET presso la nuova abitazione dietro il pagamento di un canone





mensile di € 29,95, addebitato direttamente sul proprio conto corrente. Tuttavia, tali servizi non sono mai stati attivati sebbene i molteplici reclami inoltrati al servizio clienti. Inoltre alcuna comunicazione è mai pervenuta da parte di Fastweb, circa l'impossibilità di poter dar seguito al contratto sottoscritto, chiedendo i conseguenti indennizzi. In particolare la replica dell'istante alla memoria difensiva dell'operatore è la seguente: I servizi contrattualizzati di Fastweb non venivano mai attivati (infatti, mai alcun personale incaricato da Fastweb si è recato all'indirizzo indicato nel contratto o ha provato a contattare i recapiti forniti (numero di cellulare - e-mail), al fine di installare o consegnare apparato modem altra strumentazione utile) sebbene i numerosi solleciti inoltrati al servizio clienti e le rassicurazioni fornite dagli stessi operatori del servizio clienti Fastweb circa una celere risoluzione del problema. In data 13.02.2018, infatti, rilevata l'ampia scadenza del termine di 60 giorni previsto dalla Carta Servizi Fastweb per l'attivazione dei servizi de quibus veniva inoltrato, a mezzo P.E.C., dallo scrivente procuratore, formale reclamo a FASTWEB al fine di far conseguire alla sig.ra [REDACTED] l'indennizzo previsto dalla Carta Servizi Fastweb ed al contempo intimare formalmente l'operatore VOCE ed INTERNET. Tale reclamo, tuttavia, non sortiva gli effetti voluti in quanto la società FASTWEB, oltre a non aver mai riscontrato il reclamo, non si è mai adoperata onde procedere all'attivazione dei servizi contrattualizzati, non ha mai comunicato la sussistenza di impossibilità oggettive all'adempimento dei propri obblighi contrattuali né tantomeno ha mai corrisposto gli indennizzi contrattualmente previsti. Ed infatti, stante il silenzio da parte dell'operatore, veniva protocollata presso l'adito CORECOM CAMPANIA, l'istanza di conciliazione. All'udienza del 18.09.2018 alcun accordo veniva raggiunto tra le parti e pertanto in data 01.10.2018 l'istante depositava istanza di definizione, dove parte istante chiedeva i seguenti indennizzi: la somma complessiva di € 3.285,00 (calcolando 7,50 per servizio voce e 7,50 per servizio Internet moltiplicati per 219 giorni e cioè dalla data dell' 11.02.2018, avendo detratto i 60 giorni per adempiere previsti nelle condizioni di contratto Fastweb, alla data del 18.09.2018, data dell'udienza di conciliazione) a titolo di "Indennizzo, ex art. 4 comma 1 e/o 2 dell'Allegato A della Delibera 347/18/CONS) per mancata attivazione utenza (telefono fisso + linea internet) a fronte del termine contrattualmente stabilito", in subordine parte istante richiede gli indennizzi previsti per carenza degli oneri informativi ai sensi dell'art. 4 comma 2 della medesima delibera per un totale di euro 1642,50 (7,50 x 219 giorni), nonché in ogni caso chiede "Indennizzo ex art. 12 Allegato A della Delibera 347/18/CONS", per mancata risposta al reclamo calcolando € 2,50 x 217 gg per un totale pari ad € 542,50.

## 2. La posizione dell'operatore

Posizione dell'operatore Fastweb contesta tutte le affermazioni e deduzioni contenute nell'istanza di definizione e si oppone alle richieste avversarie così come formulate per le seguenti ragioni. Per quanto riguarda la mancata attivazione dei servizi

1. Nel merito si rileva la totale infondatezza di quanto sostenuto da controparte. Controparte lamenta infatti, la mancata attivazione dei servizi Fastweb richiama "in data 12/12/2017 [...] a mezzo agente di zona", lamentando, altresì, che "alcuna comunicazione" sarebbe "mai pervenuta da parte di Fastweb circa l'impossibilità di poter



dar seguito al contratto sottoscritto”. - 2 -E’ bene precisare, infatti, che Fastweb, una volta ricevuta, in data 12 dicembre 2017, la richiesta di attivazione della linea telefonica fissa ed ADSL di cui è causa, ha provveduto immediatamente ad attivarsi per procedere appunto alla sua tempestiva e corretta implementazione; tuttavia si dà il caso che quest’ultima non si è resa possibile per cause non imputabili all’esponente società, e precisamente a causa dell’irreperibilità della Sig.ra [REDACTED]. Infatti, l’istante ha chiesto a Fastweb l’attivazione di “una nuova linea telefonica”, come provato dal contratto di abbonamento ai servizi Fastweb prodotto dalla stessa istante nel presente procedimento quale suo primo documento. Ebbene è evidente che per l’attivazione di una nuova linea telefonica è necessario e indispensabile, al fine dell’attivazione dei servizi, che i tecnici Fastweb si rechino presso la sede da attivare (quindi nel caso di specie presso l’abitazione della Sig.ra [REDACTED] per la predisposizione degli apparati di Fastweb necessari per la fruizione dei servizi, previo, ovviamente, appuntamento con l’utente per l’accesso dei tecnici. Nel caso di specie l’istante, rendendosi irreperibile non rispondendo mai alle ripetute telefonate di Fastweb al fine di poter concordare l’appuntamento per l’accesso dei propri tecnici per la predisposizione degli apparati necessari all’attivazione del servizio, ne ha direttamente causato la mancata attivazione per suo stesso comportamento e non potrà certo pretendere di addossarne la responsabilità a Fastweb e lucrare somme a titolo di indennizzo. Seguire l’ipotesi opposta vorrebbe dire che un utente può recarsi in un negozio convenzionato, chiedere l’attivazione di una nuova linea telefonica, non rispondere alle telefonate dell’operatore e dopo un anno o oltre chiedere l’indennizzo per la mancata attivazione, utilizzando strumentalmente l’impossibilità per il gestore di provare che l’istante “non” ha mai risposto alle telefonate di contatto e quindi costringendolo a quella che la dottrina giuridica qualifica come la “probatio diabolica”. 3. Ebbene, l’esponente società di fronte all’irreperibilità della cliente (nonostante le continue e reiterate telefonate di Fastweb, elencate di seguito) e dunque, conseguentemente, all’impossibilità di procedere agli opportuni interventi presso la sua abitazione (interventi, è bene ribadire, indispensabili per procedere all’attivazione dei servizi richiesti), non ha potuto far altro che procedere, in data 27 aprile 2018, alla cancellazione tecnica dell’ordine, come da ticket di rete riportate nella memoria de quo, indicando alla fine la data del 27/04/2018 per " Cancellazione Tecnica / Cliente Irreperibile". 4. Pertanto è del tutto evidente e provato che la mancata attivazione della linea voce e dati di cui all’istanza in oggetto, non è dipesa in alcun modo da una forma di inadempienza dell’esponente società ma unicamente dalla irreperibilità dell’istante in fase di attivazione, e dunque, evidentemente, da una impossibilità tecnica determinata da causa non imputabile a Fastweb ma causata del negligente comportamento della stessa istante. Peraltro una tale evenienza non solo è prevista dalla normativa di settore, ma anche espressamente disciplinata dalle Condizioni Generali di Contratto Fastweb che all’art. 4.1 prevede espressamente che “I Servizi saranno attivati da FASTWEB entro 30 (trenta) giorni dall’esito positivo delle verifiche tecniche, che avverranno entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione da parte di FASTWEB della Proposta, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi non imputabili a FASTWEB” (doc. 1). Ebbene, è chiaro che Fastweb ha compiuto diligentemente e correttamente tutto quanto di sua competenza al fine di procedere all’implementazione dell’attivazione richiesta; se poi quest’ultima è

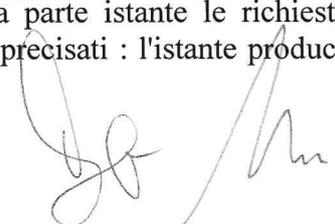


risultata tecnicamente infattibile a causa dell'irreperibilità della Sig.ra [REDACTED] che non ha consentito di fatto la predisposizione presso la propria abitazione degli apparati di rete necessari all'attivazione dei servizi Fastweb, di questo non potrà essere certo ritenuta responsabile l'esponente società, la quale altro non avrebbe potuto fare, né tecnicamente né materialmente, né giuridicamente. E' di palese evidenza, pertanto, che alcuna responsabilità è ascrivibile a Fastweb e che le richieste dell'istante non possono trovare accoglimento. L'infondatezza degli indennizzi richiesti 5. Controparte chiede la somma complessiva di € 3.735,00 a titolo di "Indennizzo, ex art. 4 comma 1 e/o 2 dell'All. A Delibera 347/18/CONS) per mancata attivazione utenza (telefono fisso + linea internet) a fronte del termine contrattualmente stabilito" nonché di "Indennizzo, ex art. 12 All. A Delibera 347/18/CONS, per mancata risposta al reclamo". Ebbene, anche volendo per un momento prescindere dall'infondatezza nel merito delle doglianze di controparte come sopra esposta, in ogni modo gli indennizzi richiesti da parte istante risultano palesemente sproporzionati, infondati ed inconferenti, non essendo evidentemente applicabile nel caso di specie, in cui si lamenta la mancata attivazione di un servizio, l'articolo di cui controparte pretende l'applicazione e che è invece relativo alla differente e non compatibile ipotesi di "ritardo nell'attivazione dei servizi". E' evidente che il suddetto articolo disciplina unicamente le ipotesi di "ritardo nell'attivazione dei servizi" e giammai potrebbe essere applicabile per analogia alla differente ipotesi di "mancata attivazione dei servizi", in quanto trattasi di due fattispecie ontologicamente diverse, se non altro perché mentre per il ritardo nell'attivazione dei servizi è possibile circoscrivere l'arco temporale da indennizzare dal momento in cui sarebbe dovuta avvenire l'attivazione e sino al momento in cui l'attivazione effettivamente si è perfezionata, tale criterio non può evidentemente essere applicato per la mancata attivazione, se non altro perché non perfezionandosi mai l'attivazione dei servizi, il calcolo dell'indennizzo potrebbe essere spostato temporalmente all'infinito, il che risulterebbe palesemente illogico ed irrazionale. E' evidente, pertanto, che la richiesta di indennizzo così come formulata da controparte ai sensi "dell'art. 4 comma 1 e/o 2 dell'All. A Delibera 347/18/CONS", risulta palesemente errata ed inammissibile, e non può che essere rigettata. 6. Indennizzo richiesto che risulta del tutto sproporzionato anche qualora si volesse ritenere applicabile l'ipotesi relativa alla "carenza degli oneri informativi" in ordine all'impossibilità di attivazione del servizio. Ipotesi che in ogni modo si contesta, perché nel caso in esame alcun onere informativo è stato omesso da Fastweb in quanto l'istante, con la sua irreperibilità, non avendo consentito a Fastweb alcun contatto per l'attivazione della linea, a maggior ragione non ha consentito alcun contatto di Fastweb per informarla che le sue mancate risposte avrebbero comportato la mancata attivazione della linea, circostanza peraltro intuibile. In ogni modo, nella non creduta ipotesi in cui si ritenesse applicabile tale fattispecie, l'arco temporale andrebbe calcolato a partire dal 61esimo giorno dalla sottoscrizione del contratto, ovvero il termine massimo previsto dal contratto per l'attivazione, e dunque nel caso di specie dal 13 febbraio 2018 (a fronte della sottoscrizione del contratto in data 12 dicembre 2017) e sino al deposito dell'istanza di conciliazione presso il Corecom Campania in data 10 maggio 2018, all'interno della quale l'istante prende atto della mancata attivazione dei servizi chiedendo, tra le altre cose, "indennizzo per mancata attivazione utenza (fisso + internet)" (doc. 2); in virtù di ciò,

l'istante avrebbe diritto, pertanto, ad un indennizzo per assenza di oneri informativi per un periodo di 87 giorni da calcolare per un importo pari ad € 7,50 pro die, e dunque per un totale complessivo da indennizzare pari ad € 652,50. Criterio di calcolo in linea con quanto stabilito dall'AGCOM con la Delibera n. 137/17/CIR laddove, proprio in un caso analogo di mancata attivazione dei servizi, l'Autorità riteneva applicabile unicamente l'ipotesi di "mancanza di oneri informativi" statuendo che: "per il mancato rispetto degli oneri informativi relativi all'impossibilità tecnica di attivare la linea telefonica, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 3, comma 2, del Regolamento indennizzi, nella misura di euro 7,50 pro die [...]. Si precisa, altresì, che in virtù del principio di equità espressamente richiamato nelle menzionate Linee Guida (cfr. par. III.5.2.), 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" (doc. 3). 7. Peraltro, in via assolutamente gradata e solo nella denegata e non creduta ipotesi in cui l'adita Autorità ritenesse di riconoscere l'indennizzo per assenza di oneri informativi dal 13 febbraio 2018, ovvero il termine massimo previsto dal contratto per l'attivazione del servizio, al momento dello svolgimento dell'udienza di conciliazione avvenuta in data 18 settembre 2018, l'indennizzo da riconoscere all'istante sarebbe pari ad € 1.635,00, calcolato per un importo di € 7,50 x 218 giorni, e non certo l'importo richiesto dall'istante. 8. Da ultimo, in merito alla richiesta di "Indennizzo, ex art. 12 All. A Delibera 347/18/CONS, per mancata risposta al reclamo", preme rilevare che alcune recenti delibere AGCOM sono così orientate: "in tal senso consolidato l'orientamento dell'Autorità nell'asserire che l'utente, attraverso il deposito dell'istanza di conciliazione, momento nel quale si avvia un procedimento alternativo di contatto e confronto con l'operatore, sostanzialmente rinuncia alla gestione del reclamo ai sensi della Carta dei servizi" (Delibera 79/19/CIR). Ciò vuol dire che, a fronte di un reclamo pervenuto in data 13 febbraio 2018, e di un'istanza di conciliazione presentata presso il Corecom Campania in data 10 maggio 2018, l'indennizzo da riconoscere per il mancato riscontro al reclamo, esclusi i primi 45 giorni utili previsti dalla normativa, è relativo ai giorni dal 31 marzo 2018 al 10 maggio 2018, e dunque per un totale di 41 giorni da calcolare ad € 2,50 pro die, per un totale complessivo da indennizzare per mancata risposta al reclamo pari ad € 102,50. Da tutto quanto innanzi abbondantemente esposto e provato (docc. 1, 2 e 3) è di palese evidenza pertanto che la richiesta di indennizzi così come formulata da controparte è del tutto inconferente, infondata ed assolutamente sproporzionata e non potrà trovare accoglimento.

### 3. Motivazione della decisione

Sulla base dell'istruttoria svolta dall'avv. [REDACTED], alla luce di quanto emerso dall'istruttoria e dalla documentazione allegata da parte istante le richieste possono essere accolte parzialmente per i motivi di seguito precisati : l'istante produce



agli atti i seguenti documenti : a. la copia della proposta contrattuale di Fastweb, sottoscritta a mezzo agente di zona che prevedeva l'offerta contrattuale unica "Internet + telefono con opzione ultrafibra"; b. il reclamo per la mancata attivazione dei summenzionati servizi, inviato a mezzo p.e.c . in data 13.02.2018, dall'avvocato incaricato, all'operatore Fastweb S.p.A. .c. delibere AGCOM n.172/19/CIR e n. 159/19/CIR, memorie e controdeduzione all' osservazioni dell'operatore. Si precisa, invece, che l'operatore non ha assolto il proprio onere probatorio, ex art.1218 c.c., ed in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass. ,S.U. Sentenza 6 aprile 2006, n.7996) accolto anche dall' Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l' onere di dare adeguata e specifica prova che l' inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità nella prestazione derivante da causa a lui non imputabile, e nel casus de quo l' operatore non ha allegato e fornito alcuna prova idonea ad escludere la propria responsabilità per la mancata attivazione dei sopradescritti servizi, infatti non può essere attribuita valenza probatoria ai ticket di rete indicati nella memoria difensiva , in quanto da questa si evincono dei codici alfanumerici con delle date e degli orari che non possono essere ricondotti effettivamente e senza riserva alla sig.ra [REDACTED] né pertanto ha provato di aver comunicato per iscritto l' impossibilità oggettiva dell' attivazione . Ciò premesso si ritiene di poter accogliere gli indennizzi richiesti da parte istante per ritardata attivazione, così come previsto dall' art.4 comma 1 All. A Delibera 347/18/CONS ("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 ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo"), pertanto per quanto riguarda i disservizi afferenti la mancata attivazione della linea fissa, per un importo pari ad euro 1.642,5, computando i giorni intercorrenti tra la data dell' 11.02.2018 , e cioè 60 giorni seguenti la sottoscrizione del contratto del 12.12.2017 ( termine previsto per l' attivazione nella Carta Servizi di Fastweb S.p.A), alla data dell'udienza di conciliazione del18.09.2018 ,(computando pertanto euro 7,50 x 219 gg.). Per quanto riguarda gli indennizzi riferibili ai disservizi per la mancata attivazione della linea INTERNET (con opzione ultrafibra) si applica il combinato disposto dell' art.4 comma 1 All. A Delibera 347/18/CONS e dell' art. 13 comma 2 All. A Delibera 347/18/CONS, in quanto quest' ultimo prevede che "Nei casi di servizi forniti su banda - larga , con riferimento al servizio di accesso a internet gli indennizzi stabiliti dagli artt. 4,5 e 6 sono aumentati di un terzo", pertanto nel casus de quo si computano i giorni intercorrenti tra la data dell' 11.02.2018 , e cioè 60 giorni seguenti la sottoscrizione del contratto del 12.12.2017 ( termine previsto per l' attivazione nella Carta Servizi di Fastweb S.p.A), alla data dell'udienza di conciliazione del18.09.2018 ,(computando pertanto euro 10,00 x 219 gg.), e si riconosce, quindi, per la mancata attivazione della linea Internet (opzione ultrafibra), l' indennizzo di euro 2.190,00. La richiesta di indennizzo di parte istante per la mancata risposta al reclamo risulta assorbita dall' accoglimento dei sopradescritti indennizzi;

**DELIBERA**





## Articolo 1

1. L'Operatore Fastweb SpA , in parziale accoglimento dell'istanza, per i motivi di cui in premessa, è tenuto a corrispondere alla parte istante l'importo totale di euro 3.832,50 (tremilaottocentotrentadue,50), maggiorato degli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto mediante assegno circolare / bonifico all'istante. Ogni altra richiesta di indennizzo 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.

PRESIDENTE  
Dott. Domenico Falco

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Dirigente ad interim  
Dott. Alfredo Aurilio