

**DELIBERA N. 37/2024**

**XXXXXX XXXX / FASTWEB SPA  
(GU14/447450/2021)**

**Il Corecom Puglia**

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 28/03/2024;

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 la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “*Corecom Puglia*” al Dott. Giuseppe Musicco; VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di XXXXXX XXXX del 03/08/2021 acquisita con protocollo n. 0330824 del 03/08/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

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

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto per servizi di telefonia fissa e internet, rappresenta quanto segue: "premesso che in data 15.10.2020 il cliente ha sottoscritto contratto per l'attivazione di una linea fissa presso l'abitazione in Modugno alla Via XXXXXXX XXXXX, Codice Venditore: DR.1269.0001HQ; che nelle settimane successive ha contattato il vostro servizio assistenza per sollecitare l'attivazione e conoscere lo stato di avanzamento della pratica; che a detta dei vostri operatori non risultano pratiche a nome dello scrivente, che ogni volta l'operatore dichiarava di apprestarsi a segnalare a chi di competenza il disagio, che il giorno 20.12.2020 inviava sollecito per attivazione linea fissa e diffida, attualmente la linea non è stata attivata e ha provveduto a farlo con altro operatore ma chiede indennizzo sia per la mancata attivazione per oltre 2 mesi sia per la mancata risposta a tutti i solleciti telefonici ed in ultimo a mezzo pec". Sulla base di tali premesse, chiede: I) indennizzo per il ritardo nell'attivazione dei servizi; II) indennizzo per omesso riscontro al reclamo; III) indennizzo per il disservizio.

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

Nelle proprie memorie, il gestore rappresenta: "1) L'odierno istante, a mezzo del formulario GU 14 in data 03/08/2021, chiede a Fastweb un indennizzo per il ritardo nell'attivazione del servizio, un indennizzo per mancato riscontro al reclamo e un generico indennizzo per il disservizio. 2) In via preliminare, si chiede allo Spett.le Corecom adito di valutare e dichiarare la inammissibilità di eventuali richieste difformi a quanto allegato, dedotto e richiesto dall'utente con il formulario UG relativo alla precedente fase conciliativa. Si chiede, altresì, dichiararsi la inammissibilità della generica richiesta di indennizzo "per il disservizio", così come avanzata dall'utente, in quanto formulata in modo del tutto generico e non circostanziato. 3) Si deve tra l'altro precisare che la nuova Delibera Indennizzi N.347/18/CONS esclude il pagamento, da parte dell'operatore telefonico, di un indennizzo in totale assenza di specifica e tempestiva segnalazione da parte dell'utente (art.13. 1: indennizzo applicabile solo dalla data del reclamo; conseguentemente, in assenza di reclamo scritto, come nel caso di specie, viene esclusa la possibilità di corrispondere alcun tipo di indennizzo), Tra l'altro, così come previsto dall'art.14.4 della citata Delibera N.347/18/CONS, il reclamo all'operatore deve essere proposto entro 90 giorni dal presunto disservizio: nel caso di specie alcun reclamo risulta essere stato inoltrato alla Seducente Fastweb; alcun reclamo risulta essere stato, altresì, depositato nel fascicolo documentale unitamente alla istanza di definizione della controversia! 4) Nel merito: con riferimento a quanto allegato e dedotto con il formulario GUI4 dall'odierno istante, si deve far presente, quanto segue: alcun contratto è mai stato sottoscritto tra il signor XXXX XXXXXXX e la deducente Fastweb s.p.a.; conseguentemente

alcun indennizzo per un presunto ritardo nell'attivazione del servizio dovrà essere riconosciuto all'odierno istante. 5) Ed infatti, il documento depositato nel fascicolo documentale dal signor Xxxx Xxxxxxxx, come facilmente si può evincere, è solo e soltanto una proposta di abbonamento, a cui il signor Xxxx ha aderito direttamente sul sito internet di Fastweb, ma a cui non è poi seguito alcun vero e proprio contratto. Inoltre l'altro documento (datato 15/10/2020) inserito dall'utente nel fascicolo documentale, è solo una comunicazione automatica della richiesta del signor Xxxx di adesione al servizio offerto da Fastweb. In tale comunicazione mail si legge testualmente: "Gentile Xxxxxxxx Xxxx, in allegato la proposta Fastweb che hai sottoscritto. Ti consigliamo di conservare il documento. Grazie. Il Team Fastweb". Tuttavia, a tale proposta non è poi seguito alcun vero e proprio contratto residenziale e quindi alcun rapporto contrattuale è mai sorto inter partes. 6) Quindi, alcun indennizzo per ritardata attivazione del servizio dovrà essere riconosciuto al signor Xxxx, così come alcun indennizzo per mancato riscontro al reclamo, in quanto alcun reclamo risulta depositato nel fascicolo documentale della presente procedura di definizione della controversia. 7) Conseguentemente, in virtù di tutto quanto appena allegato e dedotto dalla Seducente Fastweb s.p.a., si contestano nettamente tutte le richieste formulate dall'istante, e, conseguentemente, se ne chiede l'immediato ed integrale rigetto".

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

Alla luce delle risultanze istruttorie, la richiesta può trovare parziale accoglimento per le ragioni che seguono. L'operatore motiva la mancata attivazione del servizio in ragione del mancato perfezionamento del contratto, adducendo che la documentazione versata in atti dall'utente rappresenta solo una proposta non impegnativa. Tale argomentazione non può essere condivisa, dal momento che la proposta, sottoscritta con notizia di accettazione, contiene tutti gli elementi idonei a ingenerare l'affidamento nell'attivazione del servizio. Si legge infatti, "Hai richiesto l'attivazione di una nuova linea e ti verrà assegnato un nuovo numero", "via Xxxxxxxx, xx/x 70026 MODUGNO (BA), La linea Fastweb sarà attivata con tecnologia: Fibra Misto Rame", "Il contratto che hai stipulato con Fastweb ha la durata prevista dall'Offerta Commerciale". Una simile comunicazione, facendo inequivocabilmente riferimento a un contratto già perfezionato, non può che ingenerare nel consumatore l'aspettativa dell'attivazione del servizio. Ciò a maggior ragione perché, al momento della proposizione del reclamo (in atti con ricevuta di consegna, contrariamente a quanto sostenuto da parte convenuta), l'eccezione del mancato perfezionamento del negozio non è stata avanzata. Si ricorda che il Regolamento indennizzi, all'art. 4, co. 2, prevede: "L'indennizzo di cui al comma 1 [ritardata attivazione] è applicato anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore, con riferimento alla attivazione del servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo". L'operatore, nel caso di specie, omettendo di rispondere al reclamo, si è dimostrato carente anche con riguardo al rispetto dei propri oneri informativi. Spetta pertanto all'utente, in accoglimento della richiesta sub I), indennizzo ex art. 4 del Regolamento indennizzi come di seguito calcolato. Le tempistiche previste dalle C.G.C. di Fastweb per l'attivazione del servizio sono di 30 giorni dalle verifiche tecniche, a

propria volta da effettuarsi entro 30 giorni dalla comunicazione dell'accettazione della proposta e mai effettuate. Il ritardo indennizzabile si verifica dunque a partire dal trentesimo giorno successivo al 15/10/2020, data dell'accettazione della proposta. Dies a quo per il calcolo dell'indennizzo sarà dunque il 14/11/2020. Dalla documentazione in atti si ricava che l'utente ha inviato richiesta di passaggio ad altro operatore cinque giorni dopo il reclamo del 20/12/2020. Dies ad quem va dunque considerato il 25/12/2020. Ne deriva un arco temporale indennizzabile di 41 giorni, che moltiplicato per il parametro di 7,50 euro pro die previsto dal menzionato art. 4 del Regolamento, dà luogo a un indennizzo di 307,50 euro per ciascuno dei due servizi internet e telefonia fissa, per complessivi 615,00 euro. La domanda sub II), di indennizzo per mancata risposta al reclamo, deve essere accolta. Manca infatti in atti risposta al reclamo a mezzo pec del 20/12/2020. Dies a quo deve essere considerata la data del 3/2/2021, decorsi i 45 giorni di tempo contrattualmente previsti per il riscontro. Dies ad quem deve essere considerato il 14/5/2021, data dell'udienza di conciliazione e primo momento utile, per le parti, per confrontarsi sulle questioni controverse. Ne deriva un arco temporale indennizzabile di 100 giorni, che, applicando la misura di 2,50 pro die prevista dall'art. 12 del Regolamento, dà luogo a un indennizzo a titolo di ritardato riscontro al reclamo di 250,00 euro. La domanda sub III), di indennizzo per il disservizio, di per sé generica, deve ritenersi assorbita dal riconoscimento degli indennizzi di cui alle richieste precedenti.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** In parziale accoglimento dell'istanza, Fastweb Spa è tenuta a corrispondere all'utente, mediante bonifico bancario, la somma di 865,00 (ottocentosessantacinque/00) euro, di cui: 307,50 euro a titolo di indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio di telefonia fissa, 307,50 euro a titolo di indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio internet e 250,00 euro a titolo di indennizzo per ritardata risposta al reclamo, con maggiorazione degli interessi legali da calcolarsi a far data dalla presentazione dell'istanza di definizione e fino all'effettivo soddisfo.

**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.

Bari, 28 marzo 2024

Il Dirigente ad interim del Servizio  
“Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv”  
Dott. Vito Lagona

La Presidente  
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore  
Dott. Giuseppe Musicco

**Il Dirigente**  
**Dott. Giuseppe Musicco**

