

DELIBERA N. 289/2021

[REDACTED]
(GU14/445243/2021)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 09/12/2021;

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;

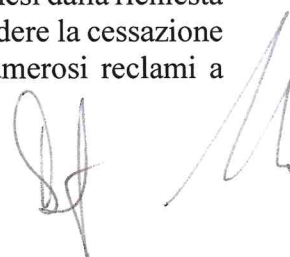
VISTA l’istanza di [REDACTED] del 26/07/2021 acquisita con protocollo n. 0320430 del 26/07/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’utente ha depositato contenente la seguente <<Descrizione dei fatti: L’istante in data 27/09/2020 aderiva ad un’offerta Fastweb per attivare presso la propria abitazione una nuova utenza telefonica. Duole constatare la Fastweb dopo ben cinque mesi dalla richiesta non attivava i servizi di linea dati e voce, tanto da indurre l’utente a chiedere la cessazione del contratto. Si precisa che la Sig.ra Donnarumma ha formulato numerosi reclami a





mezzo call-center, email ecc. ma senza ottenere risultati nè alcun riscontro alla richiesta di chiarimenti>>. A sostegno delle proprie pretese, l'utente ha allegato i seguenti documenti: conferma presa in carico richiesta di trasloco; proposta di abbonamento; reclami ottobre 2020; Inoltre l'utente ha formulato le seguenti <<Richieste: Si chiede: 1) di ritenere risolto il contratto stipulato visto che non è mai stata attivata la linea; 2) di corrispondere l'indennizzo previsto ai sensi dell'art. 4 dell'allegato A della Delibera 347/18/CONS per la mancata attivazione della linea fissa per un importo pari ad €. 1.080,00 (€. 7,50x144 gg. dal 27/09/2020 al 17/02/2021); 3) di corrispondere l'indennizzo previsto ai sensi dell'art. 4 dell'allegato A della Delibera 347/18/CONS per la mancata attivazione della connessione internet per un importo pari ad € 1.080,00 (€. 7,50x144 gg. dal 27/09/2020 al 17/02/2021) per un totale complessivo di €. 2.160,00; 4) di corrispondere l'indennizzo di €. 300,00 per la mancata risposta al reclamo ex art. 12 All. A Delib. 347/18/CONS.; 5) di corrispondere ulteriori ed eventuali indennizzi che saranno individuati in applicazione dell'All. A Delib. 347/18/CONS>>.

2. La posizione dell'operatore

POSIZIONE OPERATORE Con memoria tempestivamente depositata, l'operatore è intervenuto nel procedimento argomentando quanto segue: **PREMESSO** che l'istante, in data 26.07.2021, presentava nei confronti di Fastweb S.p.A. istanza di definizione della controversia, ai sensi degli art. 14 e ss della Delibera n. 203/18/CONS, per i motivi meglio specificati nella stessa istanza. Il Responsabile Dr. Alessandro Miccoli disponeva l'avvio del procedimento in data 31.08.2021 con termine di 45 giorni per il deposito di memorie difensive. *** Fastweb come sopra rappresentata e difesa, contesta tutte le affermazioni e deduzioni contenute nell'istanza di definizione e si oppone alle richieste avversarie così come formulate per le seguenti ragioni. Le doglianze dell'istante 1. La Sig.ra Iolanda Donnarumma lamenta, nell'istanza di definizione depositata, che "in data 27/09/2020 aderiva ad un'offerta Fastweb per attivare presso la propria abitazione una nuova utenza telefonica" senonchè "la Fastweb dopo ben cinque mesi dalla richiesta non attivava i servizi di linea dati e voce, tanto da indurre l'utente a chiedere la cessazione del contratto". 2. Controparte chiede "di ritenere risolto il contratto stipulato visto che non è mai stata attivata la linea; 2) di corrispondere l'indennizzo previsto ai sensi dell'art. 4 dell'allegato A della Delibera 347/18/CONS per la mancata attivazione della linea fissa per un importo pari ad €. 1.080,00 (€. 7,50x144 gg. dal 27/09/2020 al 17/02/2021); 3) di corrispondere l'indennizzo previsto ai sensi dell'art. 4 dell'allegato A della Delibera 347/18/CONS per la mancata attivazione della connessione internet per un importo pari ad € 1.080,00 (€. 7,50x144 gg. dal 27/09/2020 al 17/02/2021) per un totale complessivo di €. 2.160,00; 4) di corrispondere l'indennizzo di €. 300,00 per la mancata risposta al reclamo ex art. 12 All. A Delib. 347/18/CONS.; 5) di corrispondere ulteriori ed eventuali indennizzi che saranno individuati in applicazione dell'All. A Delib. 347/18/CONS", il tutto per una somma complessiva pari ad € 2.460,00. L'assenza di responsabilità di Fastweb per la mancata attivazione - 2 - 3. Nel merito si rileva la totale infondatezza di quanto sostenuto da controparte. Controparte lamenta infatti la mancata attivazione dei servizi richiesta "in data 27/09/2020" e chiede per tale motivo un indennizzo pari ad € 2.460,00. Ebbene, in

merito alla suddetta contestazione appare necessario compiere delle semplici ma fondamentali precisazioni da cui emergerà, in tutta evidenza, la totale assenza di responsabilità da parte di Fastweb S.p.A., e l'assoluta infondatezza nonché strumentalità delle domande esperite dall'istante. E' bene precisare, infatti, che Fastweb, una volta ricevuta, in data 28 settembre 2020 la richiesta di attivazione di una nuova utenza telefonica presso l'abitazione della Sig.ra Iolanda Donnarumma, provvedeva immediatamente ad attivarsi per procedere appunto alla sua tempestiva e corretta implementazione; tuttavia, si dà il caso che l'attivazione suddetta non si rendeva possibile a causa di un impedimento tecnico non imputabile a Fastweb per le ragioni che di qui a breve andremo ad esporre. 4. Si rileva, difatti, che la Sig.ra Iolanda Donnarumma in data 28 settembre 2020 ha sottoscritto proposta di abbonamento ai servizi telefonici Fastweb scegliendo come modalità di pagamento l'addebito in conto a lei intestato, come da estratto della suddetta proposta di abbonamento di seguito riportato: - 3 - Ebbene, in virtù della suddetta richiesta di domiciliazione bancaria del conto Fastweb da parte dell'istante, l'esponente provvedeva a darne comunicazione alla Banca Unicredit S.p.A. al fine di permettere alla stessa di compiere le opportune verifiche e procedere dunque all'autorizzazione; si dà il caso, tuttavia, che la Banca in fase di verifica rilevava una incongruenza tra numero di conto ed intestataria e, pertanto, non forniva l'autorizzazione alla domiciliazione del conto Fastweb, come risulta chiaramente dalle Schermate di seguito riportate: Ebbene, essendo l'autorizzazione da parte della Banca una condizione propedeutica all'attivazione in oggetto (avendo controparte scelto, si ribadisce, come modalità di pagamento la domiciliazione bancaria), il diniego da parte della Banca a concedere l'autorizzazione suddetta a causa di una incongruenza dei dati, rendeva pertanto impossibile l'espletamento dell'attivazione. 5. A tal proposito appare necessario rilevare l'assoluta correttezza e buona fede di Fastweb nella fattispecie in oggetto, laddove rilevata l'impossibilità di procedere all'attivazione a causa del suddetto diniego da parte della Banca, provvedeva a darne tempestiva comunicazione alla Sig.ra - 4 - Iolanda Donnarumma, la quale in data 2 ottobre 2020 forniva il nome di un intestatario diverso confermato anche dalla notifica, di seguito riportata, inviata tramite mail: Purtroppo il sistema, una volta inseriti i dati originari di pagamento, non ha consentito tecnicamente la sua modifica successiva all'innesco dell'attivazione e ciò determinava inevitabilmente l'annullamento tecnico dell'attivazione, evidentemente per causa non imputabile a Fastweb. 6. A fini di mero tuzionismo difensivo, appare opportuno precisare, ad ogni modo, che ai sensi delle Condizioni Generali di Contratto di Fastweb (espressamente approvate dall'istante con la sottoscrizione della proposta di abbonamento) "il contratto si intenderà concluso: nel momento dell'attivazione dei Servizi da parte di Fastweb" (art. 3.2 – doc. 2) e "i Servizi saranno attivati da Fastweb entro 30 giorni dall'esito positivo delle verifiche tecniche [...], salvo il caso in cui subentrino impedimenti oggettivi non imputabili a Fastweb" (art. 4.1. – doc. 1). E' bene ricordare, a tal proposito, che i clienti aderiscono ad una proposta di abbonamento, per la cui perfezione è indispensabile l'accettazione o l'attivazione dei servizi; nel caso di specie, pertanto, è evidente che non essendo stato possibile procedere con l'attivazione dei servizi richiesti (per causa, è bene ribadire, non imputabile in alcun modo a Fastweb), il contratto non si è mai perfezionato. - 5 - Ebbene, non vi è chi non veda come nel caso



di specie alcuna responsabilità possa essere ricondotta a Fastweb, in quanto la mancata attivazione del servizio è dipesa, inequivocabilmente, da circostanze in alcun modo addebitabili all'esponente società. 7. Peraltro, preme rilevare la totale assenza di interesse della Sig.ra Iolanda Donnarumma all'attivazione in oggetto, se è vero, come è vero, che Fastweb non ha mai ricevuto alcun sollecito da parte dell'istante, né tantomeno un GU5 in merito alla mancata attivazione del servizio richiesto nel mese di settembre 2020, se non con il reclamo del 18 febbraio 2021 (ovvero ben 5 mesi dopo la richiesta di attivazione in oggetto) circostanza questa che di per sé sola appare sufficiente a dimostrare l'infondatezza e la pretestuosità di quanto lamentato da controparte. 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 8. Controparte chiede "di ritenere risolto il contratto stipulato visto che non è mai stata attivata la linea; 2) di corrispondere l'indennizzo previsto ai sensi dell'art. 4 dell'allegato A della Delibera 347/18/CONS per la mancata attivazione della linea fissa per un importo pari ad €. 1.080,00 (€. 7,50x144 gg. dal 27/09/2020 al 17/02/2021); 3) di corrispondere l'indennizzo previsto ai sensi dell'art. 4 dell'allegato A della Delibera 347/18/CONS per la mancata attivazione della connessione internet per un importo pari ad € 1.080,00 (€. 7,50x144 gg. dal 27/09/2020 al 17/02/2021) per un totale complessivo di €. 2.160,00; 4) di corrispondere l'indennizzo di €. 300,00 per la mancata risposta al reclamo ex art. 12 All. A Delib. 347/18/CONS.; 5) di corrispondere ulteriori ed eventuali indennizzi che saranno individuati in applicazione dell'All. A Delib. 347/18/CONS", il tutto per una somma complessiva pari ad € 2.460,00. 9. Ebbene, si rileva la palese infondatezza nonché l'assoluta pretestuosità delle richieste dell'istante laddove, come ampiamente visto e provato pocanzi, la mancata attivazione è dipesa da circostanze in alcun modo addebitabili all'esponente società, se è vero, come è vero, che l'attivazione suddetta non si rendeva possibile a causa di un impedimento non imputabile a Fastweb, e precisamente a causa della mancata autorizzazione da parte della Banca a procedere all'addebito in conto (avendo controparte scelto, in fase di sottoscrizione del contratto, come modalità di pagamento, la domiciliazione bancaria), circostanza che, pertanto, determinava l'annullamento dell'ordine di attivazione in Fastweb, di talchè non vi è chi non veda come alcun indennizzo possa essere riconosciuto all'istante. 10. Peraltro, preme rilevare che non esiste alcun obbligo giuridico a procedere ad una attivazione, nel caso in cui questa appunto sia impossibile da attuare, come nel caso di specie, tanto è vero che all'interno della Delibera Agcom 347/2018 non è contemplato alcun indennizzo in caso di mancata attivazione dei servizi, ma sono previsti unicamente degli indennizzi in caso di assenza di oneri informativi da parte da parte degli operatori in merito all'impossibilità di procedere all'attivazione, oneri informativi che la Fastweb, nel caso di specie, ha provveduto correttamente e diligentemente a rispettare, come dimostrato dalle Schermate sopra riportate. 11. Da ultimo, si rileva la palese infondatezza nonché l'assoluta pretestuosità anche della richiesta di "indennizzo di €. 300,00 per la mancata risposta al reclamo ex art. 12 All. A Delib. 347/18/CONS.", attesa la palese tardività del suddetto reclamo, laddove a fronte di una richiesta di - 6 - attivazione del 28 settembre 2020, l'istante provvedeva ad inviare reclamo in data 18 febbraio 2021 (depositato da controparte sulla piattaforma Conciliaweb) ovvero ben 5 mesi dopo, reclamo, peraltro,



all'interno del quale non si sollecita in alcun modo l'attivazione del contratto ma si chiede espressamente la risoluzione dello stesso oltre che gli indennizzi, e dunque per tale ragione non risulta indennizzabile. A tal proposito si rileva difatti che i reclami che vengono presentati tardivamente e all'interno dei quali vengono chiesti unicamente gli indennizzi, non sono evidentemente finalizzati alla risoluzione del problema e dunque non meritano accoglimento e indennizzo, come espressamente statuito anche dall'AGCOM (Determina Direttoriale Fascicolo n. GU14/200968/2019 – doc. 2). Da tutto quanto innanzi ampiamente esposto e provato 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. A sostegno delle sue difese, la Fastweb ha depositato i seguenti documenti: 1. Condizioni Generali di Contratto Fastweb 2. Determina Direttoriale Fascicolo n. GU14/200968/2019 CONTROREPLICHE L'utente depositava memoria di cotroreplica, esponendo quanto segue: IN FATTO ED IN DIRITTO Questa difesa nel riportarsi a tutto quanto già esposto con l'istanza, ritiene alla luce di quanto dedotto da Fastweb di dover meglio richiamare l'attenzione su alcune circostanze, a fondamento delle domande formulate. 2 SULL'ESPOSIZIONE DEI FATTI In primis si rileva che non è stata contestata la circostanza circa la richiesta di attivazione di una nuova linea a Fastweb in data 27/09/2020. Circostanza provata anche per tabulas (doc. dep. in data 26/07/2021 prot. 0320430 proposta di abbonamento e presa in carico). Fastweb non nega nemmeno il fatto di non aver mai attivato la linea. Sostiene controparte che il rifiuto della domiciliazione bancaria del 02/10/2020 rendeva impossibile l'attivazione. Invero la predetta circostanza è smentita da quanto depositato dall'utente, che proprio in data 02/10/2020 effettuava la richiesta di variazione del metodo di pagamento, così come confermato a mezzo sms dalla stessa Fastweb (doc. dep. in data 13/10/2021 prot. 0405584 reclami di ottobre). Oltre a ciò nello stesso allegato si legge che l'utente in data 27/10/2020 sollecitava l'attivazione e chiedeva di essere contattata (doc. dep. in data 13/10/2021 prot. 0405584 reclami di ottobre). L'utente, invero, ha contattato Fastweb mediante call-center diverse volte, ma essendo stato poco accorto nel conservarsi le prove, non è in grado di fornire le prove degli ulteriori reclami. Si evidenzia, però, che Fastweb nega di aver ricevuto finanche i reclami effettuati nel mese di ottobre, del 2 e 27 ottobre, di cui si è fornita la prova. 3 Duole constatare che la Fastweb dopo ben cinque mesi dalla richiesta non ha attivato i servizi di linea dati e voce e non ha fornito alcun chiarimento all'utente, tanto da indurre l'utente a chiedere la cessazione del contratto in data 18/02/2021! Fastweb S.p.a. aveva il dovere di comunicare all'utente l'esistenza degli impedimenti, ma non lo ha assolto. L'utente se avesse conosciuto i motivi della mancata attivazione, avrebbe potuto chiedere la cessazione anche prima. Ci si chiede, inoltre, per quale motivo Fastweb non abbia attivato ugualmente essendole stata chiesta la modifica delle modalità di pagamento. SULLE PROVE POSTE A FONDAMENTO DELLA DOMANDA Per quanto concerne la fattispecie che ci occupa, il rapporto tra le parti è di natura contrattuale e dunque l'onere della prova incombe senza ombra di dubbio sul convenuto. L'utente ha fornito la prova di aver chiesto l'attivazione del contratto in data 27/09/2020 e di aver sollecitato l'attivazione in data 02/10/2020, in data 27/10/2020. Fastweb s.p.a. dichiara di non aver potuto attivare il contratto per l'impossibilità di attuare la domiciliazione bancaria, ma



non ha fornito alcuna prova dell'avvenuta comunicazione all'utente della predetta circostanza dopo la richiesta di modifica del 02/10/2020 ed il sollecito del 27/10/2020. 4 Fastweb non ha comunicato le dovute spiegazioni nemmeno in seguito alla richiesta di chiarimenti e di cessazione del 18/02/2021. Sostiene di non aver ricevuto reclami, mentre l'utente dimostra per tabulas, di aver sollecitato l'attivazione anche in data 27/10/2020 e di aver chiesto di essere contattato. L'utente, invero, ha effettuato ulteriori segnalazioni, ma non ha avuto l'accortezza di conservarsi le prove, confidando nell'onestà del gestore, che in questa sede, nega e basta. Fastweb S.p.a., non ha comunicato nulla circa l'esistenza degli impedimenti tecnici; non una email; non un sms. SUI TEMPI DI ATTIVAZIONE Fastweb S.p.a. con le condizioni generali di contratto, depositate dalla stessa, art. 4 (4.1.) si impegna ad attivare la linea entro 30 gg dall'esito positivo delle verifiche tecniche, che avverranno entro 30 giorni dalla ricezione della proposta di abbonamento. In virtù dell'art. 3.2 C ult. Cpv Fastweb: "qualora si dovesse verificare l'impossibilità tecnica di fornire il Servizio o qualora la realizzazione del collegamento diventasse eccessivamente onerosa. L'avveramento della condizione risolutiva verrà comunicata da Fastweb al Cliente con le modalità ritenute più opportune, quali, a titolo meramente esemplificativo, comunicazioni in MyFast Page, messaggi sms, e-mail ecc. 5 Fastweb S.p.a., tra l'altro avrebbe potuto optare per una diversa modalità di pagamento chiedendo il consenso all'utente, entro il termine di 30 gg. dalla comunicazione. Oltre a ciò ai sensi dell'art. 16 delle condizioni di contratto depositate "Fastweb avrà facoltà di recedere in ogni momento dal Contratto con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, dandone comunicazione al Cliente mediante invio di lettera raccomandata A/R, o con altro mezzo di comunicazione, nel rispetto della normativa vigente in materia." Nessuna comunicazione è stata spedita e consegnata all'utente a mezzo racc. a.r. SULLA MANCATA RISPOSTA AI RECLAMI In merito alla mancata risposta ai reclami, chi scrive rammenta a se stesso che "la ratio sottesa all'obbligo dell'operatore di dare riscontro ai reclami dell'utente sta nell'opportunità di instaurare e garantire una corretta dialettica tra le parti contrattuali" (Agcom Delibera n. 57/11/CIR). Dialettica che nel caso di specie non si è instaurata! Fastweb non ha ottemperato al proprio dovere di comunicare all'utente le problematiche relative all'utenza, cagionando così all'utente innumerevoli disagi. Nessun riscontro nemmeno alle richieste di chiarimenti e di indennizzo formulate anche a mezzo pec in data 18/02/2021! 6 Invero: "La finalità di prevedere l'obbligatorietà della risposta scritta al reclamo è quella di fornire all'utente un riscontro chiaro ed esaustivo, idoneo a riequilibrare le posizioni delle parti di un rapporto che fisiologicamente nasce come squilibrato in favore dell'operatore, data la struttura organizzata con cui esso opera." (Corecom Lombardia Delibera n. 10/11). "Non è conforme a tali requisiti un riscontro che risulti essere del tutto generico, e che non soddisfi nessuna delle richieste di chiarimento avanzate dall'utente, limitandosi a reiterare dati già noti. Esso pertanto si traduce di fatto in una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, e fonda perciò il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo"(Corecom Lombardia Delibera n. 35/11). SUI PRINCIPI DI TRASPARENZA, DILIGENZA E BUONA FEDE Alla luce di tutto quanto esposto si ritiene che il comportamento di Fastweb si sia posto in contrasto con i principi di correttezza, trasparenza e buona fede. Si ritiene che il gestore non abbia agito



con diligenza, tanto da considerare la loro condotta scorretta ai sensi dell'art. 20 n. 2 del codice del consumo ed anche ingannevole ai sensi dell'art. 21 n. 2 lettera b "2. Alla luce di quanto disposto dall'art. 2. nr. 2 del Codice del Consumo, che in merito così recita: "Ai consumatori ed agli utenti sono riconosciuti come fondamentali i diritti: c) ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità; c- bis) all'esercizio delle 7 pratiche commerciali secondo principi di buona fede, correttezza e lealtà; e) alla correttezza, alla trasparenza ed all'equità nei rapporti contrattuali. In particolare, la correttezza esprime l'esigenza che, durante la formazione e lo svolgimento del rapporto contrattuale, le parti si comportino secondo i canoni della lealtà e solidarietà; la trasparenza deve assicurare la chiarezza delle clausole contrattuali ed un'adeguata informazione nel corso delle trattative e dell'esecuzione del contratto; la buona fede, come principio fondamentale, risulta richiamata più volte non solo dal codice civile precisamente negli artt. 1175, 1337, 1358, 1366, 1375, 1460 c.c., ma anche dal Codice del Consumo, reinterpretata con riferimento ai diritti ed alla tutela del consumatore. La diligenza con cui il gestore avrebbe dovuto agire non è quella ordinaria bensì quella qualificata, in conformità a quanto prescritto dall'art. 1176 c.c., comma 2, onde evitare di cagionare danni agli utenti/consumatori. SUL POTERE DECISIONALE DI AGCOM In ordine alle richieste formulate, ci si rimette all'Ill.mo Co.re.Com adito, affinché ai sensi dell'art. 19 nr. 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera n. 173/07/CONS. [Testo consolidato con le modifiche apportate con delibera n. 597/11/CONS, delibera n. 479/09/CONS, delibera n. 95/08/CONS e delibera n. 502/08/CONS] disponga circa le richieste di 8 rimborso e di indennizzo: "L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". SULLE SPESE DI PROCEDURA Si insiste anche per la liquidazione delle spese di procedura, visto che la presenza del legale, anche nelle procedure conciliative si rende sempre più necessaria, in considerazione dell'impegno profuso dalle società telefoniche, rappresentate anch'esse da prestigiosi studi legali e da facoltosi avvocati, che per il loro modo di illustrare i fatti e di supportarli in diritto, rendono gravosa al solo consumatore la difesa dei propri diritti, in violazione con quanto previsto dall'art. 24 Cost. Per i motivi esposti si reiterano tutte le richieste di indennizzo già formulate e ci si riserva, inoltre, di agire in futuro, anche per il giusto risarcimento dei danni innanzi all'Autorità Giudiziaria competente, azione che ci si riserva sin da ora di intraprendere. Tanto esposto la Sig.ra Donnarumma Iolanda ut supra rapp.ta, dom.ta e difesa, nell'impugnare e contestare tutto quanto ex adverso dedotto ed eccepito CONCLUDE Affinchè l'Ill.ma Autorità adita voglia: 9 1) accertare e dichiarare illegittima la condotta assunta da Fastweb s.p.a. in quanto contraria ai principi di correttezza e buona fede ed in contrasto con gli obblighi di informazione di cui agli artt. 47, 52 e 53 per tutti i motivi esposti in atto; 2) condannare Fastweb S.p.a., in persona del legale rapp.te p.t. a corrispondere alla sig.ra Donnarumma Iolanda, l'indennizzo previsto ai sensi dell'art. 4 dell'allegato A della Delibera 347/18/CONS per la mancata attivazione della linea fissa per un importo pari ad €. 1.080,00 (€. 7,50x144 gg. dal 27/09/2020 al 18/02/2021), o la



diversa somma, maggiore o minore, che sarà ritenuta congrua; 3) condannare Fastweb S.p.a., in persona del legale rapp.te p.t. a corrispondere, all'utente, l'indennizzo previsto ai sensi dell'art. 4 dell'allegato A della Delibera 347/18/CONS per la mancata attivazione della connessione internet per un importo pari ad € 1.080,00 (€ 7,50x144 gg. dal 27/09/2020 al 18/02/2021), o la diversa somma, maggiore o minore, che sarà ritenuta congrua; 4) condannare Fastweb S.p.a. in persona del legale rapp.te p.t., a corrispondere in favore della Sig.ra Donnaruma Iolanda, l'indennizzo previsto per la mancata risposta ai reclami ex art. 12 all. A delib. 347/18/CONS pari ad € 300,00 o il diverso importo, maggiore e/o minore, ritenuto congruo; 5) condannare Fastweb S.p.a. in persona del legale rapp.te p.t., al pagamento di ogni ulteriore indennizzo e/o sanzione per tutte le violazioni di legge perpetrate dalla suddetta società e che saranno 10 individuate dall'Ill.ma Autorità adita; 6) in ogni caso con vittoria di spese, diritti ed onorari del presente intervento (oltre rimb., forf. su diritti ed onorari, IVA e CPA come per legge) in favore dell'avv. Onofrio Castiglia per fattone anticipo.

3. Motivazione della decisione

SVOLGIMENTO DEL PROCEDIMENTO Sulla base dell'istruttoria svolta dall'avv. Spetrillo, successivamente al decorso dei termini per il deposito di atti e documenti di cui al regolamento di Procedura ed al regolamento Applicativo, si disponeva la convocazione dell'udienza per esperire il tentativo di conciliazione, negativamente conclusosi. Pertanto, l'Autorità tratteneva in decisione il procedimento. In data 25.11.2021, il Responsabile del Procedimento emetteva la seguente richiesta istruttoria: Richiesta: Il Conciliatore, letti i documenti depositati dall'utente rileva quanto segue: in data 13.10.2021 il delegato dell'utente ha depositato documenti denominati "reclami ottobre 2020" numero protocollo 0405584. Tali documenti sono state altresì richiamati specificamente dall'utente a pagina 2 della propria memoria di replica alle osservazioni spiegate con la memoria della Fastweb. Orbene, rilevato che il contenuto del documento appare incompleto, in quanto lo scritto allegato riporta una frase chiaramente troncata e cioè "Gentile cliente abbiamo ricevuto comunicazione del metodo di....." Ritenuto altresì che il documento suindicato è di notevole importanza per questa Autorità ai fini del completamento dell'istruttoria e quindi dell'emanazione per la decisione finale sul provvedimento. PQM L'Autorità dispone integrazione istruttoria, invitando l'utente ha depositare i documenti suindicati con il testo completo, entro il termine di giorni 15 dall'emanazione del presente provvedimento. In data 30.11.2021, l'utente ottemperava a tale richiesta depositando i documenti richiesti. **MOTIVAZIONE DELLA DECISIONE** Ritiene l'Autorità che l'istanza di definizione proposta dall'utente sia parzialmente fondata e che la stessa sia meritevole di accoglimento. La complessità della fattispecie sottoposta all'esame dell'Autorità impone un'analisi distinta per ogni singola domanda proposta dall'utente. Con riferimento alla domanda n. 1) di ritenere risolto il contratto stipulato visto che non è mai stata attivata la linea, la stessa deve essere rigettata, in quanto il petitum richiesto esonda dai limiti dei poteri conferiti all'Autorità decidente. Sul punto si richiama quanto stabilito dall'art. 20 co 4 del Regolamento di Procedura, in cui si afferma che << L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il



provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Se non diversamente indicato, il termine per ottemperare al provvedimento è di trenta giorni dalla notifica dello stesso.>> Dalla lettura della suindicata norma, pertanto, appare chiaro che l'Autorità Amministrativa adita non ha il potere di ordinare lo scioglimento di vincoli contrattuali ai sensi dell'art. 1453 cc, essendo compito demandato all'Autorità Giudiziaria. Si dispone pertanto il rigetto sul punto della domanda Quanto alle richieste formulate al punto n. 2) di corrispondere l'indennizzo previsto ai sensi dell'art. 4 dell'allegato A della Delibera 347/18/CONS per la mancata attivazione della linea fissa per un importo pari ad €. 1.080,00 (€. 7,50x144 gg. dal 27/09/2020 al 17/02/2021) ed al punto n. 3) <<di corrispondere l'indennizzo previsto ai sensi dell'art. 4 dell'allegato A della Delibera 347/18/CONS per la mancata attivazione della connessione internet per un importo pari ad € 1.080,00 (€. 7,50x144 gg. dal 27/09/2020 al 17/02/2021) per un totale complessivo di €. 2.160,00>>, l'Autorità, data la medesimezza dei fatti posti a loro fondamento ritiene opportuna una trattazione unitaria. Le domande sono fondate nei termini che seguono. L'utente assume di aver stipulato un contratto con la Fastweb in data 27.09.2020 (come da documenti allegati) e che il pagamento del dovuto sarebbe dovuto avvenire mediante domiciliazione bancaria. Tuttavia, l'utente assumere che i servizi previsti dal contratto: attivazione linea fisse ed attivazione connessione internet non sarebbero mai stati attivati, imputando di tale inadempimento la Fastweb. Sul punto l'operatore ha declinato ogni responsabilità assumendo che il rifiuto della domiciliazione bancaria da parte dell'istituto di credito di riferimento del cliente (l'Unicredit). In particolare si esprimeva che l'utente avendo indicato all'Unicredit dei dati errati non rendeva possibile la corretta prosecuzione del rapporto, dal momento che la banca, in assenza di corrette informazioni non poteva procedere al pagamento. Pertanto, la Fastweb invitava l'utente a procedere ad una variazione dei dati, evidenziando però come ciò non sia mai avvenuto. Di particolare interesse sono i documenti depositati dall'utente e mai contestati dall'operatore. Con e-mail delle ore 00.23 del 2.10.2020, l'operatore invitava l'utente ad effettuare un aggiornamento dei propri metodi di pagamento. Con e-mail del 2.10.2020 delle ore 10.06 l'operatore comunicava al cliente di aver ricevuto la sua variazione del metodo di pagamento. Tuttavia, dal momento che i servizi contrattualizzati non erano ancora stati attivati, l'utente con e-mail del 27.10.2020 chiedeva alla Fastweb quando sarebbe stata attivata la propria linea telefonica. Lo stato di inadempimento risulterebbe essersi protratto fino al 17.02.2021, dal momento che il giorno successivo l'utente formulò richiesta di reclamo. Deve inoltre evidenziarsi che nel caso di specie, l'operatore non ha mai reso all'utente alcuna spiegazione in ordine alla mancata attivazione del servizio telefonico, neppure a seguito del primo reclamo. Risulta chiaro infatti che l'utente abbia sottoscritto un contratto e risulta altresì chiaro che l'utente a fronte delle richieste dell'operatore si sia immediatamente attivato per modificare i propri dati bancari al fine di consentire la corretta instaurazione del rapporto (cfr e-mail del 2.10.2021). Tuttavia, il diligente comportamento dell'utente non è stato seguito da un altrettanto corretto comportamento della Fastweb, la quale, nonostante l'utente avesse



pienamente ottemperato alle proprie richieste non ha proceduto all'erogazione dei servizi richiesti. E' evidente, pertanto, il grave inadempimento contrattuale esclusivamente imputabile a Fastweb per non aver provveduto alla attivazione dei servizi richiesti. L'utente ha dunque patito, senza alcuna giustificazione, il pregiudizio causato dalla mancata attivazione dei servizi richiesti, con conseguente accoglimento delle doglianze formulate. Ai fini della determinazione dell'indennizzo si individua come dies a quo la data del reclamo il 2.10.2020, data in cui la Fastweb ha comunicato di aver ricevuto la variazione del metodo di pagamento. Con riferimento alla richiesta al punto n. 2) (mancata attivazione della linea telefonica), riguardo all'individuazione del dies ad quem può essere ragionevolmente considerata la data del 17.02.2021, data che precede l'invio del reclamo all'operatore telefonico, per un totale di 138 giorni. Dunque, ai sensi del citato art. 4 del Regolamento in materia di indennizzi si determina l'indennizzo dovuto in € 1.035 (n. 138 giorni dal 2/10/2020 al 17/02/2021 x € 7,50). Quanto alla richiesta al punto n. 3) (mancata attivazione della connessione ad internet) riguardo all'individuazione del dies ad quem può essere ragionevolmente considerata la data del 17.02.2021, data che precede l'invio del reclamo all'operatore telefonico, per un totale di 138 giorni. Dunque, ai sensi del citato art. 4 del Regolamento in materia di indennizzi si determina l'indennizzo dovuto in € 1.035 (n. 138 giorni dal 2/10/2020 al 17/02/2021 x € 7,50). Inoltre, la richiesta di indennizzo per mancata o tardiva risposta al reclamo ex art. 12 della delibera Agcom allegato A - n. 347/18/Cons. risulta assorbita dal riconoscimento dell'indennizzo principale, come emerge ut supra, pertanto non è accoglibile.

Con riferimento alla domanda formulata al punto n. 5) <<di corrispondere ulteriori ed eventuali indennizzi che saranno individuati in applicazione dell'All. A Delib. 347/18/CONS>> si dispone il rigetto della stessa, in quanto genericamente formulata.

Quanto alla richiesta di condanna dell'operatore delle spese di procedura, la domanda deve essere rigettata, atteso il consolidato orientamento di quest'Autorità in ordine alla gratuità completa della procedura, alla facoltatività della nomina del legale ed alla mancata dimostrazione con esibizione di documenti contabili delle necessarie ed spese di procedura;

DELIBERA

Articolo 1

1. La Fastweb S.p.A. è tenuta, per i motivi in premessa, a corrispondere l'importo totale di euro 2.070,00 (duemilasettanta,00) in favore dell'istante per l'indennizzo di mancata attivazione della linea telefonica e della relativa connessione internet, ai sensi e per gli effetti dell'art. 4 del Regolamento sugli indennizzi di cui alla Delibera Agcom - allegato A - n. 347/18/Cons. entro il termine di 120 gg. dalla data di notifica della presente delibera mediante accredito di bonifico o assegno sul c/c dell'istante indicato nel fascicolo documentale. Le ulteriori richieste di indennizzo sono rigettate per i motivi 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.

IL PRESIDENTE
Dott. Domenico Falco

IL DIRIGENTE AD INTERIM
Dott. Alfredo Aurilio