AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 16/25/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
C.F./FASTWEB S.P.A.
(GU14/706392/2024)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti dell'8 aprile 2025;

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*", come modificato, da ultimo, dalla Legge 16 dicembre 2024, n. 193, recante "Legge annuale per il mercato e la concorrenza 2023";

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. 58/25/CONS, del 6 marzo 2025".

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. 194/23/CONS;

VISTA l'istanza dell'utente C.F. del 02/10/2024;

VISTI gli atti dei procedimenti;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in riferimento alle utenze *business* n. 054461xxx e n. 054462xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. in data 11/06/2024 l'utente ha aderito alla proposta contrattuale di Fastweb S.p.A. avente ad oggetto la fornitura dei servizi telefonici sulle utenze nn. 0544.61xxx e 0544.62xxx, previo passaggio da TIM S.p.A.;

b. tuttavia, a far data dal 03/07/2024, si sono verificati malfunzionamenti e disservizi, in particolare, dopo l'intervento tecnico avvenuto il 3 luglio 2024, all'utenza n. 054461xxx è stato collegato un *router*, «*tuttavia l'utenza è risultata irraggiungibile dai Clienti (non riceveva chiamate) sino all'intervento del 02.08 u.s., effettuato dai tecnici di Fastweb S.p.A. a fronte dell'avvio del procedimento UG/693988/2024 e del concomitante procedimento GU5/693996/2024 del 25.07 u.s. Fino a tale data, era possibile utilizzare l'utenza solo per effettuare telefonate*»;

c. la linea n. 054462xxx «*utilizzata esclusivamente per il servizio* internet *ed alla quale sono collegate diverse macchine della tabaccheria,* in primis *il distributore automatico di sigarette collegato a Satispay come mezzo di pagamento*» è stata interrotta dal 03/07/2024 al 02/08/2024 e, successivamente, dal 19.08/2024 al 13/09/2024, data dell'intervento tecnico di Fastweb S.p.A. a fronte di un secondo procedimento GU5/700323/2024, depositato in data 04/09/2024;

d. i disservizi di cui sopra sono stati immediatamente segnalati, sia all'agente commerciale che ha sottoposto all'utente la PdA sottoscritta l'11/06/2024, che al servizio clienti dell'operatore, senza trovare riscontro, né soluzione alcuna.

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

i. «*il risarcimento della complessiva somma di € 5.772,50, di cui: - € 5.500,00 per mancato incasso derivante dal distributore automatico che, come strumento di pagamento, si avvale di Satispay e per mancato incasso derivante dai servizi di erogazione fotocopie, stampa di documenti e foto e servizio di fax. Si precisa che tale importo è stato calcolato sulla base dei proventi incassati nel medesimo periodo dell'anno 2023*»;

ii. «*€ 172,50 per ritardo nel trasloco dell'utenza ex art. 4 Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS*»;

iii. «*€ 57,50 a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami*»;

iv. «*€ 42,50 a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo del 26/08 u.s. ex art. 12 Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS*»;

v. «*storno integrale della fattura n. M023877xxx del 01/08/2024 pari ad € 77,80, già pagata in misura integrale, con emissione di nota di accredito e rimborso di quanto corrisposto in quanto il Cliente, nel mese di luglio ed agosto, non ha potuto utilizzare le due linee telefoniche, né il servizio internet indispensabile alla propria attività commerciale*».

2. La posizione dell'operatore

Fastweb S.p.A. ha dichiarato in memorie che l'utente ha sottoscritto in data 13/06/2024 due distinte PdA: in una ha chiesto la portabilità del numero 054462xxx (codice cliente n. 22995xxx); nell'altra ha chiesto la portabilità del numero 054461xxx (codice cliente n. 22995xxx). Le utenze sono migrate in Fastweb S.p.A. in data 09/07/2024.

In riferimento all'utenza n. 054462xxx risulta una prima segnalazione di disservizio in data 09/09/2024; in riferimento all'utenza n. 054461xxx la prima segnalazione risale al 10/07/2024. L'operatore ha poi addotto che «*è intervenuta per la risoluzione del disservizio nel minor tempo possibile a seguito di ogni segnalazione*».

La Società ha depositato, a comprova del traffico telefonico sulle linee, le fatture emesse.

Fastweb S.p.A., in merito alla richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclamo, ha eccepito «*l'infondatezza dal momento che l'utente ha introdotto il procedimento conciliativo, con annesso procedimento d'urgenza, prima dello scadere del termine di 45 gg. contrattualmente previsto per il riscontro al reclamo*».

L'operatore, nel ribadire la correttezza della fatturazione emessa, ha concluso di avere agito in conformità alla vigente regolamentazione e ha quindi chiesto il rigetto delle domande avanzate dal ricorrente.

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.

In particolare, la richiesta dell'istante di cui al punto i. non è accoglibile nei termini formulati, atteso che l'Autorità adita non è competente in materia di accertamento del danno; tuttavia, in ottica di *favor utentis*, si ritiene di esaudire la domanda a titolo di richiesta di indennizzo.

Nel merito, si osserva che gli *screen shot* in atti tracciano sia l'intervento tecnico di Fastweb S.p.A. in data 3/07/2024 che le numerose richieste di risoluzione di disservizio; peraltro, dalle fatture in atti, risultano anche numerose chiamate al servizio clienti dell'operatore già a far data dal 10/07/2024.

Ciò stante, per quel che concerne la linea telefonica n. 054461xxx, il disservizio contestato risulta riconducibile alla fattispecie di cui all'articolo 6, comma 2, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*. Infatti, in esito alle PdA sottoscritte in data 13/06/2024, dalle schermate prodotte da Fastweb S.p.A. risultano attivate due linee in data 03/07/2024 ed espletate le rispettive *NP* delle numerazioni, 054461xxx e 054462xxx, il 9/07/2024. Tuttavia, il n. 054461xxx ancora in data 25/07/2024 non riceveva chiamate in entrata, tanto è dimostrato dal deposito del GU5/693996/2024 in pari data e le fatture depositate dall'operatore in riferimento al codice cliente n. 22995xxx non provano il contrario.

In virtù di quanto sopra esposto, in riferimento al periodo compreso dal 09/07/2024 (data in cui l'utenza risulta passata su rete Fastweb S.p.A.) al 02/08/2024 (data in cui il disservizio risulta sia stato risolto) è tenuto a corrispondere in favore dell'istante euro 144,00, ovvero euro 6,00 al giorno per 24 giorni.

Analoghe considerazioni valgono in relazione alla linea telefonica n. 054462xxx, rispetto alla quale l'istante lamenta l'interruzione del servizio dati e Fastweb S.p.A. non

ha dimostrato l'insussistenza del disservizio contestato, fornendo i *log* del traffico di connessione alla rete, ovvero qualsivoglia altra prova documentale efficace. Pertanto, ferme restando le considerazioni sopra espresse in termini di reclamo del disservizio, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 6, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 13, commi 1 e 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, l'operatore, in riferimento al periodo compreso dal 10/07/2024 (data in cui risulta reclamato il disservizio per la prima volta) al 02/08/2024 (data in cui l'utente ha dichiarato, incontestatamente, che il servizio è stato temporaneamente ripristinato) è tenuto a corrispondere in favore dell'utente euro 276,00, ovvero euro 12,00 al giorno per 23 giorni; mentre, in riferimento al periodo compreso dal 26/08/2024 (data in cui risulta nuovamente reclamata l'interruzione del servizio) al 13/09/2024, è tenuto a corrispondere in favore dell'utente euro 216,00, ovvero euro 12,00 al giorno per 18 giorni.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può essere accolta in quanto non risultano in atti richieste di trasloco, a meno che l'utente non intenda riferirsi al ritardo nella portabilità del numero che già ha trovato soddisfazione a mezzo riconoscimento dell'indennizzo di cui sopra.

Parimenti, non possono trovare accoglimento le richieste dell'istante di cui ai punti iii. e iv., atteso che il reclamo inviato a mezzo PEC del 24/07/2024 ha trovato riscontro nell'ambito del procedimento GU5/693996/2024 del 25.07/2024; così come ha trovato riscontro nell'ambito del procedimento GU5/700323/2024, depositato in data 04/09/2024, il reclamo inviato all'operatore a mezzo mail ordinaria del 26/08/2024.

Infine, anche la richiesta di «*storno integrale della fattura n. M023877xxx del 01/08/2024 pari ad € 77,80, già pagata in misura integrale, con emissione di nota di accredito e rimborso di quanto corrisposto in quanto il Cliente, nel mese di luglio ed agosto, non ha potuto utilizzare le due linee telefoniche, né il servizio internet indispensabile alla propria attività commerciale*» non può trovare accoglimento in quanto dalla fattura contestata, alla pagina 4, si evince che le utenze cui è riferita, n. 054462xxx e n. 05441880xxx, hanno comunque generato traffico in uscita, pertanto i relativi importi addebitati appaiono regolari e quindi dovuti.

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 C.F. nei confronti di Fastweb S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A., entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità indicate nell'istanza, è tenuta a corrispondere in favore dell'utente i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. in riferimento alla linea telefonica n. 054461xxx, euro 144,00 (centoquarantaquattro/00) a titolo di indennizzo per disservizio nella procedura di passaggio tra operatori;
ii. euro 276,00 (duecentosettantasei/00) a titolo di indennizzo per interruzione del servizio dati sulla linea telefonica n. 054462xxx, in riferimento al periodo compreso dal 10/07/2024 al 02/08/2024;
iii. euro 216,00 (duecentosedici/00) a titolo di indennizzo per interruzione del servizio dati sulla linea telefonica n. 054462xxx, in riferimento al periodo compreso dal 26/08/2024 al 13/09/2024.

3. La predetta Società è altresì tenuta 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 30, comma 12, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come modificato dal d. l.vo 207/2021.

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, 8 aprile 2024

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giovanni Santella