

**DELIBERA N. 45/25/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
S.J./FASTWEB S.P.A.  
(GU14/744474/2025)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 30 settembre 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*”;

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 J.S. del 2 aprile 2025;

VISTI gli atti dei procedimenti;

CONSIDERATO quanto segue:

## 1. La posizione dell'istante

L'istante, in riferimento all'utenza n. 047111537xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. in data 14/10/2024 l'utente ha sottoscritto un contratto avente ad oggetto la fornitura su banda ultra-larga dei servizi telefonici da parte di Fastweb S.p.A., mediante la predisposizione di apparecchiature apposite;

b. l'istante lamenta, tuttavia, che i tecnici intervenuti per installare i dispositivi preordinati all'attivazione dei servizi *«hanno tentato di installarmi in casa il cavo e collegarmi un dispositivo non previsto a livello contrattuale»*;

a. in particolare, il Sig. S. si duole del fatto che gli sarebbe stato impedito di occuparsi personalmente dei collegamenti degli apparati e *«dato che io ho impedito l'attivazione/collegamento del dispositivo non previsto (ONT), l'attivazione non è andata a buon fine»*;

b. in relazione a tanto, l'utente ha anche sporto denuncia presso l'autorità giudiziaria a titolo di tentata truffa, in atti.

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

- i. *«che venga stipulato un nuovo contratto rispettando le condizioni e il cliente»*;
- ii. *«cambiare il router lasciandomi dai tecnici della ditta SENSI, incaricati dell'attivazione con uno nuovo fornito in una scatola schermata e sigillata»*;
- iii. *«che vengano fornite istruzioni in maniera ufficiale e certificata per quanto riguarda la questione»*;
- iv. la corresponsione di un indennizzo pari ad euro 1.747,00.

## 2. La posizione dell'operatore

Fastweb S.p.A. ha dichiarato in memorie che l'istante ha sottoscritto un contratto in data 14/10/2024 *«di cui poi ha rifiutato l'attivazione»*.

In particolare, l'operatore ha precisato che *«il cliente era attivabile in tecnologia SVULA\_FTTH, ossia con Fibra fino alla borchia di ingresso. La FTTH prevede, oltre all'installazione del modem, il posizionamento dell'apparato ONT a fianco del modem stesso, il cui compito è quello di commutare il segnale da ottico a elettrico»*. Dai dettagli di gestione risulta che *«l'istante abbia rifiutato l'attivazione, definitivamente annullata a marzo 2025»*. Il Sig. S. ha rifiutato l'installazione dell'ONT esterno, nonostante il tecnico *«gli abbia spiegato in ogni modo possibile che la tecnologia prevista per questa attivazione necessita un ont esterno e poi modem fastweb al fine di veicolare correttamente il traffico attraverso la rete di trasporto»*.

In virtù di quanto sopra esposto l'operatore ha quindi respinto in toto le richieste avanzate da parte istante.

### 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, come di seguito precisato.

In particolare, l'operatore ha chiarito in memorie che i dispositivi funzionali all'attivazione dei servizi oggetto del contratto dedotto in controversia sono quelli proposti dai tecnici incaricati del sopralluogo. Nel caso di specie, il rifiuto opposto dall'utente all'installazione degli apparati di cui dispone l'operatore per l'attivazione dei servizi ha reso di fatto impossibile l'esecuzione della prestazione contrattuale da parte di Fastweb S.p.A. Si rammenta, peraltro, che il rapporto contrattuale di cui trattasi è un tipico contratto per adesione, pertanto non risulta sia nella disponibilità dell'utente negoziare la tipologia e le caratteristiche tecniche degli apparati forniti dall'operatore per l'erogazione/fruizione dei servizi telefonici oggetto del contratto.

Ciò detto, la richiesta dell'istante di cui al punto i. non può trovare accoglimento in questa sede, atteso che la volontà negoziale è libera e non coercibile; ne discende che se le parti intendono sottoscrivere un nuovo contratto dovranno procedere autonomamente, addivenendo eventualmente ad una specifica pattuizione anche in relazione agli apparati funzionali all'erogazione dei servizi.

Parimenti, tenuto conto dell'articolo 1463 del codice civile, non può essere accolta la richiesta dell'istante di cui al punto ii. A fronte dell'impossibilità di eseguire la prestazione contrattuale per fatto non imputabile all'operatore, l'attivazione dei servizi è stata definitivamente annullata a marzo 2025 e il contratto a prestazioni corrispettive dedotto in controversia deve ritenersi risolto. In ragione di ciò, non può essere imposta all'operatore alcuna obbligazione discendente da quel rapporto.

Per la medesima ragione anche la richiesta dell'istante di cui al punto iii., comunque generica e indeterminata, non può trovare accoglimento.

Infine, alla luce dell'articolo 1207 del codice civile, anche la richiesta dell'istante di cui al punto iv. non è accolta in quanto la mancata attivazione dei servizi non è dipesa da fatto imputabile a Fastweb S.p.A. e quindi alcuna condotta indebita è riferibile all'operatore, nel caso di specie.

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 non accoglie l'istanza dell'utente J.S. nei confronti di Fastweb S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale 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, 30 settembre 2025

IL PRESIDENTE  
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE  
Antonello Giacomelli

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