

DELIBERA N. 13/26/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
P.P./FASTWEB S.P.A.
(GU14/762215/2025)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 26 febbraio 2026;

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 P.P. del 1° luglio 2025;

VISTI gli atti dei procedimenti;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in riferimento all'utenza n. 0587617xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. *«dal contratto effettuato il 03 Maggio 2025 per telefono sulla linea fissa mi veniva garantita la velocità minima di 60 mega, ma in realtà navigo intorno a 30 o meno»;*

b. *«per il numero mobile di mia moglie 3394552xxx avevo richiesto personalmente la migrazione su Fastweb dal 03 Maggio 2025 avendo l'addebito sulla fattura linea fissa con addebito sul mio c.c. il 20 maggio mi comunicano che la sim intestata a mia moglie non poteva essere spedita perché iban fornito risultava intestato ad altro soggetto. Ho dovuto inviare dichiarazione firmata. Dal 19 di Maggio il numero 3394552xxx intestato a R.M. (mia moglie) non ha più piano tariffario e né giga disponibili. Ad oggi alcuna comunicazione in merito alla spedizione della sim».*

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

- i. la corresponsione dell'indennizzo;
- ii. *«la velocità almeno di 50 mega su 60 garantiti»;*
- iii. *«che la sim di mia moglie R.M. arrivi al più presto possibile».*

2. La posizione dell'operatore

Fastweb S.p.A., nelle proprie memorie, ha dichiarato che *«in data 03/05/2025, il sig. P. sottoscriveva un contratto per l'offerta "Fastweb Casa" con attivazione della linea fissa e contestuale richiesta di portabilità del numero 0587617xxx. L'offerta includeva una connessione Fibra Misto Rame, con velocità stimata in download pari a 61 Mbps, e un intervallo tecnico previsto da 28 Mbps a 98 Mbps. L'attivazione effettiva è avvenuta in data 19/05/2025. La linea risultava qualificata a 40 Mbps, valore perfettamente compatibile con il range dichiarato in contratto».*

La Società ha poi rappresentato che *«per quanto concerne la linea mobile 3394552xxx, l'utenza risulta intestata a terzo soggetto (R.M.) e non è dunque oggetto legittimo della presente procedura, né può essere validamente azionata da un soggetto diverso dall'intestatario».*

L'operatore ha quindi chiesto di dichiarare l'inammissibilità dell'istanza per quanto attiene alla linea mobile n. 3394552xxx, intestata a soggetto terzo, estraneo alla procedura, e di rigettare la domanda dell'utente relativamente alla linea fissa, *«non sussistendo i presupposti per il riconoscimento dell'indennizzo richiesto».*

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.

La richiesta dell'istante di cui al punto i. non può essere accolta per le ragioni che seguono. Si prende atto del fatto che, a quanto riportato nel contratto, l'offerta "Fastweb Casa" sottoscritta includeva una connessione Fibra Misto Rame, con velocità stimata in download pari a 61 Mbps, e un intervallo tecnico previsto da 28 Mbps a 98 Mbps.

A quanto dichiarato dall'istante lo stesso si troverebbe a navigare a una velocità "intorno a 30 o meno".

A tale proposito, si rileva che l'art.10, comma 5 dell'Allegato A alla delibera n. 156/23/CONS prevede che, 5. *Qualora l'utente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui all'articolo 4, comma 3¹, può inviare, entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, mediante il servizio di cui al comma 1², il certificato attestante la misura effettuata, rilasciato per conto dell'Autorità, tramite l'utilizzo dell'apposito pulsante di invio presente in ogni area privata utente del sito www.misurainternet.it, che utilizza un canale di comunicazione diretto, sicuro e certificato con i servizi di assistenza clienti dell'operatore. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato. Ove non riscontri, a fronte di un'ulteriore misurazione effettuata con il servizio di cui al comma 1, il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro trenta giorni dalla presentazione del predetto reclamo, l'utente ha facoltà:*

- a) *in caso di mancato rispetto delle velocità minime della connessione in download e upload, del ritardo massimo di trasmissione dati o del tasso massimo di perdita dei pacchetti, previsti nel contratto ai sensi del comma 3 dell'articolo 4, di recedere senza costi dal contratto mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata o messaggio di posta elettronica certificata. In alternativa, l'utente ha altresì il diritto di modificare gratuitamente l'offerta sottoscritta, aderendo ad una offerta di prezzo inferiore con la medesima tecnologia sottostante e proporzionale alla qualità e alle caratteristiche del proprio collegamento per l'accesso ad Internet, qualora presente a listino;*

¹ 3. Gli operatori, oltre a rendere disponibili in fase contrattuale e pubblicare i valori degli indicatori di cui agli allegati 1 e da 9 a 11 di seguito riportati:

a) velocità di trasmissione dati (velocità minime, massime e normalmente disponibili della connessione in download e in upload);

b) ritardo di trasmissione dati (ritardo massimo della connessione);

c) tasso di perdita dei pacchetti (tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione);

si impegnano contrattualmente con l'utente a rispettare i rispettivi valori, riportando un riferimento esplicito ai diritti dei consumatori applicabili, ai sensi del quadro regolamentare vigente, qualora non sia raggiunto il livello di qualità del servizio previsto dal contratto. Gli operatori forniscono indicazioni su dove reperire maggiori informazioni a riguardo.

² 1. Il soggetto indipendente fornisce all'utente finale, per conto dell'Autorità, il servizio di verifica della qualità del servizio di accesso a Internet da postazione fissa, anche in tecnologia FWA, attraverso il rilascio di un certificato attestante le risultanze della misura effettuata.

- b) *in caso di mancato rispetto dei valori dei livelli di qualità del servizio relativi agli indicatori di cui al comma 3 dell'art. 4 previsti nel contratto ai sensi dello stesso comma, l'utente può richiedere gli indennizzi contrattualmente previsti o avviare una procedura tramite piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità. Con riferimento alle velocità minime, al ritardo di trasmissione dati e al tasso di perdita dei pacchetti, la misura di cui al presente punto deve considerarsi alternativa alla facoltà di recesso senza costi di cui al punto a).*

In ragione della norma regolamentare richiamata, dunque, se anche il servizio non fosse erogato conformemente agli *standards* qualitativi pattuiti, fatto addotto ma non provato dall'istante, questi, ai fini della richiesta di cui al punto i., avrebbe dovuto preliminarmente ottenere, tramite *Il soggetto indipendente*, la verifica della qualità del servizio di accesso a Internet da postazione fissa e, in caso di mancato rispetto dei valori dei livelli di qualità del servizio relativi agli indicatori di velocità previsti nel contratto, **richiedere gli indennizzi contrattualmente previsti o avviare una procedura tramite piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità.**

In virtù di quanto sopra esposto, la richiesta di cui al punto i. non può trovare accoglimento, non essendo stata svolta la procedura prevista dalla citata delibera.

Anche la richiesta di cui al punto ii. non può trovare accoglimento in quanto, comunque a valle della certificazione della velocità che non è stata svolta dall'utente, la procedura sopra richiamata prevede, come possibili esiti, il recesso senza costi, l'indennizzo o il diritto di modificare gratuitamente l'offerta sottoscritta, aderendo ad una offerta di prezzo inferiore con la medesima tecnologia sottostante e proporzionale alla qualità e alle caratteristiche del proprio collegamento per l'accesso ad Internet, qualora presente a listino.

Infine, anche la richiesta dell'istante di cui al punto iii., non è accolta, rilevato il difetto di legittimazione attiva di P.P. in riferimento all'utenza mobile n. 3394552xxx che incontestatamente risulta intestata ad altro soggetto.

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 P.P. 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, 26 febbraio 2026

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

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