DETERMINA DIRETTORIALE 74/26/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/775761/2025

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA PM Consulting di P.M. - Fastweb S.p.A. (Vodafone - Ho.Mobile - Teletu)

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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 comunicazioni elettroniche", 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", di seguito Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 58/25/CONS del 6 marzo 2025;

VISTA l'istanza della società PM Consulting di P.M., del 10/09/2025 acquisita con protocollo n. 0221310 del 10/09/2025;

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, in riferimento al codice cliente business LA02309xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. in data 20/02/2025 l'utente ha stipulato un contratto con Fastweb S.p.A. «per la migrazione del servizio di telefonia fissa e connettività da Vodafone a Fastweb, con specifica richiesta di attivazione di linea in fibra ottica con tecnologia GPON e relativa copertura presso i locali dell'azienda»; b. il 12 marzo seguente l'utente ha ricevuto conferma dell'attivazione del servizio e le relative credenziali di accesso all'area clienti; c. «il 18 marzo 2025 viene effettuato un primo sopralluogo tecnico, dal quale si rileva che non vi è copertura in fibra ottica nella zona, contrariamente a quanto verificato e promesso in fase contrattuale. I tecnici comunicano che l'eventuale attivazione sarebbe possibile solo con opere murarie a carico dell'istante, da eseguire dal punto di giunzione stradale fino all'ufficio»; d. «in data 4 aprile 2025 Fastweb propone via mail una variazione contrattuale del profilo da GPON 2500/1000 a VULA 200/20, alla quale l'istante aderisce con invio di conferma il 9 aprile 2025»; e. «il 10 aprile 2025 Fastweb contatta nuovamente l'istante affermando che vi è possibilità di attivare comunque la fibra ottica, ma attraverso rete TIM (SVULA FTTH 2500/1000). Anche in questo caso viene richiesta conferma, che l'istante fornisce il 14 aprile 2025»; f. «il 15 aprile 2025 viene effettuato un sopralluogo da parte di un tecnico incaricato da Fastweb, che conferma l'idoneità dell'impianto esistente e preannuncia l'intervento della squadra tecnica per l'installazione, una volta ricevuti gli apparecchi a mezzo

corriere. Il 4 giugno 2025, ricevuti i dispositivi, si presenta un secondo tecnico per l'installazione del centralino. Quest'ultimo, dopo vari tentativi e contatti con i colleghi, sostiene l'inadeguatezza dell'impianto per la presenza di prese POE non compatibili e chiede la sostituzione integrale delle stesse a cura e spese dell'istante»; g. tuttavia, nella medesima data, Fastweb S.p.A. ha espletato la procedura di portabilità dei numeri telefonici da Vodafone Italia S.p.A. «lasciando così l'azienda priva di linea»; h. peraltro, nel rapporto dell'intervento tecnico eseguito «si afferma che la linea sarà ripristinata in giornata. Tuttavia, tale ripristino non avviene»; i. «nei giorni successivi, l'istante si rivolge ripetutamente al servizio clienti Fastweb, che attribuisce la responsabilità a Vodafone, la quale a sua volta ribadisce che la portabilità è già avvenuta e che l'unica soluzione è attivare una nuova pratica di rientro»; j. l'utente è rimasto dunque disservito «per oltre una settimana» fino a quando, dopo svariati solleciti «viene attivato un servizio temporaneo di deviazione di chiamata verso un telefono cellulare aziendale, con notevole disagio operativo»; k. in esito ad un ulteriore sopralluogo tecnico l'istante conviene di realizzare a proprio carico un nuovo impianto interno per il collegamento diretto alle postazioni; l. in data 17/06/2025 un altro tecnico di Fastweb S.p.A. ha installato gli apparecchi «ma durante l'intervento vengono scollegati scanner e server aziendale, che risultano inutilizzabili per ore. Inoltre, non viene fornita alcuna configurazione del centralino né formazione sull'utilizzo»; m. in definitiva l'istante lamenta di essere rimasto senza linea telefonica per oltre una settimana, di aver dovuto sostenere delle spese per l'adeguamento dell'impianto, nonché di aver «dovuto impiegare proprio personale ed elettricisti per sopperire alle mancanze tecniche del fornitore»; n. inoltre, l'utente rappresenta di subire continui «disservizi nella gestione del centralino a causa della mancata formazione» e di aver «perso tempo e risorse a causa dei continui rinvii e dell'inefficienza del supporto tecnico Fastweb violando gli obblighi informativi e di assistenza». In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. «la regolarizzazione definitiva del servizio o, in alternativa, la risoluzione del contratto senza penali»; ii. «storno di tutte le fatture emesse e rimborso di quelle già pagate»; iii. la corresponsione di un «indennizzo per mancata o ritardata attivazione, ai sensi delle delibere AGCOM vigenti per €1.500,00»; iv. la corresponsione di un «indennizzo per mancata risposta ai reclami nella misura di euro 300,00».

Fastweb S.p.A. in memorie, ha dichiarato che «in data 05.03.2025 l'utente ha sottoscritto una PDA Fastweb con offerta Unlimited Business da € 85/mese, con tecnologia GPON e richiesta di portabilità del numero 05741592xxx. In data 04.04.2025 è stata rilevata l'impossibilità tecnica di attivazione della tecnologia GPON e quindi Fastweb ha proposto all'utente un cambio di tecnologia, accettata da quest'ultimo. I servizi sono stati attivati in data 26.05.2025 con tecnologia VULA, come si evince anche dalla prima fattura del 31.05.2025 e da allora sono sempre stati funzionanti. La richiesta di portabilità del numero 05741592xxx è stata espletata in data 04.06.2025». L'operatore ha altresì precisato che, ai sensi delle Condizioni generali di contratto l'attivazione dei servizi deve avvenire entro 60 giorni dalla conclusione del contratto e nel caso di specie «dilungarsi dei tempi è dipeso da cause non imputabili a Fastweb, come l'impossibilità tecnica di attivazione della tecnologia GPON»; fermo restando che non risultano reclami e non risulta pagata la fattura LA00255xxx. In virtù di quanto sopra la Società ha quindi concluso per il rigetto delle pretese dell'istante, atteso che «la domanda di storno/ rimborso delle fatture è infondata, in quanto tutte le fatture emesse da Fastweb sono legittime e dovute; la domanda di indennizzi per mancata o ritardata attivazione è infondata, posto che il dilungarsi dei tempi è dipeso da cause non imputabili a Fastweb; la domanda di indennizzo per mancata risposta ai reclami è infondata, in quanto non risultano reclami inevasi dallo scrivente operatore». Avendo dunque agito conformemente alle pattuizioni e alla normativa regolamentare di settore, Fastweb S.p.A. respinge qualsivoglia responsabilità in merito ai fatti di cui si discute.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato. Preliminarmente, si osserva che le repliche depositate dall'istante, a fronte delle memorie formalizzate dall'operatore, attengono ad altro e diverso procedimento, nello specifico GU14/775129/2025, pertanto non meritano considerazione alcuna. Nel merito, la richiesta dell'istante di cui al punto i. non può trovare accoglimento in questa sede, atteso che la risoluzione del rapporto contrattuale è atto dispositivo di parte che può esercitarlo autonomamente, conformemente alle Condizioni Generali di Contratto, e non può essere rimesso all'Autorità adita. Pertanto, qualora l'istante non fosse soddisfatto del servizio erogato, potrà liberamente recedere dal rapporto contrattuale nei modi e nei tempi previsti. Tantomeno può essere accolta la richiesta dell'istante di cui al punto ii. atteso che, alla luce del periodo di disservizio circoscritto dall'utente nella descrizione dei fatti allegata al formulario, secondo cui «l'azienda rimane quindi priva di telefonia fissa per oltre una settimana», non può trovare giustificazione lo «storno di tutte

le fatture emesse e rimborso di quelle già pagate». Peraltro, nella fattura LA00176xxx del 31/05/2025, oltre al contributo di attivazione, risultano addebitati i canoni riferiti al periodo compreso dal 1/06/2025 al 31/07/2025, mentre dalla fattura LA00255xxx del 31/07/2025 si evince che nel periodo compreso dal 01/06/2025 al 31/07/2025 è stato generato traffico, quindi non trova conferma quanto dichiarato dal delegato dell'utente in udienza, come risulta dal verbale del 20/11/2025, in atti, ovvero che si sarebbe verificata un'interruzione dei servizi «nel periodo compreso dal 4/6 (come da reclamo depositato nel fascicolo UG) al 4/8». Per quel che concerne la richiesta dell'istante di cui al punto iii., si osserva che il ritardo nell'attivazione dei servizi non è addebitabile ad una condotta colpevole di Fastweb S.p.A., bensì ad una difficoltà tecnica puntualmente gestita e prontamente comunicata all'utente. Tuttavia, in ottica di favor utentis, stante l'interruzione dei servizi verificatasi in data 04/06/2025, oggetto del reclamo inviato in pari data, la richiesta dell'istante di cui al punto iii. può essere accolta a titolo di disservizio nella procedura di passaggio tra operatori. Pertanto, in virtù dell'articolo 7, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo previsto dall'articolo 6, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi, nella misura di euro 12,00 per ciascun servizio per 13 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 04/06/2025 (data del reclamo) al 17/06/2025, data in cui un tecnico della società Fastweb S.p.A. ha installato gli apparecchi, come risulta dal rapporto di intervento tecnico depositato dall'utente nel fascicolo UG/768581/2025, per un importo complessivo pari ad euro 312,00. Non si ritiene che l'operatore debba rispondere, altresì, del mancato funzionamento degli apparecchi aziendali, quali scanner e server, il cui collegamento al centralino fornito dall'operatore si ritiene essere a cura e onere del privato, proprietario degli apparecchi stessi. Infine, non è accolta la richiesta dell'istante di cui al punto iv. in quanto, dalla documentazione in atti, risulta che Fastweb S.p.A. ha costantemente e prontamente tenuto al corrente il proprio cliente in ordine agli impedimenti tecnici riscontrati, fornendogli altresì supporto, anche a mezzo di interventi tecnici in loco, per la risoluzione degli stessi.

DETERMINA

- Fastweb S.p.A. (Vodafone - Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 10/09/2025, è tenuta a corrispondere in favore dell'utente, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, euro 312,00 (trecentododici/00), maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per completa interruzione del servizio per motivi tecnici imputabili all'operatore.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Giovanni Santella