



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 41/25

██████████ / FASTWEB SPA  
(GU14/700224/2024)

### Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 17/04/2025;

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 “*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 ██████████ del 04/09/2024 acquisita con protocollo n. 0230061 del 04/09/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

**Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;**

CONSIDERATO quanto segue:

#### 1. La posizione dell’istante

L’istante sig. ██████████ riferisce che per diversi anni e fino al mese di agosto 2024 è stato cliente della Fastweb S.p.A., in virtù dell’adesione ad una offerta commerciale voce e dati di € 34,95 mensili, oltre i servizi gratuiti “UltraFibra” e “Fax”, attivi presso la propria abitazione in relazione all’utenza telefonica n. ██████████. In data 20.7.2022, l’istante constatava la improvvisa interruzione delle linee voce e dati e,



pertanto, provvedeva a contattare il servizio clienti della Società convenuta al fine di ottenere delucidazioni sull'accaduto oltre al ripristino degli stessi. Poiché i disservizi segnalati non venivano risolti, in data 27.7.2022 il sig. [REDACTED] inoltrava alla Fastweb S.p.A. un primo formale reclamo p.e.c. con il quale intimava alla compagnia telefonica la celere risoluzione dei disservizi telefonici e la sospensione della fatturazione sino al regolare ripristino dei servizi voce, dati e fax (Cfr. DOC. 1 allegato all'istanza di parte). Secondo la ricostruzione dell'istante il predetto reclamo restava privo di riscontro, e, nonostante le successive e ripetute segnalazioni, sia telefoniche, sia a mezzo SMS che a mezzo PEC (del 7.09.2022, 7.10.2022 e del 9.11.2022), la Fastweb S.p.A. emetteva le fatture di pagamento relative ai mesi di agosto, settembre ed ottobre 2022, tutte debitamente contestate dal sig. [REDACTED] (Cfr. DOC. 2 allegate all'istanza). Con mail del 14.11.2022, ovvero dopo oltre n. 3 mesi, la Fastweb S.p.A. riscontrava il reclamo del 27.7.2022 adducendo che i servizi telefonici intestati al Dott. [REDACTED] risultavano ancora sospesi a causa di una morosità nei pagamenti, e, che, solo a seguito del saldo delle fatture inevase, gli stessi sarebbero stati ripristinati (Cfr. DOC. 3). Malgrado la illegittimità delle suddette richieste di pagamento, e, al solo fine di ottenere la riattivazione dei servizi telefonici delle utenze in oggetto, in data 8.12.2022 l'odierno istante provvedeva a saldare le fatture scadute e non pagate a seguito della sospensione dei servizi telefonici. Tuttavia, nonostante quanto innanzi, la riattivazione dei servizi telefonici non avveniva. Con ulteriori PEC (dell'8.12.2022, del 20.12.2022, dell'11.2.2023 e del 4.3.2023) pertanto, il sig. [REDACTED] chiedeva alla Società convenuta la restituzione di tutti gli importi versati a decorrere dal 20.7.2022 (Cfr. DOC. 4). Solo in data 30.3.2023 l'odierno istante veniva finalmente contattato da un operatore del call center della Fastweb S.p.A., il quale rappresentava che la interruzione dei servizi telefonici era avvenuta a seguito della presunta disattivazione della cabina di riferimento, e, che, per ottenere il ripristino della linea in tempi più celeri (entro n. 50 giorni) suggeriva di trasformare il ticket del disservizio/interruzione da "problema tecnico" in "procedura di trasloco". Malgrado quanto innanzi, trascorsi ulteriori mesi, la problematica non veniva risolta. Con ulteriori sms e successive PEC del 18.5.2023, del 6.7.2023 e del 19.7.2023 il sig. [REDACTED] si vedeva costretto a sollecitare la riattivazione delle utenze nonché a chiedere il rimborso di tutti gli importi corrisposti sin dal 20.7.2022, chiedendo nuovamente la sospensione della fatturazione sino all'effettivo ripristino dei servizi telefonici (Cfr. DOC. 5). La convenuta non riscontava nessuna delle predette missive. Solo in data 20.9.2023, ovvero dopo ben 14 mesi di interruzione, la linea telefonica dell'odierno istante ed i relativi servizi voce, dati e fax, venivano finalmente ripristinati. Tuttavia, nonostante gli evidenti e documentati disservizi telefonici subiti, la Fastweb S.p.A. con la fattura di pagamento n. M [REDACTED] 40 dell'1.10.2023 provvedeva a riconoscere al sig. [REDACTED] la sola somma di € 135,10 a titolo di "rimborso per ritardato trasloco dal 24.5.2023 al 20.9.2023" (Cfr. DOC. 6). Per tali motivi, in data 14.3.2024 l'odierno istante, rappresentato e difeso dall'Avvocato [REDACTED] inoltrava alla Società convenuta un ulteriore formale reclamo p.e.c., con il quale chiedeva lo storno integrale della fatturazione eseguita dalla Fastweb S.p.A. dal 20.7.2022 al 20.9.2023, con conseguente restituzione di tutti gli importi da illegittimamente trattenuti, per la somma di € 566,45 circa. Con il predetto reclamo il sig. [REDACTED] invitava, altresì, la convenuta a risarcire tutti i danni



patrimoniali e non patrimoniali subiti e subendi a seguito dei fatti suesposti, nonché a corrispondere in suo favore gli indennizzi previsti dall'All. A Del. 347/18/CONS per tutti i giorni di mancata fruizione dei servizi telefonici (Cfr. DOC. 7). Non avendo la Fastweb S.p.A. mai fornito alcun riscontro al reclamo p.e.c. del 14.3.2024, il Sig. [REDACTED] depositava istanza UG presso il Corecom al fine di vedersi esperire il tentativo di conciliazione con la Compagnia telefonica convenuta. In data 13.06.2024 si teneva la mediazione, ma le parti non raggiungevano alcun accordo. Pertanto, con la presente istanza GU14 il Sig. [REDACTED] in accoglimento delle proprie richieste di indennizzo a seguito di tutti i disservizi subiti e causati dalla Fastweb S.p.A.. formula le seguenti Richieste: 1) Storno integrale della fatturazione eseguita dalla Fastweb S.p.A. dal 20.7.2022 al 20.9.2023, con conseguente restituzione di tutti gli importi dalla stessa illegittimamente trattenuti per la somma totale di € 566,45; 2) Indennizzo per completo malfunzionamento del servizio voce ex art. 6, comma 1, Allegato A Delibera n. 347/18/CONS dal 20.07.2022 al 20.09.2023; 3) Indennizzo per completo malfunzionamento del servizio dati ex art. 6, comma 1, Allegato A Delibera n. 347/18/CONS dal 20.07.2022 al 20.09.2023 3) Indennizzo per completo malfunzionamento del servizio accessorio Ultra Fibra ex artt. 4 comma 3 e 6 comma 4 Allegato A Delibera n. 347/18/CONS dal 20.07.2022 al 20.09.2023; 4) Indennizzo per completo malfunzionamento del servizio accessorio FAX ex artt. 4 comma 3 e 6 comma 4 Allegato A Delibera n. 347/18/CONS dal 20.07.2022 al 20.09.2023; 5) Indennizzo ex art. 12 Allegato A Delibera n. 347/18/CONS per mancata risposta al reclamo del 14.3.2024; 6) Risarcimento di tutti i danni patrimoniali e non patrimoniali subiti e subendi; 7) Spese di procedura.

## 2. La posizione dell'operatore

Si costituiva nei modi e termini di legge e regolamento l'operatore Fastweb, rappresentata e difesa dall'avv. [REDACTED] che contesta tutte le affermazioni e deduzioni contenute nell'istanza di definizione e si oppone alle richieste avversarie così come formulate per le seguenti ragioni. Invero Fastweb evidenziava in via preliminare la sproporzione della pretesa risarcitoria di controparte che, anche volendo prescindere dall'assenza di responsabilità di Fastweb nel caso di specie, non terrebbe conto dei principi di proporzionalità e ragionevolezza sanciti dalla Delibera Agcom e previsti nell'applicazione dei provvedimenti amministrativi, e non terrebbe neanche conto della condotta di parte istante che con tutta evidenza ha concorso alla causazione del danno interrompendo arbitrariamente, sin dalla fattura successiva all'inizio del lamentato disservizio (disservizio di fine luglio), ossia dalla fattura di agosto 2022, il pagamento delle fatture di Fastweb generando quindi una morosità, con relativa sospensione amministrativa dei servizi, sanata, per espressa dichiarazione dello stesso istante in atti, solo a dicembre 2022. Pertanto la sospensione del servizio sarebbe imputabile alla morosità che ha impedito di intervenire sulle altre cause. Infatti, riferisce la fastweb che solo allorquando l'utente si è deciso a sanare la morosità a dicembre 2023, la linea è stata riattivata e Fastweb è potuta intervenire per la risoluzione del guasto. Pertanto è del tutto evidente che sino a dicembre 2023 Fastweb non potrà essere considerata responsabile del



disservizio per non essere stata messa in condizioni tecniche per poter intervenire per la risoluzione del guasto, per inadempimento dell'istante e quindi per suo fatto colposo. Sotto diverso profilo, Fastweb eccepisce Condotta colposa dell'istante nella gestione della vicenda in esame rilevabile anche nell'aver atteso, volontariamente, per ben 14 mesi la risoluzione del disservizio (ossia un guasto non riparabile e per cui è stato necessario traslocare l'intera utenza del cliente su altro master catalyst) da parte di Fastweb senza scegliere di recedere o migrare la propria linea verso altro operatore che in pochi giorni dalla richiesta avrebbe potuto riattivare i servizi del Sig. [REDACTED] sulle proprie linee. Nè durante tutto il periodo dei lamentati 14 mesi di isolamento l'istante ha mai proposto la procedura d'urgenza GU5 tesa ad ottenere un provvedimento temporaneo da parte dell'Autorità per la riattivazione del servizio. Circostanze queste tutte che fondano in maniera evidente un "concorso di colpa dell'istante" con conseguente riduzione del 50% dell'indennizzo dovuto. In questo senso, secondo la ricostruzione fornita dall'operatore i precedenti dei Corecom sarebbero pressocchè unanimi. A tal fine si pone all'attenzione una recente Delibera in cui il Corecom Lazio ha evidenziato come l'istante "abbia concorso nella causazione del danno o abbia omesso di utilizzare l'ordinaria diligenza per evitarlo" in quanto "avrebbe potuto avviare, la procedura di conciliazione di urgenza per richiedere la riattivazione del servizio, in grado, quest'ultima di far ottenere un provvedimento temporaneo, oppure avrebbe potuto valutare di recedere dal contratto in esenzione spese e contattare altri operatori alternativi" concludendo che "si ritiene equo indennizzare l'utente nella misura del 50%" (Delibera Corecom Lazio 085/2024/CRL/UD del 13/09/2024 – doc. 2). Ancora in questo senso ulteriore recentissima Delibera del Corecom Campania che ha statuito che "ai fini della quantificazione di detto indennizzo deve essere preso in considerazione anche il comportamento dell'utente in tema di comportamento secondo correttezza e concorso del fatto colposo del creditore, e ciò anche in applicazione del principio di cui all'articolo 11, comma 2, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP secondo cui l'indennizzo da corrispondere all'utente deve essere proporzionale al pregiudizio arrecato" censurando il comportamento dell'utente che ha subito l'isolamento senza aver "ritenuto opportuno proporre una procedura d'urgenza volta alla tempestiva risoluzione della problematica" e concludendo che "tale condotta è valutabile come concorso di colpa del danneggiato che incide nella determinazione, in termini di riduzione, dell'indennizzo in favore dello stesso" ritenendo "equo e proporzionale riconoscere l'indennizzo spettante all'istante nella misura del 50% di quanto dovuto" (Delibera Corecom Campania GU14/669503/2024 del 04/07/2024 - doc. 3). Nella stessa Delibera viene altresì sancito un ulteriore principio oramai consolidato in materia di riscontro al reclamo nelle precedenti decisioni dei Corecom ossia che "il mancato riscontro alle segnalazioni relative al disservizio lamentato è da ritenersi, quindi, assorbito dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo (AGCOM Delibere N. 36/17/CIR e N. 213/20/CIR) (doc. 2). In ogni modo il disservizio occorso sulla linea del Sig. [REDACTED] non è imputabile a Fastweb rientrando nelle ipotesi della forza maggiore in quanto "guasto FTTH non riparabile" attestato sul Master, come dichiarato dalla stessa parte istante in atti, che quindi ha coinvolto tutti gli utenti la cui linea era ivi attestata e che ha costretto Fastweb, per poter riattivare la linea del cliente, a traslocare la sua utenza su altro Master,



con ovviamente le relative necessariamente lunghe tempistiche che il Sig. [REDACTED] decidendo di non migrare la linea verso altro operatore per ottenerne l'immediata riattivazione, ha evidentemente accettato. Pertanto, trattandosi di "guasto non riparabile" attestato sul Master è in tutta evidenza riconducibile all'ipotesi di forza maggiore e quindi non indennizzabile. Per tutto quanto esposto è del tutto evidente che le richieste di controparte risultano arbitrarie, sproporzionate e non imputabili a responsabilità di Fastweb e non potranno pertanto che essere integralmente rigettate.

### 3. Motivazione della decisione

L'istanza è fondata e meritevole di accoglimento parziale. In via preliminare, deve in questa sede evidenziarsi che è pacifico per ammissione fattane dalla Fastweb che la linea voce e dati e relativi servizi accessori sono stati interessati dai disservizi lamentati dall'utente. Non appaiono condivisibili le argomentazioni circa la quantificazione dei danni, infatti, contrariamente a quanto dedotto dall'operatore, l'istante non è rimasto inerte ma ha inviato numerose pec (27.07.2022, 7.09.2022, 7.10.2022, 9.11.2022, 8.12.2022, del 20.12.2022, 11.2.2023 e 4.3.2023) e numerose segnalazioni al servizio clienti (parimenti documentate in atti). Pertanto non si può parlare di inerzia dell'istante, mentre l'operatore non ha provato la persistenza di un servizio in capo al cliente, né i tentativi di ripristino del guasto o interventi tecnici, né, infine, di aver eseguito la risposta al reclamo. Tuttavia il concorso di colpa sussiste visto che l'utente ha deciso, unilateralmente ed ingiustificatamente, di bloccare il pagamento all'operatore delle bollette per un periodo di tempo, e seppure in seguito abbia provveduto a saldare, ciò ha generato una serie di conseguenze e sospensioni che hanno necessariamente inciso sull'andamento della controversia in oggetto e dei disservizi patiti. In virtù, quindi, dei principi di equità e proporzione, richiamati nelle memorie dell'operatore, e visto il concorso di colpa dell'istante, gli indennizzi richiesti vengono pertanto ridotti in 286 giorni di disservizio totale, calcolati dal momento del pagamento di quanto dovuto al gestore, in virtù del combinato disposto degli articoli 6 c.1 e 13 c.2 della Delibera 347/18/CONS per la linea voce e per la linea dati, oltre il rimborso di quanto versato oltre indennizzo dovuto per la mancata risposta al reclamo. Le richieste inerenti i servizi accessori vengono integralmente assorbite dall'accoglimento della domanda principale.

## DELIBERA

### Articolo 1

1. L'Operatore Fastweb S.P.A. è tenuto a corrispondere all'istante entro 60 giorni, la somma di euro 4.004,00 per i disservizi all'utenza indicata in sede di istanza, più euro 566,45 quale rimborso delle fatture emesse e pagate nel periodo di mancato funzionamento dei servizi ed euro 300,00 per la mancata risposta al reclamo. Il tutto per complessivi euro 4.870,45, maggiorati degli interessi legali, a decorrere dalla data di presentazione della istanza di definizione e sino al saldo effettivo.



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.

La Relatrice del Comitato  
Avv. Carolina Persico

La PRESIDENTE  
Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato  
Il Dirigente ad interim  
Dott.ssa Vincenza Vassallo