

DELIBERA N. 34/2024

**XXX / FASTWEB SPA
(GU14/671409/2024)**

Il Corecom Abruzzo

NELLA riunione del Corecom Abruzzo del 06/11/2024;

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 la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Corecom Abruzzo;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA l’istanza di XXX del 28/03/2024 acquisita con protocollo n. 0093046 del 28/03/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, per il tramite dell'Avv. XXX, contesta quanto di seguito: *“La società cliente ha subito dal 19/12/2023 l' indebita ed illegittima cessazione delle linee telefoniche. Soltanto in data 22/01/2024, a seguito della emanazione del provvedimento temporaneo che si allega, la linea veniva ripristinata. Il disservizio ha causato un gravissimo danno di natura commerciale, in quanto il cliente non ha potuto pubblicare nuovi annunci. Per tale ragione la parte si riserva il ricorso all'autorità giudiziaria”*. In base a tali premesse, l'istante chiede:

- i. L' indennizzo per illegittima interruzione del servizio dal 19/12/2023 al 22/01/2024.

Allega:

- Copia del provvedimento temporaneo del 15/01/2024 (Gu5/654462/24);
- Copia delle segnalazioni del 20/12/2023 e dei giorni 8 e 9 del mese di gennaio 2024 inviate via pec all'indirizzo di posta certificata servizioclienti@pec.fastweb.it in cui l'istante ha segnalato il disservizio totale e sollecitato l'intervento dell'operatore convenuto.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nel contestare ed impugnare l'avversa istanza, rappresenta quanto di seguito: “Con formulario GU14, la XXX ha adito il Co.re.com intestato per chiedere l'accoglimento delle seguenti conclusioni, ossia l'indennizzo per illegittima interruzione del servizio dal 19/12/2023 al 22/1/2024. I fatti di causa possono evincersi facilmente dal tenore della richiesta in quanto la controparte sostiene di aver subito “la illegittima e indebita” cessazione della linea dal 19/12/2023 al 22/1/2024 allegando il provvedimento temporaneo n. GU5/654462/2024 del 15/1/2024 con cui il Co.re.com intestato ha disposto che: “l'operatore Fastweb SpA provveda a riattivare le linee collegate al codice cliente XXX o a comunicare la presenza di eventuali fattori ostativi alla conclusione della procedura di recupero delle numerazioni cessate entro il giorno 22/01/2024”. La Fastweb S.p.A., a mezzo del sottoscritto legale, rileva l'inammissibilità ed infondatezza dell'avversa istanza. Il procedimento n. UG/646890/2023, instaurato dinanzi a questo

Co.re.com si è concluso con un verbale di accordo tra le parti recante la seguente condizione: “Fastweb SpA per il codice cliente XXX provvede alla chiusura della linea telefonica con la cessazione di tutti i servizi, allo storno dell’insoluto presente e futuro fino alla chiusura del ciclo contabile di fatturazione ed al ritiro della pratica di recupero crediti a propria cura e spese”. Condizione espressamente accettata dall’utente! Dunque, la Fastweb S.p.A. non ha fatto altro che eseguire l’accordo e provvedere alla cessazione dei servizi. Sentitosi poi “minacciato” dall’introduzione del procedimento GU5 n. 651986/2023, l’operatore in via del tutto eccezionale ha provveduto a riattivare la linea pur in assenza di un nuovo contratto sottoscritto dall’utente. Tale procedimento è comunque stato archiviato per mancata integrazione documentale ad opera della XXX. Mentre il provvedimento di definizione dell’ulteriore GU5 n. 654462/2024, ha sì disposto la riattivazione della linea, ma dietro “concordata attivazione di un nuovo contratto”; attivazione di nuovo contratto che, tuttavia, non è mai avvenuta per il semplice fatto che l’utente non si è mai premurato di sottoscriverne uno. Dunque, è evidente che controparte sia animata da mero spirito locupletativo. Essa trova la propria forza sul menzionato provvedimento di definizione ma due sono i punti fermi della vicenda: 1) il verbale di accordo menzionato in apertura, sottoscritto tra le parti, era (rectius: è) chiaro nel prevedere la cessazione del contratto; 2) di conseguenza la riattivazione dell’utenza non è materialmente possibile se non previa stipula di nuovo accordo. Ne rimane che l’istanza avversaria è del tutto infondata in quanto non si è affatto verificata alcuna “indebita e illegittima cessazione delle linee” come riferito dall’utente nel formulario. Il tutto senza tacere del fatto che l’istanza è palesemente proposta in violazione del principio del ne bis in idem e, dunque, nemmeno suscettibile di essere trattata nel merito. Dunque, l’auspicio è che il Co.re.com adito pronunci nel senso indicato dalla scrivente difesa anche perché un eventuale provvedimento di accoglimento dell’istanza sarebbe suscettibile di immediata riforma dinanzi al Giudice Amministrativo proprio per le dirimenti considerazioni di cui si è dato conto in narrativa. Per le su esposte ragioni la Fastweb S.p.A. chiede dichiararsi l’istanza inammissibile e/o infondata. Allegati: 1. Copia del verbale di accordo relativo alla istanza Ug/646890/23 del 12/12/2023.

3. Le repliche dell'istante

In riferimento alle memorie presentate da Fastweb SpA relativamente alla controversia di cui all'oggetto, l'istante rappresenta quanto di seguito: "Lette le controdeduzioni di Fastweb, se ne contesta integralmente il contenuto, tanto in fatto quanto in diritto. L'operatore Fastweb si è dichiarato "minacciato" dall'attivazione di un provvedimento GU5, a riprova della circostanza che, evidentemente, lo riteneva fondato. Non è verosimile, infatti, che la mera richiesta di un provvedimento possa condizionare la compagnia telefonica ad adottare condotte non dovute o non contrattualmente fondate. Il riferimento al Gu5 archiviato è del tutto inconferente, trattandosi di una procedura diversa e ormai conclusasi. Nel precedente verbale di accordo, il "disguido" riguardante la cessazione della linea non è stato causato dalla comparente, ma dal delegato di Fastweb, il quale riferiva una circostanza palesemente contraria al vero, ossia che il cliente era passato a Tim. E' stata questa informazione errata e fuorviante, nonché, si ripete, esclusivamente imputabile all'operatore, a porre le basi del successivo disservizio e della procedura ulteriore che ne è scaturita. Quanto sopra vale altresì a confutare l'eccezione avversaria relativa al principio del ne bis in idem, trattandosi di due disservizi ben distinti anche sul piano cronologico. A riprova ulteriore e decisiva della consapevolezza di Fastweb circa l'errore commesso, si richiama quanto scritto dallo stesso operatore in data 11/1/2024: "Provvederemo in fretta ed in tutti i modi alla riattivazione della linea". Infine, l'avvenuta riattivazione, senza, si badi bene, la necessaria sottoscrizione di un nuovo contratto (mai stipulato), attesta, in modo incontrovertibile, che la linea era stata cessata arbitrariamente. Si allega, a riprova di quanto esposto, la corrispondenza intercorsa nell'ambito del procedimento GU5 654462/2024 avviato in data 8/1/2024. Allega: • Copia delle dichiarazioni inserite dalle parti nel fascicolo documentale del procedimento Gu5/654462/2024; • Copia della fattura n. LA00170651 del 14/05/2024 in relazione all'abbonamento della linea telefonica XXX.

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante pos-sono trovare accoglimento per le ragioni di seguito rappresentate. Nel caso di specie l'istante contesta l'interruzione dei servizi collegati alla linea telefonica XXX dal 19/12/2023 al 22/01/2024 e, in ragione di essa, chiede di procedere al riconoscimento dell'indennizzo per la mancata fruizione dei servizi fonia e dati collegati alla suddetta linea telefonica. In via preliminare e pregiudiziale rispetto alla trattazione del merito della controversia, l'operatore eccepisce l'improcedibilità della procedura avviata, in quanto rispetto ad essa, lo stesso asserisce essere configurabile la violazione del principio del "ne bis in idem", perchè la presente istanza costituirebbe la ripetizione dei fatti trattati del precedente tentativo di conciliazione Ug/646890/23, conclusosi con verbale di accordo del 12/12/2023, nel quale la parte istante aveva richiesto: "indennizzo per completa interruzione dei servizi dall'8/11/2023 al 20/11/2023; indennizzo per mancata comunicazione delle ragioni ostative all'immediato ripristino; rimborso fattura pagata durante il disservizio ed indennizzo per omessa risposta al reclamo". Il ne bis in idem processuale è il principio che si desume dal disposto dell'art. 649 Cod. proc. pen., che sancisce il divieto di nuovo giudizio per l'imputato assolto o condannato in via definitiva per lo stesso fatto, anche se considerato diversamente per titolo, grado o circostanze. Il suddetto principio è stato recepito nel Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie che sul punto, nell'art.6, comma 4, dell'Allegato A alla delibera n. 203/18/CONS e ss. mm. ii. stabilisce che : " Il tentativo di conciliazione non è proponibile se, per la medesima controversia, è già stato esperito un tentativo di conciliazione ai sensi dell'articolo 3, comma 2, ovvero dinanzi a un organismo ADR ai sensi dell'articolo 2, comma 1-bis, fatti salvi i casi in cui l'esperimento del tentativo di conciliazione sia stato disposto dall'Autorità giudiziaria". Dalla documentazione acquisita agli atti emerge che l'istante ha dichiarato che il presupposto di fatto alla base dell'istanza di conciliazione Ug/646890/23 risiedeva nella presenza di disservizi registrati nel periodo compreso tra il giorno 8 ed il giorno 20/11/2023, mentre i fatti contestati nella presente procedura di definizione, derivata dal mancato accordo con cui è stato concluso il tentativo di conciliazione Ug/651985/23, attengono all'interruzione dei servizi avvenuta dal 19/12/2024 fino al 22/01/2024, fatti

diversi e non suscettibili per tale motivo di essere stati posti alla base del secondo tentativo di conciliazione in maniera illegittima da parte della società XXX. Giova, peraltro, rammentare che l'art. 14, comma 1 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi prevede che: "Qualora il tentativo di conciliazione di cui agli articoli 2, comma 1-bis, e 3 abbia avuto esito negativo, o per i punti ancora controversi nel caso di conciliazione parziale, le parti congiuntamente, o anche il solo utente, possono chiedere al CORECOM competente ai sensi dell'articolo 3, comma 3, o all'Autorità per le materie indicate all'articolo 22, di definire la controversia", a specificare come l'istanza di definizione sia successiva al tentativo di conciliazione esitato con mancato o parziale accordo e che quindi una valutazione di sussistenza della violazione del ne bis in idem debba essere operata non sull'istanza di definizione ma mettendo a confronto le istanze di tentativo di conciliazione per le quali si ritenga emergere la pedissequa ripetizione dei fatti posti alla base dell'istanza e sulle richieste avanzate, ponendosi una possibile valutazione di sussistenza di violazione del suddetto principio di fatto nella sola ipotesi in cui il tentativo di conciliazione antecedente e propedeutico alla istanza di definizione fosse esso stesso oggetto del denunciato vizio di illegittimità. Orbene, dalla disamina delle istanze di tentativo di conciliazione Ug/646890/23 e Ug/651985/23 emerge che il tema su cui erano incentrate le richieste della società ricorrente riguardavano, nella prima, l'indennizzo per completa interruzione dei servizi dall' 8/11 al 20/11/2023, per la mancata comunicazione delle ragioni ostative all'immediato ripristino e per l'omessa risposta al reclamo, oltre alla richiesta di rimborso della fattura pagata durante il disservizio, mentre nella seconda, segnalando la disattivazione dei servizi avvenuta in data 19/12/2023, l'istante ha richiesto il ripristino della linea e l'indennizzo per il disservizio subito. Risulta, pertanto, palese la diversa impostazione delle domande, la differente formulazione delle richieste e la specifica scansione temporale degli eventi, tali da non indurre la parte convenuta a sollevare nel confronto tra le predette istanze di conciliazione una eccezione di inammissibilità per violazione del principio del ne bis in idem, che, al contrario, Fastweb ritiene di richiamare in questa sede, asserendo che nella definizione

amministrativa sia stato ripetuto il contenuto della istanza di conciliazione Ug/646890/23 esitata, tra le altre cose, con verbale di accordo e per questo motivo non passibile di definizione a norma del citato art. 14, comma 1, del Regolamento. Non si può sul punto, inoltre, sottacere quanto indicato dall'Autorità garante per le comunicazioni nella Delibera 94/19/CIR: "Non è ravvisabile una violazione del principio del ne bis in idem li' dove – a prescindere dal nomen juris utilizzato dalla parte istante per la descrizione dei fatti controversi – la procedura non abbia a oggetto la problematica già affrontata in altro procedimento, ossia la cessazione dell'utenza, quanto la mancata riattivazione della stessa nel periodo di tempo successivo a quello precedentemente individuato è già ristorato dall'Autorità". Alla luce, pertanto, delle precedenti considerazioni ed in conformità con quanto stabilito nel caso di specie dall'Autorità garante per le Comunicazioni, l'eccezione d'inammissibilità sollevata dalla parte convenuta non risulta essere meritevole di accoglimento. Entrando nel merito della controversia, relativamente alla richiesta con la quale l'istante chiede all'adito Co.re.com di disporre l'indennizzo per l'avvenuta interruzione dei servizi collegati alla linea telefonica XXX dalla data del 19/12/2023 fino al 22/01/2024, dall'esame degli atti presenti nel fascicolo documentale la stessa risulta essere accoglibile per le seguenti ragioni. L'operatore, nelle proprie memorie difensive, sostiene di avere provveduto ad effettuare la chiusura della linea telefonica in ragione del verbale di accordo sottoscritto dalle parti in causa in data 12/12/23 nel quale è stata espressamente prevista la chiusura del contratto, condizione espressamente accettata dall'utente mediante la sottoscrizione dello stesso in pari data. Fastweb SpA, pertanto, ritiene di non avere fatto altro che eseguire l'accordo, provvedendo alla conseguente cessazione dei servizi e che soltanto a seguito dell'introduzione del procedimento Gu5/651986/2023, in via del tutto eccezionale, ha ritenuto opportuno riattivare la linea pur in assenza di un nuovo contratto sottoscritto dall'utente. L'istante, al contrario, nelle proprie controdeduzioni alle memorie dell'operatore, ha dichiarato di avere sottoscritto il verbale del tentativo di conciliazione avendo ricevuto, nel corso dell'espletamento dello stesso, una fuorviante informazione dal delegato della controparte in ordine ad un asserito passaggio dell'utenza telefonica XXX presso altro

operatore, aggiungendo che la dichiarazione di Fastweb inserita nel fascicolo documentale del provvedimento Gu5/654462/2024 in data 11/01/2024: “Provvederemo in fretta ed in tutti i modi alla riattivazione della linea”, oltre al fatto che, a seguito dell’avvenuta riattivazione dei servizi e senza sottoscrizione di un nuovo contratto (mai stipulato), l’operatore abbia continuato ad emettere fatture mantenendo attivo il servizio telefonico, costituiscono prova incontestabile della consapevolezza di Fastweb circa l’errore commesso nel cessare precipitosamente la predetta linea telefonica. Dall’esame della documentazione in atti risulta la presenza delle comunicazioni prodotte via pec dall’istante nelle date del 20/12/2023 ed 08/01/2024 all’indirizzo di posta certificata del gestore convenuto nelle quali lo stesso segnalava, oltre alla difformità di quanto disposto nell’accordo transattivo sottoscritto in data 12/12/2023 rispetto alla reale volontà di mantenere attivo il contratto, la richiesta di riattivare il servizio telefonico della linea XXX, in assenza del quale è stato indotto a presentare due istanze di provvedimento temporaneo, la prima in data 20/12/2023 (gu5/651986/2023) nella quale il giorno 21/12/2023 lo stesso ha dichiarato l’avvenuta riattivazione dei servizi, la seconda in data 08/01/2024 (Gu5/654462/24) dove segnalava una nuova assenza del servizio dal 27/12/2023 e grazie al quale, il 22/01/2024, i servizi collegati alla predetta linea telefonica sono stati definitivamente riattivati. L’operatore convenuto, nelle proprie memorie, ha dichiarato di avere cessato il contratto in esecuzione ed in aderenza al verbale d’accordo sottoscritto in data 12/12/2023 relativamente al tentativo di conciliazione Ug/646890/23 e di avere riattivato la linea telefonica soltanto per effetto del provvedimento temporaneo inserito in data 08/01/2024 e per l’impegno che la parte istante si era assunta di sottoscrivere un nuovo contratto di fatto mai successivamente stipulato dalle parti in causa. Come dalla disamina degli atti risulta che nel GU5/654462/2024 la parte istante abbia espressamente dichiarato di essere disponibile alla sottoscrizione di un nuovo contratto, nondimeno dalla lettura degli stessi emerge che dalla data del ripristino dei servizi il gestore ha emesso regolarmente le fatture, come testimoniato dalla copia della fattura LA0017651 del 14/05/2024 allegata in atti e relativa ai consumi effettuati dalla linea telefonica del cliente codice XXX nel periodo intercorrente tra le date del 15/03/2024 e 14/05/2024, a dimostrazione dell’acquiescenza

del gestore che non ha ritenuto di dover procedere alla stipula di un nuovo contratto, mantenendo in vita il profilo contrattuale preesistente alla temporanea cessazione della linea telefonica in collegamento con il codice cliente originariamente attribuito alla parte istante. Il piano contrattuale attivo al momento della disattivazione dei servizi risultava essere l'abbonamento "Advance Freedom- Op. internazionale – back up voce & dati – Fidelity 30", con servizi telefonici garantiti con tecnologia Vdsl fibra ottica a banda larga. Sul punto si rammenta che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni di cui alla Delibera Agcom 179/03/CSP e secondo il consolidato orientamento della medesima Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di ripristino del servizio della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore. Va, tuttavia, parimenti richiamato il costante orientamento dell'Agcom (cfr del. 95/18/CIR) secondo cui, in assenza di segnalazione/reclamo, il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini,

l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incomba l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi. A ciò si aggiunga che l'art. 13, commi 1, 2 e 3 del Regolamento Indennizzi stabilisce che: "1. Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente; 2. Nei casi di servizi forniti su banda ultralarga, con riferimento al servizio di accesso a internet gli indennizzi stabiliti dagli articoli 4, 5 e 6 sono aumentati di un terzo; 3. Fatto salvo quanto stabilito dal comma 2, se l'utenza interessata dal disservizio è un'utenza affari, gli importi indicati a titolo di indennizzo e i limiti corrispondenti sono applicati in misura pari al doppio, nelle fattispecie di cui agli articoli da 4 a 7, e in misura pari al quadruplo di quelle di cui agli articoli 10 e 11", mentre il successivo art. 14, comma 4 prescrive che: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte". Dall'esame della documentazione in atti risulta la presenza delle comunicazioni prodotte via pec dalla parte istante nelle date del 20/12/2023 e 08/01/2024 all'indirizzo pec della società convenuta nelle quali la stessa sollecitava la riattivazione dei servizi collegati alla linea telefonica XXX e la successiva presentazione delle istanze di provvedimento temporaneo Gu5/651986/2023 e Gu5/654462/2024 a seguito dei quali, prima e temporaneamente in data 21/12/2023 e poi in data 22/01/2024, i servizi telefonici sono stati definitivamente riattivati. Sul punto è inoltre utile rammentare la delibera 103/21/CIR, recante "Integrazioni e modifiche alla procedura di NP pura di cui alla delibera n. 35/10/CIR", nella quale l'Autorità garante in tema di mantenimento del numero telefonico cessato e, nello specifico, nell'art. 4 ha previsto che: "1. Gli operatori garantiscono che qualora un utente finale risolva un contratto, lo stesso mantiene il diritto di trasferire il numero di telefono relativo al contratto cessato verso un altro fornitore per almeno un mese dalla data della risoluzione, a meno che non rinunci a tale diritto. 2. Ai fini di cui al

precedente comma il donating attende almeno 30 giorni prima di restituire al donor le numerazioni dell'utente il cui contratto si è risolto. 3. Affinché l'utente possa trasferire le numerazioni non portate ai sensi del comma 1, il recipient avvia una richiesta di NP pura verso il donor il quale inoltra la richiesta al donating sulla base delle vigenti procedure tecniche di cui alla delibera n. 35/10/CIR. 4. Ai fini di cui al comma 1, gli operatori garantiscono, altresì, la validità del codice di trasferimento del numero già in possesso dell'utente per almeno 30 giorni successivi alla risoluzione del contratto". Orbene, seppure la delibera faccia riferimento esplicito al mantenimento in vita della numerazione oggetto della procedura di Np, nondimeno non si può non considerare la possibilità di estendere analogicamente il diritto ad avere la possibilità di effettuare un ripensamento o, conformemente a quanto accaduto nel caso di specie, come un possibile fraintendimento possa trovare soluzione quando sia palese la volontà del consumatore di rinunciare alla manifestata volontà di cessare il contratto in un margine di tempo utile a consentire la prosecuzione del rapporto contrattuale tra le parti. Dall'esame della documentazione prodotta si evince che l'operatore convenuto ha provveduto a disattivare i servizi collegati alla linea telefonica XXX dopo la data del verbale d'accordo relativo al tentativo di conciliazione Ug/646890/23 il giorno 12/12/2023 senza preservare il numero per i successivi 30 giorni, nonostante l'esplicita richiesta manifestata in tal senso dall'istante con la prima pec del 20/12/2023 e con i provvedimenti temporanei Gu5/651986/2023 e Gu5/654462/2024 del 08/01/2024. L'operatore, pertanto, non tenendo conto né delle previsioni del citato art. 4 della Del. 103/21/CIR, né della volontà espressa dall'istante di riattivare i servizi telefonici collegati alla numerazione XXX, ha disattivato la linea telefonica ed ha deciso di non effettuare nessuna operazione di recupero della stessa almeno fino all'introduzione del gu5/654462/2024 del 08/01/2024 a seguito del quale, in data 22/01/2024, ha ripristinato il funzionamento della predetta linea telefonica. Lo stesso si è soffermato a sostenere la legittimità della propria condotta nel disattivare i servizi conformemente a quanto indicato nel predetto verbale di accordo, non documentando in atti di avere fornito ulteriori risposte alle sollecitazioni dell'istante che chiedeva insistentemente la riattivazione dei servizi telefonici. Avendo l'istante dimostrato di aver provveduto a

segnalare il disservizio il 20/12/2023 e non avendo il gestore prodotto in atti la documentazione relativa al traffico generato dalla utenza telefonica nel periodo intercorrente tra il 27 dicembre 2023 ed il 22 gennaio 2024 da cui poter effettivamente escludere la configurazione della fattispecie della interruzione totale dei servizi fonia e dati collegati alla utenza telefonica XXX, così come sostenuto dall'istante, si ritiene possa trovare applicazione dell'art. 6 , comma 1, del Regolamento indennizzi secondo cui : “In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a € 6 per ogni giorno di interruzione”. Pertanto, in applicazione alle norme regolamentari sopra richiamate, avendo l'istante dimostrato di aver effettuato la segnalazione entro tre mesi dall'avvenuta conoscenza del disservizio medesimo ed in mancanza di documentazione prodotta dall'operatore in ordine alla corretta regolarità dei servizi, si ritiene che l'istante abbia diritto a vedersi riconosciuta, per il disservizio patito sull'utenza oggetto di controversia dal 27/12/2023 (data di insorgenza del disservizio dichiarata nel Gu5/654462/2024) al 22/01/2024 (giorno di dichiarata riattivazione dei servizi a conclusione del procedimento predetto), per un periodo totale di 26 giorni, la somma pari ad € 676,00 (seicentoseventasei/00), ai sensi e per gli effetti del combinato disposto dell'art. 6, comma 2 e dell'art. 13, commi 1, 2 e 3 di cui al Regolamento Indennizzi ex delibera Agcom 73/11/CONS e ss. mm. e ii. ($€ 6,00 * 2 \text{ serv. princip.} + 1/3 * 1 \text{ _ut. affari} * 26 \text{ gg}$).

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente

DELIBERA

1. Il Corecom Abruzzo accoglie l'istanza presentata dalla XXX, per il tramite dell'Avv XXX, nei confronti dell'operatore Fastweb Spa, per le motivazioni espresse in premessa.

2. La società Fastweb Spa è tenuta a corrispondere in favore della parte istante l'indennizzo pari ad € 676,00 ($€ 6,00 * 2$ servizi principali + $1/3 * 1$ ut. Aff. * 26 gg) ai sensi e per gli effetti del combinato disposto dell'art. 6, comma 1 e dell'art. 13 commi 1, 2 e 3 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera A-gcom 73/11/CONS ss. mm. ii., per la totale interruzione dei servizi voce e dati sulla utenza telefonica business n XXX, per un periodo totale di 26 giorni.

3. 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.

4. 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.

L'Aquila, 06/11/2024

F.to
IL PRESIDENTE
Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e ii.