

## **DELIBERA N. 210/2024**

**XXXXX XXXXXX xx XXXXXXXX XXXXX/ FASTWEB SPA  
(GU14/619986/2023)**

### **Il Corecom Puglia**

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 20/12/2024;

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 Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “*Corecom Puglia*” al Dott. Giuseppe Musicco; VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di XXXXX XXXXXX xx XXXXXXXX XXXXX del 11/07/2023 acquisita con protocollo n. 0185487 del 11/07/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

PRESO ATTO dell'attività istruttoria svolta dal dipendente dott. Francesco Saverio Pansa;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'istante, titolare di contratto di tipo affari per servizi di telefonia fissa relativo all'utenza 099/\*\*\*\*990, rappresenta quanto segue: "L'istante chiese, in data 31.8.2022, il trasloco della propria linea business in Via \*\*\*\*. Nonostante le segnalazioni e il pagamento di tutte le fatture, il servizio non veniva riattivato. A seguito di GU5 (il cui UG associato è stato archiviato per la mancanza della visura, pur trattandosi di ditta individuale) Fastweb dichiarava l'impossibilità tecnica in data 9.2.2023." In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) Indennizzo per ritardato trasloco dal 10.10.2022 al 9.2.2023, 122 gg per 30 € (linea business due servizi) € 3660; II) Storno e rimborso canoni pagati durante il ritardo; III) Indennizzo per mancata risposta a reclamo.

### **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta che: "In primo luogo, invero, l'operatore eccepisce l'applicabilità degli indennizzi ex adverso richiesto ai sensi e per gli effetti dell'art. 14, co. 4, All. A, Del. n. 347/18/Cons. L'articolo in parola, infatti, prevede l'esclusione degli indennizzi de quibus laddove "...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...". Ebbene, nel caso che occupa, dalla documentazione versata in atti dalla Società si evince chiaramente come il primo reclamo - una nota a mezzo pec - è datato 21.1.2023, di guisa da doversi concludere che la segnalazione è stata effettuata ben oltre il termine previsto ex art. 14, co. 4, All. A, Del. n. 347/18/Cons.. E ciò in quanto è stata la stessa controparte a riferire di aver pagato a vuoto sin dal mese di settembre 2022 (periodo in cui è stata lasciata la vecchia sede). Indi: la \*\*\*\* avrebbe dovuto segnalare il disservizio entro il mese di dicembre 2022 e non in data 21.1.2023. Ne rimane che la segnalazione del disservizio, effettuata in palese dispregio del dettato normativo di cui si è appena dato conto, dovrebbe condurre il Corecom adito a non riconoscere alcuna somma a titolo di indennizzo alla \*\*\*\* vista la palese condotta "contra legem" serbata dalla stessa Società. Ad ogni modo, anche laddove il Corecom adito dovesse ritenere non meritevole di accoglimento l'eccezione che precede, l'istanza andrà comunque rigettata poiché priva di fondamento.

A sostegno della tesi sostenuta dalla scrivente difesa milita un fattore di dirimente importanza. La procedura di trasloco non è avvenuta nell'immediatezza della richiesta a causa di motivi tecnici. E tale elemento non può non giocare un ruolo di fondamentale importanza ai fini dell'esclusione di qualsivoglia profilo di responsabilità a capo della Fastweb S.p.A.. Prova ne è che lo stesso art. 7 delle condizioni generali di contratto riserva all'operatore l'onere di effettuare delle verifiche tecniche propedeutiche, con tutta evidenza, all'effettiva fattibilità dell'operazione. Ebbene: nel caso in esame la Fastweb S.p.A., all'esito di tali verifiche - come si spiegherà anche nel prosieguo - ha appurato che l'indirizzo presso cui attivare la linea non aveva copertura di rete. Di qui la totale assenza di responsabilità dell'operatore cui si è fatto cenno poc'anzi. Perdi più, è d'uopo sottoporre all'attenzione del Corecom adito una circostanza di carattere altrettanto risolutivo. Il riferimento è al provvedimento di archiviazione con cui il Corecom intestato ha definito il procedimento GU5/584713/2023. L'Autorità, attraverso tale provvedimento, infatti, ha sancito la definitiva impossibilità tecnica di ripristinare la numerazione telefonica, senza pronunciarsi in alcun modo sulla cattiva gestione del trasloco lamentata anche in quella sede dalla Società. Ciò vuol dire, quindi, che anche il Corecom stesso si è mostrato consapevole della correttezza dell'operato della Fastweb S.p.A., altrimenti, argomentando in senso contrario, avrebbe comunque dovuto dare contezza della motivazione alla base dell'impossibilità tecnica di ripristinare il servizio, ossia proprio l'errata lavorazione della disdetta imputabile all'operatore. Se questo non è avvenuto, se ne deduce che la Fastweb S.p.A. non è responsabile in alcun modo dell'accaduto, o quantomeno, pur volendo evitare di ragionare in termini di certezza, la circostanza di cui si è appena dato conto dovrebbe rappresentare un elemento da cui presumere l'assenza di responsabilità dell'operatore. E ciò anche alla luce dei principi civilistici in materia di obbligazioni e, nello specifico, di quanto sancito dall'art. 1218 c.c., che esclude la responsabilità del debitore quanto l'impossibilità della prestazione è derivata da causa ad esso non imputabile, come acclarato dal Corecom adito tramite il provvedimento in parola. Per non tacere del fatto che la stessa Fastweb S.p.A. non si è genericamente limitata a rilevare l'impossibilità tecnica, ma - rispettando gli oneri informativi sulla stessa incombenti - ha anche adeguatamente motivato al riguardo precisando che "l'indirizzo presso cui è ubicata la sede, non risulta essere coperto dalla rete Fastweb". Infine, è anche il caso di sottolineare che l'operatore, nella fattura del 1°3.2023 ha accreditato alla Società la somma di Euro 29,82 per il ritardo nel trasloco. In definitiva, pertanto, nessun rimprovero di sorta può essere mosso nei confronti della Fastweb S.p.A., che, anzi, per tutto l'arco temporale della vicenda, ha sempre serbato una condotta corretta ed improntata alla buona fede nell'esecuzione del contratto." Alla luce di quanto esposto, non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, l'operatore conclude per il rigetto dell'istanza.

### 3. Motivazione della decisione

Alla luce delle risultanze emerse nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante possono trovare parziale accoglimento, nei termini e per le motivazioni di seguito precisati. La richiesta sub I) può trovare parziale accoglimento. Parte istante lamenta il ritardo nel trasloco della propria utenza, l'operatore di contro asserisce di aver adempiuto ai propri oneri informativi e di non essere responsabile di detto ritardo poiché "Da verifiche effettuate è emersa la definitiva impossibilità tecnica a gestire la richiesta di trasloco, in quanto l'indirizzo presso cui è ubicata la sede, non risulta essere coperto dalla rete Fastweb", come da memoria depositata a seguito di istanza GU5/584713/2023. Come è ben noto, nella procedura di definizione della controversia valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti, previste dal codice civile e applicabili al rito ordinario. Trattandosi – nella maggior parte dei casi – di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali – la norma di riferimento è l'art. 1218 c.c., secondo cui il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno, se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, cioè l'istante, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti e il suo contenuto, mentre il debitore, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. Fastweb non ha dimostrato la sua estraneità, nel merito e in diritto, rispetto alla causazione dei disservizi lamentati dall'istante (mancato trasloco linea). Nel caso di specie, l'operatore non ha prodotto documentazione idonea a dimostrare il corretto adempimento della propria prestazione, ovvero che l'inadempimento è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a egli non imputabile. Non risulta provato, inoltre, che il gestore abbia provveduto a informare tempestivamente l'istante in ordine a eventuali criticità tecniche riscontrate nel corso della procedura di attivazione dei servizi, nel rispetto dei criteri uniformi di trasparenza e chiarezza, di cui all'articolo 4, comma 2, dell'allegato A), alla delibera n. 179/03/CSP. Con riferimento, poi, all'eccezione sollevata dall'operatore circa l'inapplicabilità degli indennizzi ex art. 14, comma 4, del Regolamento indennizzi, a mente del quale "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.", la stessa non è accoglibile. Parte istante ha richiesto il trasloco della linea in data 31/08/2022 e l'operatore, come da comunicazione a mezzo mail che ha inviato in pari data all'utente (cfr. Allegato in atti prot. n. 0185487 del 11/07/2023), ha indicato il termine di 50 giorni per portare a termine la procedura di trasloco, ossia entro la data del 20/10/2022. Solamente a far data dal giorno successivo (21/10/2022) l'istante ha pertanto maturato il diritto a presentare reclamo, circostanza che si è infine concretizzata a mezzo PEC in data 21/01/2023, ossia entro i tre mesi previsti dal succitato art. 14, comma 4, del regolamento indennizzi. Alla luce di quanto sopra, può riconoscersi in favore dell'istante, l'indennizzo

per ritardo nell'attivazione del servizio, di cui all'art. 4, comma 1, dell'All. B alla Delibera 347/18/CONS, calcolato come segue. Il termine iniziale è da individuarsi nel giorno 21/10/2022, ossia decorsi infruttuosamente i 50 giorni previsti dall'operatore per completare il trasloco, come da nota in atti precedentemente richiamata. Il termine finale è da identificarsi nel giorno 09/02/2023, data di deposito delle memorie dell'operatore a seguito di istanza GU5/584713/2023, con le quali per la prima volta comunica formalmente gli impedimenti tecnici all'attivazione del servizio che esulano dalle proprie competenze. In tale data, pertanto, si possono considerare ottemperati gli oneri informativi a carico del gestore. Considerati il numero di servizi interessati dal disservizio pari a due (voce+dati) e la misura di € 7,50 pro die per servizio prevista dall'art. 4 del Regolamento Indennizzi, da raddoppiarsi in virtù della natura del contratto di tipo affari, ex art. 13, comma 3, del ridetto Regolamento, dato l'arco temporale indennizzabile di n. 111 giorni, la misura dell'indennizzo da corrispondere è pari all'importo complessivo di € 3.330,00 (tremilatrecentotrenta/00). La richiesta sub II), stante l'accoglimento della domanda al sub precedente, e stante la mancata erogazione del servizio nel luogo indicato dall'utente, può trovare parziale accoglimento e pertanto l'operatore è tenuto a stornare, ovvero a rimborsare le somme qualora già corrisposte, relativamente ai canoni imputabili al servizio erogato successivamente al 20/10/2022, termine entro il quale avrebbe dovuto essere ultimato il trasloco dell'utenza. La richiesta sub III) non può trovare accoglimento per le ragioni che seguono. Dall'analisi documentale, l'unico reclamo in atti risulta inviato a mezzo PEC dall'istante in data 21/01/2023 e dunque pochi giorni prima della proposizione del tentativo obbligatorio di conciliazione, considerando che l'UG e la relativa istanza GU5 sono stati ricevuti presso questo Corecom in data 06/02/2023. Stante la partecipazione dell'operatore a dette procedure e in particolare stante la presenza di memorie difensive del 09/02/2023 relative all'istanza GU5/584713/2023, deve ritenersi che le parti abbiano avuto occasione di interloquire sulla specifica problematica in tale sede, eletta dall'utente stesso a luogo deputato allo scambio di comunicazioni e proposte.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** In parziale accoglimento delle richieste dell'istante, Fastweb Spa è tenuta a stornare e/o rimborsare gli addebiti riferiti a periodi successivi al 21/10/2022. Fastweb Spa è altresì tenuta a corrispondere in favore dell'istante, mediante bonifico bancario, l'importo complessivo di € 3.330,00 (tremilatrecentotrenta/00), a titolo di indennizzo per ritardato trasloco. Rimborsi e indennizzi andranno maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'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.

Bari, 20 dicembre 2024

Il Dirigente ad interim del Servizio  
“Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv”  
Dott. Vito Lagona

La Presidente  
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore  
Dott. Giuseppe Musicco