

**DELIBERA N. 58/2024**

**XXXXXXXXXXXXXXXXXX/ FASTWEB SPA  
(GU14/458565/2021)**

**Il Corecom Puglia**

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 07/05/2024;

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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX del 21/09/2021 acquisita con protocollo n. 0374038 del 21/09/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

PRESO ATTO dell'attività istruttoria svolta dal dott. Francesco Saverio Panza, in servizio presso il Corecom Puglia;

VISTA la relazione istruttoria della dott.ssa Claudia Carbonara, titolare dell'incarico di E.Q. "Verifica e supporto alla definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

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

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo affari per servizi di telefonia fissa relativo all'utenza 080/\*\*\*265, rappresenta quanto segue: "Il Sig. \*\*\* è il titolare della \*\*\*. P. Iva n. 074\*\*\*\*\*728 con sede in Monopoli in \*\*\* dove viene espletata attività di ristorazione denominata Ristorante \*\*\*. La società \*\*\* sottoscriveva con la Fastweb S.p.A. contratto per la fornitura di servizi telefonici ed internet venendo identificata con il Codice Cliente 10650385 relativi all'utenza telefonica numero 080/\*\*\*265. A far data dal 9/6/2021 il predetto numero fisso risulta irraggiungibile e non disponibile la connessione internet all'interno del ristorante. Tale disservizio ha provocato l'impossibilità per la clientela di contattare il ristorante e prenotare nonché l'inutilizzabilità dei pagamenti pos e del servizio di ordinazione ai tavoli mediante appositi terminali. Nonostante numerose contestazioni, da ultimo con nota pec datata 11/06/2021, e diffida legale del 16/6/21 l'utenza telefonica non veniva riattivata, tantomeno la connessione internet". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) Riattivazione immediata dell'utenza telefonica con l'annesso servizio dati. II) Indennizzo di euro 1.300,00 per 13 giorni di disattivazione.

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

L'operatore convenuto non ha prodotto memorie difensive ma, in data 18/11/2021, ha inserito nel fascicolo documentale del presente procedimento, una proposta transattiva rappresentando quanto segue: "La richiesta di riattivazione immediata dell'utenza telefonica con annesso servizio dati non può trovare accoglimento sulla base di quanto già riferito dal deducente gestore in sede di memoria GU5 (procedimento poi archiviato): "la linea oggetto di istanza non risulta riattivabile dallo scrivente gestore in quanto definitivamente cessata con rientro del numero 080\*\*\*\*65 nella disponibilità dell'operatore Donor (TIM)". La richiesta di indennizzo di euro 1.300,00 per 13 giorni di disattivazione non può trovare accoglimento, in questa sede, in quanto si tratterebbe di una richiesta risarcitoria e non parametrata sulla base della Delibera AGCOM in materia. Tuttavia, Fastweb s.p.a., a titolo conciliativo, propone di corrispondere alla società istante un indennizzo di euro 500,00 (euro cinquecento)".

### 3. Motivazione della decisione

All'esito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, per le motivazioni e nei termini di seguito precisati. La richiesta sub I) esula dalle competenze del Corecom, non rientrando nell'ambito delle richieste passibili di costituire oggetto di definizione nel corso del presente procedimento ai sensi dell'art. 20, co. 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (Allegato A alla Delibera n. 203/2018/CONS). La richiesta sub II) può essere parzialmente accolta per le ragioni che seguono. Dall'analisi della documentazione acquisita agli atti, si evince che l'istante ha contestato la cessazione amministrativa dell'utenza con impossibilità di utilizzo della numerazione, dapprima con reclami inviati tramite pec, rispettivamente in data 11.06.2021 e 16.06.2021, e, successivamente, con istanza GU5/435660/2021 depositata in data 22.06.2021. Al riguardo, l'operatore convenuto, nel richiamare la memoria difensiva del 24.06.2021, prodotta dal medesimo in sede di procedimento di urgenza, ha rappresentato l'avvenuta cessazione della linea oggetto di contestazione, a seguito di procedura di NP attivata con ordine 000000012960548, espletato in data 8/06/2021. Ciò premesso, deve trovare applicazione il principio generale secondo cui l'istante può limitarsi ad avanzare le proprie doglianze, mentre l'operatore deve fornire la prova del proprio adempimento o dell'esistenza di cause di esenzione da responsabilità o, ancora, della correttezza degli addebiti comminati. Nella presente procedura vige infatti il principio del favor utentis, rivestendo l'utente la qualità di contraente debole, da cui deriva una ripartizione dell'onere probatorio a quest'ultimo favorevole, anche in considerazione del cosiddetto criterio della "vicinanza della prova". Del resto, anche applicando le ordinarie regole codicistiche in punto di onere probatorio, trattandosi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento va individuata nell'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, 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 della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. Nel caso di specie, l'operatore non ha prodotto documentazione idonea a dimostrare il corretto adempimento della propria prestazione. In particolare, si rileva l'assenza in atti di eventuali richieste di migrazione prodromiche alla procedura di portabilità riferita dal gestore nell'ambito della procedura di urgenza. Inoltre, stante la proposta transattiva inserita nel fascicolo documentale, lo stesso operatore ha implicitamente riconosciuto la sussistenza del disservizio effettivamente occorso. Alla luce di quanto sopra, può riconoscersi in favore dell'istante, l'indennizzo per cessazione amministrativa dei servizi voce e dati, di cui all'art. 5 dell'All. B alla Delibera 347/18/CONS (di seguito Regolamento indennizzi), calcolato come segue. Il termine iniziale è da individuarsi nel giorno 08.06.2021, indicato dal gestore nella propria

memoria difensiva afferente al procedimento GU5/435660/2021. Il termine finale è da identificarsi nel giorno 25.06.2021, data del provvedimento di archiviazione emanato da questo Corecom, a seguito della comunicazione inserita in piattaforma dal gestore in pari data, in merito all'avvenuta cessazione della linea, con l'ulteriore informazione circa l'impossibilità tecnica di riattivazione della stessa e l'eventuale ripristino dei servizi e recupero del numero da parte dell'operatore Donor TIM. Considerata la misura di € 7,50 pro die prevista dall'art. 5 del Regolamento Indennizzi, moltiplicata per n. 2 servizi (voce e dati), da raddoppiarsi, in presenza di utenza affari, ai sensi dell'art. 13, comma 3, del ridetto Regolamento, dato l'arco temporale indennizzabile di n. 17 giorni, l'indennizzo da corrispondersi è pari all'importo complessivo di € 510,00 (cinquecentodieci/00).

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. In parziale accoglimento dell'istanza, FASTWEB S.p.A. è tenuta a corrispondere, in compensazione con l'eventuale posizione debitoria e, per l'eventuale residuo, tramite bonifico bancario in favore dell'utente, l'importo di € 510,00 (cinquecentodieci/00) a titolo di indennizzo per cessazione amministrativa dei servizi, maggiorato 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, 07 maggio 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