

**DELIBERA N. 325/2022/CRL/UD del 07/10/2022**  
**A. M. MXXX / FASTWEB SPA**  
**(GU14/343146/2020)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 07/10/2022;

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;

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, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi”;

VISTA l’istanza di A. M. Mxxx del 23/10/2020 acquisita con protocollo n. 0438629 del 26/10/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante riferisce: I due numeri telefonici sono stati cessati per un errore da parte di fastweb dal 26/05/2020 ad oggi nonostante i ripetuti solleciti e l'ammissione di fastweb riguardo la propria responsabilità circa l'interruzione di pubblico servizio, non sono state ancora ripristinate le linee. - Richieste: Abbiamo rifiutato la proposta offerta di € 500 perchè in azienda siamo stai 2 mesi senza telefono. Adesso la richiesta è di € 1000,00

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

Fastweb Spa, con memoria tempestivamente depositata, riconosce il disservizio nel periodo 26.05-18.06.2020 . In conseguenza di ciò l’operatore ha quindi provveduto ad indennizzare l’istante ex art. 3 della Del. 347/18 Cons . ed ha emesso la fattura LA00224494 del 31/05/2020 di conguagli con restituzione dei canoni dal 04/01/2020 in poi ed a saldo un rimborso di 158,84 euro, eseguito il 28/08/2020. In sede di conciliazione ha altresì offerto € 500,00 non accettata da controparte. Chiede quindi l’operatore il rigetto dell’istanza.

### **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente, si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Questo premesso, si rileva anzitutto che, ai sensi dell’art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l’oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità. Resta salvo il diritto dell’utente di rivolgersi all’Autorità ordinaria per il maggior danno. Quanto, alla legittimità della condotta di Fastweb si osserva quanto segue. Sulla sospensione L’istante lamenta l’illegittima sospensione del servizio di telefonia effettuata senza preavviso, con riferimento a quattro utenze, dal 26.05.2020. L’operatore ammette l’intervenuta sospensione La domanda dell’utente può essere accolta per le ragioni che seguono. In base ai principi generali sull’onere della prova in materia di

adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi. Ai sensi della Delibera n. 179/03/CSP (TLC, Direttiva Generale), inoltre, gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. Nella fattispecie, provata dall'utente la fonte negoziale del suo diritto, e lamentando lo stesso un inesatto adempimento delle obbligazioni contrattuali, spettava all'operatore provare di avere fornito il servizio in modo regolare e continuo, o che l'inadempimento è dipeso da cause a lui non imputabili ex art. 1218 codice civile, o da cause specifiche di esclusione della responsabilità. L'operatore si è invece limitato a dichiarare che la sospensione sarebbe stata effettuata senza precisare esimenti all'inadempimento posto in essere. In forza del richiamato principio sull'onere probatorio e considerata la assoluta mancanza di prova circa l'esistenza di cause esimenti della sua responsabilità per la sospensione lamentata, deve ritenersi che la condotta di Fastweb non sia stata conforme al principio sancito dall' art. 3 comma 4 della Delibera n. 179/03/CSP. La sospensione è stata pertanto illegittimamente effettuata. Per quanto riguarda la durata della sospensione, Fastweb ha dichiarato con la memoria depositata, di avere riattivato la linea in data 18.06.2020 tuttavia l'utente con l'odierna istanza, ha lamentato un disservizio di due mesi. Il gestore non ha fornito la prova di effettiva riattivazione in data 18.6.2020. Deve ritenersi, pertanto, che il disservizio si sia protratto dal 26.05.2020 per circa due mesi. Considerato che l'operatore ha provveduto ad indennizzare l'istante ex art. 3 della Del. 347/18 Cons ed ha emesso la fattura LA00224494 del 31/05/2020 di conguagli con restituzione dei canoni dal 04/01/2020 in poi ed a saldo un rimborso di euro 158,84, eseguito il 28/08/2020. Considerato, altresì, che in sede di conciliazione ha altresì offerto € 500,00 versate con bonifico bancario all'utente nonostante la sua mancata accettazione. Si ritiene dovuta, ancora, dall'operatore l'ulteriore somma di € 400,00 per l'illegittima sospensione delle due linee di cui all'istanza oltre interessi dalla domanda al soddisfo.

**DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 23/10/2020, è tenuta a corrispondere per le motivazioni esposte la somma di € 400,00 oltre interessi dalla domanda al soddisfo.

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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 07/10/2022

Il Dirigente  
Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente  
Avv. Maria Cristina Cafini

f.to