

**DELIBERA N. 182/2022**

**████████████████████ / FASTWEB SPA**  
**(GU14/512291/2022)**

**Il Corecom Basilicata**

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 19/12/2022;

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 legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.”*;

VISTO l’accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato Accordo Quadro 2018, nuovamente prorogato con delibera n. 374/21/CONS, recante *“Proroga dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni”*;

VISTA la convenzione per il conferimento e l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 19/12/2017;

VISTA la delibera n. 6/2021 del Co.Re.Com. Basilicata avente ad oggetto: *“Accettazione proroga al 31 dicembre 2022 della convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, Consiglio regionale della Basilicata e Comitato Regionale per le Comunicazioni della Basilicata”*;

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”, di seguito denominato Regolamento, come, da ultimo, modificata dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 26/03/2022 acquisita con protocollo n. 0103882 del 26/03/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

La sig.ra [REDACTED] quale titolare di un contratto di linea fissa con servizi Voce e Fibra avente numero [REDACTED] con l’operatore Fastweb S.p.a., mediante formulario UG 464145 del 2021, si rivolgeva al Co.re.com. di Basilicata l’illegittima disattivazione dell’anzidetta predetta linea a far data dal 13.9.2021.

Rappresentava, in particolare, che detto numero veniva attivato in data 18.6.2021, giusta stipula con l’operatore a seguito di migrazione da Vodafone, e successivamente alla ricezione del modem, che sarebbe dovuto essere auto installante, l’utente rilevava costanti problemi di navigazione, sempre segnalati.

Evidenziava di aver denunciato tali disservizi in data 22.7.2021, poi il 5-7-13-16-26 ed il 17 di agosto 2021, e che successivamente appariva nella propria schermata del servizio clienti un messaggio contenente la “disattivazione della linea fissa”.

Pertanto la sig.ra [REDACTED] inviava un’ulteriore pec con la quale chiedeva la revoca della procedura di disattivazione. A tanto seguivano ticket di apertura del disservizio sino al 13 settembre 2021, data in cui definitivamente veniva disattivata per volontà della Fastweb s.p.a.

All'udienza di conciliazione svoltasi il 4.3.2022 dinanzi al funzionario Co.re.com. responsabile del procedimento, veniva redatto verbale di mancato accordo per mancata adesione dell'Operatore.

Pertanto, in data 26.3.2022, l'utente depositava un'istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. di Basilicata.

Nella predetta istanza la sig.ra [REDACTED] riportandosi al formulario UG, chiedeva:

- i) l'annullamento della fattura di euro 200,00 a titolo di restituzione del modem;
- ii) il ritiro della pratica di recupero del credito e di iscrizione in Banca dati SIMO.ITEL;
- iii) il rimborso della fattura pagata di euro 30,02;
- iv) lo storno-annullamento della fattura di euro 23,87;
- v) il risarcimento del danno di euro 1.500,00.

Con memoria di replica, a firma dell'Avv. [REDACTED] datata 3.6.2022, poi l'utente impugnava e contestava quanto dedotto dall'operatore, chiedendo inoltre il ristoro di euro 1.500,00 per la perdita del numero di telefono dal 1986 sino al 2021, conteggiato in euro 100,00 per ciascun anno, nonché il pagamento delle spese legali pari ad euro 608,00.

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

L'Operatore FASTWEB S.p.A. faceva pervenire la memoria difensiva datata 17.05.2022, nella quale rappresentava preliminarmente l'inesattezza delle doglianze prospettate dall'utente, con particolare riguardo alla perdita della numerazione, essendo quest'ultimo passato ad altro Gestore in data 4.1.2022, in ogni caso rappresentando la propria disponibilità a definire l'odierna questione.

L'Operatore si rendeva, infatti, disponibile allo storno dell'intero insoluto, al blocco dell'iscrizione al Simoitel ed al riconoscimento di un indennizzo onnicomprensivo di euro 300,00

Sulla base di quanto dedotto l'Operatore avvocato chiedeva di dare atto della formulata proposta di conciliazione, e in estremo subordine, in caso di avversa istanza, insisteva per il rigetto di tutte le doglianze prospettate.

## **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 ed ammissibile risiedendo l'istante nel circondario di competenza territoriale dell'avvocato Organismo.

Relativamente all'asserita mancata attivazione della linea telefonica afferente la numerazione [REDACTED], preliminarmente, si osserva che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'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 attivazione 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 dell'articolo 1218 c.c., poi, ed 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.

Nel caso di specie, quindi, risulta acclarato che l'istante ha sottoscritto un contratto con l'operatore convenuto in data 30/06/2021 in ordine all'attivazione di una numerazione già esistente con il profilo tariffario "NeXXi Casa", con tecnologia ADSL Rame fuori rete Fastweb. Non risulta, inoltre, nessuna prova prodotta da Fastweb per la consegna del modem, né della repentina volontà di attivazione della linea de qua.

Sul punto, infatti, l'operatore si limita a formalizzare una proposta di definizione, peraltro solo in tale sede, così di fatto prestando in prima facie acquiescenza alla dedotta prospettazione fattuale resa dall'Utente.

Da quanto sopra deriva che l'operatore deve essere ritenuto responsabile per la mancata attivazione della linea telefonica in parola, non avendo in nessun modo dato

dimostrazione dell'impossibilità tecnica di attivazione per causa ad esso non imputabili, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1218 del C. C.

In ordine quindi alla richiesta di risarcimento danni, occorre rilevare che sia la quantificazione, che la liquidazione del danno, esulano dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie "ove riscontri la fondatezza dell'istanza, ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a fare cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute, nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o dalle delibere dell'Autorità". "Resta salva la possibilità delle parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno" (art. 20, commi 4 e 5 dell'Allegato A alla delibera n. 353/19/CONS).

In merito, giova richiamare l'orientamento formatosi sul punto, secondo il quale "Se nell'istanza è formulata una richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa pu essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo dal parte dell'operatore e del conseguente indennizzo a prescindere dal nomen iuris indicato dalla parte" (Delibera n. 529/09/CONS e Delibera Agcom 173/11/CONS).

In tal senso, anche diversi Corecom, "Qualora le richieste risultino formulate in maniera non del tutto rispondente a ciò che possa ritenersi rientrante nell'oggetto di valutazione del Corecom, potranno essere reinterprete ogni qual volta sia possibile, secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare" .....ad ogni buon conto, come da giurisprudenza costante, sia di questo Corecom, che dell'Agcom, ogni richiesta esorbitante, deve essere ricondotta nell'alveo degli indennizzi previsti dalla Carta dei Servizi e del contratto".

Il principio di tutela del contraente più debole deve comunque condurre alla rettifica delle istanze inesatte, con la conseguenza che le domande di risarcimento danni devono essere quantificate come domande di indennizzo contrattuale (Delibera Corecom Emilia-Romagna n. 63/2017).

Alla luce di quanto sopra, nel caso di specie, l'istanza formulata, pur palesandosi quale richiesta di risarcimento danni, in applicazione del richiamato criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, pu essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore (cfr. Delibera Corecom Emilia-Romagna 23/12).

Ne consegue che l'istante ha diritto a vedersi riconosciuto l'indennizzo per mancata attivazione della linea ai sensi del combinato disposto dell'art. 4, commi 1 e 2 e dell'art. 13, comma 2 del Regolamento Indennizzi, atteso che il servizio che doveva essere attivato era su banda ultra-larga, da calcolarsi dal 30 giugno 2021 (data in cui Fastweb avrebbe dovuto provvedere all'attivazione in aderenza alla propria Carta Servizi) al 4 marzo 2022

(data dell'udienza di conciliazione), così per n° 247 giorni ed un totale di € 1.852,50 (247 gg. per 7,50 euro pro die), tuttavia in perfetta aderenza al principio tra il chiesto ed il pronunciato, la somma massima riconoscibile sarà pari a quanto richiesto dall'Utente, ossia di euro 1.500,00 (millecinquecento,00).

Anche le domande sub i), ii), e iv) meritano, altresì, accoglimento e pertanto l'Operatore sarà tenuto ad annullare l'insoluto esistente ancora in capo all'istante, con ritiro della pratica di recupero del credito a propria cura e spese ed anche alla cancellazione dal registro Simoitel.

Di contro la domanda sub iii) non pu trovare accoglimento non avendo l'istante provveduto ad allegare puntuale dimostrazione del pagamento di cui si chiede la ripetizione.

Nulla sulle spese in quanto richieste tardivamente solo in sede di memorie di replica.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e della documentazione prodotta dalle parti, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico Avv. ██████████, si propone, in accoglimento dell'istanza avanzata in data 26.3.2022 dalla sig.ra ██████████, che l'Operatore provveda:

- a) a corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario, intestato all'istante la somma di euro 1.500,00 (millecinquecento,00) per mancata attivazione della linea telefonica ex art.li 4, commi 1 e 2 e 13, comma 2 del Regolamento Indennizzi;
- b) ad annullare e/o stornare l'insoluto esistente, con ritiro della pratica di recupero del credito a propria cura e spese ed anche alla cancellazione dal registro Si.moi.tel.

**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.

Potenza, 19/12/2022

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra

