

**DELIBERA N. 69/2020**

**NXX XXXXX / FASTWEB SPA  
(GU14/231737/2020)**

**Il Corecom Abruzzo**

NELLA riunione del Il Corecom Abruzzo del 28/07/2020;

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 modificato 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. 296/18/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;

VISTO il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, recante “*Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19*” e, in particolare, l’articolo 103, comma 1;

CONSIDERATO che nel procedimento sono stati acquisiti tutti gli elementi istruttori nella piena garanzia del contraddittorio;

RITENUTO, alla luce di quanto stabilito dall'articolo 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, che impone alle pubbliche amministrazioni di adottare "ogni misura organizzativa idonea ad assicurare comunque la ragionevole durata e la celere conclusione dei procedimenti", opportuno procedere all'adozione del provvedimento finale;

VISTA l'istanza di NEVIO XXXX del 20/01/2020 acquisita con protocollo n. 0025971 del 20/01/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante, per mezzo del suo legale nell'istanza di definizione ha precisato che: "il Geom. XXXX stipulava con il gestore telefonico Fastweb S.p.a., un contratto business per la fruizione del servizio di fonia e navigazione internet, sia sulla linea fissa dello studio (0871.XXXX) che sulla linea mobile (328.XXXXXXXX). In data 8 febbraio 2019 riceveva una telefonata dall'operatore della società Fastweb, che lo invitava a cambiare il piano tariffario sulla linea mobile, prospettando condizioni più vantaggiose rispetto a quelle già attive. L'istante accettava l'offerta ed acconsentiva al cambio del piano tariffario sulla linea mobile 328.XXXXXXXX. L'operatore lo rassicurava che, entro le 24-48 ore successive, sarebbe stato avvisato tramite sms dell'avvenuta attivazione del nuovo piano. Senonchè, da tale momento il nuovo piano tariffario non è stato MAI attivato ma, cosa ancora più grave, dal 15.02.2019 la predetta sim NON È PIÙ ATTIVA. Da tale data, infatti, l'utenza mobile 328 XXXXXXXX è DEFINITIVAMENTE fuori uso, con impossibilità di effettuare e ricevere chiamate, inviare e ricevere sms e tantomeno usufruire della connessione internet. In data 08.05.2019 l'istante ha avviato la procedura di conciliazione innanzi al Corecom Abruzzo, esponendo e documentando le proprie doglianze e richieste, come da memoria integrativa e documentazione (n. 9 allegati) trasmessi in data 03.06.2019. In data 23.09.2019 formulava altresì istanza di provvedimento temporaneo (GU5). In data 30.09.2019 l'operatore Fastweb dava atto "che il numero oggetto di istanza 328.XXXXXXXX è stato disattivato a causa di una anomalia e NON PUÒ ESSERE RIPRISTINATO". In data 21.10.2019 la procedura di conciliazione dava esito negativo. Per quanto sopra esposto e dato atto che: - dal 22.02.2019 (reclamo trasmesso via pec a Fastweb – all. 2) al 30.09.2019 (nota trasmessa da Fastweb nella procedura), l'operatore non ha mai dato riscontro ai numerosi reclami formulati sia attraverso i call center sia per iscritto a mezzo del proprio legale, nè ha fornito una giustificazione in merito alle cause del blocco della sim; - a causa della disattivazione della sim, l'istante non può passare ad un nuovo gestore con portabilità del numero. Si rammenta, infatti, che in data 24.05.2019 lo stesso ha acquistato una nuova scheda sim dell'operatore Tim con richiesta di portabilità del numero. Tuttavia, il passaggio da Fastweb non è andato a buon fine proprio a causa della disattivazione della sim, come confermato dall'operatore

Tim (v. all.ti 7-8-9); - l'istante, quindi, ha perso DEFINITIVAMENTE il proprio numero telefonico 328.XXXXXXX che possiede da almeno 17 anni, come risulta dalla documentazione che si allega (all. 10- domanda di iscrizione all'Albo dei Geometri, protocollata in data 05.02.2003; all. 11 – richiesta sostituzione SIM 16K del 27.09.2005); - l'istante continua a pagare regolarmente le fatture telefoniche che gli vengono inviate dalla compagnia Fastweb, la quale continua ad addebitare in bolletta le spese per la linea mobile NON PIU' ATTIVA dal mese di febbraio 2019 (v. all.ti 4-5-6 nonché le ulteriori fatture che si allegano alla presente all.ti 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18,19); SI CHIEDE ALLA SOCIETA' FASTWEB SPA IL RIMBORSO DEGLI INDENNIZZI DOVUTI secondo quanto previsto nell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS e nella Carta dei Servizi Fastweb, come segue: - INDENNIZZO PER CESSAZIONE DEL SERVIZIO (art. 5 All. A delibera n. 347/18/CONS): € 15,00 x gg. 227 (15.02.19-30.09.2019) = € 3.405,00 - INDENNIZZO PER PERDITA DELLA NUMERAZIONE (artt. 10 e 13 All. A delibera n. 347/18/CONS): € 6.000,00 - INDENNIZZO PER MANCATA RISPOSTA AI RECLAMI (art. 12 All. A delibera n. 347/18/CONS): € 2,50 x gg. 220 (22.02.2019-30.09.2019) = € 550,00 - INDENNIZZO PER IMPOSSIBILITA' DI EFFETTUARE LA PORTABILITA' DEL NUMERO (art. 7 All. A delibera n. 347/18/CONS): € 10,00 x gg. 129 (24.05.2019-30.09.2019) = € 1290,00 - INDENNIZZO PER MANCATA RISOLUZIONE DISSERVIZIO (art. 5.3 Carta dei Servizi Fastweb): € 100,00 Oltre: - ad € 145,75, pari al rimborso di quanto già indebitamente corrisposto in bolletta relativamente alla linea mobile, nella misura di € 13,25 (€10,86+Iva) per ciascuna fattura pagata (n. 11 fatture – v. all.ti 4,5,6,12,13,14,15,16,17,18,19); - ad € 34,00, pari al rimborso della somma per l'acquisto della sim dell'operatore Tim, di fatto inutilizzabile (v. all.ti 7-8-9); IL TUTTO PER UN TOTALE COMPLESSIVO DI € 11.524,75, fatti salvi gli ulteriori costi ed indennizzi maturati e maturandi e tutti i danni subiti e subendi.” In base a tali premesse, l'utente ha richiesto: i) Indennizzo per la cessazione del servizio dal 15/02/2019 al 19/03/2019 pari ad euro 1.635,00; ii) Indennizzo per la perdita della numerazione pari ad euro 6.000,00; iii) Indennizzo per la mancata risposta ai reclami dal 22/02/2019 al 06/06/2019 pari ad euro 252,50; iv) Indennizzo per la mancata risoluzione del disservizio pari ad euro 100,00; v) Rimborso di quanto indebitamente corrisposto in bolletta in relazione alla linee mobile per un totale di euro 39,75; vi) Rimborso della somma per l'acquisto della sim Tim per l'importo di euro 34,00; vii) Rimborso delle spese di procedura. Allega: Fatture Fastweb; memoria integrativa; reclamo del 22/02/2019 trasmesso a mezzo fax e pec; verbale di conciliazione; ricevuta di acquisto scheda sim; mail di Tim; messaggio Tim sulla impossibilità di procedere alla portabilità del numero; documentazione attestante il possesso della numerazione da oltre 15 anni.

## 2. La posizione dell'operatore

Nel merito precisa che:” È, in effetti, da considerarsi circostanza pacifica il fatto che l'operatore qui convenuto, nel corso delle procedure informatiche destinate ad attivare i servizi dell'utente, abbia (non per sua colpa) perduto la numerazione mobile

del XXXX. Altrettanto vero è, però, che tale disagio non determina il diritto ad ottenere tutti gli indennizzi ed i rimborsi richiesti dall'utente. Difatti le linee guida contenute nella delibera 276/13/Cons danno all'Autorità delle direttive finalizzate a rendere la pronuncia sulla liquidazione degli indennizzi equilibrata ed adeguata alla fattispecie concreta. Tra tali direttive vi è quella che suggerisce al Corecom di ispirarsi ai principi di equità, così come quella che prevede la possibilità – ma non la necessità – di applicare ad un singolo disservizio più indennizzi. E sicuramente il meccanismo del cumulo è inibito allorché il disservizio può essere ricondotto in una fattispecie che ha valore assorbente rispetto agli altri disservizi che sono da considerarsi ricadute inevitabili del disservizio "madre". Ebbene: nel caso concreto vi è che il Geom. XXXX (per descrizione ricavata dallo stesso ricorso introduttivo) è un professionista che, per la sua reperibilità, si avvale sia del servizio telefonico fisso che di quello mobile (tant'è che il contratto in essere con la Fastweb offriva un servizio integrato di telefonia, appunto fissa e mobile) e che per le problematiche tecniche di cui sopra, ha perduto il solo servizio mobile. Ciò consente di poter offrire i seguenti spunti di riflessione: □ Il ricorrente non è stato privato del tutto del servizio avendo conservato integralmente i servizi di telefonia fissa. □ Con ogni evidenza – confortata dalle norme tributarie che consentono di portare in detrazione i costi della telefonia mobile intestata ad un professionista solo in misura parziale (più esattamente: il 50% del costo ed il 10% dell'i.v.a.), ma anche dall'allegato 10 del formulario (ove il ricorrente dichiara di essere in possesso della numerazione qui di interesse, sin da prima che iniziasse a svolgere la sua attività professionale) – l'utenza mobile del Geom. XXXX era destinata non ad un uso squisitamente professionale ma, assai più verosimilmente, ad un uso c.d. "promiscuo". □ Il disservizio che ha interessato l'utenza del ricorrente è in realtà uno solo: la perdita della numerazione; tutti gli altri disservizi dallo stesso indicati sono, come sopra accennato, ricadute tecniche e corollari al problema principale e non possono essere considerati come ulteriori ed aggiuntivi rispetto alla suddetta perdita ma, al contrario, assorbiti da quest'ultima. □ L'unico disservizio che, al limite, può essere considerato autonomo (e quindi suscettibile di liquidazione separata rispetto alla perdita della numerazione) è quello relativo alla mancata risposta ai reclami; tuttavia il ricorrente erra nella sua proposta di liquidazione poiché non tiene conto del fatto che l'art. 12 della delibera 347 indica in € 300,00 la cifra massima indennizzabile. Orbene: Sulla scorta di quanto sopra dedotto può concludersi che al XXXX spetti effettivamente un indennizzo ma di dimensioni assai minori rispetto all'importo di oltre 11.000,00 euro dallo stesso conteggiato poiché l'unico articolo applicabile – unico in quanto dotato di valore assorbente rispetto agli altri – è l'art. 10 Delibera 347/18/Cons che prevede, per la perdita della numerazione, un indennizzo di € 100,00 per ogni anno di utilizzo del servizio fino ad un massimo di € 1.500,00: ed in effetti il XXXX dimostra di essere in possesso della numerazione 328.XXXXXXX da almeno 15 anni. Vi è però da dire che, sebbene il contratto sottoscritto dal ricorrente era di tipologia business, la quadruplicazione della predetta somma, così come astrattamente previsto dall'art. 13 della medesima delibera, non potrà essere applicata per le seguenti ragioni: 1) L'uso promiscuo della numerazione mobile (a cui sopra si è fatto cenno) non consente al Corecom di trattare la stessa come utenza affari "tout court" ma al contrario, e

conformemente alla giurisprudenza sviluppatasi sul tema presso le giurisdizioni ordinarie, alla stregua di utenza residenziale. 2) Trattasi di un'utenza che era ricompresa in un contratto che offriva anche il servizio di telefonia fissa: che è rimasta sempre attiva garantendo, in tal modo, la costante reperibilità dell'utente. 3) I principi di equità richiamati nelle menzionate linee guida, in ogni caso, impongono di calmierare la liquidazione degli indennizzi entro limiti adeguati alle considerazioni di fatto appena esposte e, dunque, al limite, raddoppiare (e non certo quadruplicare) l'importo di € 1.500,00 indicato nell'art. 10 della delibera sugli indennizzi. Inammissibili sono poi le richieste di rimborso. Più precisamente: inammissibile è la richiesta di rimborso dei canoni relativi all'utenza mobile in quanto integrati in un contratto di più ampia portata e, comunque, perché assorbiti dall'indennizzo. Inammissibile, poi, appare la richiesta di rimborso del costo della nuova sim acquistata presso la TIM in quanto trattasi di richiesta risarcitoria, inammissibile in sede amministrativa. In ragione di quanto sopra esposto la Fastweb S.p.A. chiede che il Corecom Adito rigetti quantomeno in parte le avverse istanze condannando la Fastweb al pagamento di un indennizzo complessivo pari ad € 1.800,00 (di cui € 1.500,00 per la perdita della numerazione ed € 300,00 per la mancata risposta al reclamo) o comunque non superiore ad € 3.300,00 (€ 3.000,00 per la perdita della numerazione ed € 300,00 per la mancata risposta al reclamo). Con rigetto di ogni altra avversa istanza.

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. 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 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. Nel caso di specie, dalla disamina della documentazione istruttoria,

risulta che l'istante a seguito di un cambio del piano tariffario proposto dall'operatore convenuto per l'utenza mobile, dal 15/02/2019 ha subito l'interruzione dell'utenza stessa. Nonostante il reclamo trasmesso in data 22/02/2019 non solo non ha ricevuto riscontro, ma il disservizio ha continuato a persistere. Risulta inoltre che l'istante, non riuscendo ad ottenere risposta dall'operatore convenuto, al fine di sbloccare la situazione e riottenere l'utenza mobile funzionante, si è rivolto ad altro operatore per migrare l'utenza medesima, tuttavia veniva informato in data 24/05/2019 che la richiesta di passaggio non poteva essere soddisfatta. Risulta altresì che l'istante in data 23/09/2019 ha presentato al Corecom adito richiesta di provvedimento di urgenza e che solo in data 30/09/2019, a seguito del provvedimento di accoglimento emesso, Fastweb si è degnata di comunicare che la numerazione mobile era stata disattivata a causa di anomalia. Rispetto alle risultanze suddette l'operatore non ha fornito nessuna prova di aver gestito correttamente il rapporto contrattuale secondo i principi di buona fede e correttezza di cui all'art. 1375 del C.C., né ha dimostrato di aver dato puntuale riscontro al reclamo del 22/02/2019, limitandosi ad ammettere l'avvenuta perdita della numerazione mobile. L'istante infatti soltanto in data 30/09/2019 ha appreso per la prima volta che l'utenza era stata disattivata e che quindi non era più possibile riavere il servizio né tantomeno avere la possibilità di effettuare il passaggio presso altro operatore. Tale atteggiamento da parte dell'operatore ha sicuramente ingenerato nell'istante, per il periodo dal 15/02/2019 al 29/09/2019, un legittimo affidamento nella risoluzione della problematica, atteso che lo stesso nelle more non ha ricevuto nessuna comunicazione con la quale veniva definitivamente chiarito l'impossibilità alla riattivazione dell'utenza. Ne consegue, pertanto, che l'istante ha diritto a vedersi riconosciuto un indennizzo per l'interruzione del servizio dal 28/02/2019 (data entro la quale l'operatore avrebbe dovuto ripristinare il servizio, decurtate le 72 ore previste nella carta dei servizi dalla data del reclamo) al 30/09/2019 (data in cui l'operatore comunica tramite il procedimento monitorio dell'impossibilità a riattivare la linea) ai sensi del combinato disposto dell'art. 6 comma 1 e dell'art. 13 comma 3 del Regolamento indennizzi di cui alla delibera Agcom 73/11/CONS s.m. e i., in ragione della natura affari del contratto di telefonia, pari ad euro 2.568,00, così calcolato euro 12,00 pro die \* 214 gg.. Per le medesime ragioni l'istante ha diritto a vedersi riconosciuto anche l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 22/02/2019 pari ad euro 300,00 ai sensi dell'art. 12 e l'indennizzo per la perdita della numerazione ai sensi del combinato disposto dell'art. 10 e dell'art. 13 comma 3 del Regolamento indennizzi pari ad euro 6.000,00, attesa la natura affari del contratto di telefonia e la prova fornita dall'istante del possesso della numerazione da oltre 15 anni. Sul calcolo degli indennizzi ed in risposta a quanto sostenuto dall'operatore convenuto in merito al ricorso all'equità per il riconoscimento dell'indennizzo per la perdita della numerazione, si rammenta che le Linee Guida approvate con Delibera Agcom 276/13/CONS precisano al punto III 5.2 che: „Tuttavia, va tenuto presente che l'equità resta un criterio residuale; ne discende che ove la liquidazione dell'indennizzo sia già quantificabile sulla base di parametri certi (contrattuali o regolamentari) non vi è ragione per fare ricorso all'equità con l'intento di “integrare” il quantum debeatur, altrimenti si corre il rischio di creare difformità di trattamento per controversie analoghe

a seconda del Comitato chiamato a deciderle, a detrimento della certezza del diritto. L'istante ha inoltre diritto a vedersi rimborsati e/o stornati tutti gli importi addebitati in fattura riferiti all'utenza mobile dal 15/02/2019 fino alla conclusione del rapporto contrattuale. Le richieste di rimborso del costo sostenuto per l'acquisto della sim Tim, dell'indennizzo per la cessazione del servizio, dell'indennizzo per l'impossibilità ad effettuare la portabilità e per la mancata risoluzione del disservizio devono ritenersi soddisfatte con il riconoscimento dell'indennizzo per l'interruzione del servizio atteso che per il medesimo periodo intercorrente dal 15/02/2019 al 30/09/2019 non è possibile riconoscere più indennizzi per fattispecie diverse. Relativamente alla richiesta del rimborso delle spese di procedura si precisa che la richiesta medesima, non può essere accolta, stante la gratuità della procedura e la mancata allegazione, agli atti, della prova di eventuali spese sostenute. UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** Il Corecom Abruzzo accoglie l'istanza presentata dal Sig. Nevio XXXX, nei confronti dell'operatore Fastweb nei termini sopra evidenziati; La società Fastweb S.p.a. è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma di euro 2.568,00 (duemilacinquecentosessantotto/00), ai sensi e per gli effetti del combinato disposto dell'art. 6, comma 1 e dell'art. 13, comma 3, del Regolamento Indennizzi per le ragioni sopra evidenziate; La società Fastweb S.p.a. è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma di euro 6.000,00 (seimila/00), ai sensi e per gli effetti del combinato disposto dell'art. 10, comma 1 e dell'art. 13, comma 3, del Regolamento Indennizzi per le ragioni sopra evidenziate; La società Fastweb S.p.a. è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma di euro 300,00 (trecento/00), ai sensi e per gli effetti dell'art. 12, del Regolamento Indennizzi per le ragioni sopra evidenziate; La società Fastweb S.p.a. è tenuta, inoltre, a regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell'istante rimborsando e/o stornando l'importo addebitato in fattura relativo all'utenza mobile dal 15/02/2019 fino alla chiusura del rapporto contrattuale.

**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.

**4.** I termini per l'esecuzione al presente provvedimento sono computati tenuto conto di quanto disposto dall'art. 103, comma 1, del decreto-legge n. 18 del 23 marzo 2020.

**5.** 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 28 luglio 2020

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 i.