AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

**DELIBERA N. 05**

**. / FASTWEB SPA**
**(GU14/348543/2020)**

**Il Corecom Molise**

NELLA riunione del Il Corecom Molise del 09/03/2023;

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 l'istanza di 04/11/2020 acquisita con protocollo n. 0458145 del 04/11/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell'istante**

La posizione dell'istante. La parte istante nella descrizione dei fatti, su formulario GU14, dichiara quanto segue: Spett.le Corecom, in data 30/03/2019 è stata richiesta la portabilità (TRASLOCO) del numero aziendale identificato con il codice cliente LA00894697 contrattualizzato con l'operatore Fastweb. Dopo numerose segnalazioni espresse in forma scritta, dove veniva allegata la documentazione necessaria per il cambio di operatore e della nuova sede oggetto di trasloco, l'operatore sopra indicato ci rispondeva più volte che non era possibile adempiere alle nostre richieste,

motivando il tutto che non vie era possibile allacciare una linea nella nuova sede, tutto ciò verrà smentito successivamente. Nel corso dei mesi, con esattezza dall'Aprile 2019 al 31 Maggio dello stesso anno, l'utenza riscontrava numerosi disservizi, in quanto, per varie settimane risultava inutilizzabile. Finalmente in data 1 Giugno 2019, dopo numerosi solleciti riusciamo a passare ad altro operatore nella nuova via, ma la Fastweb continua ad emettere fatture anche se l'utenza è contrattualizzata con un altro gestore. In riscontro alle memorie prodotte da Fastweb S.p.A. il ricorrente produce le seguenti controdeduzioni: Spett.le Corecom: in merito alle controdeduzioni riferite al procedimento sopra indicato è d'uopo fare delle precisazioni per chiarire delle inesattezze descritte dalla controparte: è doveroso ristabilire la veridicità dei fatti descritti nelle memorie presentate per conto del gestore, andando per ordine dei fatti eccepiti, va chiarito che, la richiesta di trasloco è stata chiesta dalla ditta . in data 30/03/2019, ma la stessa è stata ricevuta e presa in carico dalla Fastweb in data 03/04/2019, cosi come comunicato e scritto dallo stesso al cliente nella mail allegata al fascicolo documentale, e dove, nella stessa, veniva riportato il codice identificativo associato alla pratica, ovvero l'1-2749181161 e un link chiamato Moving-KIT che descriveva le varie fasi che avvenivano in un cambio sede. Quindi è d'obbligo affermare che, la parte istante ha chiesto al gestore il trasloco della linea in data 30/03/2019, il gestore ha ricevuto e preso in carico la richiesta in data 03/04/2019 cosi come descritto nella mail presente nella documentazione allegata e nella quale viene testualmente riportato: "la informiamo che in data 03/04/2019 abbiamo ricevuto la richiesta di trasloco". L'altro punto su cui occorre fare chiarezza è il seguente, la parte istante aveva scelto nel momento del cambio sede un nuovo gestore, in quanto, aveva riscontrato notevoli disservizi nell'usufruire della connessione dati e del servizio fonia con la Fastweb, nonostante un piano tariffario economicamente vantaggioso rispetto ai canoni offerti dal mercato e dagli altri operatori di telecomunicazioni. E per causa di talune responsabilità, oggettivamente attribuibili all'operatore uscente, la ditta .. è stata costretta a ritardare il trasloco della sede, ma cosa assai più grave, a subire disservizi e disagi della linea che, continuavano a condizionare e impedirne il corretto utilizzo e, delle volte, interrompendone il servizio, naturalmente tutto ciò riportato nella medesima, veniva comunicato dall'azienda al numero del servizio clienti della Fastweb adibito per l'assistenza telefonica ai clienti business, il 192193, dove vane sono rimaste le richieste di supporto espresse nei 5 mesi di calvario attraversati dalla parte istante. La negligenza contestata all'operatore che viene descritta nelle delibere di settore è da ritrovarsi nella mancata zelanteria nell'adempiere alle richieste espresse, le quali venivano fatte solo dopo l'accertamento della copertura di rete presente nella zona scelta per la nuova sede e dopo tutte le dovute verifiche del caso per non incappare in altri disservizi con il nuovo operatore. Si contesta al gestore la reticenza nel non accogliere quanto reclamato nonché la poca esaustività con cui il mancato accoglimento veniva spiegato, liquidando il cliente con una motivazione poi essersi rivelata infondata, testualmente la seguente: "le comunichiamo che non è possibile procedere con la sua richiesta di trasloco, in quanto sulla nuova sede non è possibile attivare nuove linee". Associazione Difesa e Orientamento dei Consumatori Regione Molise Via Crispi n.1/D-1/E – 86100 Campobasso Via S. Pertini,1 – 86039 Termoli V.le Dei Pentri 173/A - 86170

Isernia Tel. 0874.413052 - E-mail: adoc.molise@gmail.com Fattispecie poi smentite dai fatti, in quanto solo dopo le incessanti e incalzanti pressioni che la parte istante forte, di avere la certezza della copertura al nuovo indirizzo, quotidianamente faceva pervenire alla Fastweb e che la stessa ha provveduto a concretizzare accogliendo la richiesta di trasloco dell'utenza con 5 mesi di ritardo. Per tanto si riconferma quanto descritto nell'UG, e si ritiene non dovuto l'insoluto accumulato per i disservizi riscontrati e il ritardo da parte del gestore nell'adempiere alla richiesta di trasloco E si ritiene di dover ricevere un indennizzo economico congruo al ritardo nel aver portato a termine la richiesta di trasloco e per i ritardi dovuti alla portabilità dell'utenza. Richiesta: storno di tutto l'insoluto in essere, ritiro della pratica dal recupero crediti, chiusura immediata del ciclo di fatturazione e un indennizzo pari a euro 800 per i ritardi ed i disservizi riscontrati per oltre 60 giorni.

**2. La posizione dell'operatore**

La posizione dell'operatore. Per: Fastweb S.p.A., rappresentata e difesa dall'Avv. Paolo Sardini giusta procura in atti; Contro: , rappresentata e difesa da . Il sottoscritto procuratore, nel contestare ed impugnare l'avversa istanza, in via del tutto preliminare, rileva l'inammissibilità integrale della stessa poiché carente sotto il profilo probatorio. Difatti, il corredo documentale a sostegno dell'istanza dell'utente è oggettivamente scarso: non c'è traccia di fatture, di reclami e/o segnalazioni, né tantomeno è stata prodotta la PDA. Deve poi osservarsi che la stessa ricostruzione dei fatti è piuttosto fuorviante e al tempo stesso imprecisa: la ditta individuale lamenta sia un ritardo nella portabilità del numero (chiesta, a suo dire, il 30/03/2019) sia un ritardo nel trasloco dell'utenza (chiesto sempre il 30/03/2019). Ebbene, la vicenda si è svolta diversamente: difatti, è vero che l'utente chiedeva alla Fastweb S.p.A. il trasloco della linea (ma non il 30/03/2019 bensì il 03/04/2019, come risultante anche dalla documentazione allegata da controparte) ma non è assolutamente vero che in pari data chiedeva la portabilità verso altro gestore. Chiarito quanto sopra, e premesso che sulla questione della portabilità si tornerà a breve, circa la menzionata richiesta di trasloco, va specificato, invece, che quest'ultimo non avveniva per infattibilità tecnica e dunque non per negligenza dell'odierna resistente, stante anche il fatto che il gestore, in assoluta trasparenza, comunicava all'utente di non poter procedere al predetto trasloco, rimandando alla pagina web per ulteriori delucidazioni sul punto. Sul punto è appena il caso di richiamare le previsioni di cui alle delibere di settore che sollevano l'operatore di qualsiasi responsabilità allorquando, come nel caso di specie, esso comunichi al cliente la causa di forza maggiore che impedisce l'espletamento della procedura (in questo caso di trasloco) richiesta. Di poi, è premura dello scrivente sottolineare che, nonostante il predetto mancato trasloco, l'utente continuava ad essere cliente della Fastweb (precisamente sino a Settembre 2019 ma di questo si dirà meglio di seguito), senza apporre nel frattempo eventuali lamentele e/o Studio Legale Avv. Paolo Sardini Patrocinante in Cassazione, reclami che potessero lasciar trasparire uno stato di malessere per il suddetto mancato trasloco. Pertanto, ogni odierna doglianza avversaria in merito dovrà essere disattesa, così come qualsivoglia richiesta economica non potrà trovare

accoglimento. Venendo, invece, alla dedotta mancata portabilità, devono effettuarsi talune precisazioni: come anticipato, giammai l'utente ha chiesto la stessa (portabilità verso altro gestore) in data 30/03/2019, né tantomeno è vero che la ditta il 01 Giugno 2019 sia passata ad altro operatore. Ciò che è vero, invece, (e risulta in maniera incontestabile dalla documentazione prodotta dalla stessa parte avversa!), è il fatto che la richiesta di portabilità veniva effettuata e perveniva alla Fastweb solo in data 07/09/2019. Nella suddetta missiva prodotta da parte avversa (mail dell'08 settembre 2019), l'operatore faceva presente che il servizio di connettività dati e le numerazioni per le quali non aveva richiesto la portabilità sarebbero rimaste attive con addebito in fattura. L'operatore precisava, inoltre, che la disdetta totale poteva essere inviata a mezzo racc. a/r. Ergo: le date indicate da parte avversa rispetto alla richiesta di portabilità non sono veritiere (dunque né il 30/03 né il 01/06), l'unico data certo è che la portabilità è stata chiesta il 07 settembre 2019. Pertanto, la fatturazione successiva così come quella emessa in costanza di rapporto era ed è interamente dovuta, anche perché in assenza di idonea disdetta (pure questa non prodotta da parte avversa) il contratto è rimasto attivo. Si precisa che l'insoluto esistente è pari ad € 862,05 come da quadro contabile che si allega. Un'ultima considerazione va fatta (sempre al fine di rilevare la dedotta inammissibilità della domanda avversaria) in merito al fatto che, sebbene l'utente abbia fatto riferimento nell'istanza a "numerosi" e non meglio specificati disservizi verificatisi sulla linea presuntivamente dal periodo Aprile 2019 sino al 31 Maggio 2019, non ha al tempo stesso allegato alcunché (in termini di reclami e/o segnalazioni) potesse e possa attestare il presunto disservizio che, allo stato, rimane indimostrato. Peraltro, non può sottacersi come sia piuttosto inverosimile che una ditta individuale, pur non potendo utilizzare la propria linea (telefonica o internet? Si osserva, all'uopo, che anche questo aspetto non è stato minimamente affrontato da controparte), non abbia sollecitato in qualche modo il servizio clienti in modo da ottenere una risoluzione della problematica. È evidente che la società ricorrente ha del tutto disatteso l'onere di cui all'art. 2697 c.c. e, dall'altro lato, non ha posto il sottoscritto nella legittima condizione di controdedurre alle sue affermazioni, stante, si ripete, l'estrema genericità delle deduzioni effettuate. Studio Legale Avv. Paolo Sardini Patrocinante in Cassazione. L'indennizzo chiesto, dunque, è insuscettibile di essere riconosciuto. Si chiede, pertanto, il rigetto integrale dell'avversa istanza siccome recisamente infondata. Rebus sic stanti bus, la Fastweb S.p.A.; nel merito chiede dichiararsi l'istanza inammissibile o infondata per le ragioni spiegate in narrativa con conseguente totale rigetto delle pretese in essa avanzate; si chiede, comunque, il riconoscimento del credito di € 862,05 vantato dall'operatore nei confronti dell'utente.

**3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente, dovendo valutare il comportamento delle parti, si rileva che il ricorrente ha promosso il tentativo di conciliazione a cui ha aderito l'operatore, detta fase si è conclusa con verbale UG 320972 del 30/10/2020 di mancato accordo. NEL MERITO si ritiene che la domanda dell'istante non possa essere accolta come di seguito. In via preliminare, riguardo alla richiesta formulata dall'istante di indennizzo per il ritardo del trasloco utenza, 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 so-no tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, an-che sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di trasloco della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle condizioni generali di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per esclude-re 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. Difatti, ai sensi dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale 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. Di conseguenza, qualora tale onere probatorio non venga as solto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore. Passando all'istruttoria in esame dall'allegazione documentale si evince che in data 30/03/2019 l'istante ha richiesto il trasloco del numero aziendale presso una nuova sede; tale richiesta è stata ricevuta e presa in carico dall'operatore in data 03/04/2019, così come rilevato nella sezione Trasloco del sito web del gestore; Deve evidenziarsi che il gestore, in data 10/04/2019, risponde con una mail nella quale adduce l'impossibilità di procedere alla suddetta richiesta di trasloco, giustificando con la seguente motivazione "... le comuni-chiamo che non è possibile procedere alla sua richiesta di Trasloco, in quanto sulla nuova sede non è possibile attivare nuove line. Per ulteriori informazioni può accedere all'Area Clienti Aziende ..."; Alla richiesta da parte dell'istante di maggiori informazioni riguardanti l'impossibilità di trasloco dell'utenza, agli atti non risultano risposte. Fastweb adduce che il mancato trasloco è stato causato da problematiche tecniche per le quali non può essere ritenuta responsabile e ritiene comunque di aver agito correttamente avendo dato riscontro alle segnalazioni dell'istante. Sul punto occorre dire che sebbene l'istante lamenti la poca esaustività dei motivi con cui il mancato trasloco veniva comunicato, è pur vero che l'operatore rimandava per ulteriori informazioni all'Area Clienti Aziende. Nella fattispecie, dunque, l'onere che grava sull'operatore può essere ritenuto compiuto, in quanto esso ha adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione. Di conseguenza, la richiesta di indennizzo per mancato trasloco deve essere respinta. Altra vicenda presa in esame è quella attinente al disservizio dell'utenza lamentato da parte istante nel periodo compreso tra i mesi di Aprile e Maggio 2019. A tal riguardo, secondo la normativa vigente gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni e, in caso di disservizio, devono tempestivamente procede-re a risolvere le problematiche riscontrate, secondo le tempistiche indicate nelle condizioni di contratto. Sull'utente incombe, in ogni caso, l'onere di provare di aver rivolto tempestiva segnalazione all'operatore al fine di metterlo nella condizione di intervenire e risolvere la problematica; ebbene, l'utente afferma di aver chiamato più volte l'operatore Fastweb al numero adibito per l'assistenza ai clienti

business, il 192193, per riferirgli del problema. Tuttavia, in questi casi l'operatore indica un codice al fine di tracciare un re-clamo che, nella specie, non viene indicato dall'utente. Ne consegue che quanto dichiarato dal ricorrente, in ordine all'effettiva sussistenza del disservizio subito, non è suffragato da documentazione probatoria agli atti quali reclami o segnalazioni (egli si limita ad affermare di aver contattato l'operatore senza citare gli estremi del contatto). Di conseguenza, l'eventuale richiesta di indennizzo per malfunzionamento della linea non può es-sere presa in esame. Passando alla richiesta di indennizzo per ritardo nella portabilità del numero, l'istante nella descrizione dei fatti dichiara di averla richiesta in data 30/03/2019 e di essere passato in data 01/06/2019 ad altro operatore. Ebbene, bisogna specificare che nella documentazione agli atti non risulta nessuna richiesta di potabilità del numero in dette date, ma risulta una mail del 07/09/2019 in cui l'operatore dimostra di aver ricevuto la richiesta di portabilità delle numerazioni fisse verso altro operatore. Nella suddetta mail, inoltre, si specifica che "… il servizio di connettività dati e le numerazioni per le quali non ha richiesto la portabilità dei numeri rimarranno attivi e continueranno ad essere addebitati in fattura... Le ricordiamo inoltre che la disdetta totale dei servizi Fastweb potrà essere effettuata secondo le condizioni previste dal Contratto firmato, mediante raccomandata A/R…". Agli atti non risultano allegazioni da parte istante che possano provare l'avvenuta richiesta di disdetta totale mediante raccomandata A/R. Pertanto, non è possibile accogliere la richiesta di indennizzo suddetta.

**DELIBERA**

**Articolo 1**

**1.** Per le motivazioni illustrate in premessa, l'istanza di definizione proposta dall'utente non può trovare accoglimento.

**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.

Campobasso, 09/03/2023

IL PRESIDENTE

Fabio Talucci
09.03.2023
11:24:40
GMT+00:00