

DELIBERA N. 30/2022

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / FASTWEB XXX

(GU14/491857/2022)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 21/07/2022;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, 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 la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, 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 della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTA l'istanza di XXX del 18/01/2022 acquisita con protocollo n. 001XXX4 del 18/01/2022;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 21/07/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'esito negativo del tentativo di conciliazione in data 21/10/2021, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 18/01/2022 nei confronti della società Fastweb XXX (di seguito Fastweb) lamentando quanto segue.

In data 28/10/2019, in occasione di trasferimento della sede sociale, chiedeva il trasloco della linea voce (due numerazioni: nn. 059XXXX067 e 059XXXX181) e dati (fibra), associate al codice cliente n. 73XXX24, che, secondo quanto indicato da Fastweb nella mail del 13/10/2020 di presa in carico della richiesta, sarebbe dovuto avvenire entro 25 giorni.

Il trasloco non è mai stato effettuato.

In data 27/02/2021, unitamente all'UG, depositava istanza di adozione di provvedimento temporaneo (GU5), chiedendo l'attivazione della linea, mai avvenuta dalla mail di riscontro dell'operatore in data 13/10/2020.

Solo a seguito della presentazione di UG e GU5, Fastweb, in data 16/03/2021, comunicava l'impossibilità del trasloco per motivi tecnici, indicando il codice di migrazione e invitando l'istante a migrare eventualmente verso altro gestore.

Perdeva così una delle due numerazioni a causa di Fastweb ("per impossibilità di tutti i gestori a traslocare la seconda numerazione").

Nonostante l'assenza di fornitura del servizio voce e dati, Fastweb continuava, peraltro, ad addebitare fatture da novembre 2019.

Ciò premesso, l'istante richiede:

- a) rimborso delle fatture addebitate da novembre 2019 fino ad ora;
- b) indennizzo per i disagi subiti, in assenza, per mesi, di linea dati e voce;
- c) indennizzo per mancata chiusura del ciclo di fatturazione neanche dopo il tentativo di conciliazione;
- d) chiusura del contratto e di ogni addebito sul conto.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb, con memoria del 24/02/2022, contesta le affermazioni e le deduzioni avversarie, chiedendo il rigetto delle domande avanzate.

Innanzitutto, evidenzia che l'utente, nel GU14, dichiara, erroneamente, che in data 28/02/2019 richiedeva il trasloco della linea voce (due numerazioni) e dati (fibra), mentre in UG afferma, correttamente, che il trasloco della linea veniva richiesto in data 13/10/2020.

Precisa poi che, già nel mese di gennaio 2021, informava delle difficoltà relative alla realizzazione del trasloco l'utente, il quale, nell'attesa della predetta realizzazione, accettava il cambio tecnologia sulla vecchia sede con passaggio della linea da ADSL-WHOLE SALE a BS-NGA, che si completava in data 26/01/2021 (allegato print).

Rileva altresì che, in data 27/02/2021, in occasione del deposito contestuale dell'UG e del GU5, rendeva nuovamente edotto l'istante dell'impossibilità ad effettuare il trasloco, fornendo anche il CDM per la migrazione e/o portabilità delle numerazioni (allegata mail in data 16/03/2021).

Circa la perdita della numerazione, evidenzia, in particolare, di avere ricevuto la richiesta di portabilità della sola numerazione 059XXXX067, e non anche della 059XXXX181, mai richiesta da nessun operatore; pertanto, in assenza di richiesta di

migrazione e/o portabilità, non avrebbe mai potuto chiudere/cessare il contratto, cassando definitivamente la numerazione che parte istante ritiene persa.

Precisa, infine, che tale numerazione è ancora attiva e che è, dunque, questo il motivo della fatturazione emessa.

3. La replica dell'istante

Con memoria di replica del 10/03/2022, l'istante dichiara che in data 12/10/2020 avanzava richiesta di trasloco del contratto con codice cliente 73XXX24, direttamente nella piattaforma Fastweb, relativamente alle due numerazioni 059XXXX067 e 059XXXX181 + internet fibra.

Precisa che era possibile traslocare solo l'intero contratto e non un singolo servizio (allegato) e che il trasloco prevedeva una tempistica di 25 giorni (allegato).

Aggiunge che solo a seguito della presentazione di GU5, Fastweb, in data 16/03/2021, comunicava l'impossibilità del trasloco delle utenze telefoniche, associate al riferito codice cliente.

Dichiara che Fastweb, non solo non effettuava il trasloco, ma che, altresì, invitava l'Associazione a rivolgersi ad un altro gestore che con difficoltà riusciva ad individuare, recuperando però solo la numerazione 059XXXX067 e internet.

Precisa che rimaneva senza internet e senza le due numerazioni da ottobre 2020 ad aprile 2021, con ovvio disagio relativo all'attività svolta.

Evidenzia che il comportamento inerte di Fastweb per oltre sei mesi produceva la perdita della numerazione 059XXXX181 associata al contratto 73XXX24.

Aggiunge che Fastweb, anche dopo il tentativo di conciliazione e l'esito negativo del GU5, continuava ad emettere fatture (indicate), in assenza di servizio e, perlopiù, per tutte le numerazioni, addebitandole sul suo conto corrente.

Insiste sulla richiesta di rimborso delle fatture pagate e non dovute, sui disservizi protrattisi per oltre sei mesi, nonché sulla perdita della numerazione.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante sono parzialmente accoglibili, come di seguito precisato.

Deve, preliminarmente, rilevarsi che il trasloco dei servizi associati al codice cliente n.73XXX24, a seguito dell'istruttoria condotta, risulta essere stato richiesto il giorno 12/10/2020, e non in data 28/10/2019, come qui erroneamente dichiarato (la data del 12/10/2020, che trova, peraltro, conferma nella stessa documentazione allegata, era stata, al contrario, correttamente indicata nel Formulário UG e, successivamente, ribadita nella memoria dell'operatore); pertanto, le richieste formulate dall'istante saranno esaminate con riferimento alla data, corretta, del 12/10/2020, e non già a quella, errata, del 28/10/2019.

Ciò precisato, la domanda sub a) merita accoglimento per i motivi di seguito indicati.

Prima di entrare nel merito della questione, 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 di Agcom, 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 trasloco 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, dovendo quest'ultimo essere messo in grado di comprendere quanto accaduto.

Ebbene, rispetto alla fattispecie in esame, né l'uno né l'altro onere risulta essere stato assolto da parte di Fastweb, il cui operato, per l'appunto, risulta censurabile anche sotto il secondo profilo (omessa informazione), atteso che, fino al riscontro fornito all'istante a seguito di deposito di GU5 da parte di quest'ultimo (ben cinque mesi dopo la richiesta di trasloco), non risulta avere provveduto a comunicare allo stesso le motivazioni dell'impossibilità di adempiere alla richiesta di trasloco, come, invece, affermato nella memoria difensiva.

Agli atti risulta, infatti, esclusivamente:

- mail in data 13/10/2020, a mezzo della quale Fastweb informava l'istante di avere avviato i lavori di trasferimento dei servizi al nuovo indirizzo, indicando i tempi contrattualmente previsti (25 gg. per Fibra Ottica);

- mail in data 16/03/2021, successiva al deposito in data 27/02/2021 di UG e GU5, a mezzo della quale Fastweb, comunicava all'istante quanto segue: "Relativamente al Procedimento N. GU5/151043/2021 ed a seguito delle verifiche effettuate, le

comuniciamo l'impossibilità a dare seguito alla sua richiesta di trasloco dell'utenza telefonica 059XXXX067, 059XXXX181, associata al codice cliente Fastweb 73XXX24 (intestato a XXX), non potendo prevedere una tempistica sulla gestione della variazione sede. Pertanto, siamo a comunicarle il CDM FBPXXXXXXXXXXXX14M associato all'utenza che le consentirà di passare eventualmente verso altro operatore”.

Dell'informazione in merito alle difficoltà relative alla realizzazione del trasloco, che l'operatore riferisce in memoria di avere fornito all'istante già a gennaio 2021, non vi è invece agli atti alcuna prova.

Pertanto, poiché dalla documentazione in atti si evince:

- che il trasloco, richiesto in data 12/10/2020 per tutti i servizi in essere (voce e dati), si sarebbe dovuto concludere entro 25 gg., ovvero entro il 06/11/2020;

- che lo stesso non si realizzava, né l'utente veniva in alcun modo informato delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione;

- come la condotta del gestore appaia, dunque, non conforme agli obblighi previsti e come, di conseguenza, sussista in capo ad esso responsabilità contrattuale per ritardo nel trasloco della linea,

consegue da ciò che Fastweb debba provvedere al rimborso ovvero (qualora l'istante non abbia effettuato alcun pagamento, non avendo, in effetti, lo stesso fornito alcuna prova di ciò) allo storno integrale di tutte le fatture emesse successivamente alla suddetta data del 06/11/2020 (giorno entro il quale il trasloco si sarebbe dovuto compiere).

La domanda sub b) non merita accoglimento per i motivi di seguito indicati.

Secondo un consolidato orientamento, se nell'istanza è formulata una richiesta di risarcimento danni (come nella fattispecie in esame: “indennizzo per i disagi subiti, in assenza, per mesi, di linea dati e voce”), come tale non accoglibile, non avendo questo Corecom poteri di cognizione in tal senso, nondimeno, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione (favor utentis), essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte.

Ciò premesso, la suddetta richiesta, avanzata dall'istante, non può tuttavia essere accolta neppure se interpretata, eventualmente, quale richiesta d'indennizzo per ritardo nel trasloco dell'utenza ex art. 4 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (quanto, invece, all'asserita perdita della numerazione 059XXXX181, agli atti non vi è alcuna evidenza di ciò).

Deve infatti evidenziarsi che, ai sensi dell'art. 14, comma 4, del succitato allegato, "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte."

Ebbene, agli atti non risulta alcun reclamo formalmente inoltrato a Fastweb entro tale termine (la segnalazione telefonica, asseritamente effettuata in data 02/12/2020 al Call center dell'operatore e, tra l'altro, richiamata solo nell'UG, non risulta in realtà supportata da alcun documento, prodotto in atti, che rechi il relativo codice identificativo, idoneo, dunque, a consentirne una chiara tracciabilità), pertanto, in ossequio alla norma testè citata, non è possibile il riconoscimento in questa sede di alcun indennizzo liquidabile in favore dell'istante.

La domanda sub c) non merita accoglimento, non essendo stata avanzata anche in sede di UG e, comunque, non rientrando tra le fattispecie previste come indennizzabili dall'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS; deve inoltre estendersi ad essa quanto già precisato in merito alla richiesta sub b).

La domanda sub d) merita accoglimento, in considerazione di quanto evidenziato in occasione dell'accoglimento della richiesta sub a).

Fastweb, stante l'accertato disservizio, è tenuta quindi ad accordare all'istante la chiusura del contratto in esenzione da costi, con cessazione, altresì, di ulteriori addebiti a suo carico.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Fastweb XXX per le motivazioni di cui in premessa.

2. Fastweb XXX è tenuta a rimborsare (in tal caso, maggiorando altresì il relativo importo degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza) ovvero (qualora l'istante non abbia effettuato alcun pagamento) a stornare integralmente le fatture emesse successivamente alla data del 06/11/2020 (giorno entro il quale il trasloco si sarebbe dovuto compiere).

3. Fastweb XXX è tenuta, inoltre, ad accordare all'istante la chiusura del contratto in esenzione da costi, con cessazione, altresì, di ulteriori addebiti a suo carico.

4. Fastweb XXX è tenuta, infine, ad ottemperare alla presente delibera, dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio, entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato A alla delibera n. 390/21/CONS.

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.

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.

Bologna, 21/07/2022

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi