

DELIBERA N. 32/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / FASTWEB XXX

(GU14/559785/2022)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 02/05/2023;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/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. 358/22/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 il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 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;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 febbraio 2023;

VISTA l'istanza di XXX del 23/10/2022 acquisita con protocollo n. 030XXX7 del 23/10/2022;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 02/05/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito della procedura di conciliazione, conclusasi con verbale di mancato accordo del 20/10/2022, l'istante, tramite Legale di fiducia, ha presentato istanza di definizione in data 23/10/2022 nei confronti di Fastweb XXX, d'ora in poi Fastweb.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue.

Ad aprile 2022 veniva richiesto il trasloco dell'utenza commerciale 052XXXXX451 (da XXXXXX a XXXXXX, XXXXX) da eseguirsi entro 60 giorni.

A giugno 2022 Fastweb attivava invece un numero provvisorio, sconosciuto ai clienti dell'attività.

Dal 10 giugno 2022, data di apertura della nuova sede, l'istante contattava il call center 3 volte a settimana, ma senza risultato e senza ottenere il codice della segnalazione.

A partire dalla data della richiesta di trasloco, Fastweb aveva attivato trasferimento di chiamata della numerazione sul cellulare dell'utente n. 349XXXXX27, che però veniva sospeso, unitamente al servizio della numerazione cellulare, dal 15/7/2022.

L'attività è irraggiungibile dai clienti da mesi: i clienti provano ad effettuare le chiamate, ma il numero risulta inesistente.

Il trasloco non è ancora andato a buon fine, nonostante due richieste di provvedimento provvisorio, la prima con emissione di provvedimento non ottemperato, la seconda perchè Fastweb ha sostenuto di avere ottemperato, mentre si è limitata a riattivare il numero provvisorio.

All'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione del 20/10/2022 non è stato possibile raggiungere alcun accordo in quanto Fastweb, per evitare l'indennizzo da perdita di numerazione commerciale, voleva effettuare un nuovo tentativo di recupero del numero.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

a) "indennizzi previsti dalla normativa vigente per ritardo nel trasloco della linea 052XXXXX451 con disservizio (€ 7,50 al giorno per ogni gg. di ritardo, ad oggi 99 gg oltre 10 in caso di ottemperanza al provvedimento di riattivazione che verrà nuovamente richiesto: 109 gg, € 817,50X2 utenza business=1.635,00);

b) in caso di perdita della numerazione commerciale, deve aggiungersi indennizzo per euro 6.000 ai sensi degli artt. 10 e 12 Del 73/11/Cons;

c) infine, indennizzo per mancata risposta agli innumerevoli reclami inoltrati al call center dell'operatore Fastweb XXX, rimasti inevasi".

Quantifica rimborsi e indennizzi in euro 7.935,00.

2. La posizione dell'operatore

Costituitosi con memoria del 07/12/2022, l'operatore ha chiesto il rigetto delle domande di parte attrice in quanto infondate.

In merito alla domanda di indennizzo per ritardo nel trasloco della linea 052XXXXX451 e per perdita della numerazione ha evidenziato quanto segue.

L'utente afferma di aver incaricato nel mese di Aprile 2022 il consulente XXXX XXXXXX di occuparsi del trasloco della linea fissa 052XXXXX451 dalla sede di XXXXX, via XXXXXX n. X alla nuova sede di XXXXXXXX, via XXXX n. XX.

Senonché, stante il mancato trasloco della suddetta utenza presso la nuova sede, l'istante ha richiesto nella presente procedura il riconoscimento di un indennizzo nei termini di cui innanzi.

A fronte della suddetta richiesta di indennizzo, controparte avrebbe quantomeno dovuto dimostrare nell'odierna procedura di avere effettivamente richiesto e formalizzato alla Fastweb, nel mese di Aprile 2022, una richiesta di trasloco della numerazione 052XXXXX451 presso la sede di XXXXXX.

Nulla di tutto ciò è avvenuto, con tutte le conseguenze del caso in ordine alla prova della fondatezza della domanda.

Inoltre, ferma restando la suddetta eccezione in merito alla carenza probatoria dell'istanza, occorre comunque evidenziare come, a partire dal 28/07/2022, i servizi di connettività e fonia siano stati regolarmente attivati presso la nuova sede indicata dall'utente.

Con riferimento, poi, alla contestazione avente ad oggetto la perdita della numerazione telefonica 052XXXXX451, anche laddove si ritenesse provata la richiesta di trasloco della suddetta utenza, occorre comunque precisare che da Condizioni Generali di Contratto il trasloco della linea viene operato da Fastweb con richiesta telematica tramite il portale My Fast Page, nel quale, all'atto della richiesta, viene specificato che tale procedura può comportare la modifica dell'offerta commerciale e la variazione del numero di telefono per motivi tecnici.

Infondata la domanda di indennizzo per mancata risposta ai reclami.

In primo luogo, l'utente si limita ad affermare di aver provveduto a segnalare i disservizi tramite call center, senza, peraltro, produrre ed allegare alcunché in grado di dimostrare le suddette segnalazioni.

In particolare, non è stato prodotto dalla ditta istante alcun "codice reclamo", che viene automaticamente assegnato dalla Fastweb ogni qualvolta viene presentata una segnalazione.

In secondo luogo, l'unico reclamo presente è quello inviato tramite PEC in data 27/07/2022.

Nello stesso giorno, peraltro, l'utente decideva di non concedere alla Fastweb (che ha a disposizione gg. 45 per dare riscontro al reclamo) neanche il tempo di prendere in carico la sua richiesta, provvedendo a depositare, sempre in data 27/07/2022, un'istanza UG in cui, oltre a richiedere la riattivazione del servizio, richiedeva anche l'indennizzo previsto dalla normativa relativamente alla mancata risposta al reclamo.

3. La replica dell'istante

In data 27/12/2022, l'istante ha prodotto scritti difensivi e ulteriore documentazione.

In particolare, nel contestare le argomentazioni esposte nella memoria dell'operatore, ha precisato che l'agente Fastweb si era incaricato di inoltrare la richiesta dell'utente, assicurando che la procedura si sarebbe regolarmente conclusa con esito positivo nel termine di 60 giorni.

La società istante non è in possesso di alcun documento che prova tale richiesta in quanto l'incaricato rappresentante di Fastweb ha provveduto a concretizzare la stessa proprio in virtù delle sue mansioni di agente/consulente dell'operatore, ma l'esistenza della suddetta richiesta è stata più volte riconosciuta da Fastweb che,

1) a partire dalla data della richiesta di trasloco, attivava il trasferimento di chiamata della numerazione dell'attività dell'utente sul numero di cellulare dell'utente 349XXXXX27;

2) in occasione del riscontro all'istanza di riattivazione urgente del numero aziendale, l'operatore ha riconosciuto espressamente sia la richiesta, sia la mancata lavorazione della pratica:

“... si informa che i servizi di connettività e fonia sono regolarmente erogati a seguito di attivazione del servizio presso la nuova sede indicata dall'utente; con riferimento alla numerazione telefonica 052XXXXX451 indicata in istanza si precisa che da Condizioni Generali di Contratto il trasloco della linea viene operato da Fastweb con richiesta telematica tramite portale My Fast Page nel quale all'atto della richiesta viene specificato che tale procedura (trasloco) può comportare la modifica dell'offerta commerciale e la variazione del numero di telefono per motivi tecnici. Nel caso specifico, il trasferimento di utenza su altro Comune ha determinato l'impossibilità da parte di Fastweb di mantenere il numero che risulta originato da altro gestore BT Enia XXX (Donor). Allo stato, la predetta numerazione risulta come da procedura cessata e rimessa nella disponibilità dell'operatore Donor”.

Ritiene dunque che nel caso di specie, stante l'identità di prefisso di due Comuni situati nella medesima Provincia, risulti infondata la “giustificazione tecnica” dell'operatore.

E ancora:

“... si conferma che i servizi di connettività e fonia sono attivi presso la nuova sede; si ribadisce che la richiesta di Trasloco e le relative informative sono state effettuate tramite pagina dedicata (My Fast Page) su portale (Fastweb.it) il cui accesso avviene con inserimento di credenziali strettamente personali comunicate all'utente in fase di sottoscrizione del contratto; in relazione al numero 052XXXXX451 si conferma che lo stesso non è più sulla rete dello scrivente gestore. L'istante potrebbe verificare direttamente con il BT Enia (Donor) se il predetto numero sia ancora disponibile ed eventualmente valutare la possibilità di recuperarlo attraverso ricontrattulizzazione/riattivazione con il summenzionato gestore. Esposta l'attuale

situazione tecnica, per ogni altra considerazione dedotta in fascicolo, si rimanda alla trattazione nei procedimenti di conciliazione/definizione collegati”.

Precisa altresì che BT Enia, a cui è stata rivolta specifica interrogazione, previa integrazione del contraddittorio, ha risposto di non garantire in alcun modo, in caso di nuova contrattualizzazione, il recupero della numerazione restituita per errore da Fastweb.

Cade pertanto nel nulla l’argomentazione avversaria circa la mancata prova della proposizione dell’istanza di trasloco.

La perdita della numerazione 052XXXXX451 costituisce un danno gravissimo per l’impresa dell’istante, che si riserva, ove l’indennizzo riconosciuto non fosse congruo al disservizio subito, ogni ulteriore azione per il risarcimento.

Quanto al ruolo dell’agente, ricorda il disposto dell’art. 1388 codice civile “Contratto concluso dal rappresentante”:

“Il contratto concluso dal rappresentante in nome e nell’interesse del rappresentato, nei limiti delle facoltà conferitegli, produce direttamente effetto nei confronti del rappresentato”.

Da ciò fa derivare l’inconsistenza delle argomentazioni avversarie circa la mancata produzione, lato istante, di documentazione che attesti la richiesta di trasloco della linea, soltanto perché il rappresentante non l’ha fornita all’utente.

Nella denegata ipotesi poi che Fastweb, come spesso accade, rinneghi l’operato dei propri agenti alle vendite, si potrebbe richiamare l’art. 1398 codice civile - rappresentanza senza potere - accusando il sig. XXXX XXXXX di essere “falsus procurator” e dunque responsabile delle obbligazioni assunte presso l’utente: in ogni caso, nessun pregio hanno dette questioni in questa sede, sarà l’operatore a doversi rivalere sull’agente infedele, che non avrebbe avvertito l’impresa che il cambio di sede - trasloco avrebbe portato alla perdita della numerazione aziendale.

Tutto ciò premesso, la domanda dell’istante si fonda su due diversi disservizi.

Dal 15/07/2022, nessuna numerazione è stata resa disponibile in entrata all’azienda da Fastweb: se la numerazione provvisoria 052XXXXXX561, che fornisce il servizio internet dal 15/07/2022, come da fattura Fastweb emessa per ottobre 2022 (allegata) e dopo l’archiviazione del GU5 per “riattivazione”, viene composta, risulta inesistente.

Pertanto, se dal 15/07/2022 questa numerazione è inutile all’azienda, perché sconosciuta ai clienti, anche se l’utente l’avesse fornita, provvedendo a nuovi biglietti e nuove inserzioni internet, detta numerazione sarebbe stata comunque inutilizzabile dalla clientela.

Quando, in occasione della sospensione del servizio internet, si è lamentata l'inservibilità della numerazione provvisoria, l'operatore ha sempre sostenuto che detta numerazione veniva fornita, mentre il disservizio continuava.

Per questo motivo, spetta all'utente l'indennizzo giornaliero di euro 7,5 raddoppiato a 15 euro ex artt. 5 e 13 comma 3 Del 347/18/Cons All. A.

Spetta all'utente anche il rimborso delle fatture emesse per detta numerazione e pagate in seguito a sospensione del servizio internet, euro 61,90 (allegato), e lo storno delle fatture emesse successivamente e contestate, euro 37,46, oltre successive emittende fino al ripristino del servizio (allegato).

Anche se l'utente scegliesse di rimanere cliente Fastweb con la nuova numerazione (correttamente attivata) dopo l'udienza fissata, spetterebbe comunque l'indennizzo da perdita di numerazione commerciale 052XXXXX451, ai sensi degli artt. 10 e 13 Del 347/18/Cons All. A, originaria BT Enia, nella misura massima di euro 1.500,00, aumentata al quadruplo perché numerazione commerciale in euro 6.000,00.

In merito, infine, alla domanda di indennizzo per mancata risposta ai reclami, quanto affermato da controparte è privo di fondatezza nonché di ogni logica di "favor utentis" imposta dall'intera normativa AGCOM.

Infatti, è vero quanto afferma la difesa avversaria che il reclamo a mezzo PEC è stato inoltrato dall'istante il medesimo giorno in cui poi è stata depositata istanza UG, e non sono dunque trascorsi i 45 gg. di legge tra la data del reclamo e la risposta dell'operatore.

Sfugge però a controparte che dal 15/07/2022 il trasferimento di chiamata veniva sospeso da Fastweb unitamente al servizio della numerazione cellulare, e diveniva imperativo e urgentissimo il completamento del trasloco perché l'impresa dell'utente era irraggiungibile telefonicamente dai clienti (i clienti provavano ad effettuare le chiamate sulla numerazione del salone di bellezza che risultava inesistente, dal 15/07/2022 come oggi).

In queste condizioni era necessario inoltrare al più presto modello GU5 (richiesta di provvedimento urgente di riattivazione).

Per ciò che concerne i numerosi reclami inoltrati dall'utente all'assistenza clienti Fastweb (nelle modalità indicate dalla carta servizi Fastweb) non sono stati indicati i codici operatore semplicemente perché gli operatori preposti al servizio non li hanno mai forniti, limitandosi a generiche rassicurazioni che la pratica era in corso di evasione: l'indennizzo per mancata risposta ai reclami telefonici, laddove Fastweb ammette che c'è stata richiesta di trasloco, con inizio della fatturazione della nuova numerazione ad ottobre 2022, è fatto notorio che l'utente, da aprile a luglio 2022, quando si è rivolto alla scrivente, ha effettuato numerose telefonate al servizio clienti Fastweb.

L'istante ha successivamente prodotto ulteriori scritti e documenti.

4. Motivazione della decisione

In via preliminare, è necessario precisare che nessuna valenza può essere attribuita alla documentazione prodotta dall'istante in fase di repliche, unitamente alle ulteriori richieste di storno e rimborso ivi formulate.

Si rammenta, infatti, che tale specifica fase procedurale va utilizzata come occasione di eventuale dettaglio di quanto già esplicitamente indicato nell'istanza introduttiva (ai sensi dell'art. 16, comma 2, dell'allegato B alla delibera n. 358/22/CONS, la parte convenuta può presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di giorni 45 dal ricevimento della comunicazione di avvio del procedimento e, entro i successivi 20 giorni, tutte le parti possono presentare eventuali memorie di replica).

Diversamente, mentre l'istante si gioverebbe di due momenti di difesa (in fase di deposito dell'istanza e in sede di replica), l'operatore si potrebbe avvalere della sola fase di deposito delle memorie difensive, con conseguente pregiudizio per il proprio diritto di difesa.

Tanto premesso, le richieste formulate dell'istante vengono accolte parzialmente come nel seguito esposto.

Nel caso di specie, l'istante contesta la mancata attuazione del trasloco relativo all'utenza 052XXXXX451, mentre per l'operatore i servizi di connettività e fonia sono stati attivati regolarmente presso la nuova sede.

Dall'istruttoria condotta, è emersa la necessità di ricostruire l'intera vicenda avuto riguardo anche agli atti dei procedimenti d'urgenza introdotti dall'istante tramite GU5 (correlati, come da piattaforma ConciliaWeb, al presente procedimento).

Più in particolare, in data 23/10/2022 veniva presentata istanza GU5/5XXX86 per la riattivazione dell'utenza 052XXXXX451.

Il procedimento veniva archiviato in data 03/11/2022 in quanto "l'operatore Fastweb ha comunicato che in relazione al numero 052XXXXX451 lo stesso non è più sulla rete dello scrivente gestore".

Seguiva, in data 26/01/2023, ulteriore istanza GU5/5XXX36 perché "come specificato dalle memorie, con ordine dell'Autorità è stato più volte riattivato il numero provvisorio Fastweb 052XXXXX561, ma riattivato nel senso di fornire internet e dare la possibilità di chiamare, ed in uscita risulta il numero 052XXXXX135, altro numero sconosciuto all'azienda. Ancor oggi, se si compone il n fatturato, risulta inesistente. Di

fatto, dal 15/7/2022, l'azienda non ha un numero fisso da fornire ai clienti: impregiudicata la richiesta di indennizzo perdita numerazione aziendale, si chiede di rendere raggiungibile dai clienti almeno il n. 052XXXXX135”.

Il procedimento veniva archiviato in data 03/02/2023, in quanto “l’operatore ha comunicato che risulta correttamente attivo il numero 052XXXXX135 che è il vostro numero definitivamente assegnatovi. L’istante nulla eccepisce”.

E’ evidente come questo nuovo procedimento d’urgenza, seppur incardinato sulla presente istanza, abbia ad oggetto, in particolare, non già il trasloco della numerazione originaria, della cui irrimediabile perdita l’istante, come sopra considerato, non poteva non avere già contezza, bensì la riattivazione del nuovo numero 052XXXXX135, della cui disponibilità l’utente, si ritiene, fosse a conoscenza quantomeno dal 17 agosto 2022.

In tale data, infatti, nel fascicolo dell’istanza di conciliazione UG/5XXX04 viene prodotto proprio dall’istante documento (in atti con PG 2XXX75 denominato “comunicazione perdita numerazione e sospensione servizio attualmente solo internet”) composto da più schermate di un cellulare in cui l’operatore, in un primo messaggio, invita il cliente a “verificare lo stato del tuo conto Fastweb. Il mancato pagamento di una o più fatture comporta l’invio, secondo la normativa vigente, di una raccomandata AR di preavviso di sospensione e risoluzione con addebito dei costi di spedizione...”.

In un messaggio successivo, informa che “a seguito trasloco, il suo numero telefonico è 052XXXXX135. Grazie, Fastweb”.

Per quanto concerne il lamentato mancato trasloco, 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, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale.

Ne consegue che, 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 tra le 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.

Sul punto, giova precisare che, secondo il consolidato orientamento di Agcom, l’operatore che non garantisce l’erogazione del servizio secondo quanto promesso, e che non prova di aver posto in essere comportamenti volti a evitare, rimuovere o superare l’ostacolo tecnico, è responsabile nei confronti dell’utente in quanto, ai sensi del combinato normativo degli artt. 1218 e 1256 del Codice civile, si presume, fino a prova contraria, che l’impossibilità sopravvenuta temporanea o definitiva della prestazione stessa sia imputabile al debitore.

In proposito, la giurisprudenza di legittimità è costante nel ritenere che l'impossibilità sopravvenuta che libera dall'obbligazione (se definitiva) o che esonera da responsabilità per ritardo (se temporanea) deve essere obiettiva, assoluta e riferibile al contratto e alla prestazione ivi contemplata e deve consistere non in una mera difficoltà, ma in un impedimento, del pari obiettivo e assoluto, tale da non poter essere rimosso (cfr., da ultimo, Cassazione civile, sez. II, 30 aprile 2012 n. 6594435; Cassazione civile, sez. III, 05 agosto 2002 n. 117174).

Ciò premesso, la richiesta di cui al punto a) viene accolta nella misura che segue.

Dall'istruttoria compiuta, è emerso che il trasloco della linea de qua (052XXXXX451), come richiesto dall'istante, non è stato eseguito dall'operatore nonostante PEC di sollecito del 27 luglio 2022.

A tale conclusione (nonostante l'operatore eccepisca in memoria la mancata prova della richiesta di trasloco), si perviene considerando che è proprio Fastweb, nell'ambito del correlato procedimento d'urgenza GU5/55XXX6/2022, a dichiarare di avere la richiesta a sistema, ma che il trasferimento, da un Comune all'altro, ha determinato l'impossibilità di mantenere il numero originario.

Scrive infatti Fastweb:

“... i servizi di connettività e fonia sono regolarmente erogati a seguito di attivazione del servizio presso la nuova sede indicata dall'utente; con riferimento alla numerazione telefonica 052XXXXX451 indicata in istanza si precisa che da Condizioni Generali di Contratto il trasloco della linea viene operato da Fastweb con richiesta telematica tramite portale My Fast Page nel quale all'atto della richiesta viene specificato che tale procedura (trasloco) può comportare la modifica dell'offerta commerciale e la variazione del numero di telefono per motivi tecnici. Nel caso specifico, il trasferimento di utenza su altro Comune ha determinato l'impossibilità da parte di Fastweb di mantenere il numero che risulta originato da altro gestore BT Enia XXX (Donor). Allo stato, la predetta numerazione risulta come da procedura cessata e rimessa nella disponibilità dell'operatore Donor”.

Pertanto, si riconosce all'istante il diritto all'indennizzo di cui all'art. 4, comma 1, dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS, per cui “Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo”.

Nel caso di specie, assenti rilievi sul punto da parte dell'operatore e stante la mancata allegazione delle Condizioni Generali di Contratto o della Carta Servizi (documenti che avrebbero chiarito in modo netto tempi e modalità della procedura), si ritiene che il trasloco dovesse venire eseguito entro 60 giorni dalla richiesta, così come riportato dall'istante.

Oltre a ciò, osservato come non vi sia data certa della richiesta di trasloco (l'istante parla genericamente del "mese di Aprile 2022"), si considera dies a quo il 15 luglio 2022, allorchè - riporta sempre l'istante senza essere smentito da controparte - "nessuna numerazione è stata resa disponibile in entrata all'azienda da Fastweb XXX: se la numerazione provvisoria 052XXXXXX561, che fornisce il servizio internet dal 15/07/2022 ... viene composta, risulta inesistente".

Dies ad quem è il 3 novembre 2022, data di archiviazione del procedimento d'urgenza GU5/55XXX6.

Fastweb liquiderà dunque all'istante l'importo di euro 1.665,00 (111 giorni x euro 7,50 x 2 in quanto utenza affari), ai sensi dell'art. 4, comma 1, in combinato disposto con l'art. 13, comma 3, dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS.

Si ritiene di non estendere l'indennizzo a periodi successivi a quello appena individuato in quanto è proprio alla data del 3 novembre 2022 che risulta, anche per l'istante, la definitiva impossibilità della riattribuzione della numerazione e, conseguentemente, la definitiva impossibilità di traslocare il numero presso la nuova sede.

Difatti, nel confermare di non avere più sulla propria rete il numero 052XXXXX451, Fastweb aveva proposto all'istante di verificare con BT Enia - Donor - se il numero fosse ancora disponibile, così da poterlo recuperare attraverso ricontrattualizzazione/riattivazione, ma quest'ultimo non aveva garantito l'assegnazione di quella specifica numerazione non attiva/cessata che, pertanto non poteva essere oggetto di NP.

Oltre a ciò, è da osservare che i disservizi (sospensioni e malfunzionamenti) lamentati nella seconda richiesta di provvedimento d'urgenza sono relativi a numerazioni diverse dall'utenza 052XXXXX451, oltre che dalla 052XXXXX135, e riferibili a fattispecie diverse dal perdurare della mancata esecuzione del trasloco (rispetto alle quali non risultano richieste di indennizzo).

Tale convincimento è corroborato dalla nota dell'istante del 25/10/2022 (fascicolo GU5/55XXX6), in cui si legge, con riferimento all'utenza 052XXXXX135, di "numerazione esistente ma inutile all'azienda perché non nota ai clienti".

La richiesta di cui al punto b) viene accolta come nel seguito.

Ai sensi dell'art. 10 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, "nel caso in cui perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato, l'utente ha diritto a un indennizzo, da parte dell'operatore responsabile del disservizio, pari a euro 100 per ogni anno di precedente utilizzo, fino a un massimo di euro 1.500".

Considerato che la titolarità della numerazione può ritenersi provata solo per l'anno 2021 (nella dichiarazione del 3 novembre 2022, fascicolo GU5/55XXX6, BT Enia dichiara, tra le altre cose, che “la numerazione 052XXXXX451 è stata cessata da BT Enia per migrazione ad altro OLO nel luglio 2021”), l'indennizzo verrà corrisposto nella misura di euro 400,00 (euro 100,00 x 4 in quanto utenza affari), ai sensi dell'art. 10 in combinato disposto con l'art. 13, comma 3, dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS.

La richiesta di cui al punto c) viene respinta.

L'istante, che pur chiede indennizzo per il mancato riscontro ai reclami telefonici effettuati, non ha prodotto alcuna evidenza idonea a supportare quanto asserito in merito.

Priva di pregio è la considerazione per cui “è fatto notorio che l'utente, da aprile a luglio 2022, quando si è rivolto alla scrivente, ha effettuato numerose telefonate al servizio clienti Fastweb”.

Difatti, il ricorso alle nozioni di comune esperienza (fatto notorio), comportando una deroga al principio dispositivo ed al contraddittorio, in quanto introduce nel processo civile prove non fornite dalle parti e relative a fatti dalle stesse non vagliati né controllati, va inteso in senso rigoroso, e cioè come fatto acquisito alle conoscenze della collettività con tale grado di certezza da apparire indubitabile ed incontestabile.

Non si possono, di conseguenza, reputare rientranti nella nozione di fatti di comune esperienza, intesa quale esperienza di un individuo medio in un dato tempo e in un dato luogo, quegli elementi valutativi che implicano cognizioni particolari o anche solo la pratica di determinate situazioni, né quelle nozioni che rientrano nella scienza privata del giudice, poichè questa, in quanto non universale, non rientra nella categoria del notorio, neppure quando derivi al giudice medesimo dalla pregressa trattazione di analoghe controversie (Cass. Civ., sez. III, 26/05/2020 n.9714).

A quanto oggetto di indennizzo, l'operatore applicherà gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza.

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 liquidare all'istante i seguenti importi, maggiorandoli degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza:

I. euro 1.665,00 (milleseicentosessantacinque/00), ai sensi dell'art. 4, comma 1, in combinato disposto con l'art. 13, comma 3, dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS;

II. euro 400,00 (quattrocento/00), ai sensi dell'art. 10 in combinato disposto con l'art. 13, comma 3, dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS.

3. Fastweb XXX è tenuta, inoltre, 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 B alla delibera n. 358/22/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, 02/05/2023

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi