



**DETERMINA Fascicolo n. GU14/665915/2024**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Fastweb SpA**

**IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 29/02/2024 acquisita con protocollo n. 0065102 del 29/02/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Il Sig. XXX, intestatario dell’utenza telefonica di cui al nr XXX, in data 24.03.22, decideva di migrare la suddetta linea telefonica fissa XXX a Fastweb s.p.a. aderendo a mezzo call center telefonico all’offerta Fastweb Nexxt Casa con fibra illimitata+telefono a € 28,95 con portabilità del numero detenuto, sottoscrivendo relativo contratto, (c.f.r contratto agli atti). Nondimeno gli veniva solo assegnato un numero provvisorio, CHE POI È DIVENTATO DEFINITIVO IN QUANTO LA PORTABILITÀ NON AVVENIVA ED INOLTRE COME ULTERIORE CONSEGUENZA IL CLIENTE PERDEVA ANCHE IL PROPRIO NUMERO STORICO. SI PRECISA CHE, essendo condizione di procedibilità di questa DIVERSA DOMANDA, SI È DOVUTA RIPROPORRE L’ ISTANZA DI CONCILIAZIONE, IN QUANTO IL PRECEDENTE CONCILIATORE È INCORSO IN ERRORE ARCHIVIANDO L’ ISTANZA SUL PRESUPPOSTO ERRATO CHE FOSSE QUELLA PROPOSTA NEL 2022, INVECE DALLA RAPIDA DISAMINA DEL FORMULARIO DEL 2022, SI VEDE CHE IN QUELL’ OCCASIONE SI CHIEDEVA LA DEFINIZIONE DELLA PROCEDURA DI PORTABILITÀ E GLI INDENNIZZI PER MANCATA PORTABILITÀ E NON GLI INDENNIZZI PER PERDITA NUMERO, CHE NON SI SAREBBERO ANCORA POTUTI CHIEDERE PERCHÉ ANCORA SI CONFIDAVA CHE VENISSE RISOLTA LA PROBLEMATIC. È SOLO IL FATTO STORICO CHE OCCORRE NARRARE PERCHÉ DA ESSO SONO SCATURITI PIÙ DISSERVIZI. - Richieste: Si richiedono: 1. Indennizzi ex art 10 del 347/18Cons, per perdita numerazione per euro 1.500,00. indennizzi ex art 12 del 347/18/cons per mancata risposta ai reclami per

euro 300,00 - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 1800.0 - Disservizi segnalati: 1. 1 Mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo: 21/12/2023, Data riscontro: Non risolto) 2. 1 Perdita titolarità della numerazione (Data inizio utilizzo numerazione: 01/08/1990, Data perdita numerazione: 24/03/2022)

Si rileva la totale infondatezza di quanto sostenuto da controparte. Parte istante lamenta, infatti, la mancata migrazione in Fastweb della propria utenza telefonica fissa n. XXX nonché la successiva perdita della stessa. Ebbene, a tal proposito appare opportuno compiere delle semplici ma fondamentali precisazioni da cui emergerà, in tutta evidenza, l'assoluta correttezza di Fastweb e la totale infondatezza nonché pretestuosità di quanto sostenuto da controparte. E' bene precisare, innanzitutto, che Fastweb ricevuta la richiesta di migrazione da parte dell'istante in data 24 marzo 2022, provvedeva tempestivamente a procedere innanzitutto all'attivazione in LNA in data 31 marzo 2022 con il numero nativo Fastweb XXX, espletata da TIM il

04.04.2022 come risulta chiaramente dalla Schermata Eureka allegata (doc. 1); successivamente poi, l'esponente società provvedeva correttamente ad inoltrare una richiesta di Number Portability Post, che tuttavia veniva cancellata in data 31 ottobre 2022, come da Schermata di seguito riportata: E' evidente, pertanto, che il numero XXX non è mai passato sulla rete Fastweb a causa, come visto pocanzi, di una cancellazione, di cui l'esponente società non può in alcun modo essere ritenuta responsabile, laddove, tra l'altro, Fastweb ha sempre garantito i propri servizi a parte istante in piena efficienza e funzionalità attraverso l'attivazione del numero nativo XXX, come dichiarato dallo stesso istante e come risulta, altresì, dall'abbondante e regolare traffico telefonico presente su tutte le fatture Fastweb (fatture che ci si riserva, sin da ora, di produrre qualora se ne dovesse ravvisare la necessità nel corso dell'istruttoria). 5. E' evidente, pertanto, come alcuna responsabilità possa essere ricondotta in capo all'esponente società, se è vero, come è vero, che la Fastweb ha correttamente attivato i propri servizi presso l'abitazione dell'istante con il numero nativo Fastweb XXX, mentre per quanto riguarda il numero XXX di cui era stata richiesta la portabilità e di cui controparte lamenta la perdita, appare necessario ribadire che quest'ultimo non è in realtà mai transitato su Rete Fastweb a causa di una cancellazione e dunque non è mai stato nella effettiva disponibilità dell'esponente società, ma è rimasto sempre attestato sulle reti del precedente gestore, come risulta dalla Schermata di seguito riportata da cui emerge chiaramente che il numero di cui si lamenta la mancata portabilità nonché la successiva perdita, non risulta rilevato su centrale Fastweb. - 3 - E' evidente, pertanto, che la richiesta di "Indennizzi ex art 10 del 347/18Cons, per perdita numerazione per euro 1.500,00" appare totalmente infondata, strumentale ed inconferente e, pertanto, non può che essere rigettata. 6. Parimenti infondata ed inconferente risulta essere, altresì, la richiesta di "indennizzi ex art 12 del 347/18/cons per mancata risposta ai reclami per euro 300,00", laddove l'unico reclamo inviato dall'istante risulta essere il reclamo del 21 dicembre 2023, depositato da controparte sulla piattaforma Conciliaweb; ebbene, in merito al suddetto reclamo appare necessario rilevare che l'AGCOM è unanime nello statuire che "in tal senso consolidato l'orientamento dell'Autorità nell'asserire che l'utente, attraverso il deposito dell'istanza di conciliazione, momento nel quale si avvia un procedimento alternativo di contatto e confronto con l'operatore, sostanzialmente rinuncia alla gestione del reclamo ai sensi della Carta dei servizi" (Delibera 79/19/CIR). Pertanto, a fronte di un reclamo del 21 dicembre 2023 e l'istanza di conciliazione presentata presso il Corecom Campania dal Sig. XXX in data 29 gennaio 2024, alcun indennizzo dovrà essere riconosciuto, in quanto l'istanza di conciliazione è stata presentata nei 45 giorni previsti dalla normativa per la gestione dei reclami. 7. Su tale questione si richiama, peraltro, una pronuncia dell'Agcom (del. n. 212/18/CIR), in cui l'Autorità ha rigettato la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo in quanto la domanda di conciliazione risultava presentata nella pendenza dei termini per la risposta. L'Agcom, in particolare, ha motivato tale decisione statuendo che: "per poter acclarare la mancata gestione del reclamo, infatti, è necessario che tra la data del reclamo e quella di deposito dell'istanza di conciliazione intercorrano almeno 45 giorni di tempo, cioè il lasso di tempo entro cui la Società è tenuta a gestire la segnalazione e a fornire riscontro all'utente in base alla Carta dei servizi. Diversamente, la procedura di conciliazione e, nel suo ambito, l'udienza di discussione, rappresentano l'occasione di confronto tra le parti e l'opportunità di composizione delle rispettive posizioni in luogo del reclamo: l'utente, in altre parole, rinuncia allo strumento del reclamo per servirsi della procedura contenziosa e, alla luce di ciò, la mancata risposta dell'operatore in pendenza di procedura amministrativa non risulta sanzionabile". Da tutto quanto innanzi ampiamente esposto e provato è di palese evidenza, pertanto, che la richiesta di indennizzi così come formulata da controparte è del tutto inconferente, infondata ed assolutamente sproporzionata e non potrà trovare accoglimento.

Considerato che l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante

non sono suscettibili di accoglimento per le motivazioni che seguono. Va premesso che nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che, trattandosi nella maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all'art. 1218 cod. civ. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. Premesso ciò, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Dalla ricostruzione dei fatti operata dalle parti ed in particolare, dall'operatore nonché dalla documentazione allegata dal medesimo, la domanda può essere rigettata per le motivazioni che seguono. In merito al mancato riscontro al reclamo inviato in data 21 dicembre 2023 e l'istanza di conciliazione depositata in data 29 gennaio 2024 prima che siano trascorsi 45 giorni, richiamando la pronuncia dell'Agcom (del. n. 212/18/CIR): "per poter acclarare la mancata gestione del reclamo, infatti, è necessario che tra la data del reclamo e quella di deposito dell'istanza di conciliazione intercorrano almeno 45 giorni di tempo, cioè il lasso di tempo entro cui la Società è tenuta a gestire la segnalazione e a fornire riscontro all'utente in base alla Carta dei servizi. Diversamente, la procedura di conciliazione e, nel suo ambito, l'udienza di discussione, rappresentano l'occasione di confronto tra le parti e l'opportunità di composizione delle rispettive posizioni in luogo del reclamo: l'utente, in altre parole, rinuncia allo strumento del reclamo per servirsi della procedura contenziosa e, alla luce di ciò, la mancata risposta dell'operatore in pendenza di procedura amministrativa non risulta sanzionabile", nessun indennizzo potrà essere disposto. In merito alla domanda per la perdita di numerazione la stessa si ritiene non addebitabile all'operatore Fastweb che non ha avuto mai in gestione il numero telefonico stante il mancato passaggio effettuato dal precedente operatore nonostante le richieste effettuate da Fastweb. Quanto indicato trova riscontro nella documentazione depositata nel fascicolo documentale dall'operatore.

#### DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 29/02/2024, per i motivi di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura  
Vincenza Vassallo