

DELIBERA 039/2024/CRL/UD del 01/03/2024
Ixxx Txxx P. / FASTWEB SPA
(GU14/635917/2023)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 01/03/2024;

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;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito “*Regolamento Indennizzi*”;

VISTA l'istanza di Ixxx Txxx P. del 05/10/2023 acquisita con protocollo n. 0252865 del 05/10/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha presentato, in data 13 settembre 2023, istanza di conciliazione a seguito della quale il procedimento UG/63xx06/2023 si è concluso con un mancato accordo in data 28 settembre 2023. Successivamente, l'istante ha depositato, in data 05 ottobre 2023, istanza di definizione GU14/63xx17/2023 con la quale ha affermato e ha richiesto quanto segue: "VEDI CONCILIAZIONE". Nella conciliazione, UG/63xx06/2023 del 13.09.2023, la ricorrente ha descritto quanto segue: "a seguito di un'attivazione della linea mobile fatta in data 4-4-2022 non mi veniva mai attivata la linea anzi ho avuto grandi difficoltà ad avere un contatto con gli operatori che non riuscivano a capire e risolvere il problema quando in realtà la problematica era la semplice attivazione della linea che però non è mai avvenuta e sono stata costretta per mesi a pagare per un servizio mai attivato. inoltre mi sono state addebitate telefonate a pagamento per il servizio clienti per cercare di risolvere il problema ho 4 ore e 15 minuti di telefonate documentate" In base a quanto rappresentato, l'istante ha avanzato la seguente richiesta: a) "di non dover niente alla fastweb in quanto mi hanno prelevato soldi per telefonate dirette a gestore per provare a risolvere il problema (che non è mai stato risolto) bastava semplicemente dirmi che non erano in grado di attivare il servizio e io mi sarei rivolta altrove". L'istante non ha presentato memoria di replica ai sensi e nei termini di cui all'art.16, comma 2, del Regolamento.

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A., regolarmente convocata, ha depositato, ai sensi e nei termini di cui all'art.16, comma 2, del Regolamento, una memoria difensiva nella quale ha esposto quanto segue: "...Le doglianze dell'istante 1. La Sig.ra Ixxxxl Txxxxa Pxxxxxi, nell'istanza di definizione depositata, richiamando quanto descritto all'interno dell'UG/63xx06/2023, lamenta che "a seguito di un'attivazione della linea mobile fatta in data 4-4-2022 non mi veniva mai attivata la linea [...] e sono stata costretta per mesi a pagare per un servizio mai attivato". 2. Controparte chiede di "non dover niente alla fastweb in quanto mi hanno prelevato soldi per telefonate dirette a gestore per provare a risolvere il problema (che non è mai stato risolto)". L'assenza di responsabilità di Fastweb per la mancata attivazione 3. In merito alla lamentata mancata attivazione della linea mobile "fatta in data 4-4-2022" appare necessario compiere delle semplici ma fondamentali precisazioni da cui emergerà, in tutta evidenza, la totale assenza di responsabilità da parte di Fastweb S.p.A., e l'assoluta infondatezza nonché strumentalità delle domande esperite dall'istante. E' bene precisare, preliminarmente, che la Sig.ra Ixxxxl Txxxxa Pxxxxxi in data 10 marzo 2022 ha aderito ad una proposta di abbonamento

ai servizi Fastweb chiedendo l'attivazione/migrazione del numero fisso 0687xxxx78, oltre che l'attivazione/portabilità del numero mobile 328xxxxx66, come da proposta di abbonamento sottoscritta digitalmente dall'istante (doc. 1). 4. Ebbene, Fastweb una volta ricevuta tale richiesta di attivazione della linea fissa e mobile da parte della Sig.ra Pxxxxxi, provvedeva immediatamente ad attivarsi per procedere appunto alla sua tempestiva e corretta implementazione; tuttavia, si dà il caso che mentre i servizi di rete fissa venivano correttamente e tempestivamente attivati in data 30 marzo 2022 attraverso la migrazione del numero 0687xxxx78 precedentemente attestato sulle reti del gestore Vodafone, per quanto riguarda la richiesta di portabilità del numero mobile 328xxxxx66, la stessa non si rendeva possibile a causa del mancato riconoscimento mobile, come risulta chiaramente dalla Schermata di seguito riportata: omissis ... 5. Tale circostanza veniva, pertanto, correttamente e tempestivamente comunicata alla Sig.ra Ixxxxl Txxxxa Pxxxxxi, la quale poi provvedeva a sottoscrivere digitalmente, in data 30 maggio 2023, un secondo contratto con nuova richiesta di portabilità del numero mobile 328xxxxx66 (come da proposta di abbonamento allegata – doc. 2), a cui seguiva la corretta e tempestiva acquisizione tramite mobile number portability del numero 328xxxxx66 in data 9/06/2023 (ovvero entro 10 giorni dal secondo contratto del 30 maggio 2023), come da evoluzione del Ticket Tecnico di seguito riportato: PortIN della sim 328xxxxx66 omissis ... 6. Non si comprende, quindi, quale sarebbe la responsabilità di Fastweb nel caso di specie laddove la mancata attivazione della linea mobile richiesta con la sottoscrizione del primo contratto del 10 marzo 2022 è dipesa da un problema di mancato riconoscimento del mobile, di cui Fastweb non può in alcun modo essere ritenuta responsabile, se è vero, come è vero, che a norma di legge il riconoscimento dell'identità dell'utilizzatore della SIM è a cura dell'utente. A tal proposito appare, difatti, opportuno precisare che l'art. 4 del Regolamento per l'utilizzo del servizio di Portabilità del Numero Mobile, rubricato "Sospensione, rifiuto e annullamento della richiesta", che controparte ha espressamente accettato con la sottoscrizione del contratto del 10 marzo 2022 (doc.1), prevede chiaramente che: "La richiesta di MNP può essere soggetta a sospensione, rifiuto o annullamento. [...] Il rifiuto della richiesta può avvenire nei seguenti casi: a) non corrispondenza tra codice fiscale/partita IVA e numero da portare nel caso di servizio in abbonamento usufruito presso l'operatore di provenienza; b) non corrispondenza tra numero seriale della carta SIM e numero da portare, nel caso di servizio pre-pagato usufruito presso l'operatore di provenienza; c) non appartenenza o non correttezza del numero da portare all'operatore di provenienza; d) dati necessari per la trasmissione della richiesta incompleti e/o inesatti" (doc. 1, pag. 6). 7. E' bene ricordare, a tal proposito, che i clienti aderiscono ad una proposta di abbonamento, per la cui perfezione è indispensabile l'accettazione o l'attivazione dei servizi; nel caso di specie, pertanto, è evidente che non essendo stato possibile procedere con l'attivazione dei servizi richiesti (per causa, è bene ribadire, non imputabile in alcun modo a Fastweb), il contratto del 10 marzo 2022 relativamente alla richiesta della linea mobile non si è mai perfezionato, tanto che poi, come visto pocanzi, la Sig.ra Pxxxxxi ha provveduto a sottoscrivere un secondo contratto in data 30 maggio 2023, con nuova richiesta di portabilità del numero mobile in oggetto 328xxxxx66, che difatti veniva correttamente attivato sulle reti Fastweb in data 9 giugno 2023. Ebbene, non vi è chi non veda come nel caso di specie alcuna responsabilità possa

essere ricondotta a Fastweb, in quanto la mancata attivazione del servizio mobile lamentata da controparte è dipesa, inequivocabilmente, da circostanze in alcun modo addebitabili all'esponente società. 8. Peraltro, da ultimo, a fini di mero tuzionismo difensivo nonché di completezza espositiva preme rilevare l'assoluta infondatezza nonché strumentalità della contestazione di controparte laddove lamenta che sarebbe "stata costretta per mesi a pagare per un servizio mai attivato", se è vero, come è vero, che come visto pocanzi, il contratto del 10 marzo 2022 relativamente alla linea mobile non si è mai perfezionato e conseguentemente per lo stesso Fastweb non ha mai emesso alcuna - 4 - fattura e/o addebitato alcun costo, né tantomeno la Sig.ra Pxxxxxi fornisce prova di presunti servizi pagati e non attivati. E' di palese evidenza pertanto che alcuna responsabilità è ascrivibile a Fastweb e che le richieste dell'istante non possono trovare accoglimento. Da tutto quanto innanzi ampiamente esposto e provato è di palese evidenza, pertanto, che la richiesta di indennizzo formulata da controparte è del tutto inconferente, infondata ed assolutamente sproporzionata e non potrà trovare accoglimento. Omissis".

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante non possono essere accolte per i motivi di seguito specificati. Per quanto riguarda la richiesta a) "di non dover niente alla fastweb in quanto mi hanno prelevato soldi per telefonate dirette a gestore per provare a risolvere il problema ...", la stessa non può essere accolta in quanto non supportata da adeguata documentazione probatoria di cui all'art.2697 codice civile "chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento" e, senza le quali, è preclusa la ricostruzione logico giuridica che consente all'organo giudicante – nel caso di specie il Corecom – di fondare il proprio convincimento ed esercitare, in ultima analisi, la propria funzione decisoria ("onus probandi incumbit ei qui dicit"). Infatti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, l'istante non ha allegato alcun documento, ad esempio i prelievi fatti dalla società Fastweb S.p.A. - le ricevute di pagamento - le fatture dell'utenza, per giustificare la propria richiesta di cui al punto a). Si specifica che la ricorrente ha depositato una lettera di una società di recupero crediti riferiti ad un gestore, non chiamato in causa, senza motivare la finalità del suo utilizzo, ciò l'ha resa ininfluenza in quanto l'Autorità non può ricostruire lo scopo probatorio della stessa. Inoltre, dall'attività istruttoria e dai documenti depositati in atti, si rileva che la società Fastweb S.p.A. ha dettagliato la propria posizione chiarendo modalità e comportamenti dai quali si evince che nessun disservizio è stato recato all'utente. Diversamente, l'istante non ha depositato alcuna memoria di replica, così facendo ha rinunciato, di fatto, ai termini per il deposito delle proprie difese, ex art. 16 del Regolamento, (Allegato B alla Delibera n. 358/22/CONS.); pertanto, la posizione della società Fastweb S.p.A., descritta nelle memorie, depositate nel fascicolo GU14/63xx17/2023, può essere condivisa e considerata fondata in base al principio di non contestazione ex art.115 c.p.c., secondo cui i fatti, non specificatamente

contestati, si considerano pacifici. In merito al malfunzionamento della linea “telefonia mobile”, occorre fare riferimento alla natura stessa di questo servizio che consente al titolare la possibilità di fruire del servizio telefonico nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale, fermo restando che in alcune zone territoriali è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale dovuto a molteplici motivi non imputabili al gestore (es. luogo di esecuzione del contratto ecc.). Infatti, non esiste, in capo al gestore, alcun obbligo di garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi di “telefonia mobile” così come avviene, invece, per i contratti di telefonia fissa. Alla luce di quanto emerso, per tutti i motivi di fatto e di diritto sopra evidenziati, le richieste formulate dall’istante non possono essere accolte.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell’istanza della Sig.ra ra Ixxx Txxx P. proposta nei confronti della società Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in narrativa. Spese di procedura compensate.

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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell’Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 01/03/2024

f.to

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini