

DELIBERA N. 05 - 2025

**XXX/ FASTWEB SPA
(GU14/511239/2022)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 05/02/2025;

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 la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, “*Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*” e s.m.i.;

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 Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

VISTA la “*Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 10 marzo 2023, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA l’istanza di XXX del 23/03/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Parte istante ha rappresentato quanto segue nel formulario introduttivo: “Abbiamo richiesto il trasloco della linea fastweb il 23 dicembre 2021 dalla sede di XXX alla sede di XXX. La linea aveva due numerazioni: lo XXX e lo XXX. Il trasloco è stato richiesto per mantenere le numerazioni, nella sede di XXX era già presente una linea dati Fastweb. Prima di fare la richiesta sono andato a chiedere informazioni al punto Fastweb di XXX(all'interno di XXX) per sapere come muovermi in questa situazione, mi è stato detto che l'unico modo per portare dietro i numeri era il “trasloco” della linea. Al momento della richiesta effettuata il 23 dicembre nessuno operatore mi ha informato della possibile perdita delle numerazioni. Il 28 dicembre 2021 sono stato contattato da Fastweb per fissare l'appuntamento del tecnico per la predisposizione della linea in XXX. Il 3 di gennaio il tecnico ha predisposto la linea nella sede di XXX. Il trasloco della linea è avvenuto con la perdita delle vecchie numerazioni e l'assegnazione di un nuovo numero di telefono. In questo momento i nostri clienti non hanno modo di rintracciarci con il nostro recapito storico.”

La ricorrente ha poi compilato la parte del formulario relativa alle richieste non avanzando domande formali ma limitandosi ad indicare, quale quantificazione dei rimborsi /indennizzi richiesti, la complessiva somma di € 1.000 ed esponendo: “Abbiamo richiesto il trasloco della linea fastweb il 23 dicembre 2021 dalla sede di XXX alla sede di XXX. La linea aveva due numerazioni: lo XXX e lo XXX. Il trasloco è stato richiesto per mantenere le numerazioni, nella sede di XXX era già presente una linea dati Fastweb. Prima di fare la richiesta sono andato a chiedere informazioni al punto Fastweb di XXX(all'interno di XXX) per sapere come muovermi in questa situazione, mi è stato detto che l'unico modo per portare dietro i numeri era il “trasloco” della linea. Al momento della richiesta effettuata il 23 dicembre nessuno operatore mi ha informato della possibile perdita delle numerazioni. Il 28 dicembre 2021 sono stato contattato da Fastweb per fissare l'appuntamento del tecnico per la predisposizione della linea in XXX. Il 3 di gennaio il tecnico ha predisposto la linea nella sede di XXX. Il trasloco della linea è avvenuto con la perdita delle vecchie numerazioni e l'assegnazione di un nuovo numero di telefono. In questo momento i nostri clienti non hanno modo di rintracciarci con il nostro recapito storico.”

2. La posizione dell'operatore

L'operatore ha esposto nelle proprie memorie difensive: “[...omissis...] Le avverse contestazioni sono infondate per le ragioni di seguito dedotte. Controparte ha chiesto il trasloco della linea da XXX a XXX in data 22.12.2021 ed è stato concluso con successo il 3.1.2021 (doc. 1). Data l'impossibilità tecnica per problemi di copertura di trasferire le due linee telefoniche, Fastweb ha provveduto ad assegnare due numerazioni native XXX e XXX. È bene precisare che dell'eventualità che in fase di trasloco non possa essere

garantito il mantenimento della numerazione ne viene data evidenza all'utente al momento della richiesta on line e senza l'accettazione di tale condizione non è possibile concludere la procedura. Quanto sopra è riportato anche nel sito Fastweb (doc. 2). A seguito del trasloco, i servizi sono regolarmente attivi ed utilizzati da controparte. Appare evidente che alcun inadempimento è addebitabile allo scrivente operatore e, in ogni caso, non vi è prova della titolarità". Il gestore ha quindi concluso chiedendo il rigetto delle domande avversarie state la correttezza del proprio operato.

Parte attorea ha poi così replicato: "Per XXX[...] omissis ...] insiste nelle proprie richieste, contestando ex adverso le generiche deduzioni dell'operatore, e si permette di sottolineare ed evidenziare quanto segue: l'utente, prima di compilare il modulo di richiesta on line, letta la frase "di essere a conoscenza del fatto che, per motivi tecnici, il mantenimento dell'attuale numero telefonico potrebbe non essere possibile", aveva immediatamente contattato il call center Fastweb al fine di ottenere chiarimenti sulla procedura di trasferimento del numero e aveva espressamente e tassativamente vincolato la stessa al mantenimento dell'attuale numero telefonico nella nuova sede. Nel sentirsi ribadire dall'operatore che "il modulo era un formulario predisposto telematicamente sul quale non poteva effettuarsi alcuna modifica o integrazione", ricevuto rassicurazioni telefoniche da parte di Fastweb circa la possibilità di traslocare la linea mantenendo la medesima numerazione, formulava la richiesta di trasloco mediante compilazione ed invio dell'apposito "Modulo richiesta trasloco" fornito da Fastweb chiedendo, nello specifico il trasloco della linea business di cui era titolare dall'indirizzo di XXX a quello di XXX; l'utente veniva contattato da un tecnico per concordare la gestione della richiesta; e ribadiva che la richiesta di trasloco doveva ritenersi subordinata al mantenimento della vecchia numerazione, ottenendo rassicurazioni e conferme in tal senso; successivamente l'utente contattava il call center Fastweb per conoscere i tempi di trasferimento della vecchia numerazione ma, invece e inaspettatamente, gli veniva riferito che non era possibile per "motivi tecnici" e che i numeri erano ormai cessati; l'utente chiedeva pertanto l'immediato ripristino delle vecchie numerazioni, riservandosi di chiedere anche il risarcimento dei danni subiti e subendi per la perdita delle numerazioni, oltre ad interessi legali e spese di procedura, e con espressa, senza tuttavia ottenere alcun effetto di sorta, ma anzi, sentendosi rispondere con tecnicismi e dinieghi senza che gli venisse prospettata alcuna soluzione alla problematica; Appare evidente come il mantenimento delle vecchie numerazioni fosse condizione essenziale al trasloco e che pertanto l'operatore prima di procedere avrebbe quantomeno dovuto informare ed avvisare il cliente che ciò non fosse possibile ed, invece, procedeva ugualmente al trasloco delle numerazioni originarie causandone la perdita. La stessa AgCom afferma (in "i Diritti dei Consumatori nel Mercato delle Comunicazioni Elettroniche", in "Guida Servizi Comunicazione Elettronica, reperibile sul sito internet dell'Autorità) che "Il trasloco consente di trasferire una linea telefonica da un luogo fisico ad un altro, sia nell'ambito della stessa città, sia di una città differente" e che "se l'operatore non disciplina tempi e indennizzi per il trasloco, la richiesta è considerata come un'attivazione con mantenimento del numero, con applicazione di quanto previsto nella Carta dei servizi e nelle Condizioni generali di contratto per l'attivazione della linea". Controparte replica che della eventualità che in fase di trasloco non potesse essere garantito il mantenimento

della numerazione viene data evidenza all'utente al momento della richiesta on line e che senza l'accettazione di tale condizione non è possibile concludere la procedura. In teoria la "migrazione del numero" non dovrebbe generare alcun problema, ma in pratica non è esente da rischi. Generalmente la perdita del numero telefonico avviene quando le operazioni di portabilità non vanno a buon fine a causa di errori tecnici da parte dei Gestori interessati, errori o rischi di cui solo il gestore è titolare e ne è capace di evidenziare il rischio al cliente nella fattispecie concreta, e non a priori con fraseologia da formulari. Già analizzando la dicitura esatta del modulo on line di richiesta recita "di essere a conoscenza del fatto che, per motivi tecnici, il mantenimento dell'attuale numero telefonico potrebbe non essere possibile", l'uso del "potrebbe" e "per motivi tecnici" implica: una mera eventualità che tale rischio si concretizzi, costituisce una semplice probabilità, non una certezza assoluta, quindi potrebbe anche non verificarsi e solo l'operatore al momento dell'avvio dei necessari controlli e verifiche preliminari all'attuazione della procedura è nelle condizioni di rendersi conto della reale e concreta sussistenza nel caso specifico dei "motivi tecnici" che possono portare alla concretizzazione o meno di tale negativa evenienza; quindi il cliente al momento in cui presenta una richiesta o meglio, quale condizione necessaria e quasi vessatoria per poter presentare una richiesta, è costretto ad "accettare" sul format telematico tale postilla e non ha modo e/o mezzi per valutare obiettivamente il rischio della possibilità/ eventualità che effettivamente la perdita del numero possa poi avvenire, né tantomeno ha un dato certo prognostico di valutazione del rischio con cui poter operare una libera scelta contrattuale, a maggior ragione se - come è di fatto - l'operatore non mette a disposizione del cliente una modalità alternativa di invio di tale richiesta (telefonica, presso un punto fisico nel territorio, con possibilità di interloquire), a differenza di quanto invece previsto nelle Condizioni Generali di contratto dell'offerta "nel caso di trasloco del cliente presso nuovo indirizzo, potrà richiedere a Fastweb il trasferimento mediante compilazione dell'apposito modulo cartaceo o elettronico o attraverso la registrazione vocale dedicata", ma "obbliga" l'utente/parte debole del contratto, ad accettare a priori una probabilità/eventualità... per cui, tale dicitura non può ritenersi esimente alla responsabilità della successiva effettiva reale perdita del numero - di cui il cliente non può avere cognizione né ha potuto avere la dovuta giusta informazione e conoscenza in quanto l'operatore è l'unico dominus della verifica di fattibilità e positiva o meno attuazione del trasferimento con mantenimento del numero. In tali fattispecie, principi di correttezza, buona fede, lealtà, fiducia e affidabilità (citati nella stessa carta dei servizi di Fastweb) suggerirebbero che l'operatore nel momento in cui verifica la fattibilità o meno della richiesta e la concreta certa e reale conseguenza della perdita del numero, contatti ed informi allora l'utente per avvisarlo del "sicuro" danno da perdita del numero cui andrà incontro e, solo in quel momento successivo il cliente, acquisita tale consapevolezza, potrebbe avere la possibilità effettiva di rendersi conto se accettare o meno tale effetto negativo, porre in essere eventuali azioni alternative, adoperarsi per arginare i danni o, in ultima ratio, rinunciare alla richiesta presentata. A riprova di quanto sopra, nelle condizioni generali di contratto offerte FASTWEB scrive "Fastweb si riserva di eseguire le variazioni richieste se tecnicamente fattibili" quindi alla richiesta inoltrata dal cliente segue necessariamente una verifica della fattibilità e una concreta prospettazione ad hoc delle conseguenze che lo stesso cliente dovrebbe essere messo in grado di conoscere prima dell'avvio della procedura ed infatti

prosegue "la richiesta di trasloco è soggetta a verifiche tecniche da parte di Fastweb e nel caso di esito negativo di dette verifiche, Fastweb informerà tempestivamente il cliente" ... per cui, a maggior ragione, nel momento in cui l'operatore è l'unico a potersi rendere conto con assoluta certezza del verificarsi del rischio inizialmente definito solo "eventuale", con tutti i danni economici che ciò causerà al cliente - a maggior ragione se un cliente business - avrebbe dovuto informare il richiedente della avvenuta verifica e della riscontrata certezza nel suo caso specifico della perdita del numero prima di procedere, in modo che l'utente potesse agire di conseguenza o comunque essere pienamente consapevole dei danni cui sarebbe andato incontro e che, invece, non ha potuto né calcolare né tantomeno cercare di evitare/ arginare. La società istante, che non era mai stato informato di quanto stava accadendo durante la procedura di portabilità né delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, ritenendosi invece che l'utente dovrebbe essere messo in grado di comprendere quanto sta accadendo così da poter operare le proprie scelte, ha tentato di interloquire con gli operatori per segnalare e risolvere il problema non appena ha realizzato che la numerazione in questione risultava "perduta", ma senza che alcun tentativo di recupero fosse posto in essere dal gestore, che non si è nemmeno diligentemente attivato per rimediare al disservizio subito ed adempiere esattamente all'obbligazione. Nemmeno nella successiva previsione di responsabilità per i servizi delle stesse condizioni generali Fastweb esclude a priori la propria responsabilità in fattispecie simili al caso specifico, infatti l'esonero è previsto solo per fatto del terzo o caso fortuito o forza maggiore e, nonostante l'asserito esclusivo fine di composizione bonaria della lite, l'aver offerto vie brevi alla società un ristoro forfettario transattivo di €200,00 (seppur irrisorio a fronte del maggior danno subito dal cliente business) 3 implicitamente costituisce un riconoscimento/ ammissione di responsabilità del danno arrecato/ disagio subito, dato che Fastweb è l'unico titolare/responsabile della effettuazione della procedura richiesta. Sul punto in cui controparte nella propria memoria sostiene la non addebitabilità dell'inadempimento/ disservizio arrecato e la mancanza di prova della titolarità si ribadisce quanto sopra e tutto quanto ex adverso già contenuto nella propria istanza di avvio del presente procedimento e si riporta, a mero titolo esemplificativo, quanto autorevolmente affermato da Codesta Autorità in materia di ONERE PROBATORIO Agcom Delibera n. 1 / 11 / CIR "Sussiste la responsabilità dell'operatore qualora, a fronte di un disservizio lamentato dall'utente, questi non provi di aver gestito il disservizio nelle tempistiche previste dal contratto, né tantomeno che il disservizio sia dipeso da cause a lui non imputabili". Inoltre, in tema di riparto dell'onere della prova è possibile richiamare innumerevole giurisprudenza delle Sezioni Unite della Corte di Cassazione con la quale è stato ribadito che nel caso in cui sia dedotto l'inesatto adempimento di un'obbligazione, il creditore della prestazione, oltre a provare la fonte del rapporto, può limitarsi alla semplice deduzione dell'inesattezza dell'adempimento, mentre l'onere di provare il contrario grava sul debitore; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto dall'avvenuto esatto adempimento secondo 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 (come non è stato nel caso in esame). 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 (diversamente da quanto avvenuto nei confronti dell'odierna parte istante). Allo stesso modo, l'operatore deve dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere eventuali ostacoli amministrativi e/o tecnici incontrati, avendo, in caso contrario, l'utente diritto ad un indennizzo da calcolarsi secondo le previsioni della Carta dei Servizi per il ritardo o l'inadempimento, per il periodo di tempo direttamente imputabile all'operatore fino alla soluzione del problema o alla domanda di definizione all'Autorità". Fastweb, invece, non ha informato l'utente della predetta difficoltà né gli ha illustrato quali fossero i "motivi tecnici" ostativi al mantenimento della vecchia numerazione. Non è pertanto condivisibile quanto affermato da Fastweb circa la non imputabilità della perdita delle numerazioni, atteso che il gestore non ha informato l'utente delle difficoltà tecniche incontrate nell'espletamento della richiesta, non mettendolo così in condizione né di attivarsi per rimuovere un eventuale ostacolo da lui dipendente, né di recedere dalla richiesta di trasloco o comunque di procedere con altre scelte. Infatti, Fastweb, senza informarne l'utente, ha comunque proceduto al trasferimento e le numerazioni originarie sono andate definitivamente perdute. 4 Per mero scrupolo si riportano, ex multis, assesti favorevoli al caso: Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 5/12 A seguito della "richiesta di trasloco" effettuata dall'utente, sorge in capo all'operatore l'obbligo di rispondere a tale richiesta, per fatti concludenti soddisfacendo la domanda (attraverso l'espletamento del trasloco) oppure comunicando all'utente esito e motivi del rigetto della domanda, così da consentire allo stesso utente di assumere le determinazioni del caso. In mancanza di un tale comportamento deve essere ritenuto l'inadempimento dell'operatore, e il conseguente diritto dell'utente ad un indennizzo. L'operatore deve dar prova di aver costantemente informato l'utente circa lo stato di lavorazione della richiesta; Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 7/12 In seguito alla richiesta di "trasloco" della linea avanzata dall'utente, l'operatore, in ossequio al principio di buona fede che sempre accompagna le obbligazioni ex contractu, non appena scoperto di non poter adempiere tale richiesta, avrebbe dovuto fornirne ampia informazione all'utente, al fine di permettergli l'approntamento di altra soluzione. Tale informazione non risulta però essere stata fornita, pertanto deve riconoscersi in capo all'utente un diritto all'indennizzo; Agcom Delibera n. 4/10/ CIR "In mancanza di qualsiasi elemento di prova fornito dall'operatore, a fronte del malfunzionamento / interruzione della linea lamentato dall'utente, il disservizio è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità dell'operatore, con conseguente corresponsione di un indennizzo in favore dell'utente". Tutto quanto sopra esposto e sulla base a tali premesse, la P.F.D. Service S.n.c., conferma avanti Codesta Ill.ma Autorità la propria avanzata richiesta di liquidazione dell'indennizzo per la perdita del numero (ai sensi degli articoli 10 e 13, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi), con riserva di richiedere l'eventuale più favorevole indennizzo contrattuale rispetto a quello indicato e quantificato nel Regolamento degli indennizzi e, in ogni caso, salva la possibilità giuridica di chiedere il risarcimento dei maggiori danni subiti nelle competenti sedi dell'autorità giudiziaria".

3. Motivazione della decisione

Nel merito, si osserva preliminarmente che l'utente ha formulato, sia pure soltanto in sede di memorie di replica, un'unica richiesta rivolta allo scrivente Organismo, avente ad oggetto un indennizzo per "perdita del numero (ai sensi degli articoli 10 e 13, comma 3, del Regolamento sugli Indennizzi)", confermando essere la stessa quella "avanzata". Ora sul punto, al di là delle dinamiche intervenute che hanno condotto al disservizio oggetto della controversia e nel rispetto del principio tra il chiesto e il pronunciato (ex art. 112 c.p.c.), vi è da dire che, alla luce dell'istruttoria svolta, tale richiesta non può trovare accoglimento in quanto l'istante, che pur lamenta la perdita in realtà di due numerazioni, non ha indicato né soprattutto prodotto agli atti di alcuno dei procedimenti presentati (tra i quali quello prodromico di cui all'UG/498669/2022 e quello c.d. di urgenza di cui al GU5/498671/2022) evidenza atta a provare il numero di anni di titolarità delle numerazioni andate perdute (quale, ad esempio, copia dei pagamenti effettuati, contratto/elenchi telefonici et similia).

Tale produzione costituisce infatti parametro indispensabile ai fini del calcolo di eventuale indennizzo spettante: si rammenta che l'art. 10 dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS riconosce, in caso di perdita della titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato, un indennizzo, da parte dell'operatore responsabile del disservizio, pari a euro 100 per ogni anno di precedente utilizzo, elemento che, nel caso di specie, si ribadisce, non è stato né indicato né tantomeno provato.

Al riguardo, si richiama l'orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l'istante debba adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione (ex plurimis Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazioni Corecom Toscana n. 26/2015 e n. 1/2018).

In punto, poi, rilevano altresì le generali regole in materia di onere probatorio circa l'adempimento di obbligazioni secondo cui l'utente deve dedurre l'esistenza del contratto, mentre l'operatore è tenuto a fornire la prova del proprio adempimento; pertanto, se è vero che, per andare esente da responsabilità, l'operatore deve dimostrare l'avvenuto esatto adempimento, è pur vero che è l'istante a dover fornire la prova della fonte del diritto vantato.

Ancora e infine al riguardo, si rammenta che in base all'art. 1218 c.c. l'operatore è tenuto a fornire la prova del proprio adempimento perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati dall'utente saranno confermati; l'onere della prova a carico del gestore, tuttavia, non esclude un sia pur minimo onere di allegazione in capo all'utente, che nella fattispecie in esame è risultato assente.

Per tutte le ragioni sopra esposte, si ritiene che la richiesta di indennizzo per perdita di numerazione non possa essere accolta.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità dei partecipanti

DELIBERA

il rigetto dell'istanza della società XXX nei confronti di Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Torino, 5 febbraio 2025

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli

Documento firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs. 82/2005 s.m.i. e norme collegate