

DELIBERA N. 121/2022/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**xxxx /Fastweb S.p.A.
(GU14/357513/2020)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 5 settembre 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*” come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021;

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 modificato 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 legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

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 della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la 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*”.

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 106 del 25 febbraio 2021 avente per oggetto “*Assetto organizzativo del Consiglio regionale XI Legislatura*” con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del “*Settore Cerimoniale, Eventi, Contributi, Biblioteca e documentazione. Assistenza generale al CORECOM. Tipografia*”, con decorrenza 1° marzo 2021;

VISTA l’istanza dell’utente xxxx, del 23/11/2020 acquisita con protocollo n. 0493509 del 23/11/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

1. La posizione dell’istante.

Parte istante, titolare di un contratto residenziale di cui al codice cliente n. 7.1865xxx, lamenta nei confronti dell’operatore Fastweb S.p.A. (di seguito, per brevità, Fastweb) l’omesso trasloco dell’utenza n. 0577 1742xxx.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato che:

- “*in data 13 marzo 2020 ha richiesto al gestore Fastweb il trasloco della propria utenza 0577174xxx dall’immobile di Via (...) SINALUNGA SIENA all’Immobile di Via (...) Bettolle SIENA*”;
- in pari data perveniva una e-mail dall’operatore Fastweb, con la quale gli veniva confermato il ricevimento della richiesta di trasloco. Nella comunicazione venivano ricapitolati i dati principali, fra cui l’indirizzo e la “*velocità stimata (...) FIBRA misto rame (BS-NGA) fino a 200 Mega con un intervallo previsto da 80 Mbits/s a 184 Mbits/s in download*”. Con riferimento ai tempi di lavorazione del trasloco, il gestore comunicava che stava “*lavorando per gestire [la richiesta] nel minor tempo possibile*” e lo avvisava che, nei giorni successivi, un operatore del Servizio Clienti lo avrebbe chiamato “*per comunicar[gli] i prossimi passi*”.
- “*In data 18/09/2020, un operatore Fastweb [lo contattava] informando[lo] che al più presto la compagnia avrebbe provveduto. Nel frattempo [continuava] a pagare il canone mensile pari ad € 24,95 invece che 19,47 alla società Fastweb nonostante i servizi non sono stati utilizzati dal mese di marzo 2020 fino al mese di settembre 2020*”.
- “*Successivamente in data 20/10/2020 Fastweb [gli] comunicava (...) che a causa di un problema tecnico, indipendente dalla volontà di Fastweb, non [sarebbe stato] possibile portare a termine la sua richiesta di trasloco*”.
- Parte istante evidenziava, inoltre, che veniva “*applicato il termine massimo previsto di 50 gg. Il trasloco tuttavia nonostante gli innumerevoli solleciti telefonici [alla data di presentazione dell’istanza di definizione] non è ancora avvenuto*”.

Parte istante, nell'ambito del contraddittorio, con propria nota del 4 gennaio 2021, ha depositato una memoria volta a ribadire i fatti alla base della controversia. *“In diritto”* parte istante, al riguardo, ha osservato che, *“[i]n ordine all’indennizzo richiesto per il mancato trasloco della linea telefonica 05771742xxx, nonché sospensione della medesima, così come stabilito dalla delibera Agcom 73/11/CONS, la richiesta deve essere accolta per i motivi che seguono. L’indennizzo a cui fare riferimento è quello individuato dall’art. 3 - Indennizzo per ritardata attivazione del servizio – della delibera 73/11/CONS, il quale stabilisce che “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 ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo”. Ebbene la richiesta di trasferimento utenza Fastweb decorre dal 13/03/2020, tenuto presente che Fastweb avrebbe dovuto gestire il trasloco entro 50 giorni, ne consegue che il dies a quo da parte dell’operatore dell’operazione di trasloco è 30/06/2020, è stato aggiunto anche il periodo di sospensione del lock down, il dies ad quem è il 20/10/2020, data in cui l’istante avrebbe dovuto fruire dei servizi. La mail trasmessa in data 20.10.2020 da parte della compagnia Fastweb prova che il servizio non potrà mai essere attivato. I giorni indennizzabili pertanto sono 112 e la misura dell’indennizzo spettante all’istante è pari all’importo di euro 1.680,00 (euro 15 x 112 giorni di ritardo, € 7,5 per la linea dati ed € 7,5 per la linea voce).*

Parte istante ha precisato, inoltre, che:

- *“[p]er quanto riguarda il rimborso dell’indebita fatturazione ricevuta per servizi non fruiti, (...) ai sensi dell’art. 19, comma 4, del Regolamento, “l’Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, può condannare l’operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute etc.....”.Ne consegue la legittimità della richiesta di rimborso al Co.Re.Com. , che dovrà condannare l’operatore al rimborso delle somme illegittimamente incamerate.*
- *“[a]lla luce di tali previsioni, l’istante ha diritto ad ottenere il rimborso dell’importo complessivo pari ad € 224,55 (24,95 x 9), 9 canoni non dovuti per assenza dei servizi, si allegano (all.1) in parte le fatture emesse ed in parte le mail con conferma dell’emissione della fatturazione, non esistendo più il [proprio] profilo non è stato possibile acquisire tutte le fatture”.*
- *di aver “avuto contezza che il trasloco non sarebbe più stato possibile solo in data 20.10.2020 e per l’effetto che la numerazione dell’utenza sarebbe andata perduta definitivamente, ne consegue che la richiesta di un ulteriore indennizzo pari ad € 500,00 è stata formulata solo in questa sede perché in precedenza non sarebbe stata giustificata. L’oggetto della richiesta di definizione è lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione. La questione in discussione resta pertanto la medesima (MANCATO TRASLOCO DELLA LINEA), non vi è ampliamento dell’esame a questioni ulteriori, nel rispetto il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni. La richiesta di indennizzo per la perdita della numerazione è quindi una conseguenza della condotta inadempiente della società Fastweb 4. Per quanto riguarda la richiesta di rimborso delle spese di procedura, l’art. 19, comma 6 del Regolamento stabilisce che, nel determinare i rimborsi all’istante si deve tenere conto “del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in*

pendenza del tentativo di conciliazione e può riconoscere altresì il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità”.

- *“le spese di procedura sono giustificate dal fatto che l'istante esercita la professione di avvocato, vanno quindi liquidati gli onorari del sottoscritto in osservanza delle tabelle legislative previste dal DM 55/2014 recante: "Determinazione dei parametri per la liquidazione dei compensi per la professione forense ai sensi dell'art. 13 comma 6 della legge 31 dicembre 2012 n. 247", aggiornati al DM n. 37 dell'8/3/2018”.*

Infine, parte istante ha ribadito la propria richiesta di riconoscimento di *“un indennizzo pari ad 1.680,00 (euro 15 x 112 giorni di ritardo [del trasloco], € 7,5 per la linea dati ed € 7,5 per la linea voce), oltre al rimborso per servizi non fruiti pari ad € 224,55 oltre all'indennizzo pari ad € 500,00 per la perdita della numerazione”* e *“[i]n via subordinata (...) [di] accertare il grave inadempimento della società Fastweb nell'effettuare il trasloco della linea voce e dati di cui all'utenza 0578070xxx Codice Cliente 7620xxx e condannare la società Fastweb al pagamento dell'indennizzo nella maggiore o minore somma ritenuta di giustizia per tutto quanto esposto. Con condanna in ogni caso al rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6 del Regolamento. Si producono 1) Fatturazione aggiornata al mese di novembre 2020”.*

In base a tali premesse l'istante, quantificando i *“rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 2404.55”*, ha chiesto:

- i) *“l'indennizzo (,,,) pari all'importo di euro 1.680,00 (euro 15 x 112 giorni di ritardo, € 7,5 per la linea dati ed € 7,5 per la linea voce) [e] il rimborso dell'importo complessivo pari ad € 224,55 (24,95 x 9) , circa 7 canoni mensili non dovuti per assenza dei servizi”, atteso che la “richiesta di trasferimento utenza Fastweb decorre dal 13/03/2020, [e] tenuto presente che Fastweb avrebbe dovuto gestire il trasloco entro 50 giorni, ne consegue che il dies a quo da parte dell'operatore dell'operazione di trasloco è 30/06/2020 mentre il dies ad quem presunto è fissato al 20/10/2020, data in cui è stata comunicato all'istante l'impossibilità di avere l'allaccio della linea. I giorni indennizzabili pertanto sono 112”;*
- ii) *“un ulteriore indennizzo per il mancato allaccio della linea pari ad € 500,00”.*

In data 23 novembre 2020 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il mancato accordo.

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore Fastweb, nell'ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva dell'8 gennaio 2021, con cui, ha premesso una sintesi *“sul reale andamento dei fatti”*, richiamando che l'*“utente era titolare dal 2016 del contratto residenziale codice cliente 7620xxx”* e che *“[s]ui sistemi del gestore telefonico risulta una richiesta di trasloco della linea dalla 05771742xxx da via (...) Sinalunga (Siena) a via (...) Bettolle Sinalunga (Siena) con tecnologia BS Nga (Fibra) del 13.03.2020, presa in gestione il 20.03.2020”.*

L'operatore ha, inoltre, dedotto quanto segue:

- *“Fastweb ha quindi avviato le attività prodromiche per l’espletamento del passaggio. Tuttavia, nel mese di aprile 2020 è emersa la non fattibilità tecnica nella tecnologia fibra richiesta e pertanto è stato proposto all’utente attivazione in Wholesales”;*
- *dalle schermate emerge che in data 15 aprile 2020 veniva contattato l’utente per il inserimento della richiesta;*
- *dalle schermate emerge in data 28 maggio 2020 l’insorgere di una “problematica bloccante in corso, per allineare e portare avanti la pratica è stato aperto un incident INC-1006068”.*
- *“Anche tale richiesta ha subito un nuovo arresto per un baco di sistema. Dunque, in mancanza di segnalazioni e/o reclami da parte dell’abbonato volti ad esprimere un’intenzione diversa, Fastweb ha continuato ad erogare i servizi presso l’indirizzo oggetto del contratto concluso tra le parti (così come espressamente stabilito dall’art. 7 delle CGC cfr. infra, doc. 2)”.*
- *“In data 20.10.2020 Fastweb ha correttamente comunicato l’impossibilità tecnica di portare a buon fine la procedura per causa indipendente dalla propria condotta (cfr. avv. all. 4). Mentre il baco di sistema era in fase di risoluzione (il problema è definitivamente rientrato nel mese di novembre 2020), il 21.10.2020 il sig. xxx è receduto dal contratto, cessato in data 19.11.2020. Prima di tale iniziativa, non risulta che il cliente abbia provveduto ad effettuare segnalazioni o a promuovere reclami”.*

La parte convenuta ha poi dedotto l’*“infondatezza delle pretese avverse”*, precisando che, *“[c]on memoria difensiva del 4.01.2021, l’utente chiede altresì rimborso per spese di procedura e assistenza, oltre a chiedere per la prima volta l’indennizzo di € 500,00 alla perdita della propria numerazione. L’utente, peraltro, col deposito di tale memoria integrativa, pregiudica il diritto di difesa dell’operatore telefonico da declinarsi in particolare nel termine di 45 giorni dalla nomina del responsabile per la predisposizione delle proprie difese. Ciò premesso, tali deduzioni ulteriori risultano irricevibili”.*

La società Fastweb ha, inoltre, dedotto che *“[n]ulla spetta all’utente da parte di Fastweb per le ragioni qui di seguito illustrate.*

- *Per quanto concerne il mancato trasloco occorre rammentare che, come è noto, sebbene si parli di trasloco della linea si tratta di fatto di una nuova attivazione presso una diversa sede con richiesta di passaggio dell’utenza, il cui espletamento è rimesso alla sua fattibilità tecnica (così come ogni attivazione).*

- *Del resto anche il regolamento indennizzi non prevede una fattispecie ad hoc per la casistica di trasloco.*

- *Da quanto sopra discende che, di fatto, il “trasloco” implica una variazione sostanziale del contratto potendo, tra l’altro, implicare un cambio di tecnologia (a seconda di quella effettivamente disponibile presso la nuova sede di attivazione) e quindi di promozione connessa.*

- *Dunque, la possibilità di richiedere il trasloco è una facoltà riconosciuta all’utente (un servizio) per evitargli di sottoscrivere una nuova proposta di abbonamento ma la cui*

esecuzione non può essere garantita ed assicurata a priori, essendo subordinata all'effettiva possibilità di procedervi.

- Di tutto ciò (che rappresenta comunque un dato di comune esperienza) l'utente è informato dall'art. 7 delle Condizioni Generali di Contratto, il quale stabilisce che: "Nel caso di trasloco del Cliente presso un nuovo indirizzo, quest'ultimo potrà richiedere a Fastweb il trasferimento e l'erogazione del Servizio presso la nuova sede mediante compilazione dell'apposito modulo cartaceo o elettronico reperibile in MyFASTPage ("Modulo Trasloco") o attraverso la registrazione vocale dedicata. La richiesta di trasloco è soggetta a verifiche tecniche da parte di

I Le tempistiche di espletamento del trasloco sono segnalate per ciascuna tecnologia sul sito web Fastweb (doc. 1) e sul relativo modulo con cui l'utente effettua la richiesta.

Fastweb e nel caso di esito negativo di dette verifiche [...]. Il Cliente prende atto che il trasloco potrebbe comportare una variazione della tecnologia di collegamento e/o dell'offerta commerciale sottoscritta e che tale eventuale variazione verrà tempestivamente comunicata da Fastweb" (doc. 2).

Dunque, la suddetta clausola contrattuale chiarisce che il trasloco della linea telefonica non è ottenibile tout court, in corrispondenza della richiesta dell'utente, ma soggiace a fattibilità tecnica. Fastweb non si impegna a garantire il risultato, ma unicamente a procedervi a condizione che sia concretamente e tecnicamente realizzabile.

Ebbene, nel caso che ci occupa Fastweb non ha potuto dare seguito alla richiesta di trasloco formulata dall'utente a causa di un impedimento tecnico.

Occorre rilevare che l'utente è stato informato del primo impedimento nel mese di aprile 2020 (e difatti il dies a quo lo fa decorrere dal 13.03.2020) e durante i successivi mesi nulla ha contestato alla compagnia fino al 20.10.2020, quando ha manifestato l'intenzione di recedere.

Tale condotta esclude qualsiasi indennizzo a titolo di "mancato trasloco".

In via subordinata nella denegata ipotesi in cui si volesse riconoscere un importo a tale titolo, comunque la quantificazione dello stesso dovrà avvenire in ragione dell'inerzia dell'utente.

Traslando il noto principio in materia di concorso del fatto colposo del creditore di cui all'art. 1227 c.c. 2, mette conto precisare che attendere fino al mese di ottobre 2020. La giurisprudenza della Corte di Cassazione: "ha avuto modo di affermare i seguenti principi: ai fini della concreta risarcibilità di danni subiti dal creditore - che pure sia in astratto sussistente, configurandosi i danni medesimi ai sensi dell'art. 1223 c.c., come conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento - l'art. 1227 c.c., comma 2, nel porre la condizione dell'inevitabilità, da parte del creditore, con l'uso dell'ordinaria diligenza, non si limita a richiedere a quest'ultimo la mera inerzia, di fronte all'altrui comportamento dannoso, o la semplice astensione dall'aggravare, con fatto proprio, il pregiudizio già verificatosi, ma, secondo i principi generali di correttezza e buona fede di cui all'art. 1175 c.c., gli impone altresì una condotta attiva o positiva diretta a limitare le conseguenze dannose di detto comportamento, intendendosi comprese nell'ambito dell'ordinaria diligenza, all'uopo richiesta, soltanto (oltre 7 mesi dalla richiesta di trasloco), ha comportato una determinazione arbitraria del periodo oggetto di doglianza, portando oggi ad una richiesta di

indennizzi cospicua, tanto da risultare quasi risarcitoria, certamente iniqua e, pertanto, illegittima.

- La domanda relativa all'ulteriore indennizzo, quantificato in € 500,00 "per mancato allaccio della linea" (cfr. formulario) è inammissibile in quanto si tratta di una fattispecie non espressamente prevista dal relativo Regolamento e, comunque, sussumibile in quella di mancata attivazione sopra argomentata.

- La domanda di € 500,00 (cfr. memoria difensiva del 4.01.2021) per la presunta perdita della numerazione è inammissibile ai sensi dell'art. 14.3 del Regolamento sulle procedure di risoluzione, per stessa ammissione dell'utente "la richiesta di ulteriore indennizzo pari ad € 500,00 è stata formulata solo in questa sede" (cfr. memoria difensiva del 4.01.2021),

- Inoltre, manifestamente infondata. Infatti, il contratto è cessato per espressa volontà dell'utente e così anche la numerazione, stante che l'utente ha comunicato il recesso e alcuna richiesta di migrazione è giunta alla scrivente compagnia.

- La richiesta di rimborso di fatture è inammissibile in quanto tardiva, stante che nel corso di svolgimento dei fatti di causa l'utente non ha mai contestato alcunché determinando così l'accettazione di tutti gli importi addebitati (cfr. doc. 4 art. 12.8).

In ogni caso, le fatture sono legittime e dovute attenendo ad un contratto valido ed efficace anche in forza dell'art. 7 delle CGC che stabilisce che: "Nei casi in cui non sarà tecnicamente possibile procedere con il trasloco dei Servizi, questi verranno mantenuti, salvo il recesso da parte del Cliente" quelle attività che non siano gravose o eccezionali o tali da comportare notevoli rischi o rilevanti sacrifici" (Cass. lavoro, sent. n. 26157/2016 e Cass. civ. sent. n. 2422/2004).

Fino a quando l'utente non ha esercitato recesso il contratto è rimasto in vigore.

- Da ultimo, la richiesta di rimborso di spese di procedura è del tutto infondata, afferendo ad un procedimento telematico, gratuito e non avendo comunque controparte fornito pezze giustificative a sostegno della sua domanda.

Conclusivamente, le richieste avverse sono infondate e andranno rigettate".

3. La replica dell'istante e la controreplica dell'operatore.

Parte istante, nell'ambito del contraddittorio, con deposito della memoria di replica in data 30 gennaio 2021, ha "contesta[to] integralmente, perché infondata in fatto ed in diritto" quanto dedotto dall'operatore nella propria memoria difensiva.

In merito alla "ricostruzione [dei fatti] fornita da controparte, [ha ritenuto] opportuno puntualizzare alcuni aspetti in ordine alla mancata erogazione dei servizi richiesti" respingendo le "eccezioni formulate da controparte" in quanto "totalmente infondate".

Al riguardo ha richiamato che la società Fastweb ha "allega[to] nel proprio scritto difensivo alcune schermate riguardanti gli eventi del trasloco della linea, e spiega le fasi che lo hanno caratterizzato dal punto di vista tecnico". In merito a tale documentazione l'istante ha puntualizzato "che in ogni caso si disconoscono totalmente in quanto fornite in assenza di contraddittorio" e che "tali schermate e spiegazioni tecniche (...) sono del tutto irrilevanti, atteso che all'utente finale poco interessano le difficoltà tecniche riscontrate dal gestore nell'eseguire quanto richiesto se tali responsabilità non vengono poi attribuite a terzi.

Fastweb sostiene inoltre che nel mese di aprile 2020 è emersa la non fattibilità tecnica nella tecnologia fibra e pertanto è stato proposto [all'utente] l'attivazione in Wholesales (che altro non è che il noleggio di una linea da un fornitore concorrente previo pagamento di un canone definito "all'ingrosso"), anche tale richiesta ha subito un nuovo arresto per un baco di sistema"

L'istante ha respinto la posizione dell'operatore secondo il quale, *"in mancanza di segnalazioni e/o reclami da parte (...), ha continuato ad erogare i servizi in Wholesales"*. Sul punto l'istante ha dedotto che *"[t]ale assunto è sconcertante, in quanto per stessa ammissione di Fastweb i servizi non potevano essere erogati nella destinazione indicata per il trasloco della linea, mentre nell'indirizzo di provenienza (...), sin da maggio era installata una nuova linea telefonica/adsl con un nuovo gestore"*.

Parte istante ha sottolineato, altresì:

- *"che in data 20.10.2020 Fastweb ha comunicato (...), non solo l'impossibilità tecnica di portare a buon fine la procedura per causa indipendente dalla propria condotta, ma che vista la non fattibilità tecnica, "l'utente potrà chiedere la cessazione del contratto inviando disdetta tramite una delle modalità sotto riportate". Parte istante ha, inoltre, evidenziato che "[t]uttavia l'avversa difesa [ha sostenuto] nel proprio scritto che il baco di sistema era in fase di risoluzione ed il problema rientrava nel mese di novembre 2020 (...), sorprendendosi che [l'utente] in data 21.10.2020 inspiegabilmente recedeva dal contratto e soprattutto che prima di tale iniziativa, a suo dire il cliente non aveva effettuato segnalazioni e/o promosso reclami"*.
- *"che il soggetto inadempiente è Fastweb, il quale non ha provato né l'intervenuto adempimento, né la sua in imputabilità dovuta a eventi straordinari e/o imprevedibili", precisando di aver "comunque effettuato diverse segnalazioni presso il call center di fastweb per avere informazioni sullo stato dell'arte del trasloco, gli addetti del call center a più riprese, hanno giustificato i ritardi sostenendo che questi erano dovuti; al lockdown causato del covid 19, alla sostituzione del tecnico di zona, alla numerose richieste arretrate da smaltire etc, fino all'epilogo del 20/10/2020. Ma vi è più atteso che, sono state inviate delle segnalazioni anche attraverso il form presente sul sito di Fastweb, prodotte in atti";*
- *ha respinto l'inesattezza dell'affermazione di Fastweb circa l'assenza di segnalazioni dell'utente "dalla richiesta di trasloco (13.03.2020) (...) fino al 20.10.2020", precisando che "il procedimento di conciliazione UG/328680/2020 [è stato] incardinato in data 19/09/2020, dopo l'ennesima mancata risposta sulla data di attivazione della linea telefonica da parte del call center di Fastweb"*.
- *ha dedotto che, nel "procedimento di conciliazione UG/328680/2020, si chiedeva un indennizzo solo per i giorni di ritardo nel trasloco, nel procedimento de quo, incardinato dopo l'impossibilità di eseguire il trasloco da parte di fastweb, si richiede il risarcimento anche del danno per la perdita dell'utenza"*.

Parte istante ha, quindi, contestato che la *"linea difensiva della compagnia Fastweb (...), dichiara di essere inadempiente per causa indipendente dalla propria condotta, senza nulla provare e documentare, invita il sottoscritto a recedere dal contratto de quo, salvo poi sostenere che il bug che ostacolava il trasloco nel mese di novembre 2020 era stato risolto,*

sottintendendo che l'utente avrebbe potuto non recedere il contratto". Sul punto l'istante ha osservato che "Fastweb non produce alcuna documentazione probatoria idonea ad escludere la propria responsabilità, ai sensi dell'art. 1218 del Codice civile, pertanto la mancata fruizione dei servizi voce e ADSL non può che ascrivarsi all'esclusiva responsabilità della società Fastweb", richiamando "che in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione; "il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'inadempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. (Cass. Civ. 9 febbraio 2004 n. 2387, e Cass. Civ. sez. II 20 gennaio 2010 n. 936). La responsabilità contrattuale del fornitore in mancanza di prova dell'esatto adempimento, si presume, a meno che lo stesso non provi, ex art. 1218 c.c., che "l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile".

Parte istante ha respinto la posizione dell'operatore in merito alla tesi che "equipara il trasloco ad una nuova attivazione", da cui trae la conclusione che "essendo quindi tale espletamento rimesso alla fattibilità tecnica, (...) la richiesta di trasloco non poteva essere garantita ed assicurata a priori e richiama l'articolo 7 delle condizioni generali di contratto". Parte istante ha evidenziato che "Fastweb nella propria memoria difensiva tenta (...) di negare le proprie inadempienze, senza produrre alcun riscontro ne elemento probatorio valido che il trasloco della linea non è avvenuto per cause indipendenti dalla sua volontà e non spiega altresì perché la definitiva impossibilità di effettuare il trasloco è stata comunicata solo in data 20/10/2020".

Sul punto l'istante ha osservato che è la "stessa Fastweb che dichiara di essere in grado di gestire il trasloco nei termini massimi di 50 giorni, [ma che] dalla richiesta di trasloco avvenuta in data 13/03/2020 fino alla comunicazione di impossibilità ad effettuare il trasloco della linea avvenuta in data 20/10/2020 sono trascorsi ben 221 giorni", mentre "sarebbe stato sufficiente che tale comunicazione fosse stata trasmessa entro 50 gg dalla richiesta" per evitare il successivo contenzioso.

L'istante ha respinto, inoltre, la correttezza del "richiamo dell'istituto all'art. 1227 del cc., controparte sostiene che [l'utente] avrebbe concorso a cagionare il danno" evidenziando, fra l'altro, "che al consumatore finale non può essere ascritta alcuna responsabilità, ciò al fine di scoraggiare in futuro i gestori dal perseguire una linea difensiva così improvvida in casi analoghi. L'istituto ex art. 1227 del cc richiamato in modo inappropriato [dall'operatore Fastweb], prevede che il creditore/danneggiato, abbia concorso a causare il danno di cui pretendere di essere risarcito con il proprio contegno inerte. Ciò che [l'operatore Fastweb], ha ignorato (...) è che il meccanismo delineato dall'art. 1227 c.c. opera esclusivamente nell'ipotesi in cui sia individuabile una norma giuridica (ovvero una previsione contrattuale) che ponga a carico del danneggiato uno specifico obbligo giuridico di agire e, dunque, di attivarsi per evitare l'evento. (Cassazione civile, Sezioni Unite, 21 novembre 2011, n. 24406)".

Con riferimento al caso che ci occupa, parte istante ha evidenziato di non aver "violato alcuna norma contrattuale nonché obbligo giuridico, ma [di aver] continuato a corrispondere quanto previsto nel contratto sottoscritto, anche in assenza dei servizi di Fastweb al fine di evitare che il gestore revocasse il trasloco della linea in caso di mancato pagamento e la conseguente cessazione di un buon contratto nel rapporto qualità/prezzo. Sul

punto ha chiarito di non essere “rimasto inattivo (...), atteso che oltre alle numerose segnalazioni fatte al call center, in data 19/09/2020 è stato avviato il procedimento di conciliazione UG/328680/2020, proprio perché il call center continuava a non fornire una data certa sul trasloco dalla linea. Se ci fossimo trovati innanzi ad un organo giurisdizionale, vi sarebbero i presupposti per richiedere una condanna della società Fastweb ai sensi dell’art. 96 cpc per lite temeraria”.

Parte istante ha rilevato, inoltre, che “sul mancato rimborso delle fatture controparte eccepisce ancora una volta una presunta tardività nelle contestazioni (...) sostenendo che gli importi addebitati per servizi mai resi come confermato dalla stessa controparte sarebbero stati comunque mantenuti. Ciò non corrisponde al vero, nel luogo di provenienza la linea telefonica di fastweb è cessata in quanto ad aprile 2020 è stato sottoscritto un nuovo contratto con il gestore WindTre come da schermata che si produce”.

Infine, parte istante, sulle spese di procedura, ha osservato che “non fosse un avvocato iscritto all’albo degli avvocati (...), in questa fase avrebbe certamente dovuto ricorrere ad una difesa tecnica, pertanto in caso di accoglimento della domanda di indennizzo e contestuale soccombenza della società Fastweb, l’organo di conciliazione dell’AGCOM potrà liquidare gli onorari secondo quanto previsto dal d.m. 55/2014, come da notula che si allega alla quale seguirà l’emissione di regolare fattura”.

In conclusione ha ribadito quanto di seguito riportato:

“In via principale: Accertare il grave inadempimento della società Fastweb nel mancato trasloco della linea voce e dati di cui all’utenza 05771742105 Codice Cliente 7620565 e per l’effetto riconoscere un indennizzo pari ad 1.680,00 (euro 15 x 112 giorni di ritardo, € 7,5 per la linea dati ed € 7,5 per la linea voce). oltre al rimborso per servizi non fruiti pari ad € 224,55 nonché all’indennizzo pari ad € 500,00 per la perdita della numerazione per tutto quanto esposto in narrativa e spese di procedura secondo la notula allegata. In via subordinata in dannatissima ipotesi di mancato accoglimento della domanda che precede, accertare il grave inadempimento della società Fastweb nell’effettuare il trasloco della linea voce e dati di cui all’utenza 0578070xxx Codice Cliente 7620xxx e condannare la società Fastweb al pagamento dell’indennizzo nella maggiore o minore somma ritenuta di giustizia per tutto quanto esposto.

Con condanna in ogni caso al rimborso delle spese di procedura ai sensi dell’art. 19, comma 6 del Regolamento”.

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In primis, con riferimento all’eccezione dell’operatore Fastweb inerente all’inammissibilità della memoria integrativa depositata dall’utente, si osserva che le deduzioni ivi contenute sono state riproposte integralmente dall’utente nella nota di replica, ripercorrendo e precisando le vicende già esplicitate nell’ambito dell’istanza di definizione.

In merito all’eccezione di inammissibilità di doglianze aggiuntive rispetto a quelle di cui al prodromico formulario UG, si rileva che la domanda *sub ii)* volta ad ottenere “un ulteriore indennizzo per il mancato allaccio della linea pari ad € 500,00”, nel caso di specie,

non appare suscettibile di estendere la materia del contendere. In ordine a tale doglianza, è evidente, infatti, che i fatti prospettati nel 19 settembre 2020 (data del deposito dell'istanza per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione) possono aver generato nuovi e diversi disservizi a distanza di tempo pertanto, è legittimo ritenere che l'utente, in sede di definizione, richieda anche di essere indennizzato rispetto ad eventi connessi alle doglianze già dedotte in conciliazione ovvero mancato trasloco dell'utenza *de qua*.

Dunque, in sintesi, le doglianze di parte istante si possono riportare alla vicenda che complessivamente scaturisce da quanto lamentato in istanza e dalla documentazione in atti, ovvero al mancato trasloco dell'utenza n. 0577 1742xxx, nonché alle connesse doglianze relative alla perdita del numero mai trasferito nella nuova sede e sulla fatturazione emessa nel periodo di mancata fruizione dei servizi. Al riguardo non può che rilevare che la data dell'udienza di conciliazione del 23 novembre 2020 è posteriore alle circostanze poste dall'utente alla base della sua richiesta di perdita nel numero.

Tutto ciò premesso le domande di cui al punto *i*), d'indennizzo per il mancato trasloco dei servizi sull'utenza *de qua* e di storno/rimborso della fatturazione emessa, sono meritevoli di accoglimento nei termini di seguito esposti.

Entrando nel merito della presente disamina, per quanto concerne il lamentato mancato trasloco, si richiama in generale, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, il principio secondo cui 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.

Sul punto giova precisare che, secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, 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 articoli 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).

Inoltre, devono essere richiamate le Condizioni Generali di Contratto allegate dall'operatore in memoria e, in particolare, la parte attinente alla variazione e il trasloco:

“7.2 Fastweb si riserva di eseguire le variazioni richieste dal Cliente, se tecnicamente e commercialmente fattibili. 7.3 La richiesta di variazione dei Servizi potrà essere inoltrata esclusivamente da Clienti che siano in regola con gli obblighi di pagamento dei Servizi. 7.4

Entro 30 (trenta) giorni dalla richiesta, Fastweb comunicherà al Cliente l'avvenuta variazione, con l'indicazione della data di decorrenza della stessa e degli eventuali costi, che verranno addebitati nella successiva fattura, ovvero la ragione della sua mancata effettuazione. 7.5 Nel caso di trasloco del Cliente presso un nuovo indirizzo, quest'ultimo potrà richiedere a Fastweb il trasferimento e l'erogazione del Servizio presso la nuova sede mediante compilazione dell'apposito modulo cartaceo o elettronico reperibile in MyFASTPage ("Modulo Trasloco") o attraverso la registrazione vocale dedicata. 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. I tempi di gestione del trasloco saranno previsti nel Modulo Trasloco o comunicati nella registrazione vocale dedicata e si differenzieranno in funzione della tecnologia di collegamento. 7.6 Fastweb addebiterà al Cliente i costi di gestione per il trasloco indicati in MyFASTPage. Il Cliente prende atto che il trasloco potrebbe comportare una variazione della tecnologia di collegamento e/o dell'offerta commerciale sottoscritta e che tale eventuale variazione verrà tempestivamente comunicata da Fastweb. Nei casi in cui non sarà tecnicamente possibile procedere con il trasloco dei Servizi, questi verranno mantenuti, salvo il recesso da parte del Cliente".

Con riferimento al caso che ci occupa, in conformità alla tempistica contrattuale dei cinquanta giorni, così come emerge dall'istanza e dalla documentazione allegata, deve ravvisarsi la mancata attivazione dei servizi sull'utenza *de qua* presso la nuova sede.

Dal fascicolo istruttorio emerge, infatti, che la società Fastweb non ha ultimato la procedura di trasloco dei servizi sulla linea telefonica *de qua* entro la data del 3 maggio 2020 trascorsi, cioè, i sopraindicati 50 giorni dal 13 marzo 2020, data di inoltro della richiesta di trasloco da parte dell'istante come confermato dalla e-mail dell'operatore agli atti.

Con riferimento agli impedimenti tecnici incontrati di fase di attivazione l'operatore si è limitato ad indicare di aver rilevato genericamente un "*baco di sistema*". Dagli "*screenshot*" delle schermate di sistema apposti dall'operatore nella propria memoria emerge che, in data 15 aprile 2020, reinserita la richiesta, dopo aver asseritamente contattato l'utente.

Dalle suddette schermate emerge, inoltre, in data 28 maggio 2020, l'insorgere di una "*problematica bloccante in corso*" con la specificazione che "*per allineare e portare avanti la pratica è stato aperto un incident INC-1006068*".

Nelle proprie memoria l'operatore Fastweb ha specificato che, "*in data 20.10.2020, (...) ha correttamente comunicato l'impossibilità tecnica di portare a buon fine la procedura per causa indipendente dalla propria condotta (cfr. avv. all. 4)*". L'operatore ha, tuttavia, alluso ad una presunta risoluzione dell'ostacolo incontrato, evidenziando che "*il baco di sistema era in fase di risoluzione (il problema è definitivamente rientrato nel mese di novembre 2020)*". Sul punto deve osservarsi che non risulta chiarito, sulla base documentale, l'ineseguibilità del trasloco – comunicata all'utente – né la successiva asserita risoluzione.

Nel caso di specie, quindi, l'operatore non ha dimostrato di essersi diligentemente attivato per il completamento del trasloco dei servizi voce e di accesso ad internet sull'utenza n. 0577 1742xxx.

Difatti gli impedimenti espliciti attraverso il mero riferimento a schermate interne non provano la completezza delle azioni messe in atto per risolvere il cosiddetto "*baco di sistema*".

rilevato il 28 maggio 2020, a distanza di circa un mese dal 15 aprile 2020, quando, secondo la ricostruzione del gestore, era “emersa la non fattibilità tecnica nella tecnologia fibra richiesta e pertanto [veniva] proposto all’utente attivazione in Wholesales”. Rileva, inoltre, la circostanza che, solo dopo un considerevole lasso di tempo, sia stata inviata dall’operatore la comunicazione ufficiale del 20 ottobre 2020 d’infattibilità tecnica relativamente al completamento dell’attivazione presso il nuovo indirizzo.

A nulla vale la pretesa dell’operatore circa l’impossibilità di completare il trasloco per l’intervenuta richiesta di recesso da parte dell’istante, atteso che il recesso è avvenuto a seguito della sopracitata comunicazione dell’operatore circa l’impossibilità tecnica di eseguire il trasloco.

Inoltre, il medesimo operatore non ha provato di aver comunicato all’istante le criticità tecniche/fattuali riscontrate nel corso della procedura di trasloco, aggiornando l’utente in merito al ritardo dell’esecuzione, in ossequio ai criteri uniformi di trasparenza e chiarezza, di cui all’articolo 4, comma 2, dell’allegato A), alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP.

Infatti, prima del 20 ottobre 2020, ovvero trascorsi circa 7 mesi dalla richiesta di trasloco, la società Fastweb non ha dimostrato di avere tempestivamente informato l’istante medesimo in ordine alla sussistenza di eventuali impedimenti tecnici e/o amministrativi, incidenti sul *delivery* della richiesta di trasloco che l’istante aveva incontestamente inoltrato in relazione al numero telefonico oggetto della controversia.

In via generale, deve rilevarsi che, in caso di ritardato/mancato trasloco della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite dalle condizioni generali di contratto, l’operatore deve 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, bensì l’utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto) anche nel caso in cui dimostri che i fatti oggetto di doglianza siano stati determinati da circostanze ad esso non imputabili.

Ne consegue che, in assenza di prova contraria, l’operatore Fastweb è responsabile ai sensi dell’art. 1218 del codice civile in ordine al ritardato trasloco delle utenze in questione e che, pertanto, deve essere riconosciuto alla società istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per tali ragioni, nel caso in esame, si ravvisano gli estremi per l’applicazione dell’articolo 4, commi 1 e 2, del Regolamento sugli Indennizzi che rispettivamente prevedono:

- “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”;
- “l’indennizzo di cui al comma 1 è applicato anche nei casi di ritardo per i quali l’operatore, con riferimento alla attivazione del servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l’attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l’esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi”.

Sul punto, con riferimento a quanto dedotto dall'operatore in memoria in merito alla mancanza di reclami, si precisa che l'applicazione del sopracitato articolo 4 del *Regolamento sugli indennizzi* è svincolato dalla previsione di cui all'articolo 13, comma 1, del citato Regolamento, il quale dispone, con esplicita limitazione della sua applicazione, che “[n]elle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente”.

Ai fini dell'erogazione dell'indennizzo, si ritiene di individuare il *dies a quo* nel giorno 3 maggio 2020, decurtati i 50 giorni previsti per il trasloco, e il *dies ad quem* nel giorno 20 ottobre 2020, data di comunicazione del riscontrato ostacolo nella procedura di trasloco.

Ne consegue che l'istante, in relazione all'utenza n. 0577 1742xxx, ha diritto alla somma di euro 2.550,00 (duemila cinquecento cinquanta/00), computati secondo il parametro di euro 7,50 *pro die* per 170 giorni di ritardo del trasloco per due servizi (voce e accesso ad internet).

Parimenti la domanda *sub i)* avente ad oggetto la richiesta di “rimborso dell'importo complessivo pari ad € 224,55 (24,95 x 9) , circa 7 canoni mensili non dovuti per assenza dei servizi”, è meritevole di accoglimento nei termini di seguito esposti.

Considerato il mancato trasloco dell'utenza oggetto del procedimento, parte istante ha contestato la fatturazione emessa. Di contro l'operatore ha dedotto che “[i]n ogni caso, le fatture sono legittime e dovute attenendo ad un contratto valido ed efficace anche in forza dell'art. 7 delle CGC che stabilisce che: “Nei casi in cui non sarà tecnicamente possibile procedere con il trasloco dei Servizi, questi verranno mantenuti, salvo il recesso da parte del Cliente” quelle attività che non siano gravose o eccezionali o tali da comportare notevoli rischi o rilevanti sacrifici” (Cass. lavoro, sent. n. 26157/2016 e Cass. civ. sent. n. 2422/2004)”.

Sul punto viene in rilievo quanto previsto dalle Condizioni Generali del Contratto di Fastweb che all'art. 7.5 prevede che “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.”

Nel caso di specie non risulta che la società Fastweb abbia comunicato tempestivamente gli impedimenti incontrati tali che potessero giustificare il ritardo nella procedura, in modo da poter mettere in condizione l'utente di scegliere se mantenere i servizi attivi nell'indirizzo precedente. In particolare non risulta provata la comunicazione resa all'utente il 14 aprile 2020. Inoltre non risulta provato che l'utente abbia richiesto ed effettivamente fruito dei suddetti servizi presso la vecchia sede, in mancanza di allegazione, da parte dell'operatore, di idonea documentazione – tabulati del traffico e registrazione degli accessi alla rete internet – l'utilizzo dei servizi stessi. Le fatture allegate dall'istante recano, per altro, l'indicazione dell'assenza di traffico. L'istante afferma, infatti, che nel “nel luogo di provenienza la linea telefonica di Fastweb [era] cessata in quanto ad aprile 2020 [era] stato sottoscritto un nuovo contratto con il gestore WindTre”, di cui allega la fatturazione dal 1° maggio 2020.

Ne consegue che l'istante ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutti gli importi addebitati in riferimento ai servizi sull'utenza n. 0577 1742xxx per il periodo successivo al 1° maggio 2020, quando certamente l'utenza stessa non era utilizzata

dall'istante, fino alla fine del ciclo di fatturazione; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Viceversa, non può essere accolta la domanda d'indennizzo dell'istante *sub ii)* per la perdita del numero n. 0577 1742xxx.

Parte istante lamenta la perdita del numero in conseguenza del mancato trasloco, laddove l'operatore ha dedotto che *"utente era titolare dal 2016 del contratto residenziale codice cliente 7620xxx"*, ma che *"il contratto è cessato per espressa volontà dell'utente e così anche la numerazione, stante che l'utente ha comunicato il recesso e alcuna richiesta di migrazione è giunta alla (...) compagnia"*.

Sul punto deve osservarsi che non emergono dalla documentazione allegata dall'istante reclami formali volti a contestare la perdita della predetta risorsa numerica, della cui titolarità, per altro, non viene specificata l'eventuale decorrenza prima dell'attivazione con Fastweb.

Si rileva, in particolare, che parte istante non risulta abbia replicato alla lettera del 20 ottobre 2019 ricevuta dal gestore, ad oggetto l'impossibilità di portare a termine il trasloco, lamentando la connessa perdita del numero. Inoltre la lettera di recesso contrattuale inviata dall'utente all'operatore Fastweb, per quanto conseguente dell'omesso trasloco, non risulta accompagnata o preceduta da azioni volte al mantenimento della risorsa numerica, quale ad esempio una richiesta di portabilità verso un altro operatore, né tale missiva contiene cenno alcuno a tale volontà di mantenimento del numero.

Per le ragioni suesposte non può essere accolta la richiesta d'indennizzo *sub ii)* per la perdita del numero.

Infine non può trovare accoglimento la richiesta di rimborso delle spese legali, così come specificata dall'istante negli scritti difensivi, in quanto si tratta di una richiesta risarcitoria che come prima detto risulta estranea alle competenze dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni. Né può trovare accoglimento la richiesta di rimborso delle spese di procedura, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata dal Sig. xxxx nei confronti di Fastweb S.p.A.
2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, secondo le modalità indicate in istanza, pari

euro 2.550,00 (duemila cinquecento cinquanta/00) a titolo d'indennizzo il mancato trasloco n. 0577 1742xxx in corrispondenza dei due servizi voce e accesso ad internet.

3. La società Fastweb S.p.A. è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento, con le modalità indicate nel formulario, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di tutti gli importi addebitati in riferimento ai servizi sull'utenza n. 0577 1742xxx per il periodo successivo al 1° maggio 2020, fino alla fine del ciclo di fatturazione; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

4. La predetta Società Fastweb S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

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.

Firenze, 5 settembre 2022

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)