

**DELIBERA N. 185/2022/CRL/UD del 08/09/2022**  
**C. Mxxx Cxxx / FASTWEB SPA**  
**(GU14/342657/2020)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 08/09/2022;

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*”;

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 C. Mxxx Cxxx del 22/10/2020 acquisita con protocollo n. 0436119 del 22/10/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

Riferisce il Sig. Mxxx che nelle date: “• 17 Giugno 2019 procedeva, tramite my fast page, alla richiesta di trasloco della linea 0645xxxxxx da Via Cesare Arzelà 14-00146 Roma - a via del Consolato 6 - 00186 Roma. la Richiesta veniva accettata e confermata tramite e-mail in data 17 giugno 2019 ore 23:07 • 19 giugno 2019 sulla my fast page veniva caricato un messaggio del genere “ gentile cliente abbiamo preso in carico la tua richiesta di trasloco, nei prossimi giorni potrai tenerti aggiornato e seguire le fasi della tua richiesta “. la pagina non verrà più aggiornata fino a fine febbraio 2020 quando tutte le note relative alla pagina “ le mie richieste ”non verranno più rese visibili!! • 07/08/2019 viene aperta la richiesta assistenza tecnica n. 49824863 • 13/8/2019 viene aperta la richiesta di assistenza tecnica n. 49986392 • 25/08/2019 si invia e-mail a [afastwebspa@legalmail.it](mailto:afastwebspa@legalmail.it) con le seguenti richieste: motivazioni per il ritardo , sospensione delle fatturazioni, eventuali penali dovute • 3/09/2019 ricezione di messaggio e-mail da [info@fastweb.it](mailto:info@fastweb.it) che recita: “la pratica di trasloco inserita a sistema in data 17/06/2020 sta richiedendo tempi più lunghi rispetto allo standard. Ci scusiamo per il disagio. Abbiamo inoltrato segnalazione al reparto competente e chiedo un ricontatto al Suo recapito. La invitiamo ad attendere”. • 06/09/2019 si invia e-mail a [documentationline@fastweb.it](mailto:documentationline@fastweb.it) messaggio accettato dal sistema (identificativo 292.20190906095053.31729.450.2.65@pec.aruba.it) con richiesta di: essere portati a conoscenza delle motivazioni tecnico-amministrative che ostano al buon esito del trasloco tempistica per la risoluzione del problema tecnico amministrativo politiche Fastweb per rimborso ritardo trasloco politiche Fastweb per rimborso fatture periodo di non copertura del servizio politiche fastweb disservizi politiche fastweb in caso di inadempienza contrattuale • 10/09/2020 ricevuto msg e.mail da [info@fastweb.it](mailto:info@fastweb.it) con testo: “la pratica di trasloco inserita a sistema in data 17/06/2019 sta richiedendo tempi più lunghi rispetto allo standard. Ci scusiamo per il disagio. Abbiamo inoltrato segnalazione al reparto competente e chiedo un ricontatto al Suo recapito la invitiamo ad attendere. • 16/09/2019 aperta richiesta di assistenza tecnica n. 51079285 • 07/10/2019 invio e.mail a [fastwebspa@legalmail.it](mailto:fastwebspa@legalmail.it) (inoltrato automaticamente a [fastweb@pec.fastweb.it](mailto:fastweb@pec.fastweb.it)) segnalando i diversi solleciti effettuati tramite 192193e richiedendo: la specifica del problema tecnico amministrativo che osta il buon esito della pratica tempie modi di soluzione per la risoluzione dei problemi tecnici-amministrativi, penali previste dopo 112gg dall’accettazione della richiesta di trasloco



quali e quante delle fatture regolarmente emesse da fastweb verranno rimborsate quali e quanti dei costi sostenuti per i disservizi verranno rimborsati • 11/10/2019 si invia e-mail a fastwebspa@legalmail.it (inoltrato automaticamente a fastweb@pec.fastweb.it) inoltrando nuovamente e-mail del 25/08/2019 non avendo ricevuto riscontro • 11/10/2019 si invia e-mail a fastwebspa@legalmail.it (inoltrato automaticamente a fastweb@pec.fastweb.it) inoltrando nuovamente e-mail del 6/09/2019 non avendo ricevuto riscontro • 11/10/2019 invio e-mail a fastwebspa@legalmail.it (inoltrato automaticamente a fastweb@pec.fastweb.it) inoltrando nuovamente e-mail del 7/10/2019 non avendo ricevuto riscontro • 13/11/2019 ricevuto msg e-mail con testo: “ti informiamo che la pratica risulta in lavorazione. Trattasi di variazione complessa trasloco • 11/12/2019 tramite operatore 192193 1403090 viene aperto un sollecito trasloco n. 0053897885 • 24/01/2020 si invio raccomandata con ricevuta firmata in data 31 gennaio con richiesta di riscontro scritto entro 15 gg. • 19/02/2020 richiesta di apertura pratica di conciliazione su piattaforma Conciliaweb • 16/03/2020 fissata data udienza di conciliazione al 24/09/2020 che si chiuderà con esito negativo Durante tutto il periodo più volte è stato sollecitata l'assistenza telefonica Fastweb 192193 subendo a più riprese il trasferimento con rimbalzo di competenza tra i reparti di Rende (assistenza tecnica migrazioni), Catania ( assistenza amministrativa), Napoli ( assistenza traslochi) e Albania( assistenza amministrativa)”. Su quanto assunto ha richiesto: “restituzione degli importi pagati riferiti alle fatture pagate da Agosto 2019 a febbraio 2020 per un totale di 138.36 euro; storno delle fatture emesse e non ancora saldate da Marzo ad Settembre 2020; storno e manleva per eventuali fatture emesse a partire da ottobre 2020 . Indennizzo per ciascun servizio, Voce ed ADSL, da calcolarsi dal 18/07/2019 al 24/09/2020 per un totale di 6510.00 euro. Indennizzo per la perdita della titolarità del n. 0645481177 attivo da febbraio 2007 ad oggi per un totale di 1400.00 euro Indennizzo mancata risposta ai reclami per un totale di 1200 euro - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 9248.36

## **2. La posizione dell'operatore**

Fastweb contesta tutte le affermazioni e deduzioni contenute nell'istanza di definizione e si oppone alle richiesta avversarie così come formulate per le seguenti ragioni: “L'istante, cliente residenziale (cod 0792933 ), lamenta la mancata esecuzione del trasloco richiesto il 17 .06.2019, rappresentando nella presente istanza una situazione di inerzia da parte della convenuta che si sarebbe protratta fino all'udienza di conciliazione del 24.09.2020. La realtà è diversa: Innanzitutto trattandosi di un collegamento in fibra misto rame, il termine di esecuzione non era di 30 bensì di 40 giorni, come risulta dal sito Fastweb a cui il cliente accede tramite My fast Page. Fastweb, inoltre, non è rimasta certamente inerte, bensì, appurata la sussistenza di una causa di natura tecnica ostativa al trasloco, già il 5 settembre 2019 ne dava comunicazione all'istante proponendo, quale unica alternativa possibile, la sottoscrizione di un nuovo contratto. Pertanto, l'odierno istante era perfettamente a conoscenza della problematica, lo ammette anche nell'istanza UG con cui è stato avviato il procedimento dinanzi al Corecom. La suddetta descrizione dei fatti-

omissione significativa- non appare nella presente istanza. Pertanto, la convenuta si è trovata nell'impossibilità di eseguire la prestazione per fatto non imputabile e in ogni caso, ha reso edotto l'istante di detta circostanza. Tutte le eventuali, ammesso e non concesso ve ne siano state, conseguenze sono state determinate dall'inerzia del predetto che ha rifiutato di prendere in considerazione l'alternativa proposta dalla convenuta. Peraltro è la stessa Fastweb ad avvisare il cliente nelle faq riguardanti il trasloco (doc. 1 cit.) che il mantenimento del numero potrebbe non essere possibile impegnandosi a comunicare le criticità, cosa che ha fatto. Anche l'art. 7 delle Condizioni Generali di Contratto, nei commi 4 e 5, ribadisce quanto sopra detto. I servizi sono attivi e la situazione a debito è pari a € 211,99. Per quel che riguarda i reclami, il cliente ben conosce la situazione, avendo Fastweb fornito un riscontro e quindi risposto al cliente, come risulta dallo storico aziendale. Pertanto i reclami non sono erano inutili, posto che la situazione era stata debitamente illustrata all'istante ma anche del tutto pretestuosi. L'istanza deve essere respinta”.

### **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. Questo premesso, si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. Quanto, alla legittimità della condotta di Fastweb si osserva quanto segue. 2.b.1. Sul mancato trasloco Con riferimento alla richiesta di indennizzo per omesso trasloco della line a fissa, trova legittimazione la liquidazione di un indennizzo da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 3, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, atteso che è ascrivibile alla società Fastweb la responsabilità per l'omesso trasloco, in quanto è lo stesso operatore a confermare nelle memorie “l'impossibilità tecnica di effettuare il trasloco” e la possibilità ventilata alla parte istante di attivare una nuova numerazione. Nel merito, si osserva che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, espresso in svariate pronunce, 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. Sicché non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo “formale” ai motivi tecnici, come nel nostro caso di specie, dovendo l'utente essere messo sempre in grado di comprendere

quanto accaduto, e dovendo il Gestore dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere eventuali ostacoli amministrativi e/o tecnici incontrati. In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi. Tuttavia, dalla documentazione in atti risulta che, a fronte della richiesta di trasloco del 17.6.2019, solo, in data 3.9.2019, dopo l'apertura di numerosi segnalazioni di sollecito e chiarimenti, il gestore conferma la richiesta del 17.6. e comunica lungaggini al trasloco stesso. Non solo. La comunicazione interna invocata da Fasweb non aveva tra i destinatari l'istante e, comunque, non sarebbe stata esaustiva ed idonea a soddisfare quell'onere "informativo" che grava sull'operatore in quanto non vengono chiarite le motivazioni tecniche ostative al trasloco. Allo stesso modo, l'operatore avrebbe dovuto dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere eventuali ostacoli amministrativi e/o tecnici incontrati. Nella fattispecie, infatti, spettava all'operatore provare di aver posto in essere tutte le attività necessarie per dare seguito al trasloco richiesto nei tempi contrattualmente convenuti, o di provare che il ritardo era stato determinato da circostanze o da problematiche tecniche o da difficoltà a lui non imputabili. Si ritiene, pertanto, che, ai sensi dell'articolo 3, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, Fastweb sia responsabile del mancato trasloco dei servizi oltre il termine di 40 giorni previsto dalla carta dei servizi e di qualità predisposta dalla medesima convenuta nell'anno 2019 e che l'indennizzo vada computato nella misura di euro 7,50 per ciascuno dei due servizi attivi (voce e Adsl), moltiplicato per i giorni di ritardo nel trasloco. A tal fine il periodo indennizzabile può essere considerato quello intercorrente tra la data successiva alla richiesta di trasloco stabilita nel giorno 17 giugno 2019 e la data in cui è stato esperito l'udienza di conciliazione, ossia il giorno 24.09.2020. 2.b.2. Sulla perdita di numerazione. La domanda non può essere accolta. La Fattura in atti ed afferente a settembre -ottobre 2020 riporta il numero assunto come perso dall'istante e non risultano successivi reclami in merito diretti a contestarne la circostanza. 3.2. Sulla mancata risposta ai reclami Anche questa domanda non può essere accolta. Seppur i riscontri inoltrati non hanno raggiunto quel sufficiente grado di chiarezza atto ad escludere l'inadempimento del gestore in merito al disservizio lamentato, è innegabile che il gestore abbia interloquito con l'istante per stessa

ammissione dello stesso. 3.3. Sullo storno/ rimborso delle fatture È inconfutabile che l'istante non abbia fruito del servizio dal 17.06.2019 al 24.09.2020. Spetta, pertanto, lo storno/rimborso di tutte le somme, a qualsivoglia titolo, fatturate da Fastweb nel periodo indicato con conseguente ricostruzione della posizione contabile dell'istante. Spetta inoltre al rimborso della somma di € 138,36 per il periodo Agosto 2019/Febrero 2020 in quanto il pagamento non è stato contestato dal gestore.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Accoglie parzialmente l'istanza dell'utente e 1- Condanna Fastweb al rimborso della somma di € 138,36 in favore del Sig. Mxxx nonché allo storno di tutte le fatture indebitamente emesse per il periodo da giugno 2019 a settembre 2020. 2- Condanna Fastweb al pagamento in favore del Sig. Malvezzi della somma di € 6375,00 a titolo di indennizzo per il ritardato trasloco ex art. 4 del Regolamento sugli Indennizzi oltre interessi dalla domanda al soddisfo.

2. Fastweb Spa è tenuta ad ottemperare alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima

3. 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.

4. 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](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 08/09/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

f.to Avv. Maria Cristina Cafini