

DELIBERA N. 35/2023/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX./Fastweb S.p.A.

(GU14/304504/2020)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 12 settembre 2023;

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 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. 358/22/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);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza

dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitati Regionali per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l’istanza della società XXX., del 13/07/2020 acquisita con protocollo n. 0299636 del 13/07/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

Parte istante, titolare di un contratto *business*, di cui al codice cliente n. 1097xxxx, lamenta nei confronti dell’operatore Fastweb S.p.A. (di seguito, per brevità, Fastweb) l’omesso trasloco dell’utenza n. 0586 62xxxx.

- il 10 ottobre 2019 effettuava richiesta di trasloco da un diverso indirizzo all’interno del medesimo comune di xxxx in provincia di xxxx (“*data confermata da operatore per trasloco linea [il] 19.11.2019*”);
- “*passati i 50 giorni massimi per l’operazione è stato inviato il primo reclamo [e in data] 03.12.2019 inviata la prima mail, dopo ore e ore di telefonate al servizio clienti, all’indirizzo mail da loro fornito per sollecito e richiesta rimborso, alla quale si chiedeva ulteriori 45 giorni per la presa in carico e risposta*”;
- inviava “*il 26/02/2020 la seconda mail senza risposta e segu[iva] la terza in data 18/05/2020 alternate a numerose telefonate di oltre 50 minuti*”.
- inviava “*richieste successive di trasloco, assistenza e reclami e rimborsi dalla app. le date dei reclami: 05.12.19 24.02.20 26.02.20 02.03.20 20.04.20 20.04.20 12.05.20*”; al riguardo precisa nel formulario GU14 che “*tutto il materiale è salvato sulle mail e sulla app. [e che] tutte le fatture sono state regolarmente pagate*”.

Alla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversa (17 luglio 2020) l'istante ha confermato *“che (...) il trasloco della linea sopra indicata non [era] ancora avvenuto, [e che] pertanto il numero di telefono 058662xxxx non risulta[va] ancora attivo nel nuovo indirizzo, con assenza di linea dati, wi-fi, possibilità di collegare in rete telecamere di video sorveglianza e registratore di cassa per invio telematico di corrispettivi”*. Ha, quindi, lamentato di *“dover rispondere da un cellulare mediante deviazione di chiamata”*. Nell'istanza di definizione della controversia ha chiesto *“pertanto [l']immediata attivazione nell'indirizzo per il quale [era] stato richiesto il trasloco, [il] rimborso delle fatture pagate dal 10.10.2019 fino a trasloco ultimato, [il] risarcimento danni per assenza di linea dati e fissa che doveva avvenire il 19.11.2019”*.

Stante il perdurare del disservizio, nell'ambito della procedura di definizione della controversia, parte istante ha introdotto, in data 20 luglio 2020, un'istanza per l'adozione del provvedimento temporaneo, evidenziando il mancato trasloco dell'utenza n. 0586 62xxxx (*“Data richiesta trasloco: 10/10/2019”*). Nell'ambito della predetta procedura l'operatore Fastweb, con riferimento a quanto richiesto con istanza GU5, ha rappresentato che l'utente era *“informato sull'infattibilità tecnica a effettuare il trasloco della linea oggetto di istanza”*. A supporto della propria posizione allegava, fra l'altro, una e-mail del 22 luglio 2020, la cui ricezione veniva confermata dall'istante.

Nell'ambito della procedura GU14, l'istante ha reso noto di aver ricevuto, infatti, *“in data 22.7.2020, mail dall'operatore sull'impossibilità di trasloco della linea, con relativo codice migrazione”*.

L'istante ha evidenziato sul punto che, *“[c]onsultando altri operatori, non è possibile migrare il numero telefonico visto che tale numero telefonico non ha sede”*, chiedendo *“pertanto che venga preso in considerazione:*

- *10 mesi di attesa per trasloco non eseguito.*
- *ore passate con operatori e app per risolvere il problema.*
- *spese per gestione attività senza linea internet.*
- *allarme non collegato perché privo di linea telefonica*
- *videosorveglianza non collegata perché privo di internet*
- *registratore di cassa con modem integrato e scheda sim con spese maggiori per comunicazioni obbligatorie di chiusure contabili all'agenzia delle entrate.*
- *ultimo e più importante PERDITA DEL NUMERO TELEFONICO, che ha 10 anni di storia, qualora si decidesse di cambiare operatore per avere una linea fissa ed internet all'interno del locale.*
- *(...) un rimborso fatture, un rimborso danni e spese sostenute, oltre alla risoluzione del problema numero telefonico che se non possibile, deve avere un importante indennizzo pari a 10 anni di storico del locale”*.

In base a tali premesse l'istante, quantificando i *“rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 33.120,00”*, ha chiesto:

- i) il *“trasloco linea”*;
- ii) il *“rimborso fatture”*;
- iii) il *“risarcimento danni”*, *“calcolato sulle ore di lavoro impiegate per contattare l'operatore, sul danno recato all'attività sulle spese sostenute per mettere online il registratore di cassa e per avere collegato l'impianto di allarme e l'impianto di video sorveglianza”*.

In data 13 luglio 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, ha depositato una memoria difensiva il 28 settembre 2020, con cui, *“in via preliminare, [ha] chie[sto] che venga dichiarata l'inammissibilità delle richieste formulate in violazione dell'art. 20, comma 4, all. a) alla Delibera 203/18/CONS. Infatti, la citata fonte prescrive quanto segue: “L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”. Nel caso di specie, dovrà dunque ritenersi inammissibile la richiesta, ex adverso formulata, di “rimborso di € 33.120,00 calcolato sulle ore di lavoro impiegate per contattare l'operatore, sul danno recato all'attività sulle spese sostenute per mettere online il registratore di cassa e per avere collegato l'impianto di allarme e l'impianto di video sorveglianza”*.

Nel merito la società Fastweb ha *“evidenzia[to], altresì, la totale infondatezza delle doglianze introdotte nel presente procedimento per i motivi che seguono:*

1. (...) *la ricostruzione operata da parte avversa nell'istanza depositata non corrisponde al reale accadimento dei fatti che hanno caratterizzato la relazione contrattuale;*

2. *in particolare, con l'introduzione del presente procedimento, controparte ha lamentato il mancato trasloco dall'indirizzo (...) xxx (xx) all'indirizzo (...), xxx (xx);*

3. (...) *va precisato, in primis, che la richiesta di trasloco è una sostanziale modifica degli accordi contrattuali presi;*

4. *pertanto la società istante ben sapeva che, per motivi tecnici, il trasloco avrebbe potuto non effettuarsi ed avrebbe dovuto necessariamente mettere in preventivo quest'ultima possibilità;*

5. difatti, l'art. 7.5 delle condizioni generali di contratto dispongono "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.";

6. ciò detto, le tempistiche previste nel caso di specie erano 50 giorni dalla richiesta, come confermato da controparte stessa nel GU14;

7. tuttavia, per cause non imputabili alla scrivente, il trasloco non è risultato fattibile;

8. la detta circostanza è stata debitamente comunicata a controparte anzitutto tramite mail come si evince dal file allegato dall'utente e denominato "integrazione al formulario GU14", Numero di protocollo: 0326524;

9. inoltre, anche in sede di GU5 (GU5/307359/2020) detta infattibilità è stata comunicata a controparte, la quale avrebbe ben potuto recedere o passare ad altro operatore;

10. tant'è vero che il GU5 è stato rigettato (doc. n. 5);

11. si precisa anche che sono del tutto infondate le doglianze sulla perdita della numerazione per impossibilità a migrare ad altro operatore;

12. difatti, il CDM è presente sulle fatture Fastweb, come si evince dalla fattura del 01.01.2020 (doc. n. 3), e l'utente avrebbe ben potuto utilizzarlo per passare ad altro operatore;

13. pertanto, alcuna responsabilità può essere attribuita a Fastweb nel caso che ci occupa;

14. come se non bastasse, l'utente non ha provveduto l'utente non ha mai provveduto a reclamare detta circostanza PRIMA DEL GU5 DEPOSITATO IN DATA 20.07.2020, dunque dopo ben 9 mesi dalla richiesta di trasloco e 8 mesi dal decorso del termine di 50 giorni previsto per l'espletamento della procedura (doc. n. 4);

15. si ricorda che l'art. 14.4 della Delibera n. 347/18/CONS dispone: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte."

L'operatore ha concluso insistendo nella richiesta di "rigetto delle richieste avanzate dall'istante, con compensazione delle spese di procedura".

3. La replica dell'istante.

Parte istante, nell'ambito del contraddittorio, con deposito della memoria replica del 29 settembre 2020, con cui contestato *“punto per punto”* su quanto dedotto dall'operatore nella propria memoria difensiva.

Parte istante respinto quanto affermato dall'operatore evidenziando che, contrariamente a quanto sostenuto da Fastweb, *“a dimostrazione dei fatti realmente avvenuti ci sono date specifiche, mail, aperture segnalazione su applicazione fastweb, telefonate con cellulare privato e da rete fissa sempre appartenente a fastweb come da voi presentata in fattura allegata; tali interventi di richiesta risoluzione trasloco partono dalla data 10.10.2019 alla data 25.05.2020”*. Inoltre l'utente ha sottolineato che *“è stata fatta regolare richiesta di trasloco come da istruzioni ricevute per tale operazione in data 10.10.2019”*.

L'istante ha respinto quanto affermato dall'operatore secondo il quale la richiesta di trasloco è una sostanziale modifica degli accordi contrattuali presi. Al riguardo l'istante ha rilevato che *“la richiesta di trasloco è un'operazione che viene spiegata e pubblicata anche sul sito Fastweb dove vi è scritto anche che i termini massimi sono di 50 giorni, dopo ogni giorno verrà rimborsato”*.

L'istante respinto quanto affermato dall'operatore secondo il quale la società istante sapeva che, per motivi tecnici, il trasloco avrebbe potuto non effettuarsi ed avrebbe dovuto necessariamente mettere in preventivo quest'ultima possibilità. Sul punto l'istante ha risposto di aver *“provveduto sempre tramite sito ed applicazione Fastweb, prima del trasloco, a controllare la fattibilità e la presenza della linea telefonica nella zona laddove doveva avvenire il trasloco”*.

L'istante ha ripreso il riferimento dell'operatore all'“art. 7.5 delle condizioni generali di contratto dispongono *“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”*. Sul punto parte istante ha osservato che *“l'esito negativo è arrivato dopo l'apertura del provvedimento GU5, tale esito negativo è stato comunicato per la prima volta per mail il giorno 22.07.2020 mentre i tempi comunicati per la richiesta di trasloco del 10.10.2019 erano positivi e conclusi entro il 19.11.2019 [e] ciò detto, le tempistiche previste nel caso di specie erano 50 giorni dalla richiesta, come confermato da controparte stessa nel GU14”*.

Con riferimento ai reclami parte istante ha osservato che *“la data di richiesta è 10.10.2019 la data comunicata per trasloco 19.11.2019 la prima richiesta di intervento è telefonica 20.11.2019 per mail 05.12.2019 per applicazione 26.02.2019 perché prima dei 50 giorni non si può richiedere assistenza sulla richiesta di trasloco che si conclude in massimo 50 giorni”*. Inoltre ha evidenziato che *“solo dopo il GU5 è stato avvisato il cliente, dopo 9 mesi di telefonate ad operatori nazionali, europei ed extraeuropei, ore ed ore passate al telefono senza spiegazioni, attese di oltre 1 ora da cellulare e telefono fisso intestato a fastweb, mail, aperture interventi da applicazione”*.

Parte istante ha anche respinto quanto affermato dall'operatore circa il fatto che l'impossibilità tecnica fosse *“stata debitamente comunicata a controparte anzitutto tramite mail come si evince dal file allegato dall'utente e denominato "integrazione al formulario GU14", Numero di protocollo: 0326524”*. Sul punto l'istante ha osservato che *“dal 19.11.2019 data di trasloco la risposta che non sarebbe mai avvenuto è arrivata il 22.07.2020 dopo l'apertura del GU5”*.

Parte istante ha anche negato quanto detto dall'operatore in merito al fatto che *“in sede di GU5 (GU5/307359/2020) detta infattibilità è stata comunicata a controparte, la quale avrebbe ben potuto recedere o passare ad altro operatore”*. Al riguardo l'istante ha rilevato che:

- *“per salvaguardare il numero telefonico al momento non esiste nessun operatore in grado di garantirlo perché il numero non è in sede tantomeno in cartelle stradali”*.
- *Il GU5 “è stato rigettato per la comunicazione di Fastweb sull'infattibilità tecnica del trasloco”*.
- *Di essere “disponibile a suggerimenti circa l'indicazione di un “operatore telefonico che garantisce il trasloco della linea mantenendo lo stesso numero, senza sede e specifica linea in cartella stradale”*.
- *“Il codice di migrazione la fattura allegata non si riferisce alla linea non traslocata, questa linea in fattura ha sede fissa e può essere traslocata”*

Parte istante ha, inoltre, respinto quanto affermato dall'operatore che ha negato di aver responsabilità nella *res controversa*, evidenziando che l'infattibilità tecnica veniva comunicata solo il 22 luglio 2020.

All'eccezione dell'operatore circa la mancata allegazione di reclami precedenti dell'introduzione del formulario GU5, l'istante ha evidenziato che i reclami *“sono comunque presenti negli allegat[i] [nelle pratiche] precedenti, tutte le mail, le telefonate e le segnalazioni su applicazione a partire dal 20.11.2019”*.

Sul punto l'istante ha ribadito che la *“segnalazione del disservizio è avvenuta dal giorno dopo la data comunicata per il trasloco (mai avvenuto) 20.11.2019, come da sito Fastweb e da istruzioni operatori telefonici; Fastweb prevede un rimborso dal 50esimo giorno per il ritardo del trasloco linea, la comunicazione dell'infattibilità è avvenuta il giorno 22.07.2020 per mail”*.

Parte istante ha concluso ribadendo la sua richiesta di riconoscimento di una *“giusta somma per un rimborso spese e danni ricevuti”*.

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, si osserva quanto segue:

- la doglianza inerente alla perdita del numero, specificata compiutamente dall'istante per la prima volta nell'ambito del presente procedimento e particolarmente nelle note di replica, non può essere presa in considerazione in questa sede in quanto delinea una questione non preventivamente sottoposte al prodromico tentativo obbligatorio di conciliazione. Sul punto si rileva che l'istante ha preso atto dell'infattibilità tecnica del trasloco il 22 luglio 2020, successivamente all'udienza di conciliazione.
- con riferimento alla domanda *sub iii)* contenente la richiesta di “*risarcimento danni*”, stimato complessivamente nella misura di euro 33.120,00, si rileva che la stessa non trova accoglimento, alla luce del consolidato orientamento dell'Autorità per Garanzie nelle Comunicazioni, secondo il quale se, nell'istanza è formulata una richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, deve essere interpretata come richiesta di accertamento di responsabilità in capo al gestore convenuto e all'applicazione del vigente Regolamento sugli indennizzi, in relazione alle fattispecie ivi contemplate, qualora rientranti nel perimetro della disposizione di cui al soprarichiamato articolo 20, comma 4, del Regolamento, a prescindere dal *nomen juris* indicato dalla parte, la quale poi potrà naturalmente rivolgersi all'Autorità ordinaria per ottenere anche la liquidazione dell'eventuale maggior danno (*ex multis*, n. 101/18/CIR).
- con riferimento alla domanda *sub i)*, tesa ad ottenere il trasloco dell'utenza, occorre prendere atto dell'avvenuta cessazione della materia del contendere, atteso che l'operatore ha comunicato all'utente l'impossibilità di esecuzione di quanto richiesto.

Ciò premesso, la presente disamina avrà ad oggetto il mancato trasloco e la richiesta di storno/rimborso della fatturazione.

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, deve essere richiamata la tempistica di 50 giorni per l'esecuzione del trasloco prevista dalle Condizioni Generali del Contratto.

Con riferimento al caso che ci occupa, in conformità alla predetta tempistica contrattuale, deve ravvisarsi il mancato trasloco 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 29 novembre 2019 trascorsi, cioè, i sopraindicati 50 giorni dal 10 ottobre 2019, data di inoltro della richiesta di trasloco da parte dell'istante.

Con riferimento agli impedimenti tecnici incontrati di fase di attivazione l'operatore ha indicato, nell'ambito della procedura GU5, che "*per cause non imputabili [all'operatore], il trasloco non è risultato fattibile*", fornendo il codice di migrazione, nel caso "*volesse mantenere le sue numerazioni telefoniche e portarle su altro operatore, facendo decadere automaticamente il contratto FASTWEB*".

Inoltre, deve osservarsi che 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 22 luglio 2020, 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”*.

Tale parametro dovrà computarsi in misura del doppio in base all'art. 13, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi, attesa la natura *business* dell'utenza oggetto della controversia.

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 29 novembre 2019, decurtati i 50 giorni previsti per il trasloco richiesto in data 10 ottobre 2019, e il *dies ad quem* nel giorno 22 luglio 2020, data di comunicazione del riscontrato ostacolo nella procedura di trasloco.

Ne consegue che l'istante, in relazione alla domanda *sub iii)*, ha diritto alla somma di euro 3.540,00 (tremilacinquecentoquaranta/00), computati secondo il parametro di euro 15,00 *pro die* per 236 giorni di ritardo del trasloco dell'utenza n. 0586 62xxxx.

Parimenti, la domanda *sub ii)* 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.

Sul punto si richiama l'art. 7.5 delle condizioni generali del Contratto che prevedono quanto segue:

“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”.

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 provato l’invio di alcuna comunicazione resa all’utente prima del 22 luglio 2020, né emerge agli atti una verifica da parte dell’operatore prodromica all’avvio del trasloco stesso. Inoltre non risulta agli atti che l’utente abbia richiesto l’erogazione dei servizi presso la vecchia sede.

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. 0586 62xxxx per il periodo successivo al 10 ottobre 2019, 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.

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 dalla società XXX, nei confronti di Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell’istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, l’importo pari ad euro 3.540,00 (tremila cinquecento quaranta/00) maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza, secondo le modalità indicate in istanza, a titolo di indennizzo per il mancato trasloco dell’utenza n. 0586 62xxxx.
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 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. 0586 62xxxx per il periodo successivo al 10 ottobre 2019, 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.

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, 12 settembre 2023

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Marco Meacci

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