

DELIBERA N. 116/2022/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**xxxxx / Fastweb S.p.A.
(GU14 187040/2019)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 13 luglio 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 della società xxxxx, del 10/10/2019 acquisita con protocollo n. 0431206 del 10/10/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

Parte istante, titolare di un contratto affari di cui al codice cliente n. 549xxxx, lamenta nei confronti dell’operatore Fastweb S.p.A. (di seguito, per brevità, Fastweb) l’omesso trasloco delle utenze n. 055 21xxx e n. 055 28xxxx.

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

- *“in data 4/02/2019 il titolare ha richiesto presso il (...) Centro autorizzato [Fastweb] in Firenze” il trasloco per la “linea telefonica (linea tel. 0552xxxx e fax 0552xxxx) voce e dati”;*
- *chiedeva il “trasloco del numero telefonico e linea Intenet 0552xxx (+ 05528xx fax) dal precedente studio in Firenze, xxxxxal nuovo indirizzo di lavoro in Firenze, xxxx”;* ma la procedura non veniva mai effettuata;
- *“l’operatore Fastweb non segnalava nessuna difficoltà, stimando in massimo 10-15 giorni la tempistica di trasloco”;*
- *“in data 20/02/19 e 2/04/2019 si provvedeva a chiedere contezza dei tempi stimati di trasloco presso il negozio Fastweb (...) ricevendo ulteriori rassicurazioni sul rispetto della tempistica prevista”;*
- *“in data 17 e 18/04/2019 si provvedeva a contattare il n. 192193 dedicato e che gli operatori, ricevuta la segnalazione, dopo vari tempi di attesa interrompevano la chiamata senza risposta”;*
- *“in data, 21/03/2019 si provvedeva ad inoltrare reclamo attraverso la piattaforma internet myfastpage dedicata e , anche in questo caso, non veniva dato riscontro alla segnalazione”;*
- *“in data 2/05/2019, contattato di nuovo il n. 192193, l’operatrice ammetteva problemi derivanti dal cambio di piattaforma tecnica Fastweb dedicata ai traslochi che non consentiva non solo di risolvere il problema ma addirittura di non stimare tempi di presa in carico della richiesta del cliente”.*
- Dopo aver segnalato *“il problema (...) con numerosi contatti telefonici allo 192193 e reclami. [inviava] Diffida a mezzo pec a e racc A/r del 14/05/2019”;*
- in tale reclamo precisava gli accadimenti occorsi, lamentando che il trasloco richiesto non era ancora stato effettuato.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto, con “quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 2.500.00”:

- i) “storno e rimborso fatture servizi non goduti”.
- ii) “indennizzo e risarcimento del danno”.

In data 2 settembre 2019 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 del 5 dicembre 2019, con cui, “in via preliminare [ha eccepito] l'inammissibilità delle memorie denominate “memoria xxxx” e depositate il 13.11.2019, ore 09:41, atteso che ai sensi dell'art. 16, n. 2 della Delibera n. 203/18/CONS, “Le parti convenute hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di quarantacinque giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento. Entro i successivi dieci giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica. I documenti depositati ai sensi del presente comma sono contestualmente resi disponibili alla controparte per via telematica”. Dunque SOLO la parte convenuta (Fastweb nel caso in esame) può depositare memorie nei 45 giorni dall'avvio del procedimento, mentre la parte istante può usufruire del SOLO termine di 20 giorni per proporre eventuali repliche. A ragionare diversamente infatti si giungerebbe alla insostenibile conclusione secondo cui la parte istante avrebbe un termine in più per proporre le proprie difese oltre al formulario GUI4 e alle repliche. Pertanto si chiede lo stralcio di dette memorie”.

Nel merito, l'operatore ha contestato “la fondatezza delle doglianze introdotte nel presente procedimento, per i motivi che seguono:

1. non è ravvisabile alcuna responsabilità in capo alla scrivente per le doglianze di cui all'istanza in epigrafe;
2. ed invero, con l'introduzione della odierna procedura, controparte ha lamentato il mancato trasloco dei servizi presso il nuovo indirizzo “xxxx” asseritamente richiesto in data 04.02.2019;
3. ebbene, in merito alle predette doglianze, va evidenziato che Fastweb a seguito della richiesta suddetta ha posto in essere tutte le attività necessarie;
4. si ricorda che la richiesta di trasloco è una sostanziale modifica degli accordi contrattuali presi;
5. dunque l'utente ben sa che lo stesso potrebbe non essere tecnicamente possibile;
6. difatti l'art. 8.6 delle Condizioni Generali di Contratto dispone in merito: “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 (“Modulo Trasloco”) o attraverso la registrazione vocale dedicata. La richiesta di trasloco è soggetta a verifiche tecniche da parte di FASTWEB e dovrà pervenire a FASTWEB almeno 30 (trenta) giorni prima della data di trasloco al fine di poter garantire la continuità dei Servizi. Il Cliente prende atto ed accetta che, nel caso di mancato rispetto dei suddetti termini, FASTWEB non

assume alcuna responsabilità in merito alla mancata continuità dei Servizi ed alla eventuale perdita dei numeri telefonici assegnati. FASTWEB effettuerà il trasloco entro 30 (trenta) giorni dall'esito positivo delle verifiche tecniche che avverranno entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione da parte di FASTWEB del Modulo di Trasloco o dalla data di registrazione vocale della richiesta del Cliente, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi, non imputabili a FASTWEB che verranno comunicati al Cliente. Pertanto, il tempo massimo per l'effettuazione del trasloco, in caso di esito positivo delle verifiche tecniche, sarà di 60 giorni (sessanta) giorni che decorrono dalla ricezione da parte di FASTWEB del Modulo di Trasloco sottoscritto dal Cliente o dalla data di registrazione vocale della richiesta. Per il trasloco, FASTWEB addebiterà al Cliente quali costi di gestione euro 70,58 (IVA inclusa). In ogni caso, il Cliente prende atto ed accetta che il trasloco potrebbe comportare una variazione della tecnologia di collegamento e che potrebbe non essere possibile mantenere l'attuale numero telefonico. Nei casi in cui non è tecnicamente possibile procedere con il trasloco dei Servizi, il Cliente potrà mantenere il Servizio attuale oppure recedere con invio di una lettera raccomandata a/r, secondo i termini e le modalità di cui all'articolo 20 che segue, oppure avviare una richiesta di migrazione per passare ad altro operatore.”;

7. ebbene da dette verifiche è emerso che l'indirizzo dell'istante risulta privo di risorse per l'attivazione nella tecnologia richiesta;

8. infatti in data 18.02.2019 (doc. n. 2) si rilevava copertura in ADSL (e non in Wholesale) e si reinscriveva la richiesta ma in fase di contatto il Sigxxxx ha rifiutato l'attivazione;

9. è lampante che detto rifiuto rappresenti una rinuncia per fatti concludenti all'attivazione dei servizi Fastweb;

10. il trasloco non è stato dunque espletato a causa della rinuncia dell'utente;

11. a tal proposito l'art. 1227 c.c., dettante principi generali sul risarcimento del danno, così dispone: “Se il fatto colposo del creditore ha concorso a cagionare il danno, il risarcimento è diminuito secondo la gravità della colpa e l'entità delle conseguenze che ne sono derivate Il risarcimento non è dovuto per i danni che il creditore avrebbe potuto evitare usando l'ordinaria diligenza”;

12. sulla norma citata è granitica la giurisprudenza sia di merito che di legittimità nello stabilire che “L'inosservanza del dovere di diligenza posto a carico del danneggiato dall'art. 1227, comma 2, c.c. si configura come fatto totalmente o parzialmente impeditivo della responsabilità del danneggiante. . .” (Cass. 10 novembre 2000, n. 14630). Ed ancora: “L'onere di ordinaria diligenza richiesto ex art. 1227 comma 2 c.c. al creditore per limitare il danno da inadempimento va esteso anche a quei comportamenti positivi attraverso cui il danno possa essere evitato o ridotto con certezza. . .” (Trib. Rovereto 16 marzo 1998). A causa del contegno tenuto dalla parte istante, la quale ha rifiutato l'attivazione di una differente tecnologia, Fastweb non è stata posta in condizione di poter espletare la procedura richiesta, di guisa che alcuna responsabilità le potrà essere imputata per i giorni precedenti alla segnalazione;

13. si precisa anche che l'art. 14.4 della delibera indennizzi dispone espressamente: “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.”;

14. *ebbene la sola pec depositata mesi dalla richiesta del 04.02.2019, contratto e non fa alcun riferimento al trasloco;*

15. *ne consegue che nel caso che ci occupa alcun in controparte ha ommesso di effettuare la segnalazione nei modi e nei termini di cui al predetto articolo;*

16. *dunque alcuna responsabilità è ascrivibile a Fastweb”.*

Infine, l’operatore ha concluso evidenziando che di “*confida[re] nel rigetto delle con compensazione delle spese di procedura”.*

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

Parte istante, nell’ambito del contraddittorio, con propria nota di replica del 17 dicembre 2019, ha depositato una memoria volta a “*replicare alle surrettizie argomentazioni ex adverso, comunque non provate e destituite di ogni fondamento con cui l’operatore cerca di sottrarsi a evidenti responsabilità di natura contrattuale ed extracontrattuale”.*

Ha respinto quanto eccepito dall’operatore circa l’inammissibilità della memoria integrativa e, nella memoria replica ha inteso “*ribadire nuovamente l’esatta dinamica dei fatti come descritta con racc. a/r inviata in data 15/05/2019 e ricevuta da Fastweb in data 17/05/2019 e a mezzo pec in data 14/05/2019 (cfr. docc. i e 2)”.* Parte istante ha richiamato, così, la cronologia dei fatti già oggetto della memoria integrativa:

- *“in data 4/02/2019 il titolare ha richiesto presso il (...) centro autorizzato [Fastweb] l’effettuazione del trasloco [presso il nuovo indirizzo della] linea internet 0552xxx (+ 0552xxxx fax)...; l’operatore Fastweb non segnalava nessuna difficoltà, stimando in "massimo 10-15 giorni la tempistica di trasloco;*
- *in data 20/02/2019 e 2/04/2019 si provvedeva a chiedere contezza dei tempi stimati di trasloco presso il negozio Fastweb di richiesta ricevendo ulteriori rassicurazioni sul rispetto della tempistica prevista;*
- *in data 17 e 18/04/2019 si provvedeva a contattare il n. 192193 dedicato e che gli operatori, ricevuta la segnalazione, dopo vari tempi di attesa interrompevano la chiamata senza risposta;*
- *in data, 21/03/2019 si provvedeva ad inoltrare reclamo attraverso la piattaforma internet myfastpage dedicata e, anche in questo caso, non veniva dato riscontro alla segnalazione;*
- *in data 2/05/2019, contattato di nuovo il n. 192193, l’operatrice ammetteva problemi derivanti dal cambio di piattaforma tecnica Fastweb dedicata ai traslochi che non consentiva non solo di risolvere il problema ma addirittura di non stimare tempi di presa in carico della richiesta del cliente.*
- *in data 14/05/2019 l’operatore 192193 confermava tale problematica del gestore.*
- *Si provvedeva pertanto ad adire la Corecom per tentare la conciliazione.*
- *Conclusosi negativamente il tentativo di conciliazione Corecom il 2/09/2019 si adiva il procedimento per la definizione della controversia”.*

Parte istante ha, dunque, respinto quanto dedotto dal “*legale dell’operatore [che] a punto 13 della propria memoria sostenga, nonostante la ricevuta diffida a mezzo racc A/R e pec, mai*

replicata e qui addirittura negata, la mancata segnalazione del disservizio nei termini contrattuali”.

Parte istante ha, inoltre, evidenziato che “nonostante il chiaro, incontrovertibile e pacifico (ammesso dall’operatore a mezzo dei propri incaricati e mai contestato con replica alla diffida ricevuta) inadempimento contrattuale con conseguente ed acclarata mancata fruizione dei servizi telefonici su bei due linee di uno studio legale, Fastweb ha continuato a prelevare a mezzo addebito su C/C dell’utente i costi dell’offerta come di seguito specificati

<i>Marzo 2019</i>	<i>€45,31</i>
<i>Aprile 2019</i>	<i>€45,31</i>
<i>Maggio 2019</i>	<i>€45,31</i>
<i>Giugno 2019</i>	<i>€45,31</i>
<i>Agosto 2019</i>	<i>€37,47</i>
<i>Settembre 2019</i>	<i>€ 7,84</i>
<i>Ottobre 2019</i>	<i>€45,31</i>

Pertanto l’operatore in maniera del tutto illegittima ha continuato a prelevare, per un servizio non reso, la somma totale di € 271,86 ad oggi e s. e.o. (cfr. doc. a)“conti Fastweb)”

Parte istante ha sottolineato che sulla “questione di indebita percezione di somme non dovute nella memoria di controparte non viene fatto cenno”.

Ha proseguito l’istante, contestando i punti della memoria di Fastweb, come di seguito riportato.

- “i punti 7 e 8 della memoria Fastweb in cui si fa generico riferimento ad una tecnologia non supportata producendo a sostegno un documento del tutto inconferente e senza alcun riferimento temporale denominato “esito verifiche tecniche trasloco”. Tale documento sulle caratteristiche tecniche della linea e le condizioni economiche ivi riportate non sono mai rese note al cliente”.*
- “il punto 8 laddove si fa generico riferimento ad una rinuncia in sede di contatto all’attivazione. Oltre che sfornita di prova tale circostanza appare evidentemente illogica ed irrazionale laddove si consideri che lo scrivente aveva lui richiesto il trasloco per poi rinunciarvi a così breve distanza (18/02/2019 ??). Vera è la ricostruzione cronologica come descritta in diffida del 14/05/2019 che fa riferimento alle estenuanti richieste di trasloco protrattesi fino alla data della diffida”.*
- il “punto 14 [che fa] riferimento, come contestazione ricevuta, alla sola pec del 16/10/2019 che aveva oggetto la richiesta di copia del contratto, nonostante le diffide ricevute in precedenza e senza neppure giustificare neppure il mancato invio, ad oggi di tale contratto, legittimamente richiesto”.*

In sintesi l’istante ha contestato che “l’operatore ha tenuto un comportamento oggettivamente connotato da un gravissimo difetto di trasparenza e buona fede nel corso del rapporto contrattuale, connotato con riferimento alle somme ricevute per servizi non resi, quantomeno della malafede dell’accipiens (ex multis Cass. Civ. Sez. III,10 marzo 2005, n. 5330). Inoltre, nonostante richiesta via pec regolarmente ricevuta dall’operatore in data 16/10/2019, Fastweb non ha provveduto a far

avere al cliente copia del contratto inter partes richiesto, ancora una volta contravvenendo alla trasparenza e buona fede contrattualmente dovuta (doc. b) "pec"all.)".

Ha proseguito sottolineando che “[a]ltrettanto evidenti sono le ripercussioni risarcitorie sotto i più svariati profili anche di natura non patrimoniale derivanti dalla condotta dell’operatore. Basti considerare che le numerazioni in questione (xxxxx) mai trasferite alla nuova sede di lavoro erano contatti "storici" dello scrivente e, ovviamente, di dominio della clientela abituale. Tali numeri, a quanto riferito, non potranno essere ripristinati”.

Ha precisato, altresì, che “il mancato utilizzo della propria linea telefonica, da febbraio a oggi, ha comportato danni da mancato guadagno oltre che disagio e stress per la mancata fruizione del servizio e per il comportamento tenuto dall’operatore che, solo da ultimo, ha segnalato come irrisolvibile la questione trasloco linea senza fornire alcuna plausibile spiegazione (ma anzi continuando a pretendere e percepire il proprio conto come niente fosse)”.

L’istante ha chiesto “pertanto che, stante l’evidente inadempimento e l’indebito percepimento di somme non dovute, si voglia ordinare la ripetizione della somma di € 71,86 ad oggi stimata s.e.o. nonché condannare la Fastweb al pagamento di un indennizzo per inadempimento da tardivo e mancato riallacciamento della linea nella misura di € 800,00 nonché alle ulteriori somme a titolo di risarcimento per il mancato trasloco nella misura di € 2500,00 o quella diversa che si vorrà ritenere giusta. Il tutto oltre interessi legali dalla domanda al soddisfo.

Il tutto oltre le spese necessarie per l’espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità”.

Fastweb, in data 26 novembre 2019 ha presentato un’ulteriore nota di replica cui ha “contesta[to] la fondatezza delle memorie del 05.12.2019, atteso che

1. controparte ha omissis di effettuare la segnalazione nei termini di cui all’art. 14.4 della Delibera 347/18/CONS, che richiede che il reclamo scritto vada effettuato all’operatore entro tre mesi dalla data di inizio della problematica;

2. infatti, le sole comunicazioni

- una raccomandata del 14.05.2019 richiesta di trasloco del 04.02.2019;*
- una pec del 14.05.2019, successiva di più di tre mesi dalla richiesta di trasloco del 04.02.2019;*
- una comunicazione del 04.02.2019 e non fa alcun riferimento al trasloco doglianze avanzate nel presente procedimento*

3. ne consegue che alcun indennizzo caso in esame”.

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 l’ammissibilità della memoria integrativa depositata dall’utente, si osserva che le deduzioni ivi contenute sono state riproposte integralmente dall’utente nella nota di replica. In proposito si rileva che tali argomentazioni ripercorrono circostanze già conosciute dal gestore ed oggetto del reclamo del 14 maggio 2019, ad eccezione della doglianza circa la perdita delle “numerazioni (...) mai trasferite alla nuova sede di lavoro [che] erano contatti "storici" (...) e, ovviamente, di dominio della

clientela abituale". Al riguardo giova precisare che le richieste formulate sia nell'istanza di conciliazione, sia nell'istanza di definizione non facevano alcun esplicito riferimento la perdita della titolarità dei xxxxx, circostanza lamentata per la prima volta nella memoria di replica dove viene indicato che “[t]ali numeri, a quanto riferito, non potranno essere ripristinati”. Al contrario, nel formulario UG del 5 giugno 2019, è ripercorsa la descrizione dei fatti del reclamo del 14 maggio 2019, nel quale l’istante lamenta, a quella data, il persistere del problema lamentato evidenziando che ancora “non [era] stato effettuato il trasloco nonostante il superamento ampio dei termini previsti contrattualmente”.

Ne consegue che la richiesta d’ indennizzo *sub ii)* in questa sede non potrà riferirsi alla perdita della titolarità dei numeri *de quibus*, trattandosi di circostanza nuova rispetto alle richieste così come formulate nell’istanza di conciliazione a suo tempo promossa e violando, con ciò, il principio dell’obbligatorietà del tentativo di conciliazione.

Inoltre, con riferimento alla domanda risarcitoria *sub ii)*, si rileva che, 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, essa può 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 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).

Pertanto, l’odierna controversia si incentra sul mancato trasloco e sulla richiesta di storno/rimborso della fatturazione emessa nel periodo di non fruizione dei servizi.

Innanzitutto, con riferimento alla richiesta d’indennizzo per il mancato trasloco, si precisa fin da subito che l’applicazione dell’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”.

Parimenti, in riscontro alle repliche in atti dell’operatore, si precisa che non può trovare applicazione, a titolo di esimente, l’articolo 14, comma 4, del medesimo Regolamento, in quanto il disservizio del ritardato/mancato trasloco si sostanzierebbe, in ogni caso, trascorsi i 60 giorni previsti contrattualmente dall’operatore per l’esecuzione del trasloco richiesto 4 febbraio 2019 ovvero a partire dal 14 maggio 2019, giorno in cui ricade anche l’invio del reclamo formale a mezzo PEC da parte dell’istante.

Tutto ciò premesso la domanda *sub ii)* riferita al mancato trasloco dei numeri xxxx e 055 28xxx sarà esaminata in correlazione alla richiesta *sub i)* di storno/rimborso della fatturazione emessa in assenza di fruizione dei servizi stessi in ragione del disservizio dedotto.

Le suddette doglianze sono accoglibili 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.

Inoltre, devono essere richiamate le Condizioni Generali di Contratto citate dall'operatore in memoria ed, in particolare, *“l'art. 8.6 (...) [che] dispone in merito: “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 (“Modulo Trasloco”) o attraverso la registrazione vocale dedicata. La richiesta di trasloco è soggetta a verifiche tecniche da parte di FASTWEB e dovrà pervenire a FASTWEB almeno 30 (trenta) giorni prima della data di trasloco al fine di poter garantire la continuità dei Servizi. Il Cliente prende atto ed accetta che, nel caso di mancato rispetto dei suddetti termini, FASTWEB non assume alcuna responsabilità in merito alla mancata continuità dei Servizi ed alla eventuale perdita dei numeri telefonici assegnati. FASTWEB effettuerà il trasloco entro 30 (trenta) giorni dall'esito positivo delle verifiche tecniche che avverranno entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione da parte di FASTWEB del Modulo di Trasloco o dalla data di registrazione vocale della richiesta del Cliente, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi, non imputabili a FASTWEB che verranno comunicati al Cliente. Pertanto, il tempo massimo per l'effettuazione del trasloco, in caso di esito positivo delle verifiche tecniche, sarà di 60 giorni (sessanta) giorni che decorrono dalla ricezione da parte di FASTWEB del Modulo di Trasloco sottoscritto dal Cliente o dalla data di registrazione vocale della richiesta.”*

Con riferimento al caso che ci occupa, in conformità all'ordinaria tempistica contrattuale dei sessanta giorni, deve ravvisarsi la mancata attivazione delle utenze presso la nuova sede di ubicazione dello studio professionale, atteso che la società Fastweb non ha ultimato la procedura di trasloco delle linee telefoniche *de quibus* entro la data del 6 aprile 2019, ossia decorsi i 60 giorni previsti dalla richiesta del 4 febbraio 2019, data di inoltro della richiesta di trasloco da parte della società istante.

L'istante lamenta il mancato trasloco delle utenze *quibus* presso nuova sede senza aver ricevuto comunicazioni scritte dall'operatore circa eventuali impedimenti tecnici all'esecuzione del trasloco con mantenimento dei numeri.

Con riferimento agli impedimenti tecnici incontrati di fase di attivazione le posizioni dell'operatore e dell'istante divergono. Al riguardo si precisa che, attesa la richiesta di trasloco del 4 febbraio 2019 tale informativa, secondo le Condizioni Generali del Contratto di Fastweb, avrebbe dovuto essere resa nei 30 giorni successivi, ovvero 7 marzo 2019. Parte istante ammette, invece, di aver avuto il predetto riscontro solo il 14 maggio 2019, telefonicamente ed informalmente dal servizio clienti dell'operatore. In tale data provvedeva, fra l'altro, ad inviare formale reclamo all'operatore, Tuttavia in merito alla presunta infattibilità del trasloco non risultano agli atti comunicazioni formali da parte dell'operatore, il quale dichiara, al contrario, che *“il trasloco non è stato (...) espletato a causa della rinuncia dell'utente;*

In particolare l'operatore ha evidenziato che *“da dette verifiche [previste entro il termine di 30 giorni] è emerso che l'indirizzo dell'istante risulta[va] privo di risorse per l'attivazione nella tecnologia richiesta”*. Conseguentemente ha osservato l'operatore che, *“in data 18.02.2019 (doc. n. 2) si rilevava copertura in ADSL (e non in Wholesale) e si reinseriva la richiesta ma in fase di*

contatto il Sig. Gabrielli ha rifiutato l'attivazione". Al riguardo deve evidenziarsi come l'operatore Fastweb, non abbia fornito, però, alcuna evidenza agli atti circa la rinuncia all'attivazione, come sopra specificato. Tale circostanza, inoltre, non risulta confermata dall'istante nella propria nota di replica, anzi la stessa è stata esplicitamente contraddetta.

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).

Nel caso di specie, quindi, l'operatore non ha dimostrato di essersi diligentemente attivato per il completamento del trasloco, in quanto la società Fastweb si è limitata a dedurre che *“si rilevava copertura in ADSL (e non in Wholesale) e si reinseriva la richiesta ma in fase di contatto il Sig. Gabrielli ha rifiutato l'attivazione”*.

A supporto della propria posizione, l'operatore si è limitato ad allegare uno *“screen shot”* estratto dai propri sistemi riguardante la fattibilità del trasloco, senza neppure un riferimento alla data di estrazione di tale schermata che, come tale, non può avere alcun valore probatorio.

Inoltre, il medesimo operatore non ha provato di aver comunicato all'istante le criticità tecniche/fattuali riscontrate nel corso della procedura di trasloco dei servizi, ovvero di aver constatato *“copertura in ADSL (e non in Wholesale)”*, 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. E' da evidenziarsi, in altri termini, che nel corso della presente procedura, la società Fastweb non ha dimostrato di avere provveduto tempestivamente ad informare 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 incontestabilmente inoltrato in relazione ai numeri 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.

Ai fini dell'erogazione dell'indennizzo, si ritiene di individuare il *dies a quo* nel giorno 6 aprile 2019, decurtati i 60 giorni previsti per il trasloco, e il *dies ad quem* nel giorno 2 settembre 2019, data dell'udienza di conciliazione, momento di confronto fra le parti in ordine alla risoluzione del problema riscontrato nella procedura di trasloco con il mantenimento dei numeri.

Ne consegue che l'istante ha diritto alla somma di euro 2.235,00 (duemila duecento trentacinque/00), computati secondo il parametro di euro 15,00 *pro die* per 149 giorni disservizio in relazione alle utenze n. 055 2xxxx e n. 055 28xxxx, considerate unitariamente.

Si precisa che il parametro è stato considerato in misura unitaria in applicazione dei principi di equità e proporzionalità, tenuto conto del fatto che il prolungarsi dell'inadempimento del gestore riguarda la non corretta informativa resa al cliente, ritenendosi sproporzionato riconoscere l'indennizzo per il mancato rispetto degli oneri informativi in riferimento a ciascuna delle due utenze, come se l'operatore avesse posto in essere due distinte condotte omissive.

Occorre ricordare in proposito il principio ormai consolidato nelle decisioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni secondo cui gli indennizzi, sebbene individuati in misura preventivamente e astrattamente determinata, vengono riconosciuti per compensare disservizi concretamente subiti dagli utenti a causa di condotte contrarie alle disposizioni legislative, regolamentari e contrattuali a tutela degli stessi posti in essere dagli operatori, ma non possono assumere una funzione risarcitoria per la quale resta competente l'autorità giudiziaria.

Infine, la domanda *sub i)* di *“storno e rimborso fatture servizi non goduti”* è meritevole di accoglimento nei termini di seguito esposti.

Considerato il mancato trasloco delle utenze oggetto del procedimento, parte istante ha contestato la fatturazione emessa dal marzo 2019.

Sul punto viene in rilievo quanto previsto dalle Condizioni Generali del Contratto che all'art. 8.6 prevedono che *“[l]a richiesta di trasloco è soggetta a verifiche tecniche da parte di FASTWEB e dovrà pervenire a FASTWEB almeno 30 (trenta) giorni prima della data di trasloco al fine di poter garantire la continuità dei Servizi”.*

Dunque a far data 7 marzo 2019, ovvero trascorsi 30 giorni dalla richiesta di trasloco, non risulta che la società Fastweb abbia provato che l'utente abbia richiesto ed effettivamente fruito dei

suddetti servizi presso la vecchia sede, non allegando idonea documentazione – tabulati del traffico e registrazione degli accessi alla rete internet – l'utilizzo dei servizi stessi.

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 sulle utenze n. 055 21xxx e n. 055 28xxxx per il periodo successivo alla data 7 marzo 2019, fino all'eventuale esecuzione del trasloco richiesto per le utenze medesime; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Infine, non si ritiene di accogliere la richiesta dell'istante precisata in memoria di replica, di rimborso delle *“spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità”*, atteso che non è data evidenza dei costi sostenuti dall'utente per l'espletamento della procedura telematica gratuita e di agevole accessibilità attraverso la piattaforma Conciliaweb (articolo 20, comma 6 del vigente Regolamento – allegato A alla delibera n. 203/18/CONS e ss. mm. ii.).

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. per le motivazioni di cui in narrativa.
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 ad euro 2.235,00 (duemila duecento trentacinque/00) a titolo d'indennizzo il mancato trasloco delle utenze n. 055 21xxx e n. 055 xxxx
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 sulle utenze n. 055 21xxxx e n. 055 283xxxx per il periodo successivo alla data 7 marzo 2019, fino all'eventuale esecuzione del trasloco richiesto per le utenze medesime, con il ritiro di eventuale connessa pratica di recupero dei crediti 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, 13 luglio 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.)