

**DELIBERA 42/2023/CRL/UD del 27/01/2023**  
**VXXX / FASTWEB SPA**  
**(GU14/216735/2019)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 27/01/2023;

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 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 VXXX del 10/12/2019 acquisita con protocollo n. 0533176 del 10/12/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

La società istante ha assunto: "Linea non attivata per 6 mesi dall'installazione modem, per cui l'attività non ha potuto usufruire né di linea telefonica né di collegamento internet; mancata comunicazione codice migrazione che ha comportato anche perdita numero telefonico". Su quanto assunto ha richiesto: "Congruo indennizzo per blocco attività causa mancato collegamento telefonico ed internet, quantificato in base alle prenotazioni e contratti intervenuti nello stesso periodo dell'anno precedente in 25.000,00 euro".

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

Si costituiva Fastweb deducendo che il 7.11.2018 chiedeva il rilascio della linea, che il passaggio riscontrava difficoltà tecniche non superabili per distanza dalla centralina e che il 7.1.2019, riscontrata l'impossibilità della migrazione comunicava via mail e via sms il codice di migrazione all'istante. Concludeva, pertanto, per il rigetto dell'istanza e della richiesta, inammissibile, di risarcimento dei danni.

### **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all'art. 14, comma 3 del Regolamento, che richiama l'art. 7, comma 3 Reg. cit., ed è pertanto proponibile ed ammissibile nei limiti che seguono. Prima di entrare nel merito della questione 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'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 o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità) l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria. La liquidazione dei danni quantificata in € 25.000,00, così come pretesa dall'istante, esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera Agcom n. 173/07/CONS, come già evidenziato, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, condannando l'operatore solo ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti. Alla luce di quanto sopra espresso, le richieste avanzate dall'utente, ed aventi evidente natura risarcitoria, vengono, pertanto, rigettate. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria,

L'istanza formulata dall'utente può essere accolta in parte, nonostante le modalità di redazione dell'istanza presentata, la cui formulazione è generica e indeterminata. L'utente si limita infatti a lamentare quanto segue: "Linea non attivata per 6 mesi dall'installazione modem, per cui l'attività non ha potuto usufruire né di linea telefonica né di collegamento internet; mancata comunicazione codice migrazione che ha comportato anche perdita numero telefonico...". Nulla ha prodotto a supporto dei propri scarni assunti. È evidente che trattasi di una descrizione dei fatti insufficiente alla verifica dei tempi, circostanze e natura degli inadempimenti lamentati, non avendo infatti l'istante circostanziato i necessari elementi a puntello delle richieste, attesa la totale genericità delle contestazioni sugli asseriti disservizi, reclami presentati. Né l'utente ha prodotto alcun documento atto a supportare e superare la generica rappresentazione dei fatti. Tuttavia si ritiene di poter limitatamente ricostruire la vicenda attraverso le dichiarazioni in atti del gestore. Dalle stesse si desume una richiesta di migrazione del 7.11.2018, non andata a buon fine per motivi tecnici legati, assume Fastweb, a Telecom. Quanto al codice di migrazione utile allo sblocco della risorsa lo stesso sarebbe stato comunicato da Fastweb in data 7.1.2019. In difetto di qualsivoglia documentazione contraria, allegata o dichiarata o circostanziata dall'istante si ritiene di considerare accertato quanto dichiarato dal gestore che, stando alla ricostruzione effettuata ed ai documenti allegati, ha violato l'obbligo, sullo stesso gravante, di interlocuzione con la cliente in merito alle difficoltà tecniche incontrate nella migrazione della linea. L'operatore, difatti, 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. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Allo stesso modo, l'operatore deve dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere eventuali ostacoli amministrativi e/o tecnici incontrati, avendo, in caso contrario, l'utente diritto ad un indennizzo. Nella fattispecie, spettava dunque all'operatore provare di aver posto in essere tutte le attività necessarie per dare seguito all'attivazione richiesta nei tempi contrattualmente convenuti, o di provare che il ritardo è stato determinato da circostanze o da problematiche tecniche o da difficoltà ad esso non imputabili e di avere informato l'utente delle difficoltà tecniche riscontrate. Pertanto, ai sensi del combinato disposto degli artt. 6, comma 1 e 7, comma 2, del Regolamento Indennizzi, si riconosce l'indennizzo dal 7.11.2018 al 7.1.2019, data di comunicazione del codice di migrazione, per la linea voce e dati del numero contestato, quantificato € 915,00. Nessuna altra richiesta può essere valutata ed accolta per la totale mancanza di qualsivoglia prova in merito. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

**IL CORECOM LAZIO  
DELIBERA**

**Articolo 1**

1. Di accogliere parzialmente l'istanza di VXXX nei confronti della società Fastweb spa, che pertanto è tenuta a corrispondere all'istante, entro 60 gg dalla notifica del provvedimento, ai sensi del combinato disposto degli artt. 6, comma 1 e 7, comma 2, del Regolamento Indennizzi, la somma di € 915,00 oltre interessi legali dalla domanda al soddisfo. Spese di procedura compensate.

2. 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.

3. 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, 27 – 01 - 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to