

DELIBERA N. ...⁹⁷/2022

[REDACTED]
(GU14/432138/2021)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 21/07/2022;

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*” e ss.mm.;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 09/06/2021 acquisita con protocollo n. 0259890 del 09/06/2021;

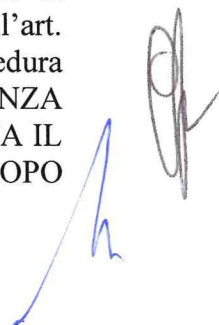
Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

in data 9 giugno 2021 l’istante, in qualità di titolare dell’utenza oggetto di contestazione, ha attivato la procedura di definizione della controversia ai sensi dell’art. 14 Allegato A alla Delibera n. 353/19/CONS, cui è stato attribuito il numero di procedura GU14/433128/2021. Nell’istanza di definizione parte istante ha dichiarato: “UTENZA MOBILE [REDACTED] MOBILE BUSINESS FREEDOM PDA SOTTOSCRITTA IL 02/12/2019 CHE ALLEGO, PASSATA SU RETE FASTWEB IL 29/03/2020 DOPO





DECINE DI RECLAMI RIMASTI SENZA RISPOSTA. Richiediamo ritardo di portabilità utenza [REDACTED] dal 02/12/2019 al 29/03/2020 Richiediamo mancata risposta al reclamo del 06/01/2020". Quanto sopra esposto parte istante ha effettuato le seguenti richieste: "Richiediamo ritardo di portabilità utenza [REDACTED] dal 02/12/2019 al 29/03/2020 Richiediamo mancata risposta al reclamo del 06/01/2020 Richiediamo indennizzo per spese di procedura".

2. La posizione dell'operatore

In data 30 luglio 2021 l'operatore Fastweb, ha prodotto una memoria difensiva, con allegata documentazione, in cui ha formulato le seguenti conclusioni: "... la richiesta di indennizzi così come formulata da controparte è del tutto inconferente, infondata e strumentale e non potrà trovare accoglimento". In data 31 luglio 2021 parte istante ha prodotto controdeduzioni, con allegata documentazione, alla memoria difensiva della Fastweb.

3. Motivazione della decisione

Considerato, pertanto, che l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento nei limiti e per i motivi che seguono. Va premesso che nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che, trattandosi nella maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all'art. 1218 cod. civ.. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. Premesso ciò, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. 1. Le richieste di indennizzo per ritardo nella portabilità del numero mobile [REDACTED] e di indennizzo per mancata risposta al reclamo del 06.01.2020 possono essere trattate congiuntamente e sono suscettibili di accoglimento. Come dettagliatamente e documentalmente provato dall'istante la vicenda in esame prende le mosse dalla sottoscrizione, in data 2 dicembre 2019, di una proposta di abbonamento "Business class (fisso + mobile) con richiesta, altresì, di portabilità ("Number portability") dalla TIM del numero mobile [REDACTED]. Si è doluto l'utente, mediante l'invio a mezzo fax di n. 3 reclami scritti rispettivamente datati 6 gennaio 2020, 3 febbraio 2020 e 11 febbraio 2020, che: " il 02/12/2019 è stato sottoscritto un regolare contratto da TIM a Fastweb per le utenze - [REDACTED] e [REDACTED] - più la linea dati in convergenza con il mobile [REDACTED] ad oggi nessuna utenza è stata migrata in fastweb né fisso né mobile né linea dati" chiedendo "IMMEDIATA RISOLUZIONE DI TUTTI I PROBLMI SEGNALATI CON SUCCESSIVA MIGRAZIONE DELLE UTENZA DA TIM A FASTWEB COME DA PDA SOTTOSCRITTA". Reclami



regolarmente ricevuti dalla Fastweb come attestato dalle ricevute di avvenuta trasmissione prodotte dall'istante. A fronte di ciò l'operatore si è difeso sostenendo che "L'istante riferisce genericamente ed artatamente di aver richiesto la portabilità del numero mobile [redacted] in data 02/12/2019, senza tuttavia fornire alcuna prova, se è vero, come è vero, che la proposta di abbonamento depositata da controparte sulla piattaforma Conciliaweb non riporta la data della sottoscrizione, e men che meno la data del 2 dicembre 2019. Ebbene, fatta tale doverosa e necessaria premessa si rileva che sui sistemi Fastweb non risulta alcun contatto datato 2 dicembre 2019, laddove difatti è presente unicamente una Proposta di Abbonamento on line per l'utenza telefonica in oggetto recante la data del 5 marzo 2020 (doc. 1) [punto 4 pagina 1 della memoria difensiva Fastweb]". Il che trova palese smentita non solo nella proposta di abbonamento allegata dall'istante alle proprie controdeduzioni, recante la sottoscrizione dello stesso istante e la riferita data del 2 dicembre 2019 quanto, altresì, nei tre reclami inviati alla Fastweb dallo stesso istante sin dall'inizio del mese di gennaio 2020 ed aventi tutti ad oggetto la medesima doglianza, ossia quella per cui è definizione. In ordine, poi, ai predetti reclami regolarmente pervenuti alla Fastweb, quest'ultima non solo non ha fornito prova di avervi dato riscontro, quanto poi dimostra, appunto, di non averlo fatto allorquando sostiene che: "...a fronte di un reclamo del 6 gennaio 2020 e l'istanza di conciliazione presentata presso il Corecom Campania dalla società [redacted] in data 28 marzo 2020, considerando che i 45 giorni previsti dalla normativa per la gestione dei reclami sarebbero scaduti in data 20 febbraio 2020, l'indennizzo per il mancato riscontro al reclamo sarebbe da calcolare solo per i giorni dal 21 febbraio 2020 al 28 marzo 2020, e dunque per 37 giorni, di talché l'indennizzo che spetterebbe all'istante per la mancata risposta al reclamo sarebbe pari ad € 92,50 (€ 2,50 x 37 giorni)" [punto 8, pag. 2 della memoria difensiva della Fastweb]. Tutto ciò considerato, atteso che ai sensi della delibera n. 147/11/CIR la procedura di portabilità del numero mobile deve essere espletata entro e non oltre le 72 ore lavorative, atteso che il 2 dicembre 2019 (data di sottoscrizione della proposta) corrisponde ad un lunedì, il calcolo dei giorni indennizzabili per ritardo nella portabilità del numero (ai sensi dell'art. 7, comma 2 del Regolamento indennizzi - Allegato A alla delibera 347/18/CONS) deve partire dal 5 dicembre 2019 fino a tutto il 19 marzo 2020, come documentato dalla Fastweb - contrariamente a quanto sostenuto dall'istante a pagina 1, ultimi due righe, delle proprie controdeduzioni - con la produzione della "Schermata di Mobile Number Portability del 19.03.2020", e così per un importo di €. 530,00 [106 gg. (tenuto conto che febbraio 2020 era di 29 giorni) x €. 5,00]. Per quanto concerne la richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 6 gennaio 2020 atteso che, come detto, Fastweb non vi ha dato riscontro (così come non ha riscontrato i successivi 2 reclami rispettivamente del 3 e dell'11 febbraio 2020 aventi, comunque, lo stesso oggetto del primo) si ricorda, in questa sede, che la risposta al reclamo deve essere motivata e resa, al massimo, entro 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta in caso di rigetto. Ed ancora che nei casi di rigetto la risposta al reclamo oltre a dover essere fornita in forma scritta, deve, altresì, essere adeguatamente motivata ed indicare gli accertamenti compiuti per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che,



tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato. Alla luce di quanto espresso la Fastweb è tenuta a corrispondere all'istante per la mancata risposta al reclamo del 06/01/2020 l'indennizzo di cui all'art. 12, comma 1, del Regolamento indennizzi (Allegato A alla delibera 347/18/CONS), che - al netto dei 45 giorni dalla proposizione del reclamo e considerata, altresì, la data di avvenuta portabilità del 19.03.2020 quale data di esaurimento del reclamo stesso per "facta concludentia" -, è pari ad €. 70,00 [28 gg. (tenuto conto che febbraio 2020 era di 29 giorni) x €. 2,50]. 2. La richiesta di indennizzo per spese di procedura non può, invece, essere accolta atteso che la procedura di risoluzione della controversia attraverso ConciliaWeb è gratuita e che non risultano documentate in atti spese giustificate

DELIBERA

Articolo 1

1. L'operatore FASTWEB S.p.A. è tenuto a corrispondere all'istante, per i motivi di cui in premessa, l'indennizzo complessivo di euro 600,00 (seicento,00), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione, entro il termine di 60 giorni dalla data di notifica del presente atto mediante assegno circolare ovvero bonifico bancario all'istante. Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per i motivi di cui in premessa.

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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

La Relatrice del Comitato

Avv. Carolina Persico

La PRESIDENTE
Dott.ssa Carola Barbatto

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente
Dott. Alfredo Aurilio