

DELIBERA N. 069/2022/CRL/UD del 02/05/2022

F. FXXX / FASTWEB S.P.A.

(LAZIO/D/417/2017)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 02/05/2022;

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”;

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. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

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 indennizzi”);

VISTA l’istanza dell’utente acquisita con protocollo n. D2871 del 14/04/2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato nei confronti di Fastweb Spa (di seguito per brevità "Fastweb") il ritardo nel trasloco dell'utenza telefonica.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nei propri scritti difensivi, l'istante ha dichiarato di avere attivato nel 2012 con fastweb una linea a lui intestata in via Taxxsia. In data 25.5.2016 ha richiesto il trasferimento della linea telefonica e ADSL a via Pxxxxs, con conseguente subentro nella titolarità della numerazione. Il 20 giugno 2016 avveniva il trasloco dell'istante nella nuova abitazione, in data 23 giugno 2016 il tecnico rilevava l'impossibilità del trasloco per problemi tecnici, tanto che l'istante richiedeva la sospensione della fatturazione per assenza del servizio. Il 28 settembre 2016 richiedeva nuovamente l'intervento del tecnico che rilevava analogo problema. L'istante inviava nuovamente il reclamo ma veniva invitata a pagare comunque la bolletta per evitare blocco della procedura di trasloco. Assumeva, inoltre, che alla data di presentazione dell'istanza di definizione il trasloco non era ancora stato effettuato.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto nei confronti dell'operatore:

- € 15,00 per i giorni di mancata attivazione dal 14 luglio 2016 fino alla data di presentazione dell'istanza;
- € 284,05 a titolo di rimborso delle fatture emesse durante il periodo di assenza del servizio;
- € 300,00 per mancata risposta ai reclami.

2. La posizione dell'operatore.

Fastweb, con memoria tempestivamente depositata, ha contestato la fondatezza delle domande, precisando che aveva svolto ogni operazione possibile per effettuare il trasloco della linea e che il ritardo era stato determinato da un accodamento da parte di Telecom.

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.

3.1 Sul trasloco della linea

L'utente lamenta il ritardato trasloco della propria utenza, richiesto in data 25.5.2016 (circostanza non contestata dal gestore), e mai finalizzato, chiedendo la liquidazione del relativo indennizzo.

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.

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 dell'utenza 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. 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 alla richiesta di trasloco dell'25.5.2016 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.

Orbene, a fronte dei lamentati inadempimenti, per cui l'istante ha assolto al proprio onere probatorio, Fastweb avrebbe dovuto provare di aver correttamente adempiuto alle proprie obbligazioni contrattuali o, in alternativa, fornire prova circa le cause ostative al mancato trasloco dell'utenza/ritardo a lui non imputabili, circostanze queste ultime che avrebbero escluso qualsiasi sua responsabilità in merito ai fatti contestati.

Né d'altro canto, risulta che l'istante sia stato validamente mai informato delle difficoltà tecniche/amministrative sottese al mancato trasferimento ed assunti come imputabili a TIM.

In assenza di valide esimenti del gestore in merito, si ritiene che lo stesso si sia reso inadempiente e che non abbia provato né l'eccezionalità tecnica, né la corretta informativa all'utente delle ragioni ostative al trasloco nei tempi contrattuali.

Ciò considerato, e tenuto conto del limite massimo dei 50 giorni di cui alla Carta dei Servizi Fastweb per l'attivazione della linea si ritiene che il ritardo sia circoscritto al periodo che va dal 14.7.2016 al 15.3.2017 data dell'udienza di conciliazione e prima data utile in cui le parti hanno avuto modo di confrontarsi sul disservizio occorso.

L'indennizzo è calcolato ai sensi dell'art.3, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS, per un totale di euro 3660,00.

Alla luce delle considerazioni svolte, l'operatore è tenuto, inoltre, a stornare e/o rimborsare, integralmente le fatture emesse per la linea oggetto di trasloco dal 14.7.2016 alla data di effettivo trasloco.

Risulta in atti il reclamo del 14.10.2016 al quale non è stato dato riscontro da Fastweb.

Spetta, pertanto, all'istante il relativo indennizzo di cui all'art. 8 dell'Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS, nella misura di € 300,00.

4. Sulle spese di procedura

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con Delibera n.173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di € 50,00 (cento/00) da porsi a carico di Fastweb, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e delle difese svolte.

Per tutto quanto sopra esposto e considerato,

IL CORECOM LAZIO

DELIBERA

Articolo 1

1. L'accoglimento dell'istanza presentata dall'utente, nei confronti di Fastweb Spa: Fastweb Spa è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di € 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- € 3.660,00 (tremilaseicentossessanta/00) a titolo di indennizzo ex artt. 3, comma 1, Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS;
- € 300,00 a titolo di indennizzo da mancata risposta al reclamo.

Fastweb Spa è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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).

Roma, 02/05/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.TO