

DELIBERA N. 068/2022/CRL/UD del 02/05/2022
M. CXXX /FASTWEB S.P.A.
(LAZIO/D/657/2017)

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. D4386 del 05/07/2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione dell’istante

L’istante ha lamentato nei confronti di Fastweb Spa (di seguito per brevità “Fastweb”) il ritardo nell’esecuzione del trasloco della linea fissa e Adsl nel 2013 e un mancato trasloco della linea successivamente nel 2014.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nei propri scritti difensivi, l'istante ha dichiarato di avere richiesto a Fastweb il trasloco delle linee telefoniche da via Coxxxi al nuovo studio in Viale Maxxxxi in Roma, nel luglio 2013. L'istante ha lamentato che il trasloco è avvenuto in ritardo e che Fastweb avrebbe anche sospeso i servizi per oltre due mesi. L'istante ha dichiarato, altresì, di aver richiesto nuovamente a Fastweb il trasloco della linea da Viale Maxxxxi a via Daxxxli, nel novembre 2014, senza ricevere riscontro. L'istante ha lamentato di non aver avuto alcuna risposta ai reclami e ha sostenuto che Fastweb avrebbe disattivato i servizi causando la definitiva perdita del numero.

Per i motivi di cui sopra, l'istante chiede:

- l'indennizzo di Euro 1.200,00, ex artt. 5 e 12 della Delibera n 73/11/Cons per la sospensione del servizio telefono e adsl per 60 giorni;
- l'indennizzo di Euro 3.000,00, per la sospensione dei servizi nel novembre 2014;
- l'indennizzo per il ritardo nell'esecuzione del trasloco dei servizi nel luglio 2013, di Euro 1.500,00, ex artt 3 e 12 della Delibera sopra citata;
- l'indennizzo per mancato trasloco nel novembre 2014 di euro 4.500,00, ex artt 3 e 12 della Delibera sopra citata;
- l'indennizzo di Euro 4.000,00 per la perdita delle utenze telefoniche, ex artt 9 e 12 della Delibera 73/11/Cons;
- l'indennizzo di Euro 300,00 per mancata risposta ai reclami e un indennizzo per omissione oneri informativi.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb, con memoria tempestivamente depositata, ha contestato la fondatezza delle domande, precisando che in merito alla richiesta del trasloco avvenuta nel 2013, l'istante aveva inviato la richiesta il 24 luglio 2013 chiedendo che il trasloco della linea avvenisse il 29 luglio, ovvero dopo soli 5 giorni. L'istante per ottenere il trasloco il 29 luglio avrebbe dovuto inviare la richiesta 60 giorni prima come da contratto. Fastweb non si ritiene responsabile, avendo rispettato i termini del contratto, infatti il trasloco è avvenuto il 28 agosto 2013 ovvero in 30 giorni.

In merito alla seconda richiesta di trasloco del novembre 2014, Fastweb sosteneva di non aver ricevuto alcuna richiesta dall'istante.

In merito alla perdita della numerazione, Fastweb non si ritiene responsabile dal momento che l'utente stesso ha inviato la disdetta del contratto a maggio 2015. Inoltre, a Fastweb non risulta nessuna cessazione del servizio.

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 subentro nella linea, sulla mancata portabilità e sul rimborso delle fatture

L'utente assume di avere inoltrato due distinte richieste di trasloco: una a luglio 2013 a Viale Mazzini ed una a novembre 2014 da viale Mazzini a via Dardanelli.

Quanto alla prima, è stata depositata in atti la richiesta inviata a Fastweb del 24.7.2013.

Al riguardo, 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 n.179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Agcom, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale.

Spetta dunque all'operatore provare di aver posto in essere tutte le attività necessarie per dare seguito al trasloco nei tempi contrattualmente convenuti.

L'operatore non ha fornito tale prova, deducendo di avere correttamente gestito la richiesta di trasloco mediante nel termine dei 60 gg previsti dalla Carta dei Servizi. A ben vedere l'art. 8 della CdS prevede il termine di 30 gg per il trasloco della linea. Si ritiene, pertanto, che la condotta di Fastweb non sia stata conforme agli obblighi previsti, e che sussiste una sua responsabilità contrattuale per il ritardo nel trasloco delle linee, con conseguente diritto dell'utente all'indennizzo previsto dall'art. 3, comma 1, e 12, comma 2, di cui all'Allegato A alla Delibera 73/11/CONS, dalla data del 24.8.2013,

già detratti 30 gg utili al trasloco della linea) a quella dell'effettivo trasloco indicata dall'istante a fine settembre non avendo il gestore fornito prova contraria in merito. L'utente ha pertanto diritto all'indennizzo di € 1.110,00 a titolo di indennizzo per il ritardato trasloco della linea voce e fax.

Quanto alla presunta richiesta di trasloco del novembre 2014, la stessa non è meritevole di accoglimento.

Preliminarmente si evidenzia che non è stata depositata in atti la richiesta di trasloco e solo per tale motivazione la richiesta non può essere accolta.

Non solo. Nel primo reclamo, del 10.1.2015, è l'istante stesso a dichiarare di avere richiesto il trasloco della linea a Via dei dardanelli con contestuale richiesta di passaggio all'operatore Vodafone.

Nulla, pertanto, può essere disposto in merito alla richiesta di indennizzo per l'asserito mancato trasloco richiesto nel novembre 2014, né tantomeno per l'asserita perdita della numerazione, dal momento che la richiesta di migrazione ad altro gestore rappresenta una formale disdetta del rapporto contrattuale.

Non solo. Anche a voler ravvisare ultronee fattispecie indennizzatorie, non è possibile accertare perché non sia stata portata a termine la migrazione delle numerazioni nel nuovo indirizzo dell'istante dal momento che, non essendo stato coinvolto l'operatore Vodafone, non è possibile condurre ulteriori indagini in merito.

Per le stesse motivazioni, ed anche sotto tale profilo, non è accoglibile l'indennizzo per perdita delle numerazioni dal momento che delle stesse, coinvolte in un processo di migrazione, non è possibile determinare se la perdita sia imputabile a Fatsweb o Vodafone (operatore non coinvolto nell'odierna procedura).

Quanto, poi, alla richiesta di indennizzo da mancata risposta al reclamo, risultano in atti due reclami del 10.1. e del 30.3. del 2015 aventi ad oggetto il medesimo disservizio.

Non vi è prova che il gestore abbia riscontrato i reclami inoltrati dall'istante.

L'operatore, invece, avrebbe dovuto dare riscontro ai reclami, spetta, pertanto, all'istante un indennizzo per la mancata risposta ai sensi dell'art. 11, commi 1 e 2, Allegato A, Del. 73/11/Cons.

Sul punto si precisa che, pur in presenza di più segnalazioni/reclami (non prodotti ma dettagliatamente indicati e non contestati dal gestore) l'indennizzo viene computato in misura unitaria, poiché riconducibile al medesimo disservizio, ex art. 11, comma 2, dell'Allegato "A" della delibera 73/11/CONS.

Si deve precisare che il *dies a quo* per il conteggio è dato dalla data dal primo reclamo del 10.1.2015, cui deve però essere aggiunto l'intervallo di 45 giorni che la normativa prevede come tempo di risposta; invece, il *dies ad quem* deve individuarsi nella data dell'udienza di conciliazione del 28.4.2017 intesa quale prima data utile in cui le parti hanno avuto modo di confrontarsi sul disservizio. Spetta, pertanto, all'istante l'indennizzo massimo di €300,00.

Quanto alla richiesta di rimborso delle somme pagate e di storno dell'insoluto alcuna delle domande può essere accolta.

L'istante chiede *sic et simpliciter* lo storno delle fatture insolute ed il rimborso di quelle pagate. Null'altro aggiunge.

Sul punto è pacifico che in caso di contestazione da parte dell'utente dell'ammontare della fattura telefonica, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura contestata.

È anche vero, però, che la contestazione non deve essere generica ma puntuale e circostanziata sulle single voci che si contestano.

Qui, invece, la contestazione è totalmente generica e non riscontrabile dalla documentazione prodotta. Alcuna fattura è stata prodotta dall'istante. Così come non è stata fornita la prova dei pagamenti assunti come non dovuti. Le domande, pertanto, non possono trovare accoglimento in questa sede.

Per tutto quanto sopra esposto e considerato,

**IL CORECOM LAZIO
DELIBERA
Articolo 1**

1. L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dall'utente, nei confronti di Fastweb Spa;
2. Fastweb Spa è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - € 1.110,00 (millecentodieci/00) a titolo di indennizzo ex artt. 3 e 12, comma 1, Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS per il ritardo nel trasloco dei servizi richiesti il 24 luglio 2013;
 - € 300,00 a titolo di mancata risposta al reclamo.

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

F.TO

Il Presidente



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Avv. Maria Cristina Cafini