

DELIBERA N. 021/2022/CRL/UD del 04/02/2022
S. Gxxx / FASTWEB SPA
(GU14/151985/2019)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 04/02/2022;

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*”, 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 S. Gxxx del 19/07/2019 acquisita con protocollo n. 0318800 del 19/07/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha assunto: In data 11.06.2018 veniva richiesto a Fastweb il trasloco della utenza con nr. 0645xxxxx8, comprensiva dei servizi Voce ed Internet al nuovo domicilio della istante, sito in Anguillara Sabazia, via A. Zanchi n. 8. Sempre in data 11.06.2018, Fastweb inviava una e-mail di conferma di avvenuta ricezione della richiesta di trasloco (All. 1) ed altre e-mail nei giorni successivi (All. 1). Fastweb, secondo la disciplina contrattuale, avrebbe dovuto completare il trasloco entro il termine di 50 gg. e, quindi, entro e non oltre il 31.07.2018 oppure, a norma dell'art. 7.4 delle Condizioni Generali di contratto (All. 4), avrebbe dovuto comunicare, entro 30 giorni dalla richiesta, la "ragione della sua mancata effettuazione". Invece, nel tempo, Fastweb non comunicava alcunchè nè provvedeva al trasferimento dell'utenza, nonostante i numerosissimi solleciti telefonici al Servizio Clienti durante i quali veniva sempre garantita l'imminenza dell'attivazione della linea al nuovo indirizzo e nonostante le fatture continuassero ad essere pagate (cfr. estratto conto in All.3) senza poter utilizzare i servizi che continuavano ad essere erogati al vecchio domicilio. Dopo alcuni mesi dalla richiesta di trasloco, interveniva in loco il tecnico incaricato da Fastweb il quale constatava "l'interruzione della canalina" attraverso la quale avrebbe dovuto essere fatto passare il cavo necessario all'allaccio dell'utenza. L'istante segnalava il problema al Servizio Clienti di Fastweb che affermava che il problema sarebbe stato risolto. Successivamente, venivano fissati nuovi appuntamenti con ulteriori tecnici i quali constatavano semplicemente lo stesso problema già constatato in precedenza ed asserendo, come già aveva fatto il primo tecnico intervenuto, che il problema avrebbe potuto essere risolto agevolmente attraverso semplici lavori di scavo. Ovviamente, l'istante rappresentava al Servizio Clienti ciò che i tecnici, di volta in volta, avevano riferito. Tuttavia, Fastweb non provvedeva a risolvere il problema in questione, pur essendo a tanto onerato contrattualmente né comunicava la sussistenza di impedimenti tali da rendere impossibile la realizzazione del trasloco limitandosi, per il tramite del Servizio Clienti (peraltro sempre contattato su iniziativa dell'istante) ad affermare che il problema sarebbe stato risolto. Pertanto, l'istante successivamente al pagamento della fattura n. M012676986 (All. 3), relativa al periodo di abbonamenti anticipati 1.12.2018 – 31.12.2018, a scadenza il 25.12.2018, sospendeva in via di cautela i pagamenti a Fastweb mediante revoca della domiciliazione bancaria delle fatture, attesa l'inutilizzabilità dei servizi pagati fino a quel momento. Visto, infine, il perdurare della situazione di incertezza riguardo al trasferimento dell'utenza e vista la negligenza di Fastweb che non provvedeva all'esecuzione dei lavori necessari né comunicava, in via definitiva e formale, la assoluta impossibilità alla realizzazione del trasloco, con Formulario UG del 21.02.2019 si introduceva il procedimento per il tentativo di

conciliazione dinanzi al Corecom Lazio nel quale si chiedeva, in via principale e tra le altre cose, la cessazione dell'utenza per omesso trasloco, in esenzione spese e penali. Per inciso, ad oggi, 19.07.2019, l'utenza presso il vecchio domicilio risulta ancora attiva e le fatture continuano ad essere emesse..". Su quanto assunto ha chiesto: "1. Chiusura dell'utenza Fastweb in esenzione spese e penali e storno integrale dell'insoluto fino a chiusura del ciclo di fatturazione; 2. Ritiro di eventuali pratiche di recupero del credito a cura e spese di Fastweb; 3. Indennizzo per omesso trasloco dei due servizi non accessori Voce ed Internet a far tempo dal 31.07.2018 e sino alla data di deposito del Formulario UG, del 21.02.2018 da calcolarsi ex ar. 4 co. e 2 all. A del. 347/18/Cons, nel modo che segue: Euro 7,50 x 2 servizi non accessori x gg. 205 = 3.075,00 4. Rimborso delle fatture relative al periodo "abbonamenti anticipati" dal 01.08.2018 al 31.12.2018 per un importo pari ad Euro 365,80".

2. La posizione dell'operatore

Il gestore si è difeso eccependo nel merito la totale mancanza di responsabilità dal momento che la mancanza di trasloco sarebbe sostanzialmente dipesa dalla necessità di effettuare scavi previa autorizzazione dei competenti enti.

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. 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 che il CORECOM possa imporre un obbligo di facere al gestore. Tutte le domande dell'istante che prevedono l'imposizione di un facere al gestore, pertanto, sono, dunque, inammissibili per difetto di competenza per materia del CORECOM. La domanda di "Chiusura dell'utenza Fastweb in esenzione spese e penali", pertanto, è inammissibile. Quanto al resto, valga quanto segue. L'utente lamenta il ritardato trasloco della propria utenza, richiesto in data 11.6.2018 (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'11.6.2018 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 comunicando la necessità delle opere da eseguirsi e/o dei permessi da ottenersi. 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 indicato dall'istante. L'indennizzo è calcolato ai sensi dell'art.4, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi per un totale di euro 3075,00. Alla luce delle considerazioni svolte, l'operatore è tenuto, inoltre, a stornare e/o rimborsare, integralmente (ivi compresi gli eventuali costi per recesso anticipato e/o penali), le fatture emesse per la linea oggetto di trasloco dal 31.7.2018.

DELIBERA

Articolo 1

1. Fastweb spa è tenuta a corrispondere, a titolo di mancato trasloco, l'indennizzo di cui all'art. 4, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi nella misura di € 3075,00 oltre interessi legali dalla domanda al soddisfo nonché a stornare e/o rimborsare, integralmente (ivi compresi gli eventuali costi per recesso anticipato e/o penali), le fatture emesse per la linea oggetto di trasloco dal 31.7.2018.

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 sui siti web del Corecom e dell'Autorità.

Roma, 04/02/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

F.TO

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini