

DELIBERA N. 183/2022/CRL/UD del 08/09/2022

**Sxxx Pxxx SRLS / FASTWEB SPA
(GU14/330636/2020)**

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 08/09/2022;

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 Sxxx Pxxx SRLS del 24/09/2020 acquisita con protocollo n. 0390690 del 24/09/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Lamenta l'istante: "Abbiamo stipulato un contratto che prevedeva, fra le altre cose, n. 02 linee fisse fibra su modem agganciato sul numero 074620182. Ci è stato fornito il modem con le 2 porte per inserimento 2 linee di cui una è stata inserita mentre per l'altra ci è stato detto successivamente che "al momento non si può allacciare". Questa notizia inaspettata ci sta creando grossi problemi essendo la nostra un'agenzia di comunicazione. Anche perché il vecchio gestore ormai ci ha tolto le vecchie linee. Tali disagi ci creano inevitabilmente ingenti danni economici in quanto necessitiamo assolutamente di due linee per i contatti commerciali che devono raggiungere una clientela molto vasta. Intendiamo congelare intanto tutti i pagamenti fino alla risoluzione. Siamo quindi a chiedere di conciliare tutti i danni che stiamo subendo e fino alla risoluzione della controversia, sperando di definire prima possibile onde evitare di peggiorare le rispettive posizioni". Su quanto assunto ha chiesto: " Siamo a ribadire che la nostra azienda ha subito una inadempienza contrattuale dall'inizio fino ad oggi. Perché non si è trattato di un disservizio o sospensione, il servizio NON E' MAI STATO RESO, NON ABBIAMO MAI AVUTO LA SECONDA LINEA, come invece era previsto nel contratto stipulato. Pertanto siamo stati obbligati a lavorare con una sola linea ed enormi disagi , senza poter raggiungere tutta la clientela. Tutto ciò a forte discapito del nostro lavoro di agenzia di comunicazione. Quindi siamo chiedere un rimborso, che seppur per danni ingenti e quindi non adeguato, in questa seconda fase andiamo a rivedere al ribasso rispetto alla richiesta principale al fine di chiudere questa vicenda e non andare oltre".

2. La posizione dell'operatore

Fastweb contestava ed impugnava le avverse richieste sottolineando come il Sig. Targusi avesse richiesto il trasloco di una sola linea e non di due come dallo stesso asserito. Riferisce Fastweb come nel contratto non sia indicata questa seconda linea.

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. Questo premesso, 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'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi,

nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. Quanto, alla legittimità della condotta di Fastweb si osserva quanto segue. L'istante lamenta la mancata attivazione di una linea in conseguenza del passaggio da WINDTRE a Fastweb. Il contratto, prodotto da entrambe le parti, contrariamente a quanto assunto da Fastweb, prevedeva il passaggio del numero da WIND ma anche l'attivazione di una linea aggiuntiva. Dalle fatture risulta evidente che alcuna linea aggiuntiva è stata attivata da Fastweb che, pertanto, è venuta meno agli impegni contrattualmente assunti. 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. 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. L'operatore avrebbe dovuto dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere eventuali ostacoli amministrativi e/o tecnici incontrati nella contestuale attivazione della linea aggiuntiva con la migrazione della numerazione migrata da WINDTRE. Si ritiene, pertanto, che, ai sensi dell'articolo 4, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, e ss.mm.ii, Fastweb sia responsabile della mancata attivazione della linea dal 25.2.2020, data di attivazione nei sistemi fastweb della linea migrata da WIND, al 23.6.2020 data del rientro in WINDTRE per un totale di € 892,50 oltre interessi dalla domanda la soddisfo.

DELIBERA

Articolo 1

1. Accoglie parzialmente l'istanza della Sxxx nei confronti dell'operatore Fastweb nei termini sopra evidenziati e per l'effetto dichiara che la convenuta Fastweb è

tenuta a corrispondere all'istante l'importo complessivo di € 892,50, maggiorato degli interessi legali dalla domanda al soddisfo.

2. Fastweb Spa è tenuta ad ottemperare alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima
3. 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.
4. 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), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 08/09/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to