

DELIBERA 198/2023/CRL/UD del 10/05/2023
S. Txxx / FASTWEB SPA
(GU14/202204/2019)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del **10/05/2023**;

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. Txxx del 11/11/2019 acquisita con protocollo n. 0483690 del 11/11/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, intestatario dell'utenza telefonica affari n. 06972xxx, a seguito dell'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, con istanza UG14 dell'11.11.2019 ha richiesto l'intervento in sede di definizione del Corecom Lazio, rappresentando, in sintesi, che: a) in data 16 ottobre 2013 formalizzava all'operatore Fastweb S.p.A. richiesta di trasloco della suddetta linea telefonica, relativo alla sede della propria attività commerciale; b) nonostante i numerosi solleciti dell'istante, avvenuti mediante call center, tale trasloco non è mai avvenuto. c) a causa di tale comportamento, nel mese di settembre 2014, l'istante si vedeva costretto a terminare il contratto con Fastweb S.p.A. passando a nuovo operatore (Tim S.p.A); d) in seguito Fastweb ha continuato a sollecitare comunque il pagamento di fatture asseritamente non pagate; e) nel febbraio 2019 l'utente veniva altresì contattato da una società di recupero crediti a cui era stato ceduto da Fastweb il credito insoluto relativo alle ultime tre fatture dell'anno 2014 per un totale di € 784,91; f) a seguito di tale ricontatto lo stesso giungeva ad un accordo transattivo in ordine alle suddette fatture. Sulla base di tali premesse, l'istante ha domandato: i. l'indennizzo per il ritardo nel trasloco della linea, quantificato in complessivi € 2.122,50.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb S.p.A., con memoria difensiva, ha contestato la fondatezza della domanda, deducendo in sintesi: a) in via preliminare, l'improponibilità della domanda in quanto l'utente non avrebbe mai provveduto alla segnalazione del disservizio, ai sensi dell'art. 14, comma 4, delibera 347/18/CONS; b) nel merito, l'operatore ammette che la richiesta di trasloco linea giungeva il 16.10.2013 ma non riusciva ad essere completata per problematiche tecniche (mancanza di risorse in centrale) che venivano comunicate all'istante; c) ad ogni modo, l'utente provvedeva a migrare ad altro operatore già nel mese di febbraio 2014 (25.02.2014); d) la migrazione interessava però solo la numerazione ma non anche la risorsa in assenza di una specifica volontà in tal senso dell'utente (mancanza di disdetta formale); e) pertanto sono regolarmente state emesse anche le fatture relative all'anno 2014, fino al mese di agosto, quando il contratto veniva chiuso per morosità; Concludeva, pertanto, chiedendo il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante.

3. Motivazione della decisione

L'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile. Sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la domanda formulata dalla parte istante può trovare accoglimento. Preliminarmente si precisa che oggetto della decisione sarà l'unica domanda spiegata effettivamente dall'istante, in merito alla richiesta di indennizzo per il ritardo nel trasloco; in ossequio al principio della domanda di parte e della corrispondenza fra chiesto e pronunciato (cfr. artt. 99 e 112 c.p.c.) ogni questione relativa alla debenza o meno della fatturazione successivamente alla migrazione del cliente non è stata oggetto di specifica istanza e quindi non verrà considerata in questa sede. Allo stesso modo, non si ritiene di poter accogliere la preliminare eccezione dell'operatore, in ordine al fatto che l'utente non avrebbe mai provveduto alla segnalazione del disservizio, in violazione dell'art. 14, comma 4, delibera 347/18/CONS. Le dichiarazioni contenute nella memoria dell'operatore, che comunque ammette espressamente che vi è stato ritardo nella gestione del trasloco e che quest'ultimo non è stato alla fine realizzato per problemi tecnici, nonché la circostanza che il cliente abbia richiesto il codice di migrazione verso altro operatore, lasciano intendere che l'istante abbia ripetutamente sollecitato la risoluzione del disservizio. Del resto, pur in assenza di prova scritta, Fastweb non ha mai specificamente contestato che l'istante non abbia segnalato il ritardo neppure attraverso i call center, come espressamente e ripetutamente allegato dal sig. Tropeano (circostanza, peraltro, del tutto verosimile). Tanto chiarito, ritenendo superata la preliminare eccezione, con l'unica richiesta sub i., l'istante ha domandato l'indennizzo per il ritardo nel trasloco della linea affari relativa alla propria attività commerciale. La domanda è fondata, seppure nei limiti quantitativi che si diranno. Costituisce insegnamento consolidato (ex multis v. Cass. Civ., sez. II, 20 gennaio 2010, n. 936) che, in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, "il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'inadempimento deve solo provare la fonte (negoziale/o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento". In mancanza di prova dell'esatto adempimento, da parte del fornitore, si presume la responsabilità contrattuale di questi, a meno che lo stesso non provi, ex art. 1218 c.c., che "l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile". Grava, dunque, sul fornitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle Condizioni Generali di contratto o dalla Carta Servizi. Inoltre, per la risoluzione della fattispecie che ci occupa, devono essere presi in debita considerazione anche i principi generali in materia di adempimento delle obbligazioni contrattuali, e, in particolare, quanto prescritto dagli articoli 1175 e 1375 c.c., rispettivamente in materia di correttezza e buona fede nella esecuzione del contratto. Detti principi, vista la natura



professionale del soggetto coinvolto, devono essere interpretati, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1176 c.c., con particolare rigore. L'art. 1176, comma 2, c.c., infatti, graduando la violazione della diligenza sulla natura dell'attività esercitata, esige dall'operatore professionale un grado di perizia qualificata nell'adempimento delle obbligazioni. Nel caso in esame, è incontestato che vi è stato un significativo ritardo nell'effettuazione del trasloco e che questo sia dipeso da problematiche tecniche (nella specie, mancanza di risorse in centrale) di natura tale da non mandare esente da responsabilità un professionista di settore come Fastweb, che avrebbe dovuto perlomeno avvertire per tempo l'utente, mentre, dalla documentazione in atti, tale avviso sarebbe stato anch'esso tardivo, in quanto avvenuto solo dopo (il 04.02.2014, con la messa a disposizione del codice di migrazione per consentire il passaggio ad altro operatore) che erano già scaduti i termini massimi previsti dalle Condizioni Generali di Contratto per l'effettuazione del trasloco (60 gg dalla richiesta del 16.10.2013). E', pertanto, senz'altro dovuto l'indennizzo richiesto dall'utente per il suddetto disservizio. Ai fini della quantificazione dello stesso, deve farsi riferimento all'art. 4, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi di cui all'Allegato A della Delibera Agcom n. 347/18/CONS, il quale prevede che "Nel caso ... di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo". Precisa, inoltre, il comma 2 del citato articolo che "l'indennizzo di cui al comma 1 è applicato anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore, con riferimento alla attivazione del servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi". Ciò posto, per quanto concerne l'intervallo temporale rispetto al quale calcolare l'indennizzo, il dies a quo va individuato nel 60esimo giorno successivo alla richiesta di trasloco (essendo per contratto previsto un termine di 60 gg per l'effettuazione regolare dello stesso), e cioè nel giorno 15.12.2013, mentre il dies ad quem va individuato nel giorno 04.02.2014, data in cui l'operatore, procedendo alla consegna a Tim del codice di migrazione, dà evidenza di aver informato l'utente circa l'infattibilità tecnica del trasloco richiesto. Trattandosi di utenza business, deve inoltre disporsi che l'indennizzo giornaliero sia calcolato in termini pari al doppio, ai sensi dell'art. 13, comma 3, delibera n. 347/18/CONS, secondo cui "se l'utenza interessata dal disservizio è un'utenza affari, gli importi indicati a titolo di indennizzo e i limiti corrispondenti sono applicati in misura pari al doppio, nelle fattispecie di cui agli articoli da 4 a 7". Ne consegue che parte istante avrà diritto all'importo complessivo di € 765,00 (Euro 7,50x2 x 51 giorni di disservizio). Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA Articolo 1

1. Di accogliere parzialmente l'istanza del sig. S. Txxx nei confronti della società Fastweb S.p.A., che pertanto è tenuta a corrispondere all'istante la somma di € 765,00 oltre interessi dalla domanda al soddisfo.

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 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, **10/05/2023**

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to