

DELIBERA N. 46/2022

**[REDACTED] / FASTWEB SPA
(GU14/350699/2020)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 15/07/2022;

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 legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.”*;

VISTO l’accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato Accordo Quadro 2018, nuovamente prorogato con delibera n. 374/21/CONS, recante *“Proroga dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni”*;

VISTA la convenzione per il conferimento e l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 19/12/2017;

VISTA la delibera n. 6/2021 del Co.Re.Com. Basilicata avente ad oggetto: *“Accettazione proroga al 31 dicembre 2022 della convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, Consiglio regionale della Basilicata e Comitato Regionale per le Comunicazioni della Basilicata”*;

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*”, di seguito denominato Regolamento, come, da ultimo, modificata dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 09/11/2020 acquisita con protocollo n. 0466190 del 09/11/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La sig.ra [REDACTED] quale titolare di un contratto di linea fissa con servizi Voce e Fibra avente numero [REDACTED] con l’operatore Fastweb S.p.a., mediante formulario UG 292618 del 2020, si rivolgeva al Co.re.com. di Basilicata lamentando la mancata attivazione dell’anzidetta predetta linea a far data dal 4.4.2020. Rappresentava, in particolare, che detta linea non veniva mai attivata nonostante i numerosi solleciti effettuati.

L’utente, infatti, evidenziava di aver segnalato tali disservizi in data 4.4.2020, e per quanto detto chiedeva un indennizzo.

All’udienza di conciliazione svoltasi il 22.10.2020, dinanzi al funzionario Co.re.com. responsabile del procedimento, veniva redatto verbale di mancato accordo per mancata adesione delle parti.

Pertanto, in data 9.11.2020, l’utente depositava un’istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. di Basilicata.

Nella predetta istanza la sig.ra [REDACTED] riportandosi al formulario UG, chiedeva:

i) l'indennizzo per mancata attivazione del servizio Voce e Adsl pari ad euro 900,00.

2. La posizione dell'operatore

L'Operatore FASTWEB S.p.A. faceva pervenire la memoria difensiva datata 11.01.2021, nella quale rappresentava preliminarmente l'inammissibilità dell'odierna richiesta in quanto difforme rispetto al formulario UG, nel merito, poi, rappresentava l'assenza di un indennizzo per omessa attivazione della linea in aderenza alla nuova delibera indennizzo n 347/2018/CONS.

L'Operatore deduceva, infatti, che l'istante stipulava in data 8.4.2020 un contratto di telefonia di tipo residenziale, al quale non seguiva l'attivazione per mancato rilascio di apposita autorizzazione da parte del gestore proprietario dell'infrastruttura, ossia Tim s.p.a., all'uopo producendo le richieste effettuate in data 19.4.2020, 8.5.2020 e 20.07.2020.

Precisava, infine, l'Operatore che di tanto veniva avvisato l'Utente, anche in sede conciliativa, così rappresentando l'impossibilità tecnica di attivare tale linea per quella specifica zona territoriale.

Sulla base di quanto dedotto, l'Operatore avvocato chiedeva l'integrale rigetto della domanda presentata dalla sig.ra [REDACTED], in quanto inammissibile ed improcedibile in via preliminare, ed in ogni caso poiché infondata in fatto ed in diritto.

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 ed ammissibile.

Relativamente all'asserita mancata attivazione della linea telefonica afferente la numerazione [REDACTED], preliminarmente, 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, 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 attivazione del servizio della linea telefonica 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.

Ai sensi dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore.

Nel caso di specie, quindi, risulta acclarato che l'istante ha sottoscritto un contratto con l'operatore convenuto in data 4/04/2020 per l'attivazione di una nuova numerazione con il profilo tariffario "Fastweb Casa" con modem Fastgate. Non risulta, inoltre, nessuna prova prodotta da Fastweb in merito alla consegna del modem, né della repentina volontà di attivazione della linea de qua.

Sul punto, infatti, l'operatore si limita a precisare che l'attivazione non sarebbe andata a buon fine a seguito della bocciatura da parte del gestore della linea, cioè della Tim s.p.a., producendo delle mere schermate di comunicazione con lo stesso, senza tuttavia ulteriormente allegare e provare mediante formali richieste a mezzo pec da cui evincere con certezza quanto dedotto.

Da quanto sopra deriva che l'operatore deve essere ritenuto responsabile per la mancata attivazione della linea telefonica in parola, non avendo in nessun modo dato dimostrazione dell'impossibilità tecnica di attivazione per causa ad esso non imputabili, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1218 del C. C.

Ne consegue che, l'istante ha diritto di vedersi riconosciuto l'indennizzo per mancata attivazione della linea ai sensi del combinato disposto dell'art. 4, commi 1 e 2 e dell'art. 13, comma 2 del Regolamento Indennizzi, atteso che il servizio che doveva essere attivato era su banda ultra-larga, da calcolarsi dal 3 giugno 2020 (data in cui Fastweb avrebbe dovuto provvedere all'attivazione in aderenza alla propria Carta Servizi) al 22 ottobre 2021 (data dell'udienza di conciliazione), così per n° 141 giorni di assenza totale di linea ed un totale di € 1.057,50 (141 gg. per 7,50 euro pro die), tuttavia, in perfetta aderenza al principio tra il chiesto ed il pronunciato la somma massima riconoscibile sarà pari a quanto richiesto dall'Utente, ossia di euro 200,00 (duecento,00).

Quindi, la società Fastweb S.p.a. è tenuta a corrispondere all'istante un indennizzo pari all'importo di euro 200,00 (duecento/00), cioè nella misura minore specificata nella domanda iniziale del presente procedimento ai sensi del combinato disposto dell'art. 4, commi 1 e 2 e dell'art. 13, comma 2 del Regolamento Indennizzi.

Nulla sulle spese di procedura in quanto non espressamente richieste.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e della documentazione prodotta dalle parti, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED] si propone, in accoglimento dell'istanza avanzata in data 9.11.2020 dalla sig.ra [REDACTED] che l'Operatore provveda:

1) a corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di euro 200,00 (duecento,00), per mancata attivazione della linea telefonica ex art. 4, commi 1 e 2 e art. 13, comma 2 del Regolamento Indennizzi.

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 sul sito *web* dell'Autorità.

Potenza, 15/07/2022

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra

