

DELIBERA 502/2022/CRL/UD del 16/12/2022

**A. I. Sxxx/ FASTWEB SPA
(GU14/279555/2020)**

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 16/12/2022;

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 A. I. Sxxx del 16/05/2020 acquisita con protocollo n. 0211242 del 16/05/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La controversia verte, nella ricostruzione fornita dall'istante, sulla asserito mancato trasloco di Fastweb Spa, della linea telefonica ad altro civico dello stesso indirizzo in cui era attiva. La Fastweb asserisce l'impossibilità di detto trasloco e invita il cliente a sottoscrivere nuovo contratto con attribuzione di nuovo numero telefonico. Il Sig. Antonio Ignazio Serra ha rifiutato l'offerta proposta da Fastweb Spa, insistendo sul mantenimento dell'attuale numero telefonico. Sulla scorta di tali premesse, l'istante insiste nel chiedere a Fastweb Spa, l'attivazione della fibra sull'attuale linea telefonica.

2. La posizione dell'operatore

Il gestore si è difeso segnalando che: "Anzitutto va sottolineato che la ricostruzione operata da parte avversa nell'istanza depositata non corrisponde al reale accadimento dei fatti. Occorre pertanto fornire la corretta ricostruzione dei fatti che è la seguente: - in data 17.02.2012, il sig. Serra Antonio Ignazio, ha aderito ad una proposta di abbonamento residenziale, diventando titolare del contratto con codice account n. 4349712 (doc.1) -in data 20.11.2018, l'istante ha inserito la richiesta di trasloco della propria residenza attraverso il servizio telematico dedicato agli abbonati "My Fast page" dall'indirizzo VIA DI MARCO SIMONE, 80 GUIDONIA MONTECELIO (RM) verso lo stesso indirizzo al civico n. 80/I 1 5. (doc.2) su tecnologia Fibra FTTH. -Fastweb prontamente ha inserito a sistema, la richiesta di trasloco della linea, (doc.3) tuttavia, non è stata gestita a causa di un problema tecnico indipendentemente dalla volontà di Fastweb. -Fastweb attraverso il suo servizio clienti ha tempestivamente informato l'utente dell'impossibilità ad eseguire il trasloco di linea, come risulta dalle schermate dei nostri sistemi (doc. 4) da cui si evincono le chiamate in uscita effettuate verso il cliente, e le comunicazioni inviate per iscritto all'indirizzo mail dell'istante, nelle seguenti date: 24.01.2019, 13.02.2019, 21.02.2019,25.02.2019, 07.03.2019,17.04.2019 -A seguito di tali comunicazioni non risultano riscontri da parte dell'utente -in data 01.08.2019, Fastweb a causa dell'impossibilità tecnica di eseguire il trasloco, ha emesso un rimborso di € 191,33 nella fattura n M016112728 emessa il 01.08.2019 per il periodo che va dal 1°08.01.2019 al 02.07.2019 Da questi fatti documentalmente accertati discende che: - Fastweb ha fatto tutto quanto di sua competenza per assicurare il tempestivo espletamento del trasloco, e pertanto se detta variazione non è avvenuta è per una causa indipendentemente dal gestore Fastweb, il quale non potrà essere chiamato a rispondere di nulla, anche ai sensi dell'art. 8.2 delle Condizioni Generali di Contratto (pag. 4 del doc. 1); che riporta quanto segue: "FASTWEB si riserva di eseguire le variazioni richieste dal Cliente, se compatibili con i Servizi offerti, entro i

necessari tempi tecnici, ferma restando la facoltà di non eseguire quanto richiesto”. - Fastweb ha ottemperato agli oneri informativi, comunicando all’istante l’impossibilità tecnica e proponendo l’attivazione di un nuovo contratto, entro i termini previsti per l’esecuzione del trasloco, ovvero entro il 50° giorno dalla richiesta dell’istante. - Fastweb a seguito della comunicazione all’utente di mancato trasloco ha accreditato un rimborso di € 191,33. **SUI RECLAMI PRODOTTI DA PARTE AVVERSA** In riferimento ai reclami inviati da parte avversa nelle date: 08.01.2019, 21.01.2019, 12.02.2019 e prodotti nel fascicolo documentale, è importante segnalare che Fastweb ha risposto informando l’utente dell’impossibilità di eseguire il trasloco con le diverse comunicazioni inviate a mezzo mail, già sopra descritte, nelle seguenti date: 13.02.2019, 21.02.2019, 25.02.2019, 07.03.2019, e presenti nel doc. 4. Concludendo, possiamo affermare che in seguito alle comunicazioni inoltrate da Fastweb di impossibilità a fornire una data precisa del rientro della suddetta problematica, l’utente è stato messo nella condizione di sapere che, per motivi tecnici, il trasloco di linea avrebbe potuto non effettuarsi e di conseguenza avrebbe potuto mettere in preventivo quest’ultima possibilità, recedendo dal contratto o passando ad altro operatore. Né si può legittimare la pretesa di parte avversa che, a fronte delle comunicazioni del gestore risalenti a febbraio/19 e attestanti l’impossibilità tecnica di procedere con la richiesta di trasloco, solo dopo 15 mesi di totale silenzio pretenderebbe, non solo l’esecuzione della prestazione, ma anche il riconoscimento dell’indennizzo. Va da sé che è pacifica la totale perdita di interesse dell’istante alla realizzazione del trasloco: in primis per non avere lo stesso riscontrato alcuna delle comunicazioni inviate dal gestore; in secondo luogo perché essendo decorsi 24 mesi dalla richiesta (di cui 15 di totale silenzio dell’utente), secondo l’ordinaria diligenza viene meno il diritto dell’utente all’indennizzo, che ben avrebbe potuto (anzi dovuto) attivarsi per interrompere il fatto lesivo e limitare le eventuali conseguenze negative. Se così non è stato (l’utente non ha riscontrato le comunicazioni del gestore, non ha interrotto il rapporto contrattuale, non si è attivato – a quanto ne sappiamo – presso altro operatore) è evidente che la situazione era soddisfacente per l’utente medesimo. Alla luce di quanto detto, Fastweb ritiene le richieste avanzate da parte avversa infondate e inammissibili e chiede a codesto Corecom il rigetto di ogni richiesta.

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. Nel merito, l’istanza può essere totalmente accolta, nei termini seguenti: - Disservizi segnalati: 1. 0774552xxx Ritardo trasloco utenza (Data richiesta trasloco: 19/11/2018, Data trasloco: Non risolto). Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte come di seguito precisato. La vicenda oggetto della presente disamina verte sul lamentato omesso trasloco della linea 0774552xxx e la mancata attivazione del servizio Fibra FTTH., chiedendo per tale inadempimento la liquidazione del relativo indennizzo, nonché degli ulteriori indennizzi per affermazioni non veritiere o per mancata comunicazione dell’impedimento al rilegamento della

nuova sede. 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. Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di trasloco della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle condizioni generali 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 non imputabili all'operatore stesso ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa dell'operatore. 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 deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Allo stesso modo, l'operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere eventuali ostacoli amministrativi e/o tecnici incontrati; in caso contrario l'utente ha diritto ad un indennizzo. Nella fattispecie spettava dunque all'operatore provare di aver posto in essere tutte le attività necessarie per dare seguito al trasloco richiesto nei tempi contrattualmente convenuti, o di provare che l'impossibilità della prestazione è stata determinata da circostanze o da problematiche tecniche o da difficoltà ad esso non imputabili. In relazione all'inadempimento contestato tuttavia Fastweb non ha fornito alcuna prova in merito alle asserite impossibilità tecniche non imputabili alla stessa per il mancato trasloco e alla dedotta informativa data al cliente, né rileva quale esimente della propria responsabilità l'invocazione da parte del gestore della clausola contenuta al punto 4 della richiesta di trasferimento delle linee de quibus, che attiene esclusivamente alle limitazioni di responsabilità sulla qualità del servizio di connettività nella nuova sede, non garantendo l'operatore, in virtù della stessa, unicamente parametri di qualità e di servizio analoghi alla sede esistente. Stante quanto sopra, l'utente ha diritto ad un indennizzo per il mancato trasloco della linea e per la mancata attivazione del servizio Fibra per il periodo dalla data del 20.11.2018 sino al 07.05.2020 (data

conciliazione), con conseguente riconoscimento dell'indennizzo previsto dall'art. 4 c 1 del regolamento di cui allegato A della delibera 347/18/CONS nella misura pari ad € 4.005,00 (7,50 € x 534gg). 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 l'istanza del Sig. A. I. Sxxx nei confronti della società Fastweb SpA, che pertanto è tenuta a riconoscere un indennizzo pari ad € 4.005,00 per ritardato/omesso trasloco linea così come previsto dall'art. 4 c 1 del regolamento di cui allegato A della delibera 347/18/CONS. Spese di procedura compensate.

2. La società Fastweb SpA è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa.

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.

5. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

6. 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, 16/12/2022

f.to

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini