

**DELIBERA DL/15/16/CRL/UD del 18 marzo 2016**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**DE MARTINO XXX / FASTWEB xxx**

**(LAZIO/D/104/2015)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO**

NELLA riunione del 18 marzo 2016;

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”;

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 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del 16.12.2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

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”;

VISTA l’istanza dell’utente sig. xxx De Martino presentata in data 10.02.2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## **1. La posizione dell’istante**

L’istante ha lamentato – nei confronti di Fastweb xxx di seguito per brevità “Fastweb” – l’omesso trasloco della linea e la mancata risposta ai reclami.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, negli atti difensivi e nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato quanto segue:

a. di avere sottoscritto ed aver inviato via fax, in data 4.04.2014, domanda all’operatore Fastweb per il trasloco della linea da Via F.Civinini n. X in Roma, alla nuova residenza in Via Udine n. X sempre in Roma, rimasta ad oggi senza esito;

b. di aver reiterato la richiesta con invio di nuovo modulo via fax anche in data 16.09.2014, anch'esso senza risultato;

c. che sebbene la richiesta fosse stata presa in carico dall'operatore Fastweb, nessun trasloco o comunicazione al riguardo è giunta da parte dell'operatore, nè la linea veniva traslocata.

d. il tentativo obbligatorio di conciliazione, discusso all'udienza del 11.11.2014, si concludeva con esito negativo;

e. alla data di redazione della memoria difensiva dell'utente (12.03.2015) il trasloco della linea non si era ancora realizzato;

In base a tali premesse, l'utente – ferma la richiesta di immediata attivazione dei servizi - ha richiesto nei confronti dell'operatore:

- i. l'indennizzo ex art. 3 commi 1 allegato A alla Del. 73/11/CONS dal 4.04.2014 alla data delle memorie 12.3.2015;
- ii. l'indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- iii. l'annullamento delle fatture indebitamente fatturate;
- iv. Risarcimento danni.

## **2. La posizione dell'operatore Fastweb.**

Fastweb ha dedotto, nella propria memoria difensiva, preliminarmente l'inammissibilità delle richieste formulate con l'istanza di definizione nella parte in cui queste non siano coincidenti con le richieste di cui all'istanza di conciliazione ovvero non abbiano formato oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione.

Nel merito evidenziava che ricevuta la richiesta di trasloco in data 25.09.2014 la stessa si attivava tempestivamente inviando opportuna richiesta a Telecom per l'attivazione di un doppino presso il nuovo indirizzo indicato dall'istante.

Evidenziava altresì che la richiesta di trasloco veniva convalidata da Telecom Italia Spa, la quale forniva come data di attesa consegna per il 20.10.2014, come già comunicato in fase di procedimento urgente, poi differita al 3.11.2014.

Sostiene inoltre che, come da contratto, il gestore si è obbligato a fornire i propri servizi, verso il corrispettivo del prezzo, in Roma , Via dei Pianellari come ha sempre fatto.

Pertanto l'attivazione dei servizi presso un'altra abitazione è una modifica sostanziale degli accordi contrattuali presi, ed evidenziando gli artt. 6.10, 7.3 e 12.3 delle condizioni generali di contratto, nonché a quanto evidenziato nella domanda di trasloco sottoscritta, evidenziava gi utenti sono informati che per motivi tecnici indipendenti dalla volontà dell'OLO, il trasloco può non andare a buon fine.

Concludeva evidenziando di aver posto in essere tempestivamente le operazioni di trasloco e che la responsabilità è da ascrivere a Telecom Italia e che l'utente risultava moroso per €371,45.

### **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.

E' dunque esclusa ogni pronuncia risarcitoria, in questo caso la richiesta di risarcimento danni, per la quale sussiste giurisdizione esclusiva del Giudice ordinario. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

La domanda dell'utente di risarcimento del danno, di per sé inammissibile, può tuttavia essere ragionevolmente interpretata, per ragioni di efficienza ed economia procedimentale, quale richiesta di indennizzo mediante applicazione dei previsti parametri, previo accertamento degli inadempimenti contrattuali lamentati.

Sempre in via preliminare deve essere dichiarata inammissibile la domanda relativa all'indennizzo per mancata risposta ai reclami, avanzata per la prima volta in sede di memorie, non sottoposta all'obbligatorio tentativo di conciliazione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte come di seguito precisato.

L'utente lamenta il mancato trasloco della linea, chiedendo la liquidazione del relativo indennizzo.

E' in atti la richiesta di trasloco, inoltrata dall'utente via fax in data 4.04.2014 con relativo rapporto di ricezione, nonché un sollecito del 16.09.2014.

L'operatore esclude la propria responsabilità per il ritardo nel trasloco, dichiarando di aver posto in essere tutte le attività necessarie per darvi seguito e di aver ricevuto KO tecnici da Telecom, proprietaria delle infrastrutture, responsabile quindi del ritardo .

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 non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, bensì l'utente 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.

Dalla documentazione in atti (richiesta di trasloco, schermate Fastweb), risulta che: a) il trasloco era stato chiesto in data 4.04.2014, e non il 25.9.2014 come sostenuto dal gestore, pertanto avrebbe dovuto essere perfezionato entro la data del 3.06.2014, nel rispetto del termine di sessanta giorni della data di richiesta del trasloco, previsti dalle cgc Fastweb; b) la richiesta è stata inoltrata da Fastweb a Telecom solo il 17.10.2014, con notevole ritardo imputabile esclusivamente a Fastweb; c) secondo quanto risulta dalle schermate Eureka depositate, la risposta di Telecom a seguito dell'ordine è stata tempestiva (20.10.2014) e tempestiva è stata anche la rimodulazione della DAC (o l'espletamento del trasloco) prevista al 3.11.2014, poi però non andata a buon fine, visto che l'utente dichiara non essere mai avvenuto l'allaccio; d) non risulta altra attività tecnica dopo il 3.11.2014, al fine di risolvere il problema.

Fastweb è pertanto responsabile del mancato trasloco dei servizi voce e adsl relativi al contratto in essere con Fastweb ai sensi dell'art.3.1 dell'Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS, dal 4.06.2014 (tempo massimo contrattualmente previsto) al 10.02.2015, data di deposito dell'istanza di definizione, con conseguente diritto dell'utente alla liquidazione di un indennizzo paria a Euro 3.765,00 .

#### **4. Sulle spese di procedura**

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (cento/00) da porsi a carico di Fastweb, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, e delle difese svolte.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del responsabile del procedimento ;

### **DELIBERA**

1. Accoglie l'istanza del sig. xxx De Martino nei confronti della società Fastweb xxx.
2. La società Fastweb xxx è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - euro 3.765,00 (tremila settecento sessantacinque/00) a titolo di indennizzo ex art. 3 comma 1 allegato A alla Delibera 73/11/CONS.
3. La società Fastweb xxx è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. 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.

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

6. 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 ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Roma, 18 marzo 2016

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto