

DELIBERA n.	65/2015
TITOLO	2013.1.10.21.1196 2015.1.10.4.1
LEGISLATURA	X

Il giorno 02/10/2015 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA

Presidente

MARINA CAPORALE

Vicepresidente

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PRIMAROSA FINI

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSA TRA X E FASTWEB X

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visti gli artt. 1218 c.c. e 115, comma 1 c.p.c.;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "*Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom 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 "Regolamento indennizzi";

Vista la delibera Agcom n. 276/13/CONS, dell'11 aprile 2013, recante "*Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*";

Vista la delibera Agcom n. 118/12/CIR;

Viste le delibere Corecom Emilia-Romagna nn. 15/10, 28/15, 36/15, 53/15 e 56/15, Corecom Calabria n. 37/11, Corecom Lombardia n. 7/12 e Corecom Lazio n. 23/12;

Visto lo "*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 Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;

Vista la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio Corecom dr.ssa Primarosa Fini (NP.2015.1848);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 02 ottobre 2015;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'impresa individuale istante X lamenta la mancata attivazione del servizio da parte di Fastweb X (di seguito Fastweb). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante dichiara quanto segue:

- di aver contattato telefonicamente Fastweb per richiedere l'attivazione di un'utenza fissa aziendale e di aver trasmesso a tal fine la documentazione utile a mezzo fax in data 21.08.2012;
- stante la mancata attivazione del servizio, dichiara di aver sottoscritto col predetto operatore un secondo contratto in data 04.09.2012;
- dopo essere stato contattato dall'agente commerciale, che lo informava della sussistenza di problemi legati alla p.iva che impedivano l'attivazione del servizio, procedeva a sottoscrivere un terzo contratto in data 07.09.2012, dietro rassicurazione sul buon esito dell'attivazione da parte del personale dell'esercizio commerciale cui si era rivolto;
- visto che l'utenza non veniva mai attivata, il 19.09.2012 si rivolgeva ad una associazione di consumatori per sporgere reclamo - riscontrato da Fastweb - e successivamente, all'inizio di ottobre 2012, otteneva infine il servizio stipulando un contratto con altro gestore.

In base a tali premesse, l'utente richiede l'indennizzo per la mancata attivazione della linea.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb, con propria memoria difensiva, chiede il rigetto della domanda dell'istante precisando che questi si è rivolto ad altro operatore, per ottenere il servizio, prima della scadenza del termine massimo previsto dalle Condizioni generali di contratto per l'attivazione.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte deve essere respinta come di seguito precisato.

In via preliminare si evidenzia che la documentazione contrattuale, se pur prodotta dall'istante, risulta difficilmente leggibile; tale circostanza tuttavia non osta a ritenere provata la conclusione del contratto fra le parti per stessa ammissione di Fastweb, la quale conferma le date e le modalità di stipula indicate da controparte.

Ciò premesso, in base a quanto previsto dalla Carta dei servizi Fastweb (art. 5.1) e dalle Condizioni generali di contratto "Offerta partita iva" (art. 6.1), l'attivazione del servizio deve avvenire entro il termine di 60 gg. dalla ricezione da parte del gestore della proposta contrattuale sottoscritta dall'utente. Secondo la disciplina contrattuale i primi 30 gg. sono concessi all'operatore per effettuare le dovute verifiche tecniche ed i restanti 30 gg., dietro esito positivo delle stesse, per l'attivazione vera e propria. Nel caso di specie risulta che parte istante abbia trasmesso a Fastweb la documentazione contrattuale per la prima volta il 21.08.2012; ammette poi l'utente di essersi rivolto a inizio ottobre 2012 ad altro operatore ottenendo da questi in pochi giorni l'attivazione del servizio. L'indicazione circa l'arco temporale fornita dall'istante appare incompleta nella parte in cui si riferisce genericamente all'inizio del mese di ottobre 2012; in relazione a ciò non può non rilevarsi come la specificazione dell'arco temporale di riferimento del disservizio sia onere dell'istante, a pena di indeterminatezza e genericità della domanda e, di conseguenza, di infondatezza della stessa (v. delibera Agcom n. 118/12/CIR). L'istante, pur ritualmente messo in termini da parte dell'intestato Comitato - tramite la comunicazione di avvio del procedimento ex art. 16, comma 2 del Regolamento - ai fini del deposito di memorie difensive e documenti e/o repliche e integrazioni ritenuti utili per la definizione della controversia, non vi ha provveduto. Ammettendo di aver ottenuto il servizio pochi giorni dopo l'inizio del mese di ottobre 2012, l'utente implicitamente conferma che, a quella data, non era ancora concluso il termine di 60 gg. con decorrenza dal 21.08.2012 e scadenza al 21.10.2012. Dichiarando inoltre di essersi deliberatamente rivolto prima della scadenza del termine ad un diverso gestore, ammette di aver esercitato, di fatto, un sostanziale recesso nei confronti di Fastweb, rispetto alla quale era venuto meno l'interesse a proseguire il rapporto contrattuale in essere. La società Fastweb, onerata ex art. 1218 c.c. di provare che l'inadempimento che le viene contestato è dipeso da cause ad essa non imputabili, evidenzia quanto poc'anzi rilevato nella propria memoria difensiva alla quale, in ogni caso, non è seguita alcuna replica di controparte atta a dimostrare l'effettivo ritardo del gestore nell'attivazione del servizio rispetto al termine previsto. In linea generale in virtù del principio di non contestazione di cui all'art. 115, comma 1 c.p.c., che ha trovato costante applicazione da parte dell'Autorità e dei Corecom, l'operatore che non svolge deduzioni o difese atte a confutare quanto contestato

dall'istante consente al decisore di considerare provato quanto dedotto dall'istante stesso e di "affermare la responsabilità contrattuale dell'operatore secondo le regole ordinarie di cui all'art. 1218 c.c." (v. *ex multis* le delibere Corecom Lombardia n. 7/12 e Corecom Emilia-Romagna n. 15/10 e più recentemente nn. 28/15, 36/15, 53/15 e 56/15). Tuttavia, qualora il gestore dia prova del contrario rispetto alle contestazioni dell'utente, quest'ultimo "ha l'onere di replicare sul punto". Se - come nel caso di specie - l'utente nulla replica pur avendone facoltà entro il termine a tal fine concesso, le domande "devono essere rigettate nel merito fondandosi su un presupposto di fatto (...) documentalmente smentito dall'operatore" (v. le delibere Corecom Lazio n. 23/12 e Corecom Calabria n. 37/11). Alla luce di quanto rilevato e richiamato deve concludersi per l'infondatezza della domanda avanzata dall'istante non sussistendo alcun ritardo o omissione nella condotta di Fastweb, che non si è resa dunque inadempiente nei confronti di X rispetto alla lamentata mancata attivazione del servizio non essendo ancora trascorso il termine contrattualmente previsto.

Per completezza merita di essere sottolineato un ulteriore profilo ovvero quello dell'onere di informativa che grava sul gestore nei confronti del cliente, come previsto dal Regolamento indennizzi al comma 2 dell'art. 3, disposizione che in particolare estende l'applicabilità dell'indennizzo per la ritardata attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto alle ipotesi di ritardo per le quali "l'operatore non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i tempi di realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti". Nel caso di specie risulta che Fastweb abbia provveduto, per il tramite dell'agente e soprattutto attraverso la risposta scritta al reclamo del 19.09.2012 datata 28.09.2012, a tenere tempestivamente informato l'utente circa le difformità riscontrate in riferimento ai dati forniti e circa la difficoltosa leggibilità della documentazione ricevuta. Anche sotto questo profilo, dunque, non si ritiene sussista alcuna responsabilità in capo a Fastweb per la mancata attivazione del servizio e deve dichiararsi infondata la domanda di parte istante.

Alla luce di tutto quanto esposto, pertanto, la richiesta di indennizzo non può trovare accoglimento.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio Corecom dr.ssa Primarosa Fini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Rigetta l'istanza de X nei confronti di Fastweb X per le motivazioni di cui in premessa.

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 del Corecom e dell'Autorità.

Il Segretario
Dott.ssa Primarosa Fini

La Presidente
Prof.ssa Giovanna Cosenza