

DELIBERA N. 75/2024/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / Fastweb S.p.A.

(GU14/526760/2022)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 23 aprile 2024;

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 modificato 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 modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome,

conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitato Regionale per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA A l’istanza della società XXX, del 23/05/2022 acquisita con protocollo n. 0165464 del 23/05/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

Parte istante, titolare di un contratto affari di cui all’utenza n. 0564 89xxxx, lamenta nei confronti dell’operatore Fastweb S.p.A. (di seguito, per brevità, Fastweb) la perdita della predetta numerazione storica.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato che:

- *“In data 24.1.2022 verifica[va] l’assenza di linea voce e dati sulla propria utenza business”.*
- *In data 31 gennaio 2022, nell’ambito della procedura di conciliazione, presentava istanza per l’adozione del provvedimento temporaneo - GU5/495805/2022 - con il quale lamentava la sospensione dei servizi sull’utenza n. 0564 89xxxx.*
- *Nel formulario, nel richiedere la riattivazione dell’utenza, evidenziava che “[l]a linea non funziona[va], il problema v[eniva] segnalato dal 24.1.2022”.*
- *Con nota dell’11 febbraio 2022 l’operatore Fastweb, nell’ambito della procedura GU5, comunicava “che contratto, risorsa e numerazione non ci sono più per motivi di morosità”. Nella nota puntualizzava che se, “[q]ualora fosse intenzione del (...) cliente sottoscrivere un nuovo contratto, potrà farlo in qualsiasi punto vendita ma con richiesta di una nuova numerazione”. Preso atto della cessazione per morosità da parte di Fastweb del servizio su tale utenza, veniva emesso in data 11 febbraio 2022, da parte del Corecom della Regione Toscana, un provvedimento di rigetto.*

- Nell’ambito di tale procedura GU5, l’istante ha evidenziato che *“la sospensione e cessazione era avvenuta in assenza di preavviso e, soprattutto, in pendenza di [una ulteriore] procedura UG/470553/2021 depositata in data 29.10.2021 avente ad oggetto una interruzione del servizio per motivi tecnici e lo storno delle fatture emesse durante tale periodo”*.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto, con:

- i) *“riattivazione della linea 056489xxxx”*;
- ii) *“Indennizzo per interruzione linea dal 24.1.2022 all’11.2.2022”*;
- iii) *“indennizzo per perdita della numerazione del 1992 € 6000”*
- iv) *“Storno fatture emesse durante l’interruzione”*.

In data 28 febbraio 2022 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il mancato accordo.

2. La posizione dell’operatore.

L’operatore Fastweb, nell’ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 6 luglio 2022, con cui ha *“chie[sto] il rigetto delle singole istanze avanzate dall’utente per le ragioni di seguito spiegate”*.

“Sulla richiesta di riattivazione della linea” l’operatore ha dedotto che, *“[c]ome già emerso nelle precedenti fasi del procedimento, il numero oggetto di lite è stato fatto oggetto di risoluzione per morosità e non è più da tempo nella disponibilità della Fastweb che, pertanto, non può riattivarlo”*.

“Sulla richiesta di indennizzo per l’interruzione del servizio” l’operatore ha dedotto che *“[t]ale interruzione è stata la conseguenza della risoluzione per morosità ed è pertanto insuscettibile di essere indennizzata in quanto il regolamento impedisce il cumulo di indennizzi per la medesima fattispecie di disservizio”*.

“Sulla richiesta di indennizzo per perdita della numerazione” l’operatore ha *“contesta[to] la fondatezza dell’istanza e la risalenza della numerazione. Pertanto la Fastweb si dichiara disponibile a corrispondere in via transattiva e senza riconoscimento di responsabilità un indennizzo omnicomprensivo di € 800,00”*.

“Sulla richiesta di storno dell’insoluto” l’operatore *“si [è] dichiara[to] disponibile a stornare l’intero insoluto oggi esistente”*.

Infine, l’operatore ha concluso eccependo di *“opp[orsi] fin da ora a qualunque ulteriore produzione per decorrenza dei termini e (...) insiste[ndo] per il rigetto di ogni ulteriore avversa pretesa”*.

3. La replica dell’istante e la controreplica dell’operatore.

Parte istante, nell’ambito del contraddittorio, con propria nota di replica del 29 luglio 2022, ha depositato, per il tramite del legale, una memoria volta a *“contesta[re]*

quanto asserito nella memoria illustrativa di controparte (...) ribad[endo] l'illegittimità della sospensione e successiva cessazione dell'utenza storica in pendenza di procedura conciliativa precisando, altresì, che Fastweb non provvede[va] ad allegare la comunicazione di preavviso con rispettiva ricevuta di consegna / notifica".

Sul punto ha richiamato quanto segue:

- *“Quanto alla sospensione amministrativa della linea è bene ricordare, preliminarmente, che non occorre alcuna segnalazione/reclamo perché l'operatore sia tenuto al riconoscimento dell'indennizzo previsto.*
- *Infatti, trattandosi di sospensione del servizio, e non di guasto intervenuto successivamente all'adempimento del contratto, non è necessaria alcuna segnalazione di guasto per poter avere diritto all'indennizzo.*
- *Infatti l'art. 13 c.1 della Delibera indennizzi prevede esplicitamente che “Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente.” (esclusi artt. 4,5 e 7) E' correttamente escluso da tale precetto l'art. 5 (quello che ci occupa) riguardante la sospensione della linea.*
- *Del resto basta riportare le parole usate dall'AGCOM nella Sintesi della consultazione avviata con delibera 227/15/CONS per la redazione della vigente delibera indennizzi (Allegato B Delibera n. 347/18/CONS) in cui si fa riferimento all'art. 13 della delibera indennizzi e alla logica applicata: Afferma l'Autorità "Invero, a differenza delle fattispecie attualmente richiamate al comma 1, nel caso di ritardo nella attivazione del servizio (art.4), di sospensione amministrativa dell'utenza (art.5) e di disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori (art.7), per un verso il pregiudizio può ritenersi connaturale e coesistente rispetto al disservizio stesso (in quanto l'assenza di servizio o la mancata portabilità del numero sono obiettivamente limitanti, a prescindere dalla avvenuta segnalazione) e, per altro verso, la conoscenza del disservizio non dipende dalla segnalazione dell'interessato, trattandosi di procedure regolamentate e tracciate o, nel caso dell'art.5, di una azione volontariamente posta in essere dall'operatore (sospensione in via amministrativa della linea). Pertanto, la differenziazione tra le fattispecie appena citate e quelle elencate al comma 1 trova piena giustificazione nelle evidenti differenze tra esse. Per le medesime ragioni, non risulta accoglibile neanche l'istanza, di senso opposto, avanzata dalle Associazioni di consumatori." (Pag. 63, paragrafo 1).*
- *Inoltre, prima di procedere al distacco della linea telefonica, l'operatore avrebbe dovuto svolgere “gli opportuni accertamenti di natura contabile, anche alla luce dell'orientamento espresso dalla Suprema Corte (Cass. civ., sentenza n. 23304/2007), secondo il quale “la società che eroga il servizio telefonico, prima di procedere al distacco della linea, deve svolgere gli opportuni accertamenti in ordine alle circostanze che hanno impedito il pagamento, non risultando sufficiente, di contro, la mera comunicazione all'utente del mancato pagamento*

della bolletta. Infatti, l'unica attività cui l'utente è tenuto è il pagamento della stessa". Detta società in sede istruttoria avrebbe dovuto documentare l'attività di gestione del cliente e dimostrare l'asserita, ma non provata morosità, nonché le attività propedeutiche all'adozione della misura sospensiva, ovvero i solleciti di pagamento e le note di preavviso di sospensione eventualmente inviate all'istante" Delibera AGCOM 36/20/CIR".

Parte istante ha precisato, altresì, che l'operatore *"non dimostra (...) la morosità [e] le attività propedeutiche all'adozione della misura sospensiva, ovvero -l'invio e la ricezione da parte all'istante dei solleciti di pagamento con note di preavviso di sospensione. Ciò premesso la sospensione risulta quindi illegittima"*.

Al riguardo ha citato quanto segue: *"sul punto, 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"*.

L'istante ha respinto quanto dedotto dall'operatore circa la non *"cumulabilità degli indennizzi per sospensione e perdita della numerazione [evidenziando che] la stessa appare assolutamente pacifica e conforme agli orientamenti del Corecom e dell'Agcom (si veda ad esempio DELIBERA N. 92/20 Corecom Lombardia)"*.

Infine ha concluso *"confida[ndo] nell'accoglimento integrale delle richieste avanzate dall'istante, fondate in fatto e in diritto, nonché supportate da elementi probatori, con vittoria delle spese e di compensi relativi alla presente procedura, in considerazione, anche, del mancato spirito conciliativo e alla correttezza contrattuale nei confronti dell'utente"*.

Parte istante, successivamente (28 marzo 2023, data dell'udienza di definizione, conclusasi con mancato accordo), ha depositato la documentazione inerente alla fatturazione del numero n. 0564 89xxxx ("*5BIM./92*"). Sul punto l'operatore ha formulato, in pari data, la seguente eccezione: *"ribadendo quanto già espresso all'odierna udienza ed erroneamente non riportato sul relativo verbale, si chiede che il Corecom adito non tenga conto della produzione documentale effettuata quest'oggi*

dall'utente, dichiarandone la tardività poiché depositata oltre i termini decadenziali previsti dal regolamento”.

4. Motivazione della decisione.

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

In primis si osserva:

- non può trovare accoglimento l'eccezione di inammissibilità sollevata dal gestore per violazione del principio del “*bis in idem*” in quanto le contestazioni della presente controversia riguardano un arco temporale successivo rispetto alle istanze precedenti;
- la richiesta dell'istante di cui *sub i)* non può trovare accoglimento, in quanto, a prescindere dal fatto che trattasi di un obbligo di *facere*, Fastweb ha chiaramente rappresentato di non essere nelle condizioni tecniche di rendere la prestazione richiesta; quindi, la pretesa dell'utente risulta tecnicamente ineseguibile e, secondo un paradigma giuridico di pacifica applicazione, ad *impossibilia nemo tenetur*.

Sempre in via preliminare, si rendono necessarie alcune precisazioni alla luce dell'eccezione dell'operatore, il quale avanza, preventivamente, in sede di memoria difensiva, l'inammissibilità di qualsivoglia documentazione probatoria a sostegno della doglianza di parte istante circa la perdita della numerazione “storica”. Sul punto va precisato che l'istante ha dichiarato la decorrenza trentennale (dal 1992) della titolarità della stessa.

Prima ancora di entrare nel merito dell'eccezione di Fastweb, occorre valutare se la richiesta dell'istante d'indennizzo per la perdita del numero debba essere considerata una “*domanda nuova*”, atteso che, nell'ambito del tentativo obbligatorio di conciliazione, l'utente non formula (e non può formulare) tale richiesta in quanto la circostanza non era ancora conosciuta. Infatti, dal fascicolo istruttorio, emerge che l'istante veniva a conoscenza della disattivazione del numero storico solo in occasione del provvedimento di rigetto all'adozione del provvedimento temporaneo in data 11 febbraio 2022, in quanto “*l'utenza [risultava] cessata per morosità*”. Quindi l'istante, nel formulario UG, non avrebbe potuto rivolgersi all'operatore, se non in termini meramente ipotetici, la richiesta d'indennizzo per la perdita della numerazione.

Con successiva istanza di definizione, chiedeva l'indennizzo *sub iii)* per la perdita del numero quantificato nella misura massima, in ragione della risalenza della numerazione *business* di cui era titolare da molti anni e, al contempo, rinnovava la richiesta *sub i)* di riattivazione del numero con il chiaro intento di manifestare nuovamente l'interesse al suo ripristino.

Coerentemente con le richieste dell'istante, Fastweb, nella memoria del presente procedimento, dava definitivamente conto dell'impossibilità tecnica di ripristino del numero, da cui conseguiva in replica, da parte dell'istante, il ribadire della domanda di

riconoscimento degli indennizzi e il successivo, tardivo, deposito della documentazione risalente al 1992.

Si deve, quindi, dare atto che il contenzioso circa la risalenza del numero “storico” è emerso solo con il deposito memorie delle parti nell’ambito del presente procedimento. Tutto ciò implica che la doglianza sulla perdita del numero storico, non potendo, fra l’altro, essere scissa dal contenzioso circa la sua decorrenza, si qualifica come “*ius novorum*”, rispetto alla precedente istanza conciliativa. Infatti, non si può far altro che rilevare come la domanda *de qua* incida sostanzialmente sull’oggetto della controversia, integrando e qualificando diversamente i fatti, oltretché condizionare in maniera rilevante i profili di indennizzabilità e il loro computo nell’ambito della presente procedura.

Dunque, alla luce di quanto sopra esposto, la domanda di indennizzo per la perdita del numero, cristallizzatasi solo a seguito delle vicende emerse dopo il deposito dell’UG, non può essere esaminata in questa sede non essendo stata formulata nell’ambito del prodromico tentativo obbligatorio di conciliazione.

Tale principio trova costante applicazione nei provvedimenti dell’Autorità (*ex plurimis*, delibere 156/20/CIR, 148/20/CIR, 146/18/CIR, 126/18/CIR) ove, appunto, è riportato che l’oggetto della richiesta di definizione debba essere lo stesso già sottoposto a tentativo di conciliazione, poiché altrimenti, se si ammettesse l’ampliamento dell’esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni.

Ne consegue che la domanda *sub iii)* d’ “*indennizzo per perdita della numerazione del 1992 € 6000*” deve, pertanto, dichiararsi inammissibile. Va da sé che la predetta domanda, resa inammissibile, può essere riproposta con nuova istanza di conciliazione.

La presente disamina sarà incentrata, quindi, sulla sospensione dell’utenza *de qua* nel periodo contestato e sulla richiesta di storno della fatturazione.

Sulla sospensione per morosità 24 gennaio-11 febbraio 2022

Parte istante ha lamentato, nelle istanze GU5 e GU14, la sospensione non preavvisata del servizio. Di contro l’operatore ha eccepito che la stessa è stata messa in atto per morosità.

La doglianza è meritevole di accoglimento nei termini di seguito esposti.

Innanzitutto occorre richiamare la direttiva generale di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP la quale, al proposito, prevede, all’art. 3, comma 4, l’obbligo degli operatori di fornire i servizi richiesti “*in modo regolare, continuo e senza interruzioni*”.

Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute ad interventi tecnici di manutenzione e riparazione ed i casi tassativamente indicati dall’art. 5 del Regolamento, ovvero le ipotesi di frode, ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti (da intendersi secondo le indicazioni espressamente fornite dal comma 2, lett. a) e b) del citato art. 5), rispetto ai quali incombe comunque in capo all’operatore un preciso onere di informativa.

In assenza di prove fornite dall’operatore circa il rispetto della procedura per la sospensione del servizio in caso di morosità dell’utente e, in particolare, in assenza di

prova del preavviso di sospensione, la sospensione medesima deve considerarsi illegittima (*ex multis* Delibera Agcom n. 31/12/CIR).

Orbene, nel caso di specie non risulta che l'operatore Fastweb abbia fornito, prima della lamentata sospensione, adeguata prova di aver effettuato alcuna efficace comunicazione del preavviso previsto dall'art. 5 del "Regolamento" che prevede *"l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento"*.

Nella fattispecie risulta, come specificato in premessa, che il provvedimento di sospensione dei servizi sull'utenza n. 0564 89xxxx sia stato messo in atto per morosità dall'operatore, come risulta dall'istanza GU5, con cui l'istante chiedeva il ripristino dell'utenza, sospesa dal 24 gennaio 2022.

L'operatore Fastweb non ha prodotto di idonea documentazione attestante l'invio di un congruo preavviso previsto dall'art. 5, comma 1, del Regolamento; pertanto può ritenersi responsabile, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, in ordine alla illegittima sospensione amministrativa dei servizi sull'utenza de qua e deve essere riconosciuto alla parte istante un indennizzo proporzionato al disagio subito. Inoltre la predetta società non ha fornito evidenza del ricevimento della lettera di risoluzione contrattuale. Non può dirsi, quindi, che la parte istante sia stata edotta circa la morosità oggetto di contestazione, in spregio al principio di trasparenza nella fatturazione.

Sul punto va aggiunto che la carenza informativa dell'operatore in ordine al presunto stato di morosità è emersa *non solum* nel corso della presente istruttoria, *sed etiam* in fase di gestione del cliente, atteso che l'operatore non ha depositato, nell'ambito della definizione della controversia, lettera di preavviso sospensione, con prova del ricevimento della stessa da parte dell'utente.

L'istante, con propria nota di replica, ribadisce, infatti, *"l'illegittimità della sospensione e successiva cessazione dell'utenza storica in pendenza di procedura conciliativa precisando, altresì, che Fastweb non provvede[va] ad allegare la comunicazione di preavviso con rispettiva ricevuta di consegna / notifica"*.

Quindi, per quanto sopra esposto, in assenza agli atti di documentazione probatoria idonea a escludere la responsabilità dell'operatore convenuto, si ritiene ai sensi dell'art. 1218 del Codice civile, che sia da ascrivere a detto operatore la responsabilità per l'illegittima sospensione amministrativa dei servizi; ne consegue che deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio che ha interessato l'utenza de qua.

Per il calcolo dell'indennizzo viene in rilievo l'art. 5, comma 1, del Regolamento sugli Indennizzi, vigente al momento dei fatti, il quale prevede che *"nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50"*

per ogni giorno di sospensione”; parametro da computarsi in misura del doppio, ossia euro 15,00, in quanto trattasi di utenza “business”.

Ai fini della determinazione del periodo di sospensione indennizzabile, si individua quale *dies a quo* la data del 24 gennaio 2022, indicata in istanza GU5 di sospensione del numero e non contraddetta in alcun modo dall’operatore, e quale *dies ad quem* l’11 febbraio 2022, data di emissione del provvedimento di rigetto.

Ne discende che l’istante, per i 18 giorni di sospensione dell’utenza n. 0564 89xxxx, ha diritto alla corresponsione di un indennizzo pari ad euro 270,00 (duecentosettanta/00), computato secondo il parametro di euro 15,00 *pro die*.

Inoltre, l’istante ha diritto allo storno/rimborso della fatturazione emessa in relazione al periodo di sospensione a far data 24 gennaio 2022. Di fatto, a fronte degli importi addebitati, Fastweb non fornisce evidenza della regolare erogazione/fruizione dei servizi da parte dell’utente nel predetto periodo. Invero, trattandosi di un contratto a prestazioni corrispettive, per fondare la pretesa di pagamento, la società convenuta è tenuta a dimostrare la legittimità della richiesta.

Ne consegue che, in accoglimento della domanda *sub iv*), l’operatore è tenuto a regolarizzare la posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o al rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato in relazione all’utenza n. 0564 89xxxx a far data 24 gennaio 2022, fino alla fine del ciclo di fatturazione. Parte istante ha diritto, altresì, al ritiro a propria cura e spese dell’eventuale connessa pratica di recupero del credito.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l’istanza presentata dalla società XXX, nei confronti di Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in narrativa.
2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell’istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, l’importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza, secondo le modalità indicate in istanza, pari ad euro 270,00 (duecentosettanta/00), a titolo d’indennizzo per la sospensione non preavvisata dell’utenza n. 0564 89xxxx.
3. La società Fastweb S.p.A. è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza di risoluzione della controversia) di tutti gli importi addebitati di quanto



fatturato in relazione all'utenza n. 0564 89xxxx a far data 24 gennaio 2022, fino alla fine del ciclo di circolazione, con il ritiro di eventuale connessa pratica di recupero dei crediti aperta.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

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

Firenze, 23 aprile 2024

Il Presidente
Marco Meacci

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)