

**DELIBERA N. 127/2022/Corecom Toscana**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**xxxx /Fastweb S.p.A.  
(GU14/261669/2020)**

**Il Corecom della Regione Toscana**

NELLA riunione del 5 settembre 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*” come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021;

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. 390/21/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);

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 della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la 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”.*

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 106 del 25 febbraio 2021 avente per oggetto “*Assetto organizzativo del Consiglio regionale XI Legislatura*” con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del “*Settore Cerimoniale, Eventi, Contributi. Biblioteca e documentazione. Assistenza generale al CORECOM. Tipografia*”, con decorrenza 1° marzo 2021;

VISTA l’istanza dell’utente xxx, del 27/03/2020 acquisita con protocollo n. 0138474 del 27/03/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

Parte istante, titolare di un contratto residenziale di telefonia fissa di cui al codice cliente n. 1024562, lamenta nei confronti dell’operatore Fastweb S.p.A. (di seguito, per brevità, Fastweb) la sospensione ripetuta dell’utenza n. 0583 95xxx, nonostante i pagamenti parziali effettuati.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato di aver ricevuto, da parte dell’operatore, una “*richiesta insistente di pagamento di fatture già saldate*”, cui seguiva la “*sospensione, riattivazione e nuova sospensione del servizio telefonico con conseguenti disagi [...] la linea [infatti, risultava] attiva solo per la ricezione*”.

In data 24 settembre 2019 l’istante ha dichiarato di aver inviato all’operatore una nota nella quale, facendo seguito a “*due precedenti fax, rispettivamente l’uno del 29.08.2018 e 04.07.2019*” contestava “*l’importo mensile di €. 5,43 per il servizio mai richiesto di ultra fibra*”, “*visto che non [utilizzava] da anni la connessione internet*”. Nel reclamo chiedeva “*che questo servizio [venisse] immediatamente interrotto*” e che, “*[v]iste le comunicazioni fax [... allegate] con le relative ricevute di ritorno, inoltre, a decorrere dalla data di prima comunicazione (29.08.2018), che [l’operatore provvedesse] a conguagliare quello che in questi mesi ingiustamente [gli era stato] addebitato*”.

In data 18 ottobre 2019 l’istante ha inviato una raccomandata A/R con il seguente oggetto: “*Fattura N. MO19529519 - del 01.10.2019 — Contestazione*”, in cui ha affermato “*di aver sempre adempiuto a tutti i pagamenti richiesti e di non aver avuto controversie fino a [quando ha comunicato] di voler cessare la fornitura di UltraFibra per la mancata utilizzazione di Internet. Dopo diversi colloqui avuti telefonicamente con un (...) addetto sembrava che [fosse] tutto chiarito ed invece con la fattura più volte indicata [l’istante ha scoperto] di dover ancora pagare*

detta fornitura. [L'istante ha aggiunto] che la disdetta di questa fornitura è stata chiesta telefonicamente e per iscritto con nota in data 29.08.2018, successivamente confermata con altra nota datata 04.07.2019. [Inoltre l'istante ha lamentato che...] tempo addietro [gli] è stato disattivato un servizio che [gli] ha reso muto il telefono che [gli] è stato riattivato solo dopo aver chiarito con [un addetto dell'operatore] quanto era successo. [L'istante ha chiarito] che la disattivazione è stata posta in essere (...) senza alcun preavviso e, [secondo l'istante] senza alcun motivo dovuto ad un [suo] comportamento tanto che dopo il colloquio con [l']addetto, la linea è stata riattivata. Siccome questo equivoco è stato prodotto per iniziativa [dell'operatore, per l'istante] appare evidente che non può essere addebitato a [suo] carico il costo di riattivazione del servizio, per un importo di euro 25,32, Così come invece appare nella fattura N. MO19S29519 — del 01.10.2019. Stante quanto sopra esposto [l'istante ha comunicato] che la suddetta fattura N. MO19S29519 — del 01.10.2019, dell'importo complessivo di euro 60,76, è stata regolarmente pagata (vedi allegato) defalcando la somma di euro 5,43 per UltraFibra non dovuta e la somma di euro 25,32 per riattivazione servizi non dovuti”.

In data 7 novembre 2019 l'istante ha inviato una PEC all'operatore in cui ha riportato il contatto avuto data 20 settembre 2019 con un'incaricata del call center dell'operatore, durante il quale “la stessa [gli aveva] riferi[to] di procedere con il pagamento dell'importo di €. 52,65, specificando che detto importo era inerente alla fattura (...) n. M016483129”. Nel reclamo l'istante comunicava di aver “pertanto il giorno seguente 21 settembre [2019, provveduto] ad eseguire pagamento dell'importo predetto, con il bollettino (...) allegato”, così come suggerito dalla operatrice del call center ovvero aggiungendo all'importo della fattura pari ad euro 36,36 anche le quote del servizio Ultrafibra non pagate nelle precedenti tre fatture (euro 36,36 + euro 5,43 + euro 5,43 + euro 5,43 = euro 52,65).

A far data 4 dicembre 2019 l'istante constatava la sospensione dell'utenza n. 0583 954xxx. In pari data inviava una raccomandata A/R con il seguente oggetto “Contestazione richieste di pagamento” in cui ha ricostruito nuovamente la vicenda, evidenziando che: “in data 18 ottobre 2019, con apposita nota inviata per raccomandata r.r. (...), contestava l'importo della fattura N. MO19S29519, del 01.10.2019, indicandone le motivazioni (...). Dopo tale nota [all'istante] è pervenuta l'ulteriore fattura n. M022322794, datata 1° novembre 2019, che è stata pagata nel suo intero importo nei termini previsti dalla fatturazione stessa. In data 6 novembre 2019, attraverso comunicazione sul numero di cellulare dello scrivente, da personale [dell'operatore] veniva comunicato che non era stato pagato un importo di euro 67,12. In tale comunicazione telefonica l'addetto non ha indicato a cosa era dovuto questo mancato pagamento di euro 67,12. Si tratta del pagamento di un importo che [l'istante] non ritrova tra le fatturazioni fatte pervenire [dall'operatore]. Successivamente, in data 2 dicembre 2019, sempre per via di comunicazione attraverso il cellulare [dell'istante], personale [dell'operatore] ripeteva l'invito a pagare questo importo di euro 67,12 e l'ulteriore fattura n. M022322794, del 1° novembre 2019, già pagata, comunicando che in caso di mancato pagamento sarebbe stata interrotta la relativa linea telefonica.

*[L'istante] ha provveduto ad inviare per posta elettronica la prova del pagamento delle due fatture: la n. M022322794, del 1° novembre 2019, per intero e la n. M019529519 — del 01.10.2019, per una parte così come già comunicato con la nota in data 18 ottobre 2019". Nella raccomandata lamentava che, nel medesimo giorno, gli era "stata tolta la linea telefonica in mancanza totale (...) di un dovuto ed esplicito chiarimento (...). [All'istante] Questo taglio della linea telefonica sembra del tutto gratuito per cui se eventualmente dovesse essere riattivata [chiede] che questo avvenga senza ulteriori spese (...), ritenute sin da ora non dovute, con la detrazione del periodo telefonico muto".*

L'istante ha infine lamentato di non aver avuto "nessuna risposta alla varie note inviate con raccomandata R.R. e PEC (7-novembre, 4-dicembre, 22-gennaio)" e di aver "ricevut[o] diverse telefonate (...) sul numero di cellulare PRIVATO e senza alcun chiarimento in merito alle pretese del gestore".

In base a tali premesse l'istante, quantificando i "rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 1030.00", ha chiesto:

- i) la "disdetta del rapporto contrattuale per causa del gestore";
- ii) il "risarcimento danni per immotivata interruzione del servizio/linea, con danni quantificabili in base alla tabella degli indennizzi Agcom per il settore telefonia stabilita con delibera n. 347/18/CONS.; 7,50 euro (sette euro e cinquanta cent.) per ogni giorno di sospensione/disattivazione dal 4-dicembre-19 alla data 27-febbraio (in cui il servizio è stato definitivamente staccato)";
- iii) l'"Ulteriore risarcimento per servizi presenti su detta linea telefonica (es: sistema di allarme) con conseguente danni ammontanti a euro 300 (trecento) per impossibilità di utilizzo e conseguenti rischi";
- iv) "i crediti [...] vantati come da fatture M005848279 (euro 69,13) e M003008349 (euro 13,60)".

In data 23 marzo 2020 la parte istante ha esperito nei confronti dell'operatore tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il mancato accordo (prot. n. 0130344 del 23/03/2020).

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

L'operatore Fastweb, nell'ambito del contraddittorio, con deposito tramite proprio legale, della memoria difensiva dell'8 aprile 2020, in via preliminare, ha contestato "l'assoluta genericità della istanza (...) in quanto controparte ha genericamente lamentato: - presunte richieste di pagamento di fatture già saldate, senza precisare quali richieste, in che data le abbia ricevute né quali costi sarebbero già stati pagati; - presunti disservizi consistenti in "sospensione, riattivazione e nuova sospensione del servizio telefonico con conseguenti disagi.", ma senza specificarne il tipo ed il periodo. A tal proposito, è costante l'orientamento dell'AGCOM che prevede che l'indennizzo a titolo di malfunzionamento, ovvero di interruzione dei servizi, è corrisposto per "ogni giorno di malfunzionamento e/o interruzione" e, pertanto, se non è possibile individuare con precisione i giorni in cui si è verificato il guasto, non sarà possibile quantificare in maniera precisa l'ammontare della somma da corrispondere all'istante

da parte dell'operatore. L'Autorità ha più volte precisato infatti che "...l'indicazione di un arco temporale indefinito, nel dies a quo e nel dies ad quem, non consente di circostanziare con la dovuta precisione i termini del disservizio contestato e, restando indeterminato il numero di giorni di disservizio, non è possibile computare con esattezza l'entità dell'indennizzo." (cfr. delibera n.507/16/CONS). Detta genericità impedisce [all'operatore] di formulare una adeguata difesa, pertanto l'istanza è inammissibile".

Inoltre, l'operatore ha contestato nel merito "anche la fondatezza delle doglianze [dell'istante, confutando] la ricostruzione operata (...) nell'istanza depositata [che] non corrisponde al reale accadimento dei fatti che hanno caratterizzato la relazione contrattuale. In particolare, [l'operatore ha precisato] che l'utente, dal mese di settembre 2019, ha pagato solo parzialmente le fatture emesse [e,] solo a seguito dei numerosi solleciti inviati [dall'operatore e allegati,] alcuni dei predetti importi sono stati pagati, sebbene con notevole ritardo". Secondo l'operatore "detta circostanza ha generato degli stati di insolvenza con relative sospensioni della linea, come da art. 13.6 delle condizioni generali di contratto [allegate] secondo cui "Nel caso di mancato pagamento decorsi 15 (quindici) giorni dal termine indicato nella fattura, il Cliente dovrà corrispondere a Fastweb, senza necessità d'intimazione o messa in mora, gli interessi sugli importi scaduti calcolati su base annua in misura pari al tasso legale corrente aumentato di 3 punti; tale misura non potrà comunque eccedere quella prevista dalla legge 7 marzo 1996, n. 108. 13.7 Nel caso di mancato pagamento entro il termine di cui al paragrafo precedente, Fastweb avrà il diritto di sospendere o limitare i Servizi previa comunicazione al Cliente. Resta inteso che la sospensione non fa venir meno l'obbligo del Cliente di pagare i corrispettivi maturati durante detto periodo. La riattivazione dei Servizi, a seguito del pagamento effettuato dal Cliente, darà diritto a Fastweb di richiedere al Cliente il rimborso dei costi sostenuti così come indicati nell'Area Clienti Aziende. 13.8 Qualora il Cliente non provveda al pagamento entro 15 (quindici) giorni dall'avvenuta sospensione, Fastweb potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 del codice civile, fermi restando gli ulteriori rimedi di legge".

L'operatore ha continuato specificando che "l'art. 14.4 della Delibera n. 347/18/CONS dispone: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte" e dichiarando che "i reclami depositati da controparte, del 22.10.2020, 04.12.2019, 18.10.2019 e 24.09.2019, non hanno la prova dell'invio e/o della ricezione da parte di Fastweb, (...) né può essere idonea la SOLA ricevuta allegata del 07.11.2019 che riguarda solo il reclamo che ha pari data; (...) curioso è [per l'operatore che l'istante] dicendosi esasperato abbia inviato SOLO un reclamo".

L'operatore ha concluso chiedendo il "rigetto delle richieste avanzate dall'istante, con compensazione delle spese di procedura".

### **3. Le repliche dell'istante e ulteriori controrepliche dell'operatore.**

Parte istante, nell'ambito del contraddittorio, con deposito della memoria replica il 18 aprile 2020, ha contestato quanto dedotto dall'operatore in via preliminare nella propria memoria difensiva, dichiarando che *“le lagnanze (...) sono state ampiamente comunicate a Fastweb e [...] che] non vi è alcuna presunzione di richieste di pagamento di fatture già saldate.”* Inoltre l'istante ha ribadito le richieste già effettuate, specificando che *“Circa i presunti disservizi consistenti in una sospensione, riattivazione e nuova sospensione del servizio telefonico, la richiesta di indennizzo, per immotivata interruzione della linea telefonica, non di certo per "disservizio", è stata calcolata in base alla tabella degli indennizzi Agcom per il settore telefonia stabilita con delibera n. 347/18/CONS. pari ad euro 7,50 per ogni giorno di disattivazione del servizio che in questo caso riguarda il periodo 4 dicembre 2019 - 27 febbraio 2020. Da tale data la linea telefonica è stata definitivamente interrotta. [l'istante ha ribadito la richiesta del] risarcimento di euro 300,00 per l'avvenuta impossibilità di utilizzo della linea telefonica relativa ad altri servizi come, ad esempio, il mancato funzionamento del sistema di allarme [e dei] i crediti [...] vantati, come riferito da Fastweb, con le fatture N. M005848279, di euro 69,13 e N. M003008349 di euro 13,60. Il totale del risarcimento richiesto, pertanto, ammonta ad euro 1030,00”*. L'istante ha aggiunto che *“Appare veramente singolare che [gli] venga chiesto [ulteriormente] di specificare il tipo dei disagi ricevuti ed il periodo di interruzione della linea telefonica [in quanto] Fastweb conosce bene i periodi esatti di interruzione della linea”*

L'istante ha poi proceduto a rispondere nel merito all'operatore, ribadendo che *“la ricostruzione dell'andamento dei fatti (...) è perfettamente in armonia con quanto effettivamente accaduto e per questo motivo [ha riportato] nuovamente l'andamento dei fatti cercando di essere più preciso possibile [, ribadendo di avere sempre pagato] puntualmente, quanto Fastweb (...) chiedeva [...] e di non avere mai] fatto il "furbo". L'istante ha dichiarato quindi di non aver mai *“chiesto a Fastweb il servizio di ultra fibra. Per questo motivo con fax del 29 agosto 2018 [l'istante ha] comunicato a Fastweb che non utilizzando da anni la connessione internet non [era] tenuto a pagare nelle fatture l'importo di euro 5,43 per il servizio di ultra fibra. (...) Continuando Fastweb ad inserire la somma di euro 5,43 nelle fatturazioni, successivamente, con altro fax, datato 4 luglio 2019, [l'istante] ripetuto nuovamente a Fastweb la segnalazione di cui sopra”*.*

Quanto al pagamento parziale delle fatture contestato dall'operatore, l'istante ha specificato che *“Fastweb non ha mai preso in considerazione quanto (...) comunicatogli ed ha continuato imperterrita a contabilizzare nelle fatture euro 5,43 per ultra fibra ignorando (...) i fax (...) spediti in data 29 agosto 2018 e 4 luglio 2019. Per queste ragioni nelle ultime tre fatture che hanno preceduto quella del 1° settembre 2019 N. M016483129 [l'istante ha] pagato l'importo che [gli] veniva richiesta detraendo da ogni fattura gli euro 5,43 di ultra fibra. Nel mese di settembre 2019 [l'istante ha] ricevuto la fattura n. M016483129 dell'importo di euro 36,36 (allegato 1) e dopo aver parlato telefonicamente, su telefono privato, con [una] collaboratrice di fastweb, [gli] è stato detto che assieme all'importo della fattura n. M016483129 (...) di euro 36,36, [avrebbe] dovuto pagare anche l'importo di euro 5,43 per il servizio "ultra fibra" che*

*non [aveva] più pagato nelle ultime tre fatturazioni. [L'operatrice ha] quindi suggerito, per mettere a posto le cose, di pagare la fattura M016483129, di euro 36,36, aggiungendo la cifra di euro 16,29 (dovuta al mancato pagamento, per tre fatture, di ultra fibra: 5,43+5,43+5,43) il tutto per un totale di euro 52,65, [invitando l'istante] a fare il pagamento con un modulo di conto corrente postale [e] comunicando[gli] le coordinate. In data 21 settembre 2019, quindi, [l'istante ha] provveduto ad effettuare il pagamento della fattura n. M016483129, oltre al pagamento delle quote ultra fibra non pagate nelle ultime tre fatture (totale pagato euro 52,65), con apposito modulo di conto corrente postale (allegato 2). Con PEC datata 7 novembre 2019 (allegato 3) [l'istante comunicava] a Fastweb, che [gli] sollecitava il pagamento della fattura M016483129, di aver provveduto al suddetto pagamento in data 21 settembre 2019 allegando la ricevuta del versamento effettuato con bollettino di cc postale. Con PEC, datata 7 novembre 2019, Fastweb [gli] comunicava di aver accettato il bollettino di pagamento postale della fattura n. M016483129 (ACCETTAZIONE: BOLLETTINO PAGAMENTO FATTURA N. M016483129 GIANNONI GINO (Cod. Cliente 1024562) (allegato 4). Per non pagare più i 5,43 euro di ultra fibra, mai chiesta ma sempre pagata, con apposita nota, datata 24 9 2019, [l'istante ha]comunicato per iscritto a Fastweb S.p.A. Casella postale 126 20092 Cinisello Balsamo Milano di averle inviato due fax (29 agosto 2018 e 4 luglio 2019), inviandone la fotocopia, e con la stessa nota chiedevo e ripetevo nuovamente a Fastweb che [gli] venisse " ...immediatamente interrotto..." il pagamento del servizio di ultra fibra che non avevo mai richiesto (allegato 5). Da quanto sopra esposto, pertanto [l'istante è] certo di aver dimostrato di aver pagato quanto [gli] veniva chiesto da fastweb nel settembre 2019 e non solo "parzialmente" ma con una cifra superiore a quella che [gli] veniva chiesto di pagare con la fattura n. M016483129."*

Rispetto a quanto dichiarato dall'operatore sui solleciti e sui pagamenti in ritardo l'istante ha precisato che "dopo il pagamento della fattura n. M016483129 Fastweb con i suoi operatori, su linea privata, (...) ha sollecitato più volte pagamenti non effettuati indicando[gli] cifre diverse. [... L'istante ha ribadito che] gli operatori di Fastweb non [gli] hanno mai dato comunicazione di questi pagamenti non effettuati indicando[gli] le fatture ed i relativi importi. Relativamente alla fattura N. M019529519, del 1° ottobre 2019, dell'importo di euro 60,76 (allegato 6), contenente ancora l'importo di euro 5,43 per ultra fibra, nonostante la pregressa corrispondenza sulla materia, è stata pagata per l'importo di euro 30,00, con conto corrente postale (allegato 7), questo importo è stato conteggiato detraendo dalla somma richiesta di euro 60,76, sia l'importo di euro 5,43 per ultra fibra sia l'importo di euro 25,32 dovuto al distacco ed alla riattivazione della linea telefonica effettuata da Fastweb senza preavviso e senza una valida ragione ma direttamente sostenendo, senza la dovuta dimostrazione, che ciò era dipeso da un (...) inadempimento dovuto ad un mancato pagamento. Con nota del 18 ottobre 2019, spedita con raccomandata con ricevuta di ritorno (allegato 8), ricevuta da Fastweb in data 23 ottobre 2019 (allegato 9) [l'istante] informava Fastweb del pagamento parziale della fattura, descrivendone le motivazioni così come sopra riportate e precisava che [avrebbe pagato] il costo del distacco e della riattivazione della linea (euro 25,32) (...) qualora Fastweb avesse dimostrato il (...) mancato adempimento di pagamento. [Tale]

nota è rimasta (...) senza risposta. In data 28 ottobre 2019 Fastweb (...) comunicava, ancora una volta, con apposita nota (allegato 10), che non gli risultava pagata la fattura N. 016483129, dell'importo di euro 36,36 e che se entro 15 giorni [l'istante non avesse] pagato avrebbe provveduto "...a sospendere i servizi...". (...) si trattava della fattura [pagata] in data 21 settembre 2019 (allegato 2) non solo "parzialmente" ma anche per una cifra superiore a quella che mi veniva chiesta di pagare. [Inoltre] la fattura N. M022322794, del 1° novembre 2019 (allegato 11), relativa al periodo di fatturazione 1° ottobre - 31 ottobre 2019, è stata regolarmente (...) pagata attraverso conto corrente postale (allegato 12). A detta nota [l'istante ha] risposto con apposita lettera, datata 4 dicembre 2019 (allegato 13), di cui non [gli] è mai pervenuta la ricevuta di ritorno della raccomandata, ma sono sempre in possesso della ricevuta postale d'invio della lettera (allegato 14), spiegando che [gli] erano pervenute sul cellulare personale due comunicazioni di operatori Fastweb una in data 6 novembre e l'altra in data 2 dicembre 2019 con le quali [l'istante veniva] invitato a pagare la somma di euro 67,12". L'istante ha inoltre confermato che la "fattura N. M024113560, del 1° dicembre 2019 (allegato 15), relativa al periodo di fatturazione 1° novembre - 30 novembre 2019, dell'importo di euro 31,07 è stata (...) regolarmente pagata con apposita ricevuta del canto corrente postale (allegato 16). In data 4 dicembre 2019 [gli] è stata tolta la linea telefonica. Con fattura N. M001478572, del 1° gennaio 2020 (allegato 17), Fastweb [gli] comunicava di dover pagare la somma di euro 36,12. A detta fatturazione [l'istante] scriveva una raccomandata a Fastweb in data 22 gennaio 2020 (allegato 18), nota ricevuta da Fastweb in data 27 gennaio 2020, come da ricevuta di ritorno (allegato 19), comunicando che detta fatturazione conteneva solo l'importo di euro 0,18 come consumi e ciò a seguito dell'avvenuto taglio della linea telefonica effettuato unilateralmente da Fastweb in data 4 dicembre 2019. Quindi [l'istante comunicava] al gestore che trattandosi di traffico telefonico dovuto per il periodo 1° dicembre 2019 - 31 dicembre 2019, periodo in cui non disponev[a] della linea, che (...) era stata disattivata all'inizio di dicembre 2019, [non riteneva di dover pagare]. Anche [a] questa nota, nella quale chiedev[a] chiarimenti su quanto accaduto, non h[a] mai ricevuto risposta. Con nota in data 9 gennaio 2020 (allegato 20) Fastweb comunicava [all'istante] che avrebbe provveduto alla risoluzione contrattuale ed alla disattivazione del servizio qualora non avessi provveduto a pagare la somma di euro 103,24. A questa nota, tuttavia, era allegato un dettaglio delle fatture inevase, con relativi importi, che secondo Fastweb non erano stati pagati: fattura N. M016483129, dell'importo di euro 36,36, e N. M019529519, dell'importo di euro 30,76." L'istante ha contestato l'importo e il pagamento delle fatture citate, e ha "risposto con lettera in data 22 gennaio 2020 (allegato 21), ricevuta da Fastweb in data 27 gennaio 2020 (allegato 22), comunicando di aver pagato le fatture citate nella nota ed allegando le ricevute di pagamento (allegati 2 e 7). Con fattura N. M003008349, del 1° febbraio 2020 (allegato 23), Fastweb [gli] comunicava di avere un credito di euro 13,60 senza, però, provvedere mai ad accreditarlo. Così come con fattura N. M005848279, del 1° marzo 2020 (allegato 24), Fastweb [gli] comunicava di avere un ulteriore credito di euro 69,13 senza, però, provvedere mai ad accreditarlo".

Quanto all'insolvenza e alla corresponsione degli interessi sugli importi scaduti e sulle *“disposizioni che permetterebbero all'operatore Fastweb di poter sospendere o limitare i servizi, [si precisa] “...previa comunicazione al cliente...”*. Nel caso di specie Fastweb ha sospeso, limitato ed interrotto non i *“...servizi...”* ma la linea telefonica e questo non sempre è avvenuto *“...previa comunicazione al cliente...”* ma all'improvviso ed unilateralmente (...) anche (...) in presenza di pagamenti effettuati e dimostrati all'operatore”.

Sul ritardo delle segnalazioni dei disservizi, l'istante ha precisato che *“la disattivazione della linea telefonica non è stata causa da un disservizio (es.: mancanza di corrente, disturbi sulla linea, etc.) ma dall'operatore Fastweb che ha “...interrotto...” la linea telefonica [stessa]”*.

Quanto alla prova di invio e di ricezione dei reclami e sulla numerosità degli stessi, l'istante ha affermato di avere allegato i reclami relativi al *“4 dicembre 2019 (... allegato 14), [...e al] 18 ottobre 2019 (... allegato 9). [...L'istante non dispone] della ricevuta della nota del 24 settembre 2019 solo perché inviata a Fastweb per semplice lettera”* Pertanto per l'istante *“i reclami e le richieste di notizie, che non hanno mai ricevuto risposta da parte di Fastweb non sono solo una (...nota 7 novembre 2019...) ma ben quattro (quella del 24 settembre 2019, del 18 ottobre 2019, del 4 dicembre 2019 e del 22 gennaio 2020)”*. Infatti per l'istante *“L'unico interesse di Fastweb è stato quello di [fargli] pagare cifre [già pagate,] senza mai [...dare] delucidazioni o chiarimenti”*. L'istante ha dichiarato infine che *“Relativamente alle comunicazioni telefoniche, fatte su linea telefonica privata [... di non aver mai ricevuto] l'ultima comunicazione, quella del 13 febbraio 2019.*

L'istante ha concluso chiedendo *“ragione di quanto accaduto e, di conseguenza, i danni per interruzione, senza causa, della linea telefonica in questione, le somme che l'operatore ancora non mi ha restituito e quelli per il mancato utilizzo di servizi dati dalla linea telefonica”*.

L'operatore ha prodotto ulteriori repliche in data 27 maggio 2020, eccependo *“l'inammissibilità dei documenti depositati da controparte in data 18 aprile 2020 atteso che la parte istante deve depositare la documentazione al momento di presentazione dell'istanza GU14 e NON allegati alle repliche. Il secondo termine di 20 giorni di cui alla Delibera 203/18/CONS infatti può essere utilizzato unicamente per replicare alle memorie dei gestori e NON anche per allegare ulteriori documenti. Infatti detti documenti erano già nella disponibilità di controparte e, pertanto, andavano depositati con il formulario”* e chiedendo *“lo stralcio dei documenti depositati da controparte in data 18 aprile 2020”*. Inoltre l'operatore ha rilevato che *“nel detto file ci sono SOLO due ricevute di raccomandate del 23 ottobre 2019 e del 23 gennaio 2020 (...) peraltro ad una distanza di tre mesi l'uno dall'altro”* e si è opposto *“alla richiesta di indennizzo per mancato funzionamento de sistema di allarme, non presente nel formulario GU14 né oggetto del precedente tentativo di conciliazione”*. L'operatore ha poi contestato *“le presunte dichiarazioni fatte da operatori del servizio clienti Fastweb in quanto non*

*provate” facendo riferimento ai “solleciti inviati a controparte e i solleciti di pagamento depositati da controparte stessa nel file del 18 aprile”.*

L’istante ha quindi prodotto ulteriori controdeduzioni in data 4 giugno 2020, specificando che, come indicato nell’istanza di definizione *“la parte convenuta può presentare memorie entro il termine di giorni 45 dal ricevimento della presente comunicazione e, nei successivi 20 giorni, tutte le parti possono presentare eventuali controdeduzioni...” [e che quindi] Fastweb [ha] presentato (...) apposita memoria illustrativa alla quale [l’istante], nei termini indicati, ha risposto con opportune controdeduzioni”*. L’istante ha successivamente visto *“pervenire una nota, senza alcuna firma, intestata “Memorie/Contro deduzioni” con la quale vengono mosse osservazioni [a tali controdeduzioni]. L’istante ritiene di avere l’obbligo morale di rispondere ancora una volta (...) che lo scrivente in data 18 aprile 2020 non ha depositato al Corecom Toscana 11 ... documenti...” ma ha solo presentato le proprie controdeduzioni allegando alle stesse la prova di quanto affermava”*. L’istante ha dunque eccepito *“che i presunti “... documenti...” a corredo delle (...) controdeduzioni sono tutti agli atti della Società Telefonica Fastweb [... e che] servono solo a dimostrare la veridicità di quanto effettivamente accaduto nella (...) vertenza con Fastweb. Il termine di 20 giorni, infatti, è stato utilizzato [dall’istante] per presentare le opportune controdeduzioni e la documentazione allegata si riferisce unicamente alla dimostrazione delle cose affermate in tale documento”*. L’istante ha chiesto se esiste *“un termine per i gestori [o se essi] possono continuare a presentare memorie e contro deduzioni”* e ha confutato quanto dichiarato dell’operatore sulla presenza di *“solo due ricevute di raccomandate del 23 ottobre 2019 e del 23 gennaio 2020 smentendo quanto menzionato nella memoria illustrativa dell’08.04.2020 dove, al punto 6 specificano che le [note dell’istante]”...non hanno la prova dell’invio e/o della ricezione...” da parte di Fastweb”*. Quanto alle richieste ulteriori rispetto al tentativo obbligatorio di conciliazione l’istante conferma di aver richiesto nel formulario del GU14, così come in quello del collegato UG, l’*“Ulteriore risarcimento per servizi presenti su detta linea telefonica (es: sistema di allarme) con conseguente danni ammontanti a euro 300 (trecento) per impossibilità di utilizzo e conseguenti rischi”*. Riguardo alla contestazione delle presunte chiamate da parte dell’operatore, l’istante ha dichiarato di avere *“elementi utili per dimostrare le chiamate ricevute”*. Quanto alla precisazione degli *“importi richiesti da Fastweb [essi] sono contenuti in note che [l’istante] ha contestato ampiamente e motivatamente”*.

#### **4. Motivazione della decisione.**

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

*In primis*, con riferimento all’eccezione dell’operatore Fastweb circa *“l’assoluta genericità dell’istanza”* e la conseguente inidoneità della documentazione proposta dall’istante a corredo istruttorio, essa non può essere accolta, atteso che, ad avviso di questo CoReCom, l’istanza risulta ben supportata dalla documentazione prodotta, considerando che, fra l’altro, l’utente ha esplicitato più volte le proprie doglianze. Quanto all’eccezione dell’operatore inerente all’ammissibilità della memoria integrativa

depositata dall'utente, si osserva che le deduzioni ivi contenute sono state riproposte integralmente dall'utente nella nota di replica, ripercorrendo e precisando le vicende già esplicitate nell'ambito dell'istanza di definizione.

Sempre in via preliminare, si precisa che la domanda *sub i)* inerente alla “*disdetta del rapporto contrattuale per causa del gestore*” allude alla risoluzione unilaterale del contratto che l'utente lamenta sia avvenuta il 27 febbraio 2020. Tale circostanza, non contestata dall'operatore, è ribadita dall'utente nella propria nota di replica e collegata alla richiesta di “*danni per interruzione, senza causa, della linea telefonica in questione*”.

Sul punto giova specificare che le pretese risarcitorie esulano dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto espressamente dall'articolo 20, comma 4, “*Regolamento*”, fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito. Stesse considerazioni possono essere estese alla richiesta *sub iii)* inerente all’“*Ulteriore risarcimento per servizi presenti su detta linea telefonica (es: sistema di allarme) con conseguente danni ammontanti a euro 300 (trecento) per impossibilità di utilizzo e conseguenti rischi*”.

Infine, con riferimento alla domanda *sub ii)* volta ad ottenere il “*risarcimento danni per immotivata interruzione del servizio/linea, con danni quantificabili in base alla tabella degli indennizzi Agcom per il settore telefonia stabilita con delibera n. 347/18/CONS*”, si ribadisce che, a prescindere dal *nomen juris* utilizzato dall'utente nella descrizione delle proprie doglianze e nella formulazione delle proprie richieste, gli eventi e i disservizi rappresentati in atti siano suscettibili di valutazione, considerato che un eventuale accertamento di responsabilità in capo al gestore convenuto e l'applicazione del Regolamento sugli indennizzi, in relazione alle fattispecie ivi contemplate, rientrano nel perimetro della disposizione di cui al sopracitato articolo 20, comma 4, del Regolamento.

Dunque, in sintesi, le doglianze di parte istante si possono riportare alla vicenda che complessivamente scaturisce da quanto lamentato in istanza e dalla documentazione in atti, ossia alla sospensione della linea nonostante i pagamenti parziali effettuati dall'istante su fatture oggetto di contestazione, oltre al rimborso della fatturazione emessa in assenza di servizio.

Tutto ciò premesso, nel merito, le domande di cui al punto *sub ii)*, d'indennizzo per la sospensione dell'utenza *de qua*, e al punto *sub iv)* di corresponsione dei crediti vantati dall'istante, sono meritevoli di accoglimento nei termini di seguito esposti.

Con riferimento al caso di specie si richiama la direttiva generale di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP la quale, in proposito, prevede, all'art. 3, comma 4, l'obbligo degli operatori di fornire i servizi richiesti “*in modo regolare, continuo e senza interruzioni*”.

Si rammenta, inoltre, che 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.

Parte istante, nella documentazione in atti, lamenta la sospensione del servizio telefonico sull'utenza fissa residenziale n. 0583 95xxx, dalla data del 4 dicembre 2019 alla data del 27 febbraio 2020, data *"in cui il servizio è stato definitivamente staccato"*.

Di contro, l'operatore ha, innanzitutto, dichiarato *"che l'utente, dal mese di settembre 2019, ha pagato solo parzialmente le fatture emesse [e.] solo a seguito dei numerosi solleciti inviati [dall'operatore e allegati,] alcuni dei predetti importi sono stati pagati, sebbene con notevole ritardo"*. Secondo l'operatore *"detta circostanza ha generato degli stati di insolvenza con relative sospensioni della linea, come da art. 13.6 delle condizioni generali di contratto [allegate] secondo cui "Nel caso di mancato pagamento decorsi 15 (quindici) giorni dal termine indicato nella fattura, il Cliente dovrà corrispondere a Fastweb, senza necessità d'intimazione o messa in mora, gli interessi sugli importi scaduti calcolati su base annua in misura pari al tasso legale corrente aumentato di 3 punti; tale misura non potrà comunque eccedere quella prevista dalla legge 7 marzo 1996, n. 108. 13.7 Nel caso di mancato pagamento entro il termine di cui al paragrafo precedente, Fastweb avrà il diritto di sospendere o limitare i Servizi previa comunicazione al Cliente. Resta inteso che la sospensione non fa venir meno l'obbligo del Cliente di pagare i corrispettivi maturati durante detto periodo. La riattivazione dei Servizi, a seguito del pagamento effettuato dal Cliente, darà diritto a Fastweb di richiedere al Cliente il rimborso dei costi sostenuti così come indicati nell'Area Clienti Aziende. 13.8 Qualora il Cliente non provveda al pagamento entro 15 (quindici) giorni dall'avvenuta sospensione, Fastweb potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 del codice civile, fermi restando gli ulteriori rimedi di legge"*.

Quindi, riguardo alla sospensione amministrativa dell'utenza intestata all'istante, la società Fastweb, come sopra richiamato, ha ammesso che la stessa sia avvenuta in presenza di pagamenti parziali effettuati dall'istante relativi a fatture contestate. Peraltro, al riguardo, è utile richiamare che agli atti del procedimento risulta che l'istante abbia saldato, con bollettino datato 21 settembre 2019, quanto inizialmente non versato in occasione del pagamento della fattura N. M016483129 di importo pari a euro 52,65, ossia l'importo della fattura di euro 36,36 più 3 rate di *ultrafibra* non versate, pari a euro 5,43 cadauna. Inoltre risulta che l'istante abbia inviato a Fastweb copia di tale pagamento tramite PEC in data 7 novembre 2019, PEC comprensiva di avviso di ricezione.

Nel caso di specie vengono in particolare rilievo le previsioni di cui al sopracitato art. 5 del Regolamento a norma del quale *"non può intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell'utente, qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione, con riferimento ai quali*

*sia pendente una procedura di reclamo ovvero di risoluzione della controversia ai sensi degli articoli 3 e 14 del presente regolamento”.*

Inoltre si rileva che, attesa la contestazione dell’istante, non risulta provato il preavviso di sospensione avvenuta a far data 4 dicembre 2019.

Al riguardo si richiama che, in assenza di prove fornite dall’operatore circa il rispetto della procedura per la sospensione del servizio, ed in particolare in assenza di prova del preavviso, la sospensione medesima deve considerarsi illegittima (*ex multis* Delibera Agcom n. 31/12/CIR).

Pertanto, l’operatore è responsabile, ai sensi dell’art. 1218 del codice civile, in ordine alla illegittima sospensione dei servizi sull’utenza *de qua* e deve essere riconosciuto alla parte istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per il calcolo dell’indennizzo di cui sopra si richiama quanto previsto dall’art. 5, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, il quale prevede, “*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 a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione*”.

Pertanto, si individua il *dies a quo* nel 4 dicembre 2019, e il *dies ad quem* nel 27 febbraio 2020. Per tale periodo di sospensione, parte istante ha diritto alla corresponsione di un indennizzo pari a euro 645,50 (seicento quarantacinque/00) computato secondo il parametro di euro 7,5 *pro die* per 86 giorni di sospensione sull’utenza residenziale fissa 0583 95xxxx.

L’istante ha, altresì, diritto, con riferimento alla domanda *sub iv*), allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di tutti gli importi addebitati in riferimento ai servizi relativi all’utenza residenziale fissa n. 0583 954xxxa far data 4 dicembre 2019, data della sospensione dei servizi, fino alla fine del ciclo di fatturazione, al netto delle note di credito eventualmente già erogate dall’operatore.

Parte istante ha, altresì, diritto al ritiro, a cura e spese del gestore, della connessa pratica di recupero del credito aperta eventualmente aperta.

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 dal Sig. xxxx, in data 23/11/2020 nei confronti di Fastweb S.p.A.

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 euro 645,50 (seicento quarantacinque/00) a titolo d'indennizzo per la sospensione dell'utenza residenziale fissa 0583 954xxx.

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 in riferimento in riferimento ai servizi sull'utenza residenziale fissa n. 0583 954xxx per il periodo successivo al 4 dicembre 2019, fino alla fine del ciclo di fatturazione, al netto di note di credito eventualmente già erogate; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

4. La predetta società Fastweb S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

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.

Firenze, 5 settembre 2022

Il Segretario  
*Cinzia Guerrini*

Il Presidente  
*Enzo Brogi*