

DELIBERA N. 44/2024/Corecom Toscana
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX /FASTWEB SPA
(GU14/606075/2023)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 6 marzo 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 ai Comitati Regionali 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 l’istanza della società XXX, del 08/05/2023 acquisita con protocollo n. 0122846 del 08/05/2023 ;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La parte istante titolare di un contratto *business* sulle utenze n. 058626xxxx e n. 058626xxxx con la società Fastweb S.p.A. di seguito, per brevità, Fastweb, lamenta il malfunzionamento totale delle utenze *de quibus*.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

“cliente Fastweb con fonia, fax e internet, P.IVA xxx. Subiva nel corso del 2022 vari disservizi, segnalati al gestore tramite reclami telefonici e scritti, che impedivano la corretta fruizione dei servizi telefonici. I telefoni risultavano essere isolati per intere giornate, le telefonate anche quando possibili, si interrompevano bruscamente e anche la connessione internet era assente. Tali disservizi causavano al cliente gravi danni patrimoniali, con perdita di clientela e di ordini”.

“Il guasto più grave si verificava a partire dal 15.11.22: le linee (...) n. 058626xxxx (voce+internet) e 058626xxxx (Fax) rimanevano completamente isolate su tutti i servizi”;

“faceva subito segnalazioni e reclami a Fastweb; veniva aperto, in data 15.11.22, il ticket di guasto n. NO000000622xxxx”;

“effettuava nel corso delle settimane seguenti altri reclami telefonici e scritti per sollecitare la riparazione del guasto, ma niente veniva risolto. Si allegano ben 7 PEC di reclamo inviate a novembre, dicembre, gennaio e febbraio, rimaste prive di risposta e gestione”;

“riceveva, però, in data 15.02.23, 2 SMS da parte di Fastweb che confermavano la presunta risoluzione del guasto n. NO000000622xxxx (in allegato)”.

“In realtà ciò non corrisponde al vero; (...) segnalava subito la cosa tramite la PEC di reclamo allegata del 15.02.23, rimasta anch’essa però priva di riscontro. Nulla in realtà veniva risolto: [l’istante] era ancora completamente isolato dal 15.11.22, infatti, provando a chiamare il n. fisso aziendale 058626xxxx, parte il "disco con la musica" ma i telefoni in sede non squillano e nessuno è in grado di rispondere alle telefonate. Anche i servizi internet e fax erano completamente isolati”.

In data 23 maggio 2023 formulava disdetta per le utenze collegate al codice cliente LA0103xxxx.

Stante la mancata risoluzione del problema, il 30 marzo 2023, nell’ambito della procedura conciliativa, inoltrava al Corecom della Regione Toscana una richiesta di adozione di provvedimento temporaneo, volta ad ottenere la riattivazione dei servizi. Pertanto, in data 20 aprile 2023, veniva emesso un provvedimento temporaneo in relazione alle richieste dell’istante, all’esito del quale, Fastweb, in data 26 aprile 2023 comunicava la soluzione del disservizio.

In data 8 maggio 2023 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Fastweb tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) *“Storno integrale della posizione debitoria, comprese le eventuali fatture future”;*
- ii) *“Rimborso delle fatture indebitamente pagate per i mesi di novembre, dicembre, gennaio, febbraio e marzo a fronte di servizi non funzionanti”;*
- iii) *“Ulteriore indennizzo di € 4.500,00 per tutti i disservizi e i disagi subiti a causa del malfunzionamento delle linee, per il grave guasto del 15.11.22 che sta ha causato il completo isolamento dei n. 058626xxxx (voce+internet) e 058626xxxx (Fax) rimasti completamente isolati su tutti i servizi per 160 giorni”;*
- iv) indennizzo *“per l’errata fatturazione”;*
- v) indennizzo *“per la mancata risposta ai reclami”.*

2. La posizione dell’operatore.

La società Fastweb ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale, nel rilevare l’infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, in via preliminare ha eccepito che *“il ritardo nel ripristino della linea lamentato dall’utente sia stato dovuto alla mancanza dei necessari permessi per poter accedere alla proprietà privata dov’era presumibilmente ubicato il danno”.*

“Di tale carenza la Fastweb non è in alcun modo responsabile, essendosi attivata immediatamente a seguito della segnalazione dell’utente del 15.11.2022 ed avendo fatto tutto quanto in proprio potere per risolvere la problematica lamentata”. (...)

“Fermo quanto sopra, in un’ottica puramente conciliativa, tenuto conto dei giorni di interruzione del servizio che l’utente sostiene di aver subito a far data dal 15.11.2022 e fino al 24.04.2023, al netto dei 3 giorni previsti dalla Carta dei Servizi per la risoluzione della problematica, giungeremmo ad un numero di giorni di disservizio pari a 157”.

L’operatore ha rappresentato di avere corrisposto all’istante a fronte dei lamentati malfunzionamenti la somma di euro 60,00 ed ha formulato una proposta transattiva.

“Ove l’utente non accettasse tale proposta, la Fastweb chiede l’integrale rigetto dell’avversa istanza”.

3. La replica dell’istante.

La parte istante ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una replica con la quale ha ribadito la propria posizione, rappresentando che le utenze n. 058626xxxx (voce e connettività) e n. 058626xxxx (fax) sono state “oggetto di un grave disservizio che ne ha causato il totale isolamento su tutti i servizi a far data dal 15/11/2022 e fino al 24/04/2023, e quindi per 160 giorni consecutivi. Il giorno stesso dell’inizio del disservizio la società istante apriva immediatamente una segnalazione di guasto (ticket di guasto n. NO000000622xxxx del 15/11/22). Successivamente inviava ben n. 7 Pec di reclamo (in data 18/11/20-25/11/22-12/12/22-27/12/22-16/01/23-17/01/23-15/02/23) per sollecitare il ripristino delle linee (già allegate al fascicolo). A tali comunicazioni non seguiva alcun riscontro da parte di Fastweb2.

“L’istante, inoltre, contattava ripetutamente il servizio cliente Fastweb per cercare di avere risposte ed indicazioni (si segnalano le telefonate del 18.11.22 operatore 8xxxx, 25.11.22 operatore 96xxxx, 16.01.23 operatore 11xxxx). È, quindi, possibile affermare che la società XXX si sia diligentemente adoperata per segnalare il guasto”.

“A causa della totale mancanza di informazioni da parte dell’operatore e dell’inerzia della Società Fastweb la società istante si vedeva costretto a chiamare quasi quotidianamente il numero di assistenza per tentare di ricevere notizie sullo stato di avanzamento della propria pratica. Vi è, dunque, un’evidente condotta omissiva da parte di Fastweb anche in punto di oneri informativi”.

Per sollecitare ulteriormente la risoluzione del guasto, veniva depositata istanza GU5 per richiedere un ripristino dei servizi che erano ripristinati in data 24 aprile 2023.

L’istante ha riferito che l’operatore “nella propria memoria quest’ultimo [ha riconosciuto] il guasto della linea per tutto il periodo sopra indicato (160 giorni)”.

“Fastweb, tuttavia, tenta di declinare ogni responsabilità in ordine al grave disservizio occorso dichiarando di essersi attivata fin da subito per il ripristino evidenziando che “il ritardo nel ripristino della linea ... sia stato dovuto alla mancanza dei necessari permessi per poter accedere alla proprietà privata dov’era

presumibilmente ubicato il danno”. Tale evenienza, in alcun modo provata da parte del gestore, considerato che non viene allegata alcuna documentazione a riguardo (se non delle “schermate” prive di qualsivoglia rilevanza probatoria), non sarebbe comunque idonea ad escludere la responsabilità di Fastweb nei confronti del proprio cliente per il pacifico guasto delle linee”.

Al riguardo, l’istante richiamando uno dei principi fondamentali in materia di qualità dei servizi di telecomunicazioni che pone in capo agli operatori l’obbligo di fornire i servizi “in modo regolare, continuo e senza interruzioni” ha dedotto che “Fastweb si è reso inadempiente alle proprie obbligazioni non erogando correttamente i servizi che si era contrattualmente impegnata a fornire”.

“Sulla giustificazione addotta, si evidenzia che il coinvolgimento di soggetti terzi non rileva nel rapporto contrattuale intercorrente solo tra l’operatore Fastweb e la società XXX. L’unico soggetto con cui la società istante ha un rapporto contrattuale e che è, in forza di tale contratto, è vincolato a fornire i servizi di telefonia e connettività era Fastweb, “tanto da dover essa soltanto garantire il funzionamento dei servizi attivati in forza dell’accordo negoziale e prestare un servizio ad esso conforme anche in caso di malfunzionamento o di guasto, così da dover rispondere del correlato inadempimento” (Cassazione, 21 settembre 2015, n. 18470). In aggiunta, come sopra già evidenziato, l’operatore Fastweb, si è reso inadempiente anche agli oneri informativi su di essa gravanti non avendo mai fornito alla parte attrice informazioni circa i motivi del guasto, gli interventi tecnici eseguiti o da eseguire e le prospettive di risoluzione. Anche tale condotta (non smentita da controparte) integra un comportamento censurabile sia alla luce dei canoni di correttezza e buona fede nell’esecuzione dei contratti, sia in relazione agli impegni che l’operatore si assume nella propria carta dei servizi, oltre sulla base della normativa regolamentare”.

Quindi, l’istante ha quantificato le sue richieste nella misura che segue:

“Linea 058626xxxx: 160 gg x 6 € x 2(servizi) x 2(business) = € 3.840,00

Linea 058626xxxx (fax): 160gg x 6€ x2 (business) = € 1.920,00

Per un totale domandato di € 5.760,00

Quantificazione che è stato possibile operare in maniera esatta solo dopo che i servizi sono stati effettivamente ripristinati e si potuto conoscere la durata reale del disservizio”.

“Nonostante i servizi contrattualmente pattuiti non siano stati erogati per quasi 6 mesi, Fastweb ha comunque continuato ad emettere fatture per i canoni bimestrali delle linee oggetto di istanza. Tali addebiti devono ritenersi privi di corrispettività atteso che i servizi non venivano forniti e non erano fruibili da parte della società istante. Mancando la prestazione dell’operatore, il cliente non può essere tenuto ad effettuare la sua controprestazione. Per le ragioni appena illustrate si chiede lo storno/rimborso dei canoni addebitati per il periodo 15/11/23-24/04/23 e quindi di 3 fatture bimestrali di €200,08 ciascuna per un totale di € 600,24 (si vedano fatture già allegate al fascicolo)”.

L'istante ha poi ribadito la richiesta d'indennizzo per mancata risposta ai reclami *“inoltrati dalla società istante a mezzo pec, e segnatamente in data 18/11/20- 25/11/22- 12/12/22-27/12/22-16/01/23-17/01/23-15/02/23. Nessuna risposta è mai pervenuta a tali reclami, né Fastweb ha fornito prova di aver riscontrato le citate missive”* ed ha concluso per l'accoglimento delle domande.

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 via preliminare si osserva che le domande *sub i)*, *sub ii)*, *sub iii)* e *sub iv)* saranno esaminate congiuntamente nell'ambito del malfunzionamento.

Nel merito.

Sul malfunzionamento.

L'istante lamenta il malfunzionamento totale sulle utenze n. 058626xxxx e n. 058626xxxx, laddove l'operatore eccepisce che il guasto è stato riparato tardivamente per *“mancanza dei necessari permessi per poter accedere alla proprietà privata dov'era presumibilmente ubicato il danno”*.

La doglianza è parzialmente fondata per le ragioni che seguono.

Sul punto giova precisare che, secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, l'operatore che non garantisce l'erogazione del servizio secondo quanto promesso e che non prova di aver posto in essere comportamenti volti a evitare, rimuovere o superare l'ostacolo tecnico, è responsabile nei confronti dell'utente in quanto, ai sensi del combinato normativo degli articoli 1218 e 1256 del Codice civile, si presume, fino a prova contraria, che l'impossibilità sopravvenuta temporanea o definitiva della prestazione stessa sia imputabile al debitore. In proposito, la giurisprudenza di legittimità è costante nel ritenere che l'impossibilità sopravvenuta che libera dall'obbligazione (se definitiva) o che esonera da responsabilità per ritardo (se temporanea), deve essere obiettiva, assoluta e riferibile al contratto e alla prestazione ivi contemplata e deve consistere non in una mera difficoltà, ma in un impedimento, del pari obiettivo e assoluto, tale da non poter essere rimosso (cfr. da ultimo Cassazione civile, sez. II, 30 aprile 2012 n. 6594435 – Cassazione civile, sez. III, 05 agosto 2002 n. 117174).

Inoltre, sono da considerare gli obblighi posti a carico degli operatori, di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, richiamati dalle Carte dei servizi e dalle Condizioni generali di Contratto di ciascun operatore, in particolare l'obbligo di garantire un'erogazione continua ed interrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, impegnandosi al ripristino entro termini congrui. Di conseguenza, quando l'utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto, nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio. Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo

relativamente alla riparazione di un guasto rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa.

Tanto premesso e venendo al caso di specie, si precisa che parte istante ha lamentato più volte l'interruzione totale dei servizi sull'utenza n. 058626xxxx e sul fax n. 058626xxxx dal 15 novembre 2022 fino al 26 aprile 2023, giorno di ripristino di tutti i servizi a seguito di GU5.

Tale doglianza è stata lamentata con un primo reclamo tramite il *call center* dell'operatore (ticket di guasto n. NO000000622xxxx del 15/11/2022) e con successivi reclami scritti, a mezzo pec, primo dei quali in data 18 novembre 2022.

A fronte di ciò, l'operatore ha eccepito che *“il ritardo nel ripristino della linea lamentato dall'utente sia stato dovuto alla mancanza dei necessari permessi per poter accedere alla proprietà privata dov'era presumibilmente ubicato il danno”* allegando, a sostegno della propria posizione, una schermata estratta dai propri sistemi interni.

Al riguardo deve evidenziarsi che una schermata estratta dai sistemi aziendali dell'operatore non ha di per sé valore probatorio, come precisato dal Tar Lazio con sentenza n. 16517/2023, in quanto si tratta di un atto di parte, non accompagnato da ulteriori elementi oggettivi tesi a confermarne l'attendibilità. Quindi, Fastweb non ha provato che la causa del disservizio fosse dipesa da un eventuale evento di forza maggiore tale da impedire la tempestiva risoluzione del guasto e che, per tale motivo, il disservizio non fosse ascrivibile alla propria responsabilità tecnico-giuridica.

L'operatore, infatti, non ha fornito alcuna prova dell'avvenuto esatto adempimento delle obbligazioni derivanti dal contratto, ossia di essersi attivato per la risoluzione della problematica, allegando eventuale documentazione attestante l'intervento in loco e l'impossibilità della risoluzione.

Ciò premesso, si ritiene, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, che l'operatore Fastweb, non avendo dimostrato di aver erogato regolarmente il servizio, sia responsabile del disservizio dedotto in controversia; ne consegue che deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per tali ragioni, nel caso in esame, si ravvisano gli estremi per l'applicazione dell'articolo dell'art. 6, comma 1, del Regolamento sugli Indennizzi il quale dispone che: *“in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno d'interruzione”*.

Al riguardo occorre peraltro precisare che l'art. 6 comma 3, del citato Regolamento sugli Indennizzi prescrive che il presupposto necessario a far nascere in capo all'utente il diritto all'indennizzo per un malfunzionamento è che il guasto venga segnalato all'operatore e, a tal proposito, precisa che il computo dell'indennizzo stesso decorre, appunto, dalla data di proposizione del reclamo.

Inoltre, per quanto riguarda i predetti disservizi, viene in rilievo quando disposto dall'art. 13, comma 3, del Regolamento sugli Indennizzi il quale dispone “*se l'utenza interessata dal disservizio è un'utenza affari, gli importi indicati a titolo d'indennizzo e i limiti corrispondenti sono applicati in misura pari al doppio nelle fattispecie di cui agli articoli da 4 a 7*”.

Tutto quanto premesso, richiamando le considerazioni sopra menzionate, ai fini dell'erogazione dell'indennizzo si ritiene di individuare, quale *dies a quo* del malfunzionamento totale sulle utenze n. 058626xxxx e n. 058626xxxx il 15 novembre 2022 data del primo reclamo tracciato e il *dies ad quem* nel 23 aprile 2023, giorno immediatamente antecedente il ripristino di tutti i servizi, come risulta da rapporto tecnico d'intervento prodotto dall'istante che attesta il funzionamento dei servizi.

Pertanto, l'indennizzo da riconoscere all'utente è pari complessivamente ad euro 3.840,00 e più precisamente ad euro 1.920,00 computato secondo il parametro di euro 12 *pro die* per n. 160 giorni di malfunzionamento dell'utenza n. 058626xxxx ed euro 1.920,00 computato secondo il parametro di euro 12 *pro die* per n. 160 giorni di malfunzionamento del fax n. 058626xxxx.

Inoltre, dovranno essere stornate (o rimborsate in caso di pagamento) le fatture relative al periodo del disservizio, ovvero dal 15 novembre 2022 al 23 aprile 2023, al netto di eventuali costi per l'acquisto di apparati.

Infine, relativamente alla domanda *sub i)*, nonostante la sua genericità, valutandola in ottica di *favor utentis* come riferita a storno dell'eventuale morosità relativa alla disdetta del 23 maggio 2023, si evidenzia che detto documento è stato prodotto fuori dai termini procedurali e risulta privo sia di prova di invio che di consegna e, pertanto non può essere accolta detta richiesta se non nei limiti di quanto sopra dedotto in merito allo storno/rimborso delle fatture emesse nel periodo di malfunzionamento totale delle utenze n. 058626xxxx e n. 058626xxxx.

Quanto alla domanda *sub iv)* volta a richiedere l'indennizzo “*per l'errata fatturazione*” si rappresenta che detta richiesta non è ammissibile trattandosi di fattispecie non suscettibile di indennizzo ai sensi del vigente Regolamento sugli indennizzi.

Sui reclami.

L'istante lamenta la mancata risposta ai reclami formulati a mezzo pec all'operatore, il primo dei quali ricevuto dall'operatore in data 18 novembre 2022.

La doglianza è fondata nei limiti che seguono.

Agli atti non risultano risposte da parte dell'operatore.

Atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, dell'allegato A alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP, prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo “*da mancata risposta al reclamo*”.

Ne consegue che l'istante ha diritto alla corresponsione di *“un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300”*, in base a quanto previsto dall'art. 12, comma 1, del *Regolamento sugli Indennizzi*.

Al riguardo va preso in considerazione il principio di *“risposta cumulativa”* facendo leva sulla previsione di cui al comma 2, del medesimo articolo 12, secondo cui *“l'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero delle utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio”*.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo si determina il *dies a quo* nella data del 3 gennaio 2023, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo del 18 novembre 2022 ed il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione dell'8 maggio 2023

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo nella misura massima pari ad euro 300,00.

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 da XXX nei confronti di FASTWEB SPA per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società FASTWEB SPA è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate nel formulario, in favore dell'istante l'importo pari ad euro 3.840,00 maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di malfunzionamento sulle utenze n. 058626xxxx e n. 058626xxxx
3. La società FASTWEB SPA è tenuta a stornare (o rimborsare in caso di pagamento, con le modalità indicate nel formulario, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza) le fatture relative al periodo dal 15 novembre 2022 al 23 aprile 2023 inerenti alle utenze n. 058626xxxx e n. 058626xxxx
4. La società FASTWEB SPA è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate nel formulario, in favore dell'istante l'importo pari ad euro 300,00 maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami.

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, 6 marzo 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.)