

DELIBERA N. 23/2023/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX / Fastweb S.p.A.
(GU14/228276/2020)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 12 settembre 2023;

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 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 dell’utente XXX, del 13/01/2020 acquisita con protocollo n. 0014114 del 13/01/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

Parte istante, titolare dell’utenza privata n. 055 873xxxx, di cui al codice cliente n. 1032xxxx, contesta all’operatore Fastweb S.p.A. (di seguito, per brevità, Fastweb), l’addebito di “*spese di installazione*” ritenute non dovute, il verificarsi di “*vari disservizi*” sull’utenza n. 055 873xxxx, l’interruzione della linea telefonica dal 19 al 21 gennaio 2021, la successiva perdita della numerazione “*de qua*” a seguito dell’indebita cessazione della stessa, l’emissione di fatture successive alla cessazione, nonché il mancato riscontro ai reclami.

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

- “*il 14 Dicembre 2018 richied[eva] telefonicamente [l’]attivazione [di una] linea Fastweb [voce]e ADSL sul (...) [proprio]numero telefonico 055873xxxx*”;
- nello stesso giorno, 14 dicembre 2018, “*alle ore 12:43*” sottoscriveva la relativa proposta contrattuale, allegata ad una mail, ricevuta dal venditore denominato “*Cloud Care*”;
- “*successivamente alle [ore] 14:23 [dello stesso giorno] o il giorno successivo (...) [riceveva] un’altra mail con allegato un’altra copia contratto (...) non le[tta da parte istante] perché (...) [ritenuta] una formalità visto che la versione inviata era conforme a quanto deciso con l’operatrice telefonica*”;
- “*dopo [aver subito] vari disservizi (...) dovuti a TIM o a Fastweb (...) il 31 Dicembre [2018] (...) [la linea telefonica n. 055 873xxxx] rima[eva] isolat[a]*”;
- “*il 2 Gennaio 2019 (...) [veniva] attiva[ta la] linea Fastweb*” ;
- parte istante decideva quindi di recedere dal contratto poiché “*Internet (...) [andava] a rilento [e] non r[iusciva] ad utilizzare i cellulari di famiglia per chiamare da casa altri cellulari (...) [inoltre] con l’abbonamento sottoscritto [avrebbe dovuto] (...) pagare chiamando da[l] telefono fisso*”;
- al fine di rientrare in TIM comunicava a quest’ultimo il codice di migrazione fornito, telefonicamente, dal “*Servizio clienti Fastweb [in data 14 gennaio 2019]*”;
- in data “*15/01/2019*” sulla base di quanto previsto dalle “*Condizioni contrattuali di Fastweb*” inviava a Fastweb una Pec con la quale comunicava la propria “*volontà di recedere dal contratto*” esercitando “*il diritto recesso (...) [entro il] 14° giorno*”, a causa della presenza di “*molti problemi [con Fastweb] di copertura con i cellulari in casa*” e manifestando, nella stessa Pec, la propria volontà di voler passare al gestore Tim in quanto “*l’offerta Telecom che include[va] chiamate illimitate verso telefoni cellulari [era] (...) più congeniale [all’utente]*”;
- alla citata Pec del “*15/01/2019*” il cliente allegava, inoltre, “*il modulo [di recesso] scaricato dal sito Fastweb compilato in ogni sua parte (...) [con l’esplicita indicazione di voler mantenere attivi*

i servizi (...) fino al trasferimento [degli stessi] ad altro operatore telecom/Tim] e con aggiunta del codice di migrazione”;

- *“poco dopo [l’invio di] questa mail (...) [veniva] contattata da un operatore Fastweb che (...) conferma[va] la ricezione [della comunicazione di recesso] (...) nei 14 giorni di ripensamento e [che] quindi non c’erano penali [da pagare]”;*
- *“il giorno 19/01/2019 [veniva] (...) staccata [la linea telefonica]”;*
- *il “numero verde Fastweb [chiamato da parte istante col cellulare] (...) [rispondeva all’utente che] Tim [aveva] effettuato richiesta per trasferimento linea OLO to OLO il 18/01/2019”;*
- *contattava telefonicamente, in data 21 gennaio 2019, Fastweb parlando in particolare con gli operatori identificati con n. 16xxxx, con il n. 140xxxx e con il n. 14xxxx, per avere ulteriori spiegazioni sulla disattivazione della linea avvenuta il 19 gennaio 2019, i quali avevano affermato che “forse c’era [stato] un guasto tecnico”;*
- *sempre in data “21/1/2019 [alle]ore 15:34” inviava a Fastweb una Pec, nella quale richiedeva spiegazioni in merito all’avvenuta disattivazione, in data 19 gennaio 2019, della “linea 055873xxxx intestata a XXX” e nella quale ribadiva, tra l’altro, la propria volontà di “voler mantenere attivi i servizi (...) fino al trasferimento [degli stessi] ad altro operatore Telecom/Tim”;*
- *a seguito di tali segnalazioni in data 21 gennaio 2019, riscontrava che “dopo pochi minuti la linea e[ra] tornata”.*
- *su consiglio di “uno degli operatori [Fastweb]” sentiti telefonicamente, sempre in data 21 gennaio 2019, “alle 16:03” inviava un’ulteriore Pec all’operatore con oggetto “linea 055873xxxx intestata a XXX annullare disattivazione” nella quale precisava che la richiesta di disattivazione del 15 gennaio 2019 “era stata inviata per errore” e che, comunque, nel modulo allegato alla Pec sopra indicata, parte istante aveva dichiarato “di voler mantenere attivi i servizi [e che] la numerazione del servizio voce [sarebbe dovuta] rima[nere] attiva fino al trasferimento ad altro operatore (...) indicato [dall’utente] con TELECOM/TIM”;*
- *ancora in data 21 gennaio 2019 “apr[iva] una richiesta anche sul sito [web dell’operatore, identificata con] numero 4252xxxx (...) [ribadendo la volontà di mantenere] linea e numerazione attiva fino a migrazione ad altro operatore”;*
- *in data 31 gennaio 2019, riceveva una mail di risposta da Fastweb nella quale il gestore affermava che “da verifiche effettuate si evince che [parte istante] ha inviato una richiesta di disdetta in data 15/01/2019 [e che] per poter mantenere i servizi (numero telefonico + linea dati) attivi bisogna fare una migrazione verso altro gestore fornendo il codice di migrazione senza dover inviare richiesta di disdetta”;*
- *riscontrava che la linea telefonica n. 055 873xxxx veniva definitivamente disattivata in data 14 febbraio 2019;*
- *precisava che a seguito della disattivazione dell’utenza “non po[teva] più accedere alla (...) [propria] pagina cliente di Fastweb (...) [per] vedere [le] fatture (...)” e che il link inviato per mail da Fastweb era scaduto”;*
- *in relazione alla proposta contrattuale sottoscritta, “solo il 10 Febbraio [2019] (...) [si] accorg[eva] che (...) [la seconda] proposta [di Fastweb] riportava un codice venditore diverso [rispetto a quello della prima proposta sottoscritta, il cui venditore era denominato Cloud Care] e spese di Installazione tramite tecnico, mai richiest[e]”;*

- inviava quindi, in data 11 febbraio 2019, al gestore la segnalazione n. 4342xxxx con la quale contestava, in relazione alla *“prima fattura [ricevuta, ovvero la n. M00315xxxx del 01.02.2019, di cui al codice cliente n.] 1032xxxx [l’addebito di] costi di installazione tramite tecnico in quanto mai [era stato] richiesto [dal cliente un] intervento del tecnico in fase di stipula [del contratto]”,* né tali costi erano presenti nella propria *“copia della pda”* richiedendone di conseguenza il rimborso.
- precisava che Fastweb, con mail del 18 febbraio 2019, aveva risposto al reclamo rigettando la richiesta di storno in quanto *“da verifiche effettuate risulta[va] che (...) [a parte istante] era stato comunicato che in fase di installazione c’era l’intervento iniziale del tecnico”;*
- *“dopo aver disattivato la (...) linea e il (...) numero il 14 Febbraio 2019 (...) [parte istante riceveva da Fastweb una fattura con addebito delle] conversazioni di marzo 2019 (...) [e] a Dicembre [2019] (...) arriva[va] un’altra fattura [n. MO2336xxxx del 1 dicembre 2019] che (...) [l’utente ha] preferito pagare, alleg[ata in] copia”.*

In data 28 ottobre 2019 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 mancato accordo.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) un indennizzo per interruzione della linea telefonica 055 873xxxx;
- ii) un indennizzo per la perdita del numero telefonico *de qua*;
- iii) annullamento delle *“spese di installazione”*, relative all’intervento di un tecnico per un importo pari ad euro 70,00;
- iv) un indennizzo per aver subito *“vari disservizi”*;
- v) annullamento delle fatture successive alla cessazione dell’utenza n. 055873xxxx del 14 Febbraio 2019
- vi) un indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

2. La posizione dell’operatore.

L’operatore Fastweb, nell’ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 2 marzo 2020 ha, preliminarmente, eccepito *“l’assoluta genericità dell’istanza (...) nella parte in cui [parte istante] lamenta i disservizi ma senza specificarne il tipo ed il periodo”.*

Sul punto, il gestore telefonico ha richiamato il *“costante 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 [che], 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. Ed infatti, nella ricostruzione effettuata nell’istanza GU14, controparte ha riportato: “...dopo vari disservizi che ancor oggi non so se sono dovuti a TIM o a Fastweb per cui il 31 Dicembre [2018] io e la mia famiglia siamo rimasti isolati...”, senza specificare in alcun modo né il dies a quo né il dies ad quem”.*

Inoltre, Fastweb ha rilevato che *“l’Autorità ha più volte stabilito 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)”.*

Nel caso specifico, Fastweb ha dedotto che *“controparte non ha neppure allegato segnalazioni e/o reclami relativi al disservizio in esame”.*

Nel merito, la società Fastweb ha dedotto che “a seguito della adesione da parte della Sig.ra XXX alla proposta di abbonamento Fastweb denominata “Internet+Telefono”, la scrivente ha attivato i propri servizi sul codice cliente n. 1032xxxx, in data 02.01.2019, come si evince dalla fattura [n. M00315xxxx] del 01.02.2019 (doc. n. 2), (...) la linea [pertanto] è rimasta sino al 01.01.2019 nella esclusiva disponibilità di TIM, la quale avrebbe dovuto garantire l'erogazione dei servizi; (...) [di conseguenza] (...) i disservizi ex adverso riferiti dovranno essere imputati a quest'ultima [TIM]”.

Il gestore telefonico ha proseguito evidenziando che “dopo la migrazione la scrivente non ha rilevato alcuna anomalia nell'erogazione dei propri servizi che, al contrario, risultano sempre pienamente fruiti dall'istante, tant'è vero che controparte neppure ha segnalato né reclamato suddetti malfunzionamenti a Fastweb. [Inoltre, a detta dell'operatore] (...) nessuna delle comunicazioni allegate da controparte riferisce di tali disservizi”.

Sul punto, Fastweb ha poi richiamato “l'art. 14.4 della delibera indennizzi [secondo cui] 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.”.

Con riferimento all'odierna controversia, il gestore ha dedotto che “diversamente da quanto controparte vorrebbe far credere, nella prima fattura (doc. n. 2) è riportato chiaramente il codice di migrazione, tuttavia, a seguito della disdetta del 15.01.2019, il numero [055873xxxx] è stato mandato in cessazione [in data 14 febbraio 2019] (doc. n. 3) e il contratto è stato chiuso in data 09.03.2019, come si evince dalla fattura del 01.04.2019 (doc. n. 4)”.

“In merito [Fastweb ha quindi] (...) evidenzia[to] che l'utente non avrebbe dovuto compilare il modulo con richiesta di recesso perché, come noto, la procedura di passaggio è alternativa all'esercizio del recesso tramite modulo, di talché la successiva richiesta di migrazione da parte di TIM è stata bocciata (doc. n. 5)”.

Con riferimento alla richiesta di indennizzo per la perdita dell'utenza n. 055873xxxx, l'operatore ha eccepito che “il file denominato “Prova dell'intestazione del numero [055873xxxx] alla (...) famiglia [della parte istante] dal 1994”, depositato dalla Sig.ra XXX in data 13.01.2020 ore 21:00 non è idoneo a provare la titolarità della numerazione, essendovi riportato un soggetto terzo rispetto all'utente, tale Sig. xxx”.

Inoltre, il gestore telefonico ha rilevato che “alcuna valenza probatoria può avere il file denominato “sequenza di arrivo mail fastweb” depositato [da parte istante] in pari data [13/01/2020]”;

In relazione alla richiesta di indennizzo per mancato riscontro ai reclami inviati da parte istante, Fastweb ha dedotto che “tutti i reclami sono stati riscontrati dalla scrivente come si evince dalle risposte allegate da controparte stessa (cfr. file “Mia richiesta a Fastweb dell'11 Feb 2019 e loro risposta del 18 Febbraio” e file “mail che richiede annullamento disattivazione”, in riscontro al reclamo del 21.01.2019)”.

L'operatore ha concluso quindi chiedendo il “rigetto delle richieste avanzate dall'istante” in quanto “alcuna responsabilità è ascrivibile a Fastweb”.

3. La replica dell'istante.

Parte istante, nell'ambito del contraddittorio, con deposito della memoria di replica in data 2 marzo 2020, in relazione ai lamentati disservizi, ha precisato che in istanza, “non [aveva] chie[sto a Fastweb un] risarcimento per l'interruzione del 31 Dicembre 2018 [della linea telefonica, a quella data, sempre in carico a Tim]”. Per quanto riguarda, invece, “l'interruzione (...) del 19/01/2019 (...) [avvenuta] quando il servizio era gestito da Fastweb, (...) [l'utente, in opposizione a quanto sostenuto dal gestore, ha

dedotto che essa] è stata [in realtà] segnalata (...) [e che, poi] (...) il servizio e[ra] stato ripristinato, (...).

L'utente ha, sul punto, precisato che per l'interruzione della linea telefonica del 19 gennaio 2019 *"come riportato nel PEC del 21/01/2019 già protocollata il 13/01/2020 21:06 Numero di protocollo: 001xxxx, (...) l'operatore Fastweb aveva addotto come scusante il passaggio a TIM [deducendone] quindi [parte istante che] il 21/01/2019 era visibile nei (...) sistemi [di Fastweb] la procedura di migrazione dal 18/01/2019"*.

Per quanto riguarda il codice di migrazione, l'utente ha precisato di non avere mai contestato all'operatore che nella prima fattura ricevuta, ovvero la n. M00315xxxx del 01.02.2019, non fosse stato indicato dal gestore tale codice deducendo invece che *"(...) [non avendo ancora ricevuto tale fattura in data 14 Gennaio 2019] (...) [parte istante] aveva chiamato Fastweb [appunto il 14 gennaio 2019, parlando, in particolare con l'] operatore n.16xxxx (...) per far[si] dare il codice migrazione (...) prontamente fornito e (...) risulta[n]te corretto"*.

Parte istante, ha ribadito di avere *"inviato [a Fastweb il] modulo recesso anticipato con intenzione di migrazione a TIM e codice di migrazione aggiunto a penna il 15 Gennaio 2019 mentre la prima fattura Fastweb è stata emessa (...) il 01/02/2019"*.

L'utente ha quindi contestato l'affermazione del gestore secondo cui *"a seguito del recesso del 15.01.2019, il numero è stato mandato in cessazione (doc. n. 3) [allegando in memoria una schermata]"*. A detta di parte istante, infatti, *"in questa schermata del (...) gestionale [di Fastweb] (...) sono indicate due date 22 Gennaio [2019] e 25 Gennaio 2019 entrambe successive alle (...) 2 e.mail [dell'utente] certificate del 21/01/2019 di cui sono già presenti copie nel fascicolo documentale (oltre alle conferme di consegna e accettazione delle stesse) in cui si chiede spiegazione per la cessazione del numero, nella prima e nella seconda mail delle 16:03 del medesimo giorno [21/01/2018] (...) chiede[ndo], fin dall'oggetto di "annullare la disattivazione del numero 055873xxxx". Ne consegue che, secondo l'utente, Fastweb ha proceduto "alla disattivazione del numero [055873xxxx] dopo le (...) mail [inviolate dall'utente]"*.

Parte istante, a sostegno della propria posizione, ha quindi richiamato vari paragrafi della carta dei servizi e delle condizioni generali di contratto di Fastweb, in particolare i numeri:

- 3.3 relativo alle condizioni di recesso dei clienti residenziali, secondo cui *"(...) se richiedi il passaggio a un altro operatore di rete fissa, non è necessario inviare questa comunicazione (...)"* ed inoltre *"(...) se hai stipulato il Contratto Fastweb tramite Call Center, web o nei temporary shop Fastweb, potrai recedere entro 14 giorni dalla conclusione del contratto, (...) con il modulo reperibile sul sito www.fastweb.it nella sezione modulistica (...)";*
- 16.2 relativo alle modalità del recesso, secondo cui *"Fermo restando quanto sopra previsto, qualora il Contratto Fastweb sia stato stipulato fuori dai locali commerciali in presenza di un funzionario di vendita Fastweb o nel caso in cui il Contratto sia stato stipulato a distanza, il Cliente potrà altresì recedere entro 14 (quattordici) giorni dalla conclusione del Contratto, senza dover fornire alcuna motivazione e senza costi diversi da quelli previsti per legge, mediante registrazione vocale tramite Customer Care, apposito modulo reperibile sul sito www.fastweb.it nella sezione modulistica o altra comunicazione da inviare a Fastweb (...)";*
- 16.5 secondo cui *"Qualora il Cliente receda dal Contratto e, contestualmente, notifichi a Fastweb l'intenzione di rientrare con il proprio numero telefonico in Telecom Italia, Fastweb fornirà al Cliente le informazioni utili per far avviare il trasferimento all'operatore di destinazione, tramite una delle procedure tecniche concordate tra gli operatori (...)";*

Parte istante, sul punto, ha precisato che nel modulo di recesso anticipato inviato a Fastweb in data 15 gennaio 2019 aveva provveduto a *“spunt[are] la voce (redatta da Fastweb) [nella quale si] dichiara di voler mantenere attivi i servizi [e che] la numerazione del servizio voce rimarrà attiva fino al trasferimento ad altro operatore (...) indicato [dall’utente] con TELECOM/TIM (...)”*.

Inoltre, l’utente ha evidenziato che nel modulo stesso vi era riportato le seguenti diciture, secondo cui *“con la sottoscrizione del presente modulo il cliente dichiara di aver preso visione delle note informative relative alle modalità di recesso dal contratto e/o trasferimento dell’utenza verso altro operatore e dell’articolo 16.2 delle Condizioni Generali di Contratto FASTWEB per l’offerta fissa”* e che, in relazione al trasferimento dei servizi presso altro operatore, *“le ricordiamo che nel caso in cui intenda richiedere il trasferimento dei servizi verso altro operatore, mantenendo il suo numero di telefono, dovrà far avviare dal nuovo operatore un processo di trasferimento tramite le procedure di migrazione OLO to OLO (...) o Number Portability [eseguita dall’utente]. In tal caso dovrà fornire al nuovo operatore il codice di migrazione o di portabilità [riportato a penna da parte istante] Nel caso di trasferimento in Telecom Italia, oltre alla procedura di rientro prevista, è possibile far avviare dalla stessa Telecom Italia una delle procedure di trasferimento su indicate”*.

Sempre secondo parte istante, Fastweb non avrebbe dovuto procedere con la disattivazione della linea telefonica n. 055873xxxx e, in ogni caso, avrebbe dovuto *“blocca[rla] il 21/01/2019, [mentre, invece] (...) hanno proceduto [con la disattivazione] il 22 e il 25/01/2019”*.

L’istante ha ribadito, nelle proprie repliche, di avere *“il 15 Gennaio [2019] inform[ato] Fastweb di voler recedere dal contratto e contestualmente di [avere manifestato la volontà di] passare a TIM (...) [mentre] Fastweb non (...) ha fornito le informazioni utili per far avviare il trasferimento all’operatore di destinazione, tramite una delle procedure tecniche concordate tra gli operatori, come da suo contratto paragrafo 16.5”*. Inoltre, a detta dell’utente *“Fastweb il 18 Gennaio [2019] sapeva della migrazione a Tim e di nuovo dopo 2 PEC del 21 Gennaio [2019] aveva proceduto con] la disattivazione (...) il 22 Gennaio [2019] o il 25 [gennaio 2019]”*.

L’utente, con riferimento alla *“prova dell’intestazione del numero [055873xxxx] alla (...) famiglia [della parte istante] dal 1994”*, contestata dall’operatore, ha ribadito che il numero era effettivamente intestato alla propria famiglia, precisando, sul punto, che l’utenza *de qua* era in precedenza intestata al marito della parte istante, sig. xxx, nato a xxx il 14/06/1967 e sposato con la parte istante, sig.ra XXX, in regime di comunione dei beni il 14/4/1991, come risultante dall’*“estratto riassunto si atti di matrimonio”* allegato in atti. Di conseguenza, secondo l’utente, *“la bolletta del 1994 [allegata in istanza] intestata al marito [sig. xxx] (...) è idonea a provare la titolarità [dell’utenza 055873xxxx alla famiglia] essendo (...) [parte istante ed il sig. xxx] (...) sposati in regime di comunione dei beni dal 1991”*.

Parte istante ha, quindi, concluso affermando di essere stata contattata telefonicamente in data *“02/03/2020 alle ore 9:02”* da uno studio, per conto di Fastweb, che aveva offerto *“800€ per chiudere, (...) [poi amentati a] 1000€ “*, ma che era stata rifiutata dall’utente.

4. La replica dell’operatore alle memorie di parte istante.

L’operatore nell’ambito del contraddittorio, in opposizione alle memorie di parte istante del 2 marzo 2020, con deposito di ulteriore memoria di replica in data 17 marzo 2020, ha sottolineato *“ la contraddittorietà della avversa ricostruzione, atteso che nel formulario controparte ha sostenuto [che] il 2 Gennaio 2019, dopo vari disservizi che ancor oggi non so se sono dovuti a TIM o a Fastweb per cui il 31 Dicembre [2018] (...) [l’utenza de qua era] rimast[a] isolat[a] (cfr. decimo e undicesimo rigo del GU14), mentre nelle repliche ha modificato detta dichiarazione affermando [che] poi un’interruzione c’è stata (il 19/01/2019 quindi quando il servizio era gestito da Fastweb) ed è stata segnalata”,* aggiungendo inoltre che *“analizzando la documentazione avversa neppure emerge prova di detto disservizio”*.

Il gestore telefonico, in relazione alla affermazione di parte istante secondo cui Fastweb "ha (...) proceduto alla disattivazione del numero [n. 055873xxxx] dopo le (...) mail [inviata dall'utente in data 21 gennaio 2019] (...)" ha proseguito deducendo che "la richiesta di cessazione è stata espletata da TIM in data 14.02.2019 come si evince dalle schermate Eureka, doc. 3 depositate da Fastweb, ove si legge "14.02.2019 - espletata da TI" e che "in data 31.01.2019 la scrivente [Fastweb] ha inviato comunicazione all'istante per evidenziare che per poter mantenere i servizi (numero telefonico + linea dati) attivi bisogna fare una migrazione verso altro gestore fornendo il codice di migrazione senza dover inviare richiesta di disdetta, come emerge dal file denominato mail che richiede annullamento disattivazione, depositato da controparte stessa".

Fastweb ha, sul punto, ribadito di avere "correttamente informato l'utente della circostanza che non avrebbe dovuto compilare il modulo con richiesta di recesso perché, come noto, la procedura di passaggio è alternativa all'esercizio del recesso tramite modulo".

A conferma della propria posizione, l'operatore ha richiamato quanto la "controparte stessa ha affermato nelle proprie repliche [ovvero] che nella carta dei servizi paragrafo 3.3 Condizioni di recesso Clienti Residenziali si legge: Se richiedi il passaggio a un altro operatore di rete fissa, non è necessario inviare questa comunicazione" (cfr. seconda pagina, quarto, quinto e sesto rigo delle repliche avverse), dunque [Fastweb] non (...) comprende il perché di invio del predetto modulo".

L'operatore ha quindi ribadendo la richiesta di concluso quindi chiedendo il "rigetto delle richieste avanzate [dall'istante]".

5. La replica dell'utente alle memorie dell'operatore.

Parte istante nell'ambito del contraddittorio, con deposito di ulteriore memoria di replica in data 26 marzo 2020, ha sottolineato che "non esiste contraddittorietà" di quanto affermato nelle proprie repliche in quanto Fastweb "cita il formulario righe 10-11 ma non legge [le] righe 25 e seguenti del medesimo [nelle quali l'utente afferma che il giorno 19/01/2019 [veniva] (...) staccata [la linea telefonica]] [e che] il "numero verde fastweb [chiamato da parte istante col cellulare] (...) [rispondeva che] Tim [aveva] effettuato richiesta per trasferimento linea OLO to OLO il 18/01/2019". L'operatore, inoltre, "non legge (...) [l'] e.mail [inviata] a Fastweb (...) del 21 Genn[ai]o 2019 [delle] ore 15 e 34 (...) in cui [parte istante] cit[a] lo stesso disservizio".

L'utente, a fronte dell'affermazione dell'operatore secondo cui Fastweb "non (...) comprende il perché di invio [da parte del cliente] del predetto modulo [di recesso]" ha dedotto che, dal punto di vista linguistico, "ciò che non è necessario può essere definito superfluo ma non sbagliato (...)". Parte istante ha, di conseguenza, ribadito che con l'invio del modulo di recesso "volev[a] avvaler[si] del diritto di recesso, i cui termini erano in scadenza. Quindi per avere prova certa della data (...) [aveva] inviato una PEC [al gestore, in data 15 gennaio 2019] con [allegato] un modulo di recesso scaricato dal sito Fastweb".

Sul punto parte istante ha poi ribadito che nella Pec del 15 gennaio 2019, inviata al gestore, aveva affermato che "l'offerta Telecom che include[va] chiamate illimitate (...) era più congeniale (...) [spiegando i motivi] (...) [per cui] chiedev[a] di passare a TIM" e che nel modulo inviato era stata spuntata "l'opzione di mantenere (...) [attivi i servizi] finché [il numero] non [sarebbe] pass[ato] a Tim [ed indicando] (...) il codice di migrazione fornito telefonicamente da [un] operatore Fastweb (...)".

Parte istante ha, quindi, concluso confermando le proprie richieste, formulate in istanza.

6. Motivazione della decisione.

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

Sull'interruzione della linea telefonica n. 055 873xxxx

Parte istante lamenta l'avvenuta interruzione, prima in data 31 dicembre 2018 poi in data 19 gennaio 2019, della linea telefonica *de qua*, laddove l'operatore ha dedotto in memoria *"l'assoluta genericità dell'istanza (...) nella parte in cui [l'utente] lamenta i disservizi ma senza specificarne il tipo ed il periodo"*.

La doglianza dell'istante *sub i)* è meritevole di parziale accoglimento per le ragioni di seguito esposte

In primis, si rileva che in tale sede non potrà essere presa in considerazione l'interruzione della linea avvenuta in data 31 dicembre 2018 in quanto, a tale data, l'utenza n. 055 873xxxx non era ancora nella disponibilità di Fastweb. Parte istante e gestore sono concordi nell'individuare nel 2 gennaio 2019 la data di attivazione dell'utenza *de qua*, in Fastweb. Sul punto l'utente afferma, infatti, che *"il 2 Gennaio 2019 (...) [veniva] attiva[ta la] linea Fastweb"* così come confermato dall'operatore che in memoria ribadisce di aver *"attivato i propri servizi sul codice cliente n. 1032xxxx, in data 02.01.2019"* e che, pertanto *"la linea è rimasta sino al 01.01.2019 nella esclusiva disponibilità di TIM (...)"*. Di conseguenza, nessuna responsabilità può essere ascritta a Fastweb, in relazione ad eventuali disservizi anteriori al 2 gennaio 2019. *Ad abundantiam*, è lo stesso utente che nelle proprie memorie di replica afferma che in istanza *"non [aveva] chie[sto a Fastweb un] risarcimento per l'interruzione del 31 Dicembre 2018"*.

La presente disamina avrà, pertanto, ad oggetto esclusivamente l'interruzione della linea n. 055 873xxxx, che l'utente afferma essere avvenuta in data 19 gennaio 2019.

In primis, si richiama il consolidato orientamento giurisprudenziale (*ex multis*, Cass. Civ. 9 febbraio 2004 n. 2387, e da ultimo Cass. Civ. sez. II 20 gennaio 2010 n. 936) in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione secondo cui *"il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'inadempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento"*. In mancanza di prova dell'esatto adempimento da parte del fornitore, si presume la responsabilità contrattuale di questi, a meno che lo stesso non provi, ex art. 1218 c.c., che *"l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile"*.

Inoltre, gli obblighi posti a carico degli operatori, di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, sono 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, allorché 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.

Nel caso di specie, l'istante ha lamentato che *"il giorno 19/01/2019 [veniva] (...) staccata [la linea telefonica]"*. L'utente, contattava, pertanto, il *"numero verde fastweb [chiamato da parte istante col cellulare] (...) [il quale rispondeva che] Tim [aveva] effettuato richiesta per trasferimento linea OLO to OLO il 18/01/2019"*.

In data 21 gennaio 2019, contattava quindi Fastweb parlando in particolare con gli operatori identificati con n. 16xxxx, con il n. 140xxxx e con il n. 14xxxx, per avere ulteriori spiegazioni sulla disattivazione della linea avvenuta il 19 gennaio 2019 i quali, a detta di parte istante, avevano affermato che *“forse c’era [stato] un guasto tecnico”*.

Successivamente, sempre in data *“21/1/2019 [alle] ore 15:34”* inviava a Fastweb una Pec con la quale, richiedeva spiegazioni al gestore in merito all’avvenuta disattivazione in data 19 gennaio 2019 della *“linea 055873xxxx intestata a XXX”*, e nella quale ribadiva, tra l’altro, la propria volontà di *“volere mantenere attivi i servizi (...) fino al trasferimento [degli stessi] ad altro operatore telecom/Tim”*.

A seguito di tali segnalazioni, in data 21 gennaio 2019, parte istante riscontrava che *“dopo pochi minuti la linea e[ra] tornata”*.

Di contro l’operatore, con riferimento alla contestazione di parte istante, si è limitato ad eccepire *“l’assoluta genericità dell’istanza (...) nella parte in cui [l’utente] lamenta i disservizi ma senza specificarne il tipo ed il periodo”* ed in relazione alla lamentata interruzione della linea *de qua* ha dedotto, in particolare, di non aver *“rilevato alcuna anomalia nell’erogazione dei propri servizi che, al contrario, risultano sempre pienamente fruiti dall’istante”* precisando, infine, che *“analizzando la documentazione avversa neppure emerge prova di detto disservizio”*.

A fronte della doglianza dell’utente, si evidenzia che il gestore telefonico non ha però dimostrato, in atti, la corretta fruizione del servizio da parte del cliente, nel periodo di contestata interruzione del servizio, ovvero dal 19 al 21 gennaio 2019 che, ad esonero della propria responsabilità, avrebbe invece dovuto provare mediante idonea documentazione attestante la corretta erogazione del traffico voce e/o connessione internet e la produzione del dettaglio del traffico effettuato.

Con riferimento all’interruzione del servizio sulla utenza *de qua*, per quanto sopra esposto, si rileva che Fastweb non ha fornito, agli atti, opportuna documentazione probatoria idonea a escludere la sua responsabilità, pertanto, si ritiene ai sensi dell’art. 1218 del Codice civile, che sia da ascrivere a detto operatore la responsabilità in ordine alla interruzione del servizio di telefonia fissa sull’utenza n. 055 873xxxx, dal 19 al 21 gennaio 2019; 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 di cui sopra si richiama quanto previsto dall’art. 6, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi il quale prevede che, *“[i]n 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”*.

Ai fini del calcolo dell’indennizzo, s’individua il *dies a quo* nella data 19 gennaio 2019 (data dell’inizio del disservizio, come indicata dall’utente) ed il *dies ad quem* nel giorno 21 gennaio 2019, data in cui l’utente stesso ha affermato essere avvenuto il ripristino dell’utenza)

Pertanto, in relazione all’interruzione completa del servizio per n. 3 giorni, l’istante ha diritto ad un indennizzo pari a euro 36,00 (trentasei/00), computato nella misura di euro 6,00 *pro die* per n. 2 servizi (voce ed accesso ad internet) in relazione all’utenza n. 055 873xxxx.

La società Fastweb è tenuta inoltre alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante il rimborso (in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato in relazione al periodo di sospensione (19 gennaio 2019 – 21 gennaio 2019) dei servizi sull’utenza n. 055 873xxxx.

Sulla perdita dell’utenza telefonica n. 055 873xxxx

Parte istante ha lamentato la perdita del numero privato 055 873xxxx, laddove l’operatore Fastweb ha dedotto la sostanziale correttezza del proprio operato.

La doglianza *sub ii)* è fondata e meritevole di parziale accoglimento nei limiti di seguito specificati.

In via preliminare, con riferimento all'eccezione sollevata da Fastweb in relazione al difetto di titolarità di parte istante della numerazione 055 384xxxx in quanto intestata, almeno per un certo periodo, al Sig. xxx coniuge della parte istante quindi “*soggetto terzo rispetto all'utente*”, si rileva che essa non può, in tale sede, essere accolta.

Infatti, la possibilità per il coniuge del titolare della linea di stipulare il contratto è stata riconosciuta dall'Autorità garante richiamando il principio civilistico in base al quale entrambi i coniugi, anche disgiuntamente, sono legittimati a porre in essere tutti gli atti idonei a produrre effetti giuridicamente rilevanti nell'interesse della famiglia (articoli 143, 180 e 189 c.c.). L'applicazione di tale principio, alla stregua della nozione di apparenza giuridica, determina una responsabilità del coniuge ogni qual volta gli atti sono posti in essere nell'interesse del nucleo familiare, anche quando l'obbligazione è assunta dall'altro coniuge spendendo il nome del consorte.

Ad abundantiam, parte istante ha, sul punto, allegato agli atti “*un estratto riassunto di atto di matrimonio*” dal quale risulta la sussistenza del rapporto di coniugio in regime di comunione dei beni, dall'anno 1991, tra l'attuale intestataria dell'utenza *de qua* Sig.ra XXX ed il Sig. xxx, precedente intestatario dell'utenza stessa.

Sempre in via preliminare, con riferimento alla *res controversa*, giova premettere una breve sintesi della vicenda, che s'incentra sulla contestazione di parte istante della perdita numerazione 055 873xxxx, ad opera di Fastweb.

Parte istante “*il 2 Gennaio 2019 (...) attiva[va la] linea [055 873xxxx con] Fastweb*” successivamente, a causa del verificarsi di alcuni disservizi, decideva di migrare l'utenza *de qua* in Tim e, a tale scopo, comunicava a quest'ultimo gestore il codice di migrazione fornito telefonicamente dal “*Servizio clienti Fastweb [in data 14 gennaio 2019]*”.

In data “*15/01/2019*” sulla base di quanto previsto dalle “*Condizioni contrattuali di Fastweb*” inviava al gestore una Pec a Fastweb con la quale comunicava la propria “*volontà di recedere dal contratto*” esercitando “*il diritto recesso (...) [entro il] 14° giorno*” e manifestava implicitamente la propria volontà di voler passare al gestore Tim in quanto “*l'offerta Telecom che include[va] chiamate illimitate verso telefoni cellulari [era] (...) più congeniale [all'utente]*”. Alla Pec del 15 gennaio 2019 l'utente allegava inoltre “*il modulo [di recesso] scaricato dal sito Fastweb compilato in ogni sua parte (...) [con l'esplicita indicazione di voler mantenere attivi i servizi (...) fino al trasferimento [degli stessi] ad altro operatore Telecom/Tim] (...) [e]con [l']aggiunta del codice di migrazione [ricevuto telefonicamente da Fastweb]*”.

Parte istante veniva, quindi, a conoscenza della intenzione di Fastweb di cessare l'utenza telefonica *de qua* in quanto “*poco dopo [l'invio di] questa mail (...) [veniva] contattata da un operatore Fastweb che (...) conferma[va] la ricezione [della comunicazione di recesso] (...) nei 14 giorni di ripensamento e [che] quindi non c'erano penali [da pagare]*” e su consiglio di “*uno degli operatori [Fastweb]*” sentiti telefonicamente, in data 21 gennaio 2019, “*alle 16:03*” inviava un'ulteriore Pec all'operatore, senza riceverne riscontro, con oggetto “*linea 055873xxxx intestata a XXX annullare disattivazione*” nella quale precisava, appunto, che la richiesta di disattivazione del 15 gennaio 2019 “*era stata inviata per errore*” e che, comunque, nel modulo allegato alla Pec sopra indicata, parte istante aveva dichiarato esplicitamente “*di voler mantenere attivi i servizi [e che] la numerazione del servizio voce [sarebbe dovuta] rima[nere] attiva fino al trasferimento ad altro operatore (...) indicato [dall'utente] con TELECOM/TIM*”.

Ancora, in data 21 gennaio 2019, parte istante *“apr[iva] una richiesta anche sul sito [web dell’operatore, identificata con] numero 4252xxxx (...) [ribadendo la volontà di mantenere] linea e numerazione attiva fino a migrazione ad altro operatore”*.

Opposta è invece la posizione di Fastweb che, pur non pronunciandosi direttamente in merito alla contestata perdita della numerazione, ha dedotto nelle proprie memorie di avere correttamente operato con la cessazione dell’utenza n. 055 873xxxx avendo dato seguito alla richiesta, di parte istante, trasmessa con Pec del 15 gennaio 2019 in quanto, così come previsto *“nella carta dei servizi paragrafo 3.3 Condizioni di recesso Clienti Residenziali (...) Se richiedi il passaggio a un altro operatore di rete fissa, non è necessario inviare questa comunicazione”* di conseguenza *“l’utente non avrebbe dovuto compilare il modulo con richiesta di recesso perché, come noto, la procedura di passaggio è alternativa all’esercizio del recesso tramite modulo, di talché la successiva richiesta di migrazione da parte di TIM è stata bocciata (doc. n. 5)”*.

Fastweb, inoltre, ritiene di avere *“correttamente informato l’utente della circostanza che non avrebbe dovuto compilare il modulo con richiesta di recesso perché, come noto, la procedura di passaggio è alternativa all’esercizio del recesso tramite modulo”* inviando a parte istante, in data 31 gennaio 2019, una mail nella quale il gestore affermava che *“da verifiche effettuate si evince che [parte istante] ha inviato una richiesta di disdetta in data 15/01/2019 [e che] per poter mantenere i servizi (numero telefonico + linea dati) attivi bisogna fare una migrazione verso altro gestore fornendo il codice di migrazione senza dover inviare richiesta di disdetta”*.

Infine, come dedotto esplicitamente da Fastweb in memoria, *“il numero [055873xxxx] è stato mandato in cessazione [in data 14 febbraio 2019] (doc. n. 3) e il contratto è stato chiuso in data 09.03.2019”*.

Nel caso di specie, dalle risultanze istruttorie è emerso chiaramente come parte istante, a prescindere da quanto previsto dalla carta dei servizi e dalle condizioni generali di contratto di Fastweb in ordine alle modalità di effettuazione del recesso o della migrazione ad altro operatore, abbia esplicitamente, più volte, manifestato a Fastweb la propria volontà di migrare l’utenza telefonica n. 055 873xxxx al gestore Tim e, comunque, di non voler cessare la linea *de qua*, prima con l’invio a Fastweb della Pec del 15 gennaio 2019 nella quale affermava, tra l’altro, che *“l’offerta Telecom che include[va] chiamate illimitate verso telefoni cellulari [era] (...) più congeniale [all’utente]”* poi allegando alla stessa Pec *“il modulo [di recesso] scaricato dal sito Fastweb compilato in ogni sua parte (...) [con l’esplicita indicazione] di voler mantenere attivi i servizi (...) fino al trasferimento [degli stessi] ad altro operatore telecom/Tim (...) [e]con [l’]aggiunta del codice di migrazione [ricevuto telefonicamente da Fastweb]”*.

La chiara ed esplicita intenzione dell’utente di non voler cessare l’utenza *de qua* ma invece di voler di migrare la stessa al gestore Tim veniva quindi ribadita sia con Pec del 21 gennaio 2019 nella quale parte istante richiedeva a Fastweb di *“annullare [la]disattivazione”* della *“linea 055873xxxx intestata a XXX”*, sia con l’apertura, sempre in data 21 gennaio 2019, di *“una richiesta anche sul sito [web dell’operatore Fastweb, identificata con] numero 4252xxxx (...) [con la quale ribadiva la propria volontà di mantenere] linea e numerazione attiva fino a migrazione ad altro operatore”*.

D’atro canto, la comunicazione mail del 31 gennaio 2019 con la quale Fastweb ritiene di avere *“correttamente informato l’utente della circostanza che non avrebbe dovuto compilare il modulo con richiesta di recesso perché, come noto, la procedura di passaggio è alternativa all’esercizio del recesso tramite modulo”* rendendo edotta parte istante che *“per poter mantenere i servizi (numero telefonico + linea dati) attivi bisogna fare una migrazione verso altro gestore fornendo il codice di migrazione senza dover inviare richiesta di disdetta”* non può ritenersi, di per sé, sufficiente ad esonerare il gestore telefonico dalla responsabilità per la perdita della numerazione 055 873xxxx in quanto non tiene,

comunque, conto della esplicita volontà, manifestata più volte a Fastweb da parte istante, di non voler disattivare la sopra indicata utenza.

Inoltre, se da in lato la prima parte dell'art. 16.5 delle *“condizioni generali di contratto per l'offerta fastweb”* prevede l'ipotesi che *“Qualora il Cliente receda dal Contratto e, contestualmente, notifichi a Fastweb l'intenzione di rientrare con il proprio numero telefonico in Telecom Italia, Fastweb fornirà al Cliente le informazioni utili per far avviare il trasferimento all'operatore di destinazione, tramite una delle procedure tecniche concordate tra gli operatori (...)”*, dall'altro lato è lo stesso art. 16.5 che prosegue affermando che *“resta inteso che al fine di non creare disservizi al cliente, il servizio [telefonico] resterà comunque attivo con Fastweb sino al passaggio dello stesso alla gestione del nuovo operatore”*.

Ciò detto, si ritiene pertanto l'operatore Fastweb responsabile per la perdita della numerazione *de qua* e conseguentemente che sia tenuto a rifondere all'odierno istante un congruo indennizzo, atteso che non ha fornito elementi probatori atti ad escludere che il numero è stato perso per causa a sé non imputabile.

L'indennizzo in questione va calcolato secondo i parametri degli art. 10, comma 1, del Regolamento sugli Indennizzi, che prevede il riconoscimento la somma di euro 100,00 per ciascun anno di precedente utilizzo, fino a un massimo di euro 1.500,00.

Con riferimento al periodo indennizzabile, si osserva che la parte istante ha dichiarato in istanza la storicità del numero, dimostrando agli atti che la titolarità della numerazione 055 384xxxx, per un certo periodo in capo al Sig. xxx coniuge della parte istante e successivamente alla stessa parte istante Sig.ra XXX era comunque posseduta, almeno fin dal 1995, dalla famiglia dell'istante in relazione alla medesima abitazione.

Pertanto posto che, come dedotto in memoria dal gestore *“il numero [055873xxxx] è stato mandato in cessazione [in data 14 febbraio 2019] (doc. n. 3) e il contratto è stato chiuso in data 09.03.2019”*, si ritiene, conformemente agli articoli sopra richiamati, di liquidare a favore della parte istante la somma di euro 1.500,00 (millecinquecento/00), computata nella misura massima, per circa 24 anni (dal 1995 al 2019) di precedente utilizzo, a titolo di indennizzo per la perdita del numero 055 873xxxx.

Sull'addebito delle “spese di installazione”

Parte istante lamenta di aver ricevuto l'addebito di *“spese di installazione”*, non concordate in sede di adesione contrattuale, in relazione all'attivazione dell'utenza n. 055873xxxx, richiedendone pertanto il relativo storno e/o rimborso.

Al riguardo l'operatore ha genericamente dedotto la correttezza della fatturazione emessa rispetto alle condizioni contrattuali cui parte istante aveva aderito.

La doglianza dell'istante *sub iii)* è parzialmente fondata per le ragioni di seguito

In via generale, si richiama ancora l'articolo 2, comma 2, lettera c) del decreto legislativo n. 206/2005, c.d. Codice del Consumo e successive modificazioni, il quale annovera tra i diritti fondamentali del consumatore quello *“ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità” nei rapporti di consumo*.

Ancora, con riferimento all'ambito delle telecomunicazioni, la Delibera Agcom n. 417/01/CONS, allegato A), detta le linee guida relative alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni che gli operatori devono rispettare. In particolare, dalla citata delibera si evince che le informazioni rivolte al pubblico devono essere ispirate al necessario principio di trasparenza e garantire la comprensibilità dell'informazione, della comunicazione pubblicitaria e facilitare i processi di comparabilità dei prezzi. Inoltre, la Delibera Agcom n.179/03/CSP, Allegato A), all'articolo 4

evidenzia che: *“gli utenti hanno diritto ad un’informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi (...) la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi (...) avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli”*. Ne consegue, che gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo, perché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto di scelta dell’utente finale e la conseguente possibilità di orientamento consapevole verso una diversa offerta commerciale.

Nel caso di specie, parte istante ha lamentato di aver ricevuto, con la fattura n. M00315xxxx del 1° febbraio 2019, l’addebito di spese di installazione identificate con la voce *“Opzione installazione tramite tecnico”* pari ad euro 70,00, non concordate in sede di adesione contrattuale, relative appunto all’intervento *“non richiesto”* e non previsto di un tecnico in fase di attivazione dell’utenza n. 055873xxxx, richiedendone pertanto il relativo storno e/o rimborso.

In particolare l’utente, in data 14 Dicembre 2018, *“alle ore 12:43”* sottoscriveva una proposta contrattuale avente ad oggetto l’attivazione dell’utenza n. 055873xxxx, allegata ad una mail, inviata per conto di Fastweb dal venditore denominato *“Cloud Care”* nella quale, a detta di parte istante, non erano riportate spese di installazione. Nello stesso giorno, riceveva però una seconda proposta contrattuale *“non le[tta da parte istante] perché (...) [ritenuta] una formalità visto che la [prima] versione inviata era conforme a quanto deciso con l’operatrice telefonica”*.

“Solo il 10 Febbraio [2019]”, al ricevimento della fattura n. M00315xxxx del 1° febbraio 2019 parte istante si accorgeva che Le erano state addebitate *“spese di Installazione tramite tecnico, mai richiest[e]”* verificando, dopo aver effettuato un controllo, che la seconda proposta contrattuale di Fastweb *“riportava un codice venditore diverso [rispetto a quello della prima proposta sottoscritta, il cui venditore era denominato Cloud Care]”*.

L’utente, ha inviato quindi al gestore la segnalazione n. 4342xxxx con la quale contestava, in relazione alla *“prima fattura [ricevuta n.] 1032xxxx [l’addebito di] costi di installazione tramite tecnico in quanto mai [era stato] richiesto [dal cliente un] intervento del tecnico in fase di stipula [del contratto]”* richiedendone di conseguenza il rimborso e ribadendo, inoltre, che tali costi non erano presenti nella propria *“copia della pda”*.

A tale reclamo Fastweb rispondeva, con mail del 18 febbraio 2019, rigettando la richiesta di storno in quanto *“da verifiche effettuate risulta[va] che (...) [a parte istante] era stato comunicat[o] che in fase di installazione c’era l’intervento iniziale del tecnico”*.

Sul punto viene, infine, in rilievo l’orientamento giurisprudenziale, ormai consolidato, (*ex multis*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947) in virtù del quale l’emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l’entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all’utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell’operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all’operatore l’onere di provare l’esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell’utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313), altrimenti l’utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso (*ex multis*, Delibera Agcom n. 82/17/CIR).

L’operatore, nel caso di specie, a fronte della contestazione dell’utente, non ha chiarito i dettagli delle *“verifiche [da esso] effettuate”*, in relazione all’addebito del contributo addebitato per le spese di installazione, né ha prodotto pertinente documentazione attestante la consapevole accettazione da parte

dell'utente della voce contrattuale denominata *“Opzione installazione tramite tecnico”* pari ad euro 70,00, lasciando incontestata la posizione dell'istante.

D'altro canto, si evidenzia che nella prima proposta contrattuale di abbonamento, inviata dal venditore denominato *“Cloud Care”* in data 14 dicembre 2018 ed accettata da parte istante, agli atti del procedimento, in relazione all'attivazione dell'utenza telefonica n. 055873xxxx, non risultano indicate *“spese di installazione”* a carico dell'utente ma viene soltanto riportata la dicitura che *“la linea Fastweb sarà attivata con tecnologia: ADSL fuori rete Fastweb”*.

Dalla documentazione, dunque, non si evince che l'operatore abbia informato in maniera esaustiva l'utente circa i costi che sarebbero stati presenti in fattura, a titolo di *“spese di installazione”*. È da notare, altresì, che detta società non ha prodotto elementi probatori attestanti la regolare e corretta gestione del cliente in pendenza dei reclami inviati dall'istante. Infatti, a fronte delle segnalazioni e delle richieste dell'utente, il gestore ha omesso di comunicare in maniera esaustiva gli esiti degli eventuali controlli di gestione e degli eventuali accertamenti contabili, limitandosi a dichiarare genericamente, nella mail del 18 febbraio 2019, che *“in fase di installazione c'era l'intervento iniziale del tecnico”*.

Pertanto, in accoglimento della domanda *sub iii)* deve disporsi la regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno/rimborso dell'importo di euro 70,00 (settanta/00) addebitato dal gestore nella fattura n. M00315xxxx del 1° febbraio 2019 a titolo di *“Opzione installazione tramite tecnico”* riferito all'attivazione della linea fissa n. 055873xxxx, di cui al codice cliente n. 1032xxxx. L'operatore Fastweb è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sui vari disservizi

Parte istante ha lamentato di aver subito, sull'utenza n. 055 873xxxx, *“vari disservizi”*, laddove il gestore telefonico ha dedotto l'assoluta genericità degli stessi in quanto l'utente ha *“lamentato il verificarsi di disservizi ma senza specificarne il tipo ed il periodo”*.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante *sub iv)* non possono trovare accoglimento per le motivazioni che seguono.

Al riguardo, preliminarmente, si rileva che, sul punto, l'istanza risulta eccessivamente scarna, non circostanziata e priva di documentazione adeguata, che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese dell'istante.

Sul punto si richiama, altresì, l'orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione. Al contrario, in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza risulta generica ed indeterminata (*ex multis*, Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015).

Nel caso di specie, l'utente ha genericamente lamentato il verificarsi di *“vari disservizi”* sull'utenza n. 055 873xxxx senza tuttavia precisarne la natura e senza circoscrivere il lasso temporale di riferimento. Parte istante non ha, inoltre, provveduto ad allegare alcuna documentazione idonea a sostegno della propria doglianza, né ha provato di aver presentato all'operatore, formali reclami tracciati in merito ai lamentati disservizi, con conseguente sostanziale indeterminatezza del periodo eventualmente indennizzabile.

In altre parole parte istante, nella descrizione dei fatti, si è limitato a dichiarare, di avere subito *“vari disservizi (...) dovuti a TIM o a Fastweb”* ed inoltre, che *“Internet (...) [andava] a rilento [e che*

l'utente] non r[iusciva] ad utilizzare i cellulari di famiglia per chiamare da casa altri cellulari (...)" non producendo, però, alcuna documentazione pertinente, a dimostrazione dei "vari disservizi" lamentati.

È, inoltre, evidente che in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente.

Il principio suddetto è normalmente applicato e affermato da dall'Autorità Garante nelle sue precedenti pronunzie (si veda, ad esempio, la Delibera Agcom n. 640/13/CONS). In effetti, in presenza di qualsivoglia disservizio, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema.

Sul punto, l'art. 6 comma 3, del vigente Regolamento indennizzi, infatti, 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.

Pertanto, in assenza di riferimenti dettagliati, attesa la sostanziale indeterminatezza della natura dei disservizi lamentati e del periodo eventualmente indennizzabile nonché la mancanza di alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo relativo ai disservizi contestati da parte dell'istante antecedente al deposito dell'istanza di conciliazione, risulta impossibile l'accertamento dell'*an*, del *quomodo* e del *quando* del verificarsi del lamentati disservizi, tanto da non consentire, in questa sede, una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un indennizzo.

Infine, con riferimento alla doglianza di parte istante secondo cui *"Internet (...) [andava] a rilento"*, si evidenzia che, con riferimento alla lentezza e discontinua erogazione del servizio di accesso ad internet, secondo il costante orientamento dell'Autorità, il degrado della velocità di trasmissione dei dati non può configurarsi come malfunzionamento, in assenza di anomalie tecniche che compromettono la funzionalità del servizio medesimo. In particolare, nel caso di specie trova applicazione l'articolo 8, comma 6, della delibera Agcom n. 224/08/CSP secondo cui *"qualora l'utente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può inviare, entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, mediante il servizio di cui al comma 1, il certificato attestante la misura effettuata, rilasciato per conto dell'Autorità, tramite l'utilizzo dell'apposito pulsante di invio presente in ogni area privata utente del sito www.misurainternet.it che utilizza un canale di comunicazione diretto, sicuro e certificato con i servizi di assistenza clienti dell'operatore. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato. Ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro trenta giorni dalla presentazione del predetto reclamo, l'utente ha facoltà di recedere senza costi dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a Internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata o messaggio di posta elettronica certificata"*. Quindi, nel caso in cui il servizio di connessione a internet risulti inadeguato o non conforme a quello pattuito, l'utente ha la facoltà di recedere dal contratto senza costi, ma non di ottenere un indennizzo, ovvero la ripetizione parziale dei canoni corrisposti durante il periodo di disservizio. (cifra Delibera Agcom n. 85/19/CIR).

Nel caso di specie, in ordine alla lamentata lentezza di navigazione, l'utente non ha fornito alcun certificato estratto dal sistema Ne.Me.Sys comprovante detta problematica.

In considerazione di quanto sopra argomentato, la richiesta dell'istante *sub iv)* non può essere accolta

Sulla fatturazione successiva alla cessazione dell'utenza n. 055873xxxx

Parte istante ha contestato la prosecuzione della fatturazione, dopo la cessazione dell'utenza n. 055873xxxxx avvenuta in data 14 febbraio 2019, laddove il gestore telefonico nulla ha dedotto sul punto.

La domanda *sub v)* è meritevole di parziale accoglimento nei limiti di seguito specificati.

Nel caso di specie, l'utente ha lamentato la circostanza che Fastweb *“dopo aver disattivato la (...) linea e il (...) numero il 14 Febbraio 2019 (...) [aveva emesso la fattura n. M00679xxxx del 1 aprile 2019 con addebito delle] conversazioni di marzo 2019 [(...) [e] a Dicembre [2019] (...) un'altra fattura [la n. MO2336xxxx del 1 dicembre 2019] che (...) [l'utente ha] preferito pagare, alleg[ata in] copia”*.

Inoltre, a seguito della disattivazione dell'utenza *de qua*, parte istante ha lamentato il fatto di *“non po[tere] più accedere alla (...) [propria] pagina cliente di Fastweb (...) [per] vedere [le] fatture (...) e che il link inviato per mail da Fastweb era scaduto”*.

Dagli atti del procedimento, risulta pacifico che Fastweb abbia cessato definitivamente l'utenza *de qua* il 14 febbraio 2019 così come dichiarato in memoria dallo stesso gestore il quale afferma che *“il numero [055873xxxx] è stato mandato in cessazione [in data 14 febbraio 2019] (doc. n. 3) e il contratto è stato chiuso in data 09.03.2019, come si evince dalla fattura del 01.04.2019 (doc. n. 4)”*.

Da parte sua, Fastweb non ha provato di aver continuato a erogare all'utente i servizi telefonici, nel periodo successivo alla disattivazione dell'utenza n. 055 873xxxx e, soprattutto, non ha documentato che l'istante ne abbia regolarmente fruito dopo il 14 febbraio 2019, data di disattivazione definitiva della numerazione *de qua*, così come dedotto esplicitamente, in memoria, dal gestore stesso.

Infatti, atteso che la fattura non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa e incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza e il convincimento dell'operatore telefonico, non si ritiene lecito pretendere il pagamento della prestazione senza provare che la stessa sia stata correttamente fornita (*ex multis*, Delibera Agcom n. 211/18/CIR).

Ne consegue l'illegittimità di tutta la fatturazione, eventualmente, emessa dal gestore telefonico riferita a periodi successivi al giorno del 14 febbraio 2019, individuato dal gestore stesso quale data di cessazione dell'utenza n. 055873xxxx.

Per tutto quanto sopra esposto, la parte istante, in accoglimento parziale della domanda *sub iv)* ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) degli importi fatturati successivamente al 14 febbraio 2019, data di cessazione dell'utenza telefonica n. 055873xxxx, fino a chiusura del ciclo di fatturazione, oltre al ritiro, a cura e spese del gestore, delle eventuali pratiche di recupero del credito.

Sulla mancata risposta ai reclami

Parte istante ha lamentato la mancata risposta ai reclami inviati a Fastweb, laddove l'operatore ha dedotto di avere correttamente operato affermando in memoria che *“tutti i reclami sono stati riscontrati dall[o] scrivente [gestore]”*.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste *sub vi)* non possono trovare accoglimento, per le motivazioni che seguono.

Agli atti risulta che l'istante abbia inviato diversi reclami, asseritamente ritenuti inevasi, a Fastweb: nel numero di due in data 21 gennaio 2019 via Pec, con produzione della relativa ricevuta di accettazione da parte dell'operatore, ed un ulteriore reclamo, identificato con n. 4342xxxx, inviato mediante mail ordinaria, in data 11 febbraio 2019. Inoltre l'utente ha dedotto di avere, sempre in data 21 gennaio 2019, *“apr[erto] una richiesta [di informazioni] anche sul sito [web dell'operatore, identificata con] numero 4252xxxx (...)”*.

I due reclami del 21 gennaio 2019 inviati dall'utente via Pec a Fastweb a distanza di pochi minuti l'uno dall'altro, il primo alla *“ore 15:34”* ed il secondo alle ore *“16:03”* e la richiesta *“numero 4252xxxx”* presentata sul sito web di Fastweb nella medesima data si riferiscono in realtà alle medesime

doglianze avendo ad oggetto la lamentata interruzione dell'utenza telefonica n. 055 873xxxxx avvenuta il 19 gennaio 2019 e la richiesta di annullamento della domanda di disattivazione inviata dall'utente al gestore il 15 gennaio 2019 in quanto *“era stata inviata per errore”* e che, comunque, nel modulo allegato alla Pec sopra indicata, parte istante aveva dichiarato *“di voler mantenere attivi i servizi [e che] la numerazione del servizio voce [sarebbe dovuta] rima[nere] attiva fino al trasferimento ad altro operatore (...) indicato [dall'utente] con TELECOM/TIM”*.

L'ulteriore reclamo, identificato con il n. 4342xxxx, inviato mediante mail ordinaria, in data 11 febbraio 2019, aveva invece ad oggetto la contestazione dei *“costi di installazione tramite tecnico”*, addebitati dal gestore telefonico nella fattura n. M00315xxxx del 1° febbraio 2019, non riconosciuti da parte istante e per i quali veniva richiesto il rimborso *“in quanto mai [era stato] richiesto [dal cliente un] intervento del tecnico in fase di stipula [del contratto]”*.

Di contro, in relazione alla richiesta di indennizzo per mancato riscontro ai reclami, Fastweb ha dedotto che *“tutti i reclami sono stati riscontrati dalla scrivente come si evince dalle risposte allegare da controparte stessa (cfr. file “Mia richiesta a Fastweb dell_11 Feb 2019 e loro risposta del 18 Febbraio” e file “mail che richiede annullamento disattivazione”, in riscontro al reclamo del 21.01.2019)”*.

Nel caso di specie, dalla documentazione agli atti, si evince che l'operatore abbia fornito riscontro ai sopra menzionati reclami di parte istante.

Sul punto, in particolare, da un esame della documentazione allegata dalla stessa parte istante si evince che ai reclami dell'utente del 21 gennaio 2019, il gestore telefonico aveva dato riscontro con mail ordinaria di Fastweb datata 31 gennaio 2019 nella quale il gestore affermava di avere gestito i reclami inviati dall'utente precisando, nel merito, che *“da verifiche effettuate si evince che [parte istante] ha inviato una richiesta di disdetta in data 15/01/2019 [e che] per poter mantenere i servizi (numero telefonico + linea dati) attivi bisogna fare una migrazione verso altro gestore fornendo il codice di migrazione senza dover inviare richiesta di disdetta”*.

Stessa considerazione deve essere fatta riguardo al reclamo avente ad oggetto i *“costi di installazione”* identificato con il n. 4342xxxx ed inviato a Fastweb via mail ordinaria in data 11 febbraio 2019, per il quale è la stessa parte istante ad aver allegato in istanza la mail di risposta del gestore, datata 18 febbraio 2019, con la quale Fastweb aveva rigettato la richiesta di storno presentata dal cliente in quanto *“da verifiche effettuate risulta[va] che (...) [a parte istante] era stato comunicati che in fase di installazione c'era l'intervento iniziale del tecnico”*.

Con riferimento, invece, alla lamentata interruzione dell'utenza telefonica n. 055 873xxxxx avvenuta il 19 gennaio 2019 ed oggetto, tra l'altro, dei reclami del 21 gennaio 2019, dalla documentazione prodotta ed in particolare da quanto dichiarato da parte istante si evince che la segnalazione risulta sul punto essere stata presa in consegna e gestita dall'operatore che ha risposto per *facta concludentia*, in quanto a seguito di tali segnalazioni, in data 21 gennaio 2019, l'utente riscontrava che *“dopo pochi minuti la linea e[ra] tornata”*.

Ne deriva che la domanda *sub vi)* di indennizzo per la mancata risposta ai reclami non può essere accolta.

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 Sig.ra XXX nei confronti di Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, l'importo pari a euro 36,00 (trentasei/00), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, secondo le modalità indicate in istanza, a titolo d'indennizzo per interruzione completa dell'utenza telefonica n. 055 873xxxx, servizio voce ed accesso ad internet, dal 19 al 21 gennaio 2019.
3. La società Fastweb è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento con le modalità indicate nel formulario oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di quanto fatturato in relazione al periodo di interruzione dell'utenza n. 055873xxxx, ovvero dal 19 al 21 gennaio 2019.
4. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento la somma di euro 1.500,00 (millecinquecento/00), computata nella misura massima, maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, secondo le modalità indicate in istanza, a titolo di indennizzo per la perdita del numero 055 873xxxx.
5. La società Fastweb S.p.A. entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento con le modalità indicate nel formulario oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) dell'importo di euro 70,00 (settanta/00) addebitato dal gestore nella fattura n. M00315xxxx del 1 febbraio 2019 a titolo di "*Opzione installazione tramite tecnico*" riferito all'attivazione della linea fissa n. 055873xxxx, di cui al codice cliente n. 1032xxxx, al netto delle note di credito eventualmente già erogate. Dovrà, inoltre, essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
6. La società Fastweb S.p.A. entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento con le modalità indicate nel formulario oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) degli importi fatturati successivamente al 14 febbraio 2019, data di cessazione dell'utenza telefonica n. 055873xxxx fino a chiusura del ciclo di fatturazione, oltre al ritiro, a cura e spese del gestore, delle eventuali pratiche di recupero del credito.

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, 12 settembre 2023

Il Segretario
Cinzia Guerrini

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.)