

**DELIBERA N. 25/2023/Corecom Toscana**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX/ Fastweb S.p.A.**

**(GU14/233738/2020)**

**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 Comitato Regionale per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

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

VISTA l’istanza della società XXX, del 23/01/2020 acquisita con protocollo n. 0032797 del 23/01/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

Parte istante, titolare di un contratto *business* di cui al codice cliente n. LA0055xxxx con l’operatore Fastweb S.p.A. (di seguito, per brevità, Fastweb), contesta la fatturazione emessa dopo il recesso contrattuale, l’attivazione di utenze non richieste e il mancato riscontro ai reclami.

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

- in data 26 febbraio 2019 migrava con le utenze a sé intestate ad altro operatore;
- in data 1° marzo 2019 mandava una lettera di recesso contrattuale ad oggetto “*Risoluzione Totale Contratto*”;
- “[c]on pec del (...) 02 luglio [2019] l’istante [chiedeva] il rimborso della fattura n. LA0008xxxx di € 328,70 e lo storno della fattura n. LA0017xxxx di € 327,88 poiché riferite a “Address 1”, a “servizi telefonici supplementari” e all’abbonamento *small business* + fisso Mobile per € 220,00, specificando di essere migrato [il] 26 febbraio [2019] con tutte le utenze, verso altro operatore e comunque di aver inviato, [il] 01 marzo [2019], a mezzo pec, la richiesta di risoluzione totale del contratto, riferito al codice cliente LA0055xxxx, specificando di non voler lasciare attiva alcuna connettività e alcun numero telefonico”;

- nel merito dell’istanza ha sottolineato che, “[i]n particolare, relativamente alla fattura n. LA0017xxxx, (...) che il codice di trasferimento delle utenze è cambiato rispetto alle precedenti fatture (diventato MTR057275875xxxx e MTR12345678xxxx, rispetto al precedente MTR05725875xxxx) e la fattura riporta linee sconosciute all’istante, mai richieste e mai utilizzate, nello specifico 057209xxxx, 057209xxxx, 057209xxxx, 057209xxxx, 057209xxxx. L’istante ha poi ricevuto la fattura LA0036xxxx di € 119,77 che contiene rimborsi parziali generici su fatture precedenti e costi per la chiusura del contratto al 24 luglio [2019], mentre la richiesta di cessazione totale del codice cliente è stata inviata il 01 marzo [2019], a mezzo pec. Si specifica, infine, facendo seguito alla pec dell’istante inviata il 27 giugno [2019], che sulle fatture è indicata una partita iva errata, pertanto non vengono ricevute dal sistema elettronico e non possono essere inserite fra le spese”.

In data 20 gennaio 2020 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, con “quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 2.000,00”:

- i) “Rimborso della fattura n. LA0008xxxx di € 328,70 e storno delle fatture LA0017xxxx di € 327,88 e LA0036xxxx di € 119,77”.
- ii) “Indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 02 luglio [2019]”.
- iii) “Indennizzo per ogni giorno n cui sono state fatturate le linee 057209xxxx, 057209xxxx, 057209xxxx, 057209xxxx mai richieste e contestate con la pec del 02 luglio [2019]”.
- iv) “Rimborso delle opzioni Address 1”, a “servizi telefonici supplementari”, mai richiesti e contestati con pec dello scorso 02 luglio [2019] ed indennizzo per ogni giorno in cui sono stati fatturati”.
- v) “Emissione delle fatture mancanti dell’anno in corso rispetto a quelle in possesso dell’istante, ovvero LA0008xxxx di € 328,70 e LA0017xxxx di € 327,88 e LA0036xxxx di € 119,77, con l’indicazione della corretta P. IVA e indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 27 giugno [2019]”.

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

L’operatore Fastweb, nell’ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 11 marzo 2020, ha “contesta[to] la fondatezza delle doglianze introdotte nel presente procedimento, per i motivi che seguono”, sottolineando “che alcun inadempimento è imputabile” a Fastweb:

- è stata effettuata “NP Pura verso BT/ALBACOM di 4 numerazioni espletate il 26/02/2019 (doc. n. 2)” e “a tal proposito (...) va precisato, in primis, che le suddette numerazioni sono passate a BT/ALBACOM con procedura di Number Portability Pura (c.d. NPP)”;

- *“la procedura in esame è stata scelta da BT/ALBACOM in qualità di operatore Recipient, che inserisce nel portale condiviso tra compagnie i dati dell’utente, scegliendo detta procedura”;*
- *“la procedura di NPP consente il passaggio della sola numerazione del cliente finale senza la contestuale migrazione del servizio di accesso intermedio [e] pertanto, il contratto prosegue per i servizi che non sono stato oggetto di trasferimento”;*
- *“conseguentemente, per la chiusura del contratto è necessaria la disdetta da parte dell’utente”.*

Con riferimento al recesso contrattuale l’operatore ha evidenziato che *“l’istante ha inviato (...) disdetta con PEC del 01.03.2019, a seguito della quale il contratto è stato chiuso in data 02.06.2019, come si evince dalla fattura del 30.06.2019 (doc. n. 3, cfr. accredito canone in ft. LA0026xxxx del 30.06.2019 di € 154,51) allo scadere dei 90 giorni di preavviso di cui all’art. 17.1 delle condizioni generali di contratto (doc. n. 4), secondo cui "Il Contratto avrà efficacia dalla data della sua conclusione ed avrà la durata minima garantita indicata nella Proposta e/o nell’Offerta Commerciale. Il Contratto si rinnoverà per lo stesso periodo, salvo comunicazione di recesso inviata mediante raccomandata A/R con un preavviso di 90 (novanta) giorni rispetto alla scadenza. In mancanza dell’indicazione di una durata minima si applica la disposizione”;*

L’operatore ha dedotto che è stata *“altresì addebitata la penale per recesso anticipato di € 224,07 nell’ultima fattura del 31.08.2019 di € 119,77”.*

Inoltre, l’operatore ha evidenziato che l’istante *“ha maturato un insoluto finale di € 213,03 per le fatture emesse dal 30.04.2019 al 31.08.2019 (ultima) (docc. 3, 5 e 6) al netto delle 4 note di credito, di cui tre emesse il 09.08.2019 rispettivamente di € 73,20, € 73,20, € 2,44 ed una emessa il 11/02/2020 di € 85,78”, aggiungendo che “detta somma, complessivamente stornata pari ad € 234,62, compensa la penale di € 224,07”.*

Poi, quanto *“all’ultima doglianza riportata nei reclami allegati al GU14 [l’operatore ha] evidenzia[to] che la P.IVA indicata nel GU14 è : 0115084xxxx, mentre quella indicata nelle fatture è: 0155173xxxx, che non è stata mai contestata prima delle PEC del 27.06.2019 e del 02.07.2019 prodotte col GU14 14”.* In merito ai reclami ha rappresentato che *“tali reclami non sono indennizzabili in quanto successivi alla data del 02.06.2019 di cessazione dell’addebito del canone”.*

Infine, l’operatore ha concluso che *“alcuna delle avverse doglianze è fondata”* sostenendo *“rigetto delle richieste avanzate.”*

### **3. La replica dell’istante e la controp replica dell’operatore.**

Parte istante, nell’ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva in data 26 marzo 2020, per il tramite dell’associazione dei consumatori di riferimento, ha riscontrato *“le memorie difensive prodotte dal gestore, per precisare che l’istante, con pec dello scorso 02 luglio, ha chiesto il rimborso della fattura n.*

LA0008xxxx di € 328,70, emessa lo scorso 28 giugno, comprensiva di canoni fino al 30 aprile e lo storno della fattura n. LAOO 17xxxx, emessa lo scorso 30 aprile, di € 327,88, comprensiva di canoni fino al 30 giugno, specificando, di essere migrato lo scorso 26 febbraio con tutte le utenze, verso altro operatore e comunque di aver inviato, lo scorso 01 marzo, a mezzo pec, la richiesta di risoluzione totale del contratto, riferito al codice cliente LA0055xxxx, indicando espressamente di non voler lasciare attiva alcuna connettività e alcun numero telefonico. Peraltro, relativamente alla fattura n. LAOO 17xxxx, il codice di trasferimento delle utenze è addirittura cambiato rispetto alle precedenti fatture (diventato MTR057275875xxxx e MTR12345678xxxx, rispetto al precedente MTR05725875xxxx) e la fattura riporta linee sconosciute all'istante, mai richieste e mai utilizzate, nello specifico 057209xxxx, 057209xxxx, 057209xxxx, 057209xxxx, 057209xxxx, 057209xxxx”.

Parte istante ha confermato l'emissione della “fattura LA0036xxxx del 31 agosto, di € 119,77, comprensiva di un parziale rimborso dei canoni e della penale per recesso anticipato”.

Inoltre, ha precisato:

- “che il gestore, fra gli allegati, anziché le condizioni generali del contratto, ha inserito un contratto in bianco, senza data e firma, dunque non si capisce perché è stata applicata la penale, visto che il contratto è durato più di 24 mesi”.
- “facendo seguito alla pec dell'istante inviata il 27 giugno [2019], che sulle fatture è indicata una partita iva errata, pertanto non vengono ricevute dal sistema elettronico e non possono essere inserite fra le spese”;
- ha respinto la posizione del gestore “secondo la quale il reclamo del 02.07.2019 non sarebbe indennizzabile, poiché successivo alla cessazione dell'addebito del canone, anche in considerazione del fatto che il 31 agosto è stata emessa la fattura nr. LA0036xxxx”.

Parte istante ha concluso confermando, “pertanto, integralmente, le richieste già avanzate in sede di GU14”.

La società Fastweb ha depositato in data 13 maggio 2020 un'ulteriore nota di replica, con la quale ha contestato “le avverse affermazioni sulla pec del 02.07.2019, atteso che è successiva alla chiusura del contratto avvenuta in data 02.06.2019, come si evince dalla fattura del 30.06.2019”. Sul punto ha concluso che, “[p]ertanto, alcun obbligo di riscontro poteva sussistere in capo” all'operatore, evidenziano come “entrambi i reclami citati da controparte (e depositati) del 27.06.2019 e del 02.07.2019 siano successivi alla detta chiusura” e “che durante il rapporto contrattuale controparte nulla ha contestato a Fastweb né le fatture emesse né le linee asseritamente non richieste”.

In pari data parte istante, con propria nota, ha dedotto “che le repliche sono fuori termine e che, comunque, il reclamo inviato è del 02 luglio 2019 e l'ultima fattura di

*Fastweb, emessa il successivo 31 agosto riporta un addebito riferito al recesso anticipato avvenuto in data 24 luglio 2019, quindi successivo alla pec”.*

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

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

*In primis* si rileva, con riferimento alla richiesta dell’istante *sub v)*, la stessa non può essere accolta in quanto esula dall’ambito di applicazione di cui al Regolamento sugli indennizzi non essendo assimilabile nemmeno in via analogica a nessuna delle fattispecie in esso previste.

La presente disamina s’incentra sulla ritardata lavorazione del recesso contrattuale, sull’addebito dei costi di chiusura, sull’attivazione di servizi non richiesti e sulla mancata risposta al reclamo.

##### Sulla ritardata lavorazione del recesso contrattuale

Parte istante lamenta la ritardata lavorazione del recesso contrattuale, laddove la società Fastweb deduce la correttezza del proprio operato.

La doglianza è fondata per le ragioni di seguito esposte.

In relazione alla fattispecie in oggetto, *in primis*, va richiamato che, ai sensi e per gli effetti dell’art. 1335 Codice civile, la disdetta contrattuale si reputa conosciuta nel momento in cui giunge all’indirizzo del destinatario, se questi non prova di essere stato senza sua colpa, nell’impossibilità di averne notizia.

Inoltre, ai fini di un idoneo inquadramento normativo della fattispecie in esame, occorre premettere che ai sensi dell’articolo 1, comma 3, del d.l. n. 7/2007, convertito nella legge n. 40/2007, “*i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell’operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni*”.

La facoltà di recesso è stata regolamentata, da ultimo, con Delibera Agcom n. 487/18/CONS, il cui all. A, Capoverso III, n. 9 e n. 10, stabilisce testualmente che «*[t]ale facoltà, essendo senza vincoli temporali, può essere esercitata in ogni momento, fatto salvo l’obbligo di preavviso di cui al punto successivo. 10. L’utenza deve poter recedere dal contratto o richiedere il trasferimento presso altro operatore di telecomunicazioni con un preavviso che non può essere superiore a 30 giorni. L’utenza deve poter conoscere anche il lasso temporale necessario per il compimento, da parte dell’operatore, di tutti gli adempimenti obbligatori per la compiuta lavorazione della richiesta di disattivazione o trasferimento così da poterne valutare l’opportunità. La durata massima di tale lasso temporale è di 30 giorni, coincidenti con il termine previsto per il preavviso*».

Nel caso di specie parte istante lamenta la ritardata lavorazione del recesso contrattuale inviato a seguito di passaggio ad altro operatore con PEC del 1° marzo 2019, laddove l'operatore deduce la correttezza del proprio operatore avendo dato seguito alla disdetta nei termini previsti dagli accordi contrattuali che prevedono quanto segue: *“allo scadere dei 90 giorni di preavviso di cui all'art. 17.1 delle condizioni generali di contratto (doc. n. 4), secondo cui "Il Contratto avrà efficacia dalla data della sua conclusione ed avrà la durata minima garantita indicata nella Proposta e/o nell'Offerta Commerciale. Il Contratto si rinnoverà per lo stesso periodo, salvo comunicazione di recesso inviata mediante raccomandata A/R con un preavviso di 90 (novanta) giorni rispetto alla scadenza. In mancanza dell'indicazione di una durata minima si applica la disposizione"*.

Va richiamato sul punto che, come più volte evidenziato dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la disdetta costituisce l'atto unilaterale con cui l'utente manifesta la volontà di impedire il rinnovo del contratto una volta giunto a scadenza; per recesso anticipato si intende, invece, la facoltà di chiedere la risoluzione del contratto in qualsiasi momento del rapporto contrattuale.

Nel caso di specie, contrariamente da quanto affermato dall'operatore, deve rilevarsi che trattasi dell'esercizio del diritto di recesso, cui il gestore deve dare seguito nel tempo massimo dei successivi 30 giorni, come previsto dalla normativa sopraccitata. Infatti, come emerge dalla documentazione probatoria agli atti, la manifestazione della volontà di recedere dall'intero contratto è stata efficacemente trasmessa dall'istante all'operatore convenuto in data 1° marzo 2019 a mezzo PEC.

Al riguardo deve evidenziarsi che l'operatore, a fronte dell'esercizio di recesso di parte istante, avrebbe dovuto diligentemente attivarsi per interrompere la fornitura dei servizi voce e ADSL e la conseguente fatturazione nei 30 giorni successivi alla data 1° marzo 2019. La società convenuta, invece, non solo non ha dimostrato di essersi celermente attivata per ottemperare ai desiderata dell'istante, continuando invece a fatturare oltre il suddetto limite, ma non ha neanche provato che il medesimo abbia fruito dei servizi suddetti nel periodo contestato.

Inoltre, l'operatore ha emesso la fattura n° LA0036xxxx del 31 agosto 2019, contestata dall'istante, contenente il costo di euro 224,07 a titolo di *“Penale recesso anticipato”*.

Sul punto viene in rilievo la sopraccitata Delibera Agcom n. 487/18/CONS al capoverso IV, n. 13 che prevede, in conformità al decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, come modificato e integrato dalla legge 4 agosto 2017, n. 124, che le spese di recesso devono essere *«commisurate al valore del contratto e ai costi realmente sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio»*.

In relazione alla predetta fattura, oggetto di contestazione, si osserva che l'importo addebitato all'utente a titolo *“Penale recesso anticipato”* non è stato specificatamente

dettagliato dall'operatore, il quale avrebbe dovuto giustificare il costo riferendolo alle condizioni economiche inerenti all'offerta sottoscritta dall'istante.

La società Fastweb si è limitata a dichiararne l'applicazione senza chiarirne il relativo computo in riferimento al valore del contratto in questione e senza che sia stato indicato il *quantum* riconducibile alle spese da sopportare nel concreto per la dismissione di quella linea telefonica. L'operatore non ha indicato, in modo chiaro e trasparente, né in memoria, né si evince dalla documentazione prodotta inerente le utenze *de quibus* quali costi l'utente avrebbe dovuto sostenere in caso di recesso anticipato da un contratto che prevedeva offerte promozionali e vincoli di durata.

Pertanto, atteso che la società convenuta avrebbe dovuto fornire nel corso dell'istruttoria idonea documentazione attestante la correttezza sia delle fatture emesse che delle connesse operazioni di contabilizzazione, l'importo addebitato a titolo "*Penale recesso anticipato*" si ritiene non dovuto.

Ne deriva, alla luce di quanto sopra esposto, che l'istante, in accoglimento della domanda *sub i*), ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione riferita al codice cliente n° LA0055xxxx emessa successivamente al 1° aprile 2019, data in cui il contratto è da intendersi cessato, fino alla fine del ciclo di fatturazione, incluso l'importo di euro 224,07 (duecento ventiquattro/07) a titolo di "*Penale recesso anticipato*" e al netto delle note di credito eventualmente emesse. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

#### Sull'attivazione dei servizi non richiesti

Non sono meritevoli di accoglimento le domande *sub iii)* e *sub iv)*, volte rispettivamente ad ottenere "*Indennizzo per ogni giorno n cui sono state fatturate le linee 057209xxxx, 057209xxxx, 057209xxxx, 057209xxxx, 057209xxxx mai richieste e contestate con la pec del 02 luglio [2019]*" e il "*Rimborso delle opzioni Address 1*", a "*servizi telefonici supplementari*", *mai richiesti e contestati con pec dello scorso 02 luglio [2019] ed indennizzo per ogni giorno in cui sono stati fatturati*".

Nel caso di specie, trova applicazione quanto previsto dall'articolo 14, comma 4 del Regolamento sugli 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*",

Dalla documentazione acquisita agli atti, infatti, non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo di disservizio da parte dell'istante precedente al 2 luglio 2019, ovvero dopo l'avvenuta richiesta di recesso.

Per quanto attiene, inoltre la richiesta di rimborso di cui alla doglianza *sub iv)* si rileva che l'utente ha lamentato le fatturazioni ingiustificate in quanto contenenti addebiti per servizi mai richiesti senza circoscrivere il lasso temporale di riferimento

non consentendo, quindi, a questo CoreCom la verifica di quanto contestato, non avendo allegato i fatti posti a fondamento della propria pretesa.

L'utente, in tale sede, avrebbe dovuto indicare le somme per le quali chiede il rimborso, spettando all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, dimostrare la regolarità della fatturazione e del traffico addebitato. Invece, in mancanza di documentazione a sostegno delle proprie richieste, l'istanza sul punto risulta estremamente generica non consentendo di procedere ad alcuna verifica.

#### Sulla mancata risposta ai reclami

Parte istante lamenta la mancata risposta ai reclami del 27 giugno e 2 luglio 2019, laddove l'operatore eccepisce che *“tali reclami non sono indennizzabili in quanto successivi alla data del 02.06.2019 di cessazione dell'addebito del canone”*.

Non si reputa condivisibile l'eccezione dell'operatore. In particolare, il fatto che all'epoca dell'invio del reclamo il rapporto tra le parti fosse cessato non esonera l'operatore dal fornire riscontro all'utente con cui aveva un'obbligazione estesa anche all'onere di riscontrare i reclami, in virtù della disciplina regolamentare di cui alla delibera n. 179/03/CSP, (*ex multis* Delibera Agcom n. 54/21/CIR).

*Ad abundantiam* si rileva che detta eccezione non può ritenersi fondata anche alla luce del fatto che il reclamo inviato dall'istante il 2 luglio 2019 ha ad oggetto, come detto, i costi di disattivazione applicati dall'operatore convenuto al termine del rapporto negoziale con l'utente e, pertanto, la relativa contestazione non può che essere successiva alla chiusura del contratto.

Agli atti del procedimento risultano due reclami, rivolti all'operatore telefonico, aventi oggetti diversi, in quanto il reclamo del 27 giugno 2019 fa riferimento alla doglianza *sub v)* e quello del 2 luglio alla doglianza *sub i)*. Per entrambi i reclami non risulta provato il riscontro da parte dell'operatore.

La doglianza può essere accolta come di seguito esposto.

Dunque, atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), 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*.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo si determina, per il reclamo 27 giugno 2019, il *dies a quo* nella data del 12 agosto 2019, detratto il tempo utile di 45 giorni previsti dall'operatore per la risposta al suddetto reclamo ed il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione del 20 gennaio 2020.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo si determina, per il reclamo 2 luglio 2019, il *dies a quo* nella data del 17 agosto 2019, detratto il tempo utile di 45 giorni previsti dall'operatore per la risposta al suddetto reclamo ed il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione del 20 gennaio 2020.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo per i 161 giorni di mancata risposta al reclamo del 27 giugno 2019, da computarsi nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00).

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo per i 156 giorni di mancata risposta al reclamo del 2 luglio 2019, da computarsi nella misura massima di euro 300,00 (trecento/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 dalla società XXX nei confronti di Fastweb S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia, con le modalità indicate nel formulario) di tutta la fatturazione riferita al codice cliente n° LA0055XXXX emessa successivamente al 1° aprile 2019, data in cui il contratto è da intendersi cessato, fino alla fine del ciclo di fatturazione, incluso l'importo di euro 224,07 (duecento ventiquattro/07) a titolo di "*Penale recesso anticipato*" e al netto delle note di credito eventualmente emesse. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
3. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, secondo le modalità indicate in istanza, pari a euro 300,00 (trecento/00) a titolo d'indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 27 giugno 2019.

4. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, secondo le modalità indicate in istanza, pari a euro 300,00 (trecento/00) a titolo d'indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 2 luglio 2019.

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.)