

**DELIBERA N. 53/2023/Corecom Toscana**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

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

**(GU14/403615/2021 - GU14/422418/2021 - GU14/423666/2021 - GU14/424832/2021)**

**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 dell’utente XXX, del 09/03/2021 acquisita con protocollo n. 0120143 del 09/03/2021;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 07/05/2021 acquisita con protocollo n. 0215469 del 07/05/2021;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 11/05/2021 acquisita con protocollo n. 0220966 del 11/05/2021;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 14/05/2021 acquisita con protocollo n. 0226741 del 14/05/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

Parte istante, titolare di un contratto residenziale con l’operatore Fastweb S.p.A. (di seguito, per brevità, Fastweb) di cui al codice cliente n. 795xxxx, avente ad oggetto l’utenza fissa n. 0565 179xxxx e le utenze mobili n.339200xxxx e n.320025xxxx, contesta al gestore:

- l’emissione di fatture “*fra il mese di giugno 2017 e il mese di aprile 2018 (...) con periodicità di 28 giorni (...)*”;
- l’“*illegittimo addebito [nella fattura n.37xxxx3 del 11.1.2018] della somma di euro 149*”, per un modem/router denominato “*Fastgate*”;
- la ritardata portabilità verso altro operatore dell’utenza mobile n. 320 025xxxx;
- il ritardato recesso dal contratto, inviato a seguito della variazione unilaterale delle condizioni contrattuali, e la conseguente indebita emissione di fatture successive al recesso stesso, comprensive di costi di recesso e del “*la maggiorazione di costo [di 5,00 euro al mese a causa della quale l’utente stesso aveva esercitato il recesso]*”;
- il mancato riscontro ai reclami.

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

- di essere cliente Fastweb per l'utenza "fissa numero 0565179xxxx" (...) attivata nel mese di gennaio 2017";
- di essere, altresì, cliente Fastweb per "le utenze di telefonia mobile n.339200xxxx e n.320025xxxx3 (...) attivate (...) rispettivamente nel mese di febbraio [2017] e [nel mese di] maggio [2017];
- di avere ricevuto "per il periodo ricompreso fra il mese di giugno 2017 e il mese di aprile 2018 (...) fatturazioni emesse a periodicità di 28 giorni, per la fornitura di telefonia fissa numero 0565179xxxx e per le utenze di telefonia mobile cd "convergenti" n.339200xxxx e n.320025xxxx";
- che "le utenze di telefonia mobile sono state attivate con un accordo contrattuale correlato (...) alla fornitura di telefonia fissa (...) che prevedeva le stesse modalità e periodicità di pagamento (...) [che veniva] effettu[ato] (...) [da parte istante] tramite addebito diretto sul conto corrente bancario";
- che la "proposta di abbonamento sottoscritta dall'istante per l'utenza di telefonia mobile (...) [prevedeva che] (...) ogni 30 giorni Fastweb [avrebbe]verifica[to] il credito disponibile [e] se [tale credito fosse stato] inferiore all'importo dell'offerta la ricarica (...) [sarebbe stata] effettuata mediante addebito su Conto Fastweb";
- che "al cliente sottoscrittore non fu [mai]comunicata una variazione a tale condizione contrattuale e ciò fece presupporre allo stesso (...) che la fatturazione fosse comunque mensile e non settimanale";
- "che (...) [gli] abbonamenti [dell'utente]per le 3 utenze [n. 0565179xxxx, n.339200xxxx e n.320025xxxx3] ricevevano l'avviso di rinnovo contestualmente e senza preavviso mediante l'emissione di una unica e contemporanea fatturazione che mostrava gli addebiti per i consumi già costituiti ovvero avvenuti senza poter operare un previo controllo";
- di avere ricevuto da Fastweb la fattura "n.37xxxx [di complessivi euro170,70] emessa in data 11.1.2018 [recante un] illegittimo addebito della somma di euro 149 [per un apparecchio modem/router tipo Fastgate]";
- di avere provveduto in data 30 gennaio 2018, dopo aver richiesto all'operatore di effettuare una revisione contabile, a contestare la sopraindicata fattura "n.37xxxx (...) in relazione all'addebito di euro 149 [per il modem Fastgate]", mediante l'invio di Pec e reclamo trasmesso a Fastweb attraverso la piattaforma denominata "reclama facile" messo a disposizione dall'Associazione Consumatori denominata XXX;
- di avere richiesto, per l'utenza mobile n. 320 025xxxx, la portabilità "in data 14.6.2018 con l'operatore Iliad s.p.a. (...) che conseguentemente ha portato l'operatore recipient [Iliad s.p.a.] ad inviare la richiesta di portabilità in data 19.6.2018 [a Fastweb s.p.a.] (...) [poi avvenuta] (...) definitivamente in data 19.7.2018 (...) [a detta dell'utente] oltre i termini previsti dalla Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (...)";

- di avere ricevuto dall'operatore una *“comunicazione allegata alla fatturazione [n.] M00282xxxx emessa il 1.7.2018 [con la quale Fastweb] (...) informa[va] che a partire dal 1.8.2018 sar[ebbe stata] apportata una modifica delle condizioni contrattuali ed economiche con un aumento tariffario di euro 5,00 su base mensile”*;
- di avere inviato all'operatore, in data 8 agosto 2018, una comunicazione Pec avente ad oggetto il *“recesso dal contratto [di cui al codice cliente n. 795xxxx] (...) per modifica delle condizioni contrattuali”*, con la quale (...), *“ai sensi dell'articolo 70 comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche e dell'articolo 15, comma 2 (...) delle condizioni generali di contratto per l'offerta Fastweb, (...) [l'utente]chiede[va] di voler recedere, senza costi di disattivazione o penali, dal contratto con decorrenza immediata”*;
- che l'operatore aveva comunque *“addebita[to a parte istante] la maggiorazione di costo [di 5,00 euro al mese]a causa della quale [l'utente stesso]aveva esercitato il recesso [del 8 agosto 2018] (vedi fatture [n.] M00652xxxx del 01.08.2018 e [n.] M00825xxxx del 01.09.2018, entrambi portanti l'addebito a titolo di aggiornamento corrispettivo servizi pari ad euro 5,00 + iva al 22%)*;
- di aver altresì *“ricevuto [ulteriori] fatture riferite ad epoca successiva all'esercizio del diritto del recesso (...) [del 8 agosto 2018] (...) a cui [parte istante] non ha potuto accedere tramite (...) il (...) portale [Fastweb] (...) a causa della disattivazione del (...) [proprio] profilo (...) on line (...) reso inaccessibile [dal gestore] dal mese di settembre dell'anno 2018”*;
- di avere, successivamente, ricevuto la fattura *“n. M01189xxxx del 1.11.2018 [nella quale era riportato l']illegittimo addebito di euro 56,00 per dismissione servizi telefonia”*, nonostante l'invio, in data 8 agosto 2018, del recesso effettuato dall'utente a seguito della comunicazione, da parte di Fastweb, della variazione unilaterale delle condizioni contrattuali,
- di avere inoltrato quindi successivi *“reclami e solleciti tramite PEC e servizi assistenza soci XXX a Fastweb SpA da agosto 2018 fino a luglio 2020 (...) [più precisamente in data] 12 agosto 2018 e poi (...) con raccomandata [A/R] del 27 maggio 2019 (...) ai quali (...) non (...) ricev[eva] alcun favorevole riscontro”*.

Con riferimento al GU14/403615/2021 (UG/326038/2020) in data 11 gennaio 2021, con riferimento al GU14/403618/2021 (UG/372502/2020) in data 9 febbraio 2021, con riferimento al GU14/423666/2021 (UG/372470/2020) in data 15 febbraio 2021 e con riferimento al GU14/424832/2021 (UG/372473/2020) in data 15 febbraio 2021, la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Fastweb i relativi tentativi obbligatori di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativi che si concludevano, tutti, con verbale attestante il mancato accordo.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto,

- i) il *“rimborso [della] fatturazione [emessa] a 28 giorni per [le] n.3 utenze [di] telefonia fissa e mobile [n. 0565179xxxx, n.339200xxxx e n.320025xxxx] (...) [pari ad] euro 25,00 per la mensilità addebitata e non dovuta per*

*l'abbonamento di telefonia fissa e di euro 6,0 per ciascuna delle due utenze di telefonia mobile per complessivi euro 37,00”;*

- ii) *il rimborso della somma di euro 149,00 addebitata nella fattura n.37xxxx del 11.1.2018, relativa al “modem/router tipo Fastgate”;*
- iii) *“un indennizzo per il ritardo nella portabilità del numero Fastweb [n.320025xxxx] a Iliad (...) quantificato in euro 81,46”;*
- iv) *il “rimborso di euro 56,00 corrispondente all’importo illegittimamente addebitato sulla fattura M01189xxxx del 1.11.2018 per la dismissione servizi telefonia per gli effetti del recesso”;*
- v) *l’annullamento delle fatture emesse dall’operatore, a seguito del recesso contrattuale inviato dall’utente, in data 8 agosto 2018;*
- vi) *il “rimborso di euro 10,00 per gli illegittimi importi addebitati [a seguito del recesso](...) [nelle fatture n.]M00652xxxx del 01.08.2018 e [n.] M00825xxxx del 01.09.2018 entrambi giustificati [dall’operatore]come aggiornamento corrispettivo servizi”;*
- vii) *un “indennizzo per mancata e ritardata risposta ai reclami (...)”;*
- viii) *un “indennizzo (...) per gli effetti dei disagi e dei pregiudizi cagionati dall’operatore”;*
- ix) *“un indennizzo per il mancato adempimento dell’operatore agli obblighi contrattuali stipulati con l’istante in merito al meccanismo indennizzatorio avente funzione riparatoria automatica”;*
- x) *le “spese di procedura in considerazione del comportamento tenuto dalla parte resistente nel corso della vertenza in argomento anche durante il procedimento di conciliazione, e che tale liquidazione, in ogni caso, sia decisa dall’Autorità secondo criteri di equità e proporzionalità”.*

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

L’operatore Fastweb, nell’ambito del contraddittorio relativo al GU14/403615/2021, con deposito della memoria difensiva del 19 aprile 2021 ha dedotto che, mentre *“per quanto riguarda il rimborso di parte delle somme fatturazione in ragione della variazione della fatturazione di cui sopra nulla questio [in quanto] la Fastweb è consapevole di dover rimborsare all’utente la somma percepita in esubero a tale titolo; anche se l’importo reale da doversi restituire è di € 23,54”*, al contrario *“nulla, invece, è dovuto per l’asserita mancata risposta ai reclami”*.

Sul punto il gestore ha infatti precisato che *“non risultano pervenuti [a Fastweb] reclami di sorta (non perlomeno sui canali dedicati a tale scopo). E (...) [che]la documentazione [allegata dall’utente] non è idonea a fornire prova di invio di reclami (...) [in quanto] il documento datato 18.08.2018 è uno scambio epistolare – tramite e-mail – tra il XXX e XXX, ma non vi è prova che quest’ultima abbia effettivamente inviato alcunché alla Fastweb. Stessa cosa dicasi per le email del 08.07.2020 (...)”*. Infine, il *“documento datato 27.05.2019: (...) è privo di documentazione (cedolino r.a.r. o riscontro fax) che attesti il suo effettivo invio all’operatore”*.

Con riferimento al GU14/403615/2021, l'operatore ha, inoltre, eccepito in data 24 giugno 2021 *l'irricevibilità per tardività della produzione documentale effettuata dall'utente nelle date 05.05.[2021], 14.05.[2021] e 16.05.[2021]*"

L'operatore Fastweb, nell'ambito del contraddittorio relativo al GU14/403618/2021, con deposito della memoria difensiva del 17 giugno 2021, dopo aver preliminarmente richiesto la riunione dei procedimenti di definizione GU14/403615/2021, GU14/422418/2021, GU14/423666/2021 e GU14/424832/2021, in essere fra le stesse parti, stante la *"parziale sovrapposibilità degli stessi"*, in riferimento alla richiesta di parte istante di *"rimborso di euro 56,00 corrispondente all'importo illegittimamente addebitato sulla fattura M01189xxxx del 1.11.2018 per la dismissione servizi telefonia per gli effetti del recesso"* si è dichiarato *"disposto a rimborsare l'utente della somma di euro 56,00 (...) [avendo manifestato tale disponibilità] (...) già nella procedura conciliativa"*, mentre in relazione alla richiesta dell'utente di indennizzo per la *"presunta mancata risposta ai reclami [ha dedotto che] sui sistemi Fastweb non risulta alcun reclamo formalizzato da parte istante [specificando, inoltre, che] la PEC del 21/10/2018 prodotta da controparte, peraltro priva della ricevuta di accettazione/avvenuta consegna, non può essere considerata alla stregua di un reclamo poiché trattasi di una mera comunicazione di recesso sui cui non è contemplato alcun formale riscontro"*.

L'operatore Fastweb, nell'ambito del contraddittorio relativo al GU14/423666/2021, con deposito della memoria difensiva del 23 giugno 2021 ha precisato che la *"controparte [ha] fatto riferimento ad un recesso contrattuale che però non ha prodotto, ha menzionato taluni reclami, per cui pretenderebbe un indennizzo dall'operatore per omesso riscontro ad essi, ma anche in questo caso non ha effettuato alcuna produzione della documentazione citata [deducendone] che in assenza di reclamo scritto, qualsivoglia richiesta economica non può trovare accoglimento"*. Inoltre, sempre secondo il gestore telefonico *"l'utente ha chiesto indennizzi per fattispecie non (...) individuate (...) [facendo] riferimento a presunte negligenze dell'operatore [quando invece] (...) Fastweb ha agito in totale trasparenza e con diligenza, tanto che ha tempestivamente informato l'utente, con fattura del 01/07/2018, della modifica delle condizioni contrattuali, visibile alla voce "aggiornamento corrispettivo servizi" e pari ad € 5,00"*.

L'operatore Fastweb, nell'ambito del contraddittorio relativo al GU14/424832/2021, con deposito della memoria del 22 luglio 2021 ha eccepito l'inammissibilità delle integrazioni prodotte dall'utente in data 22 luglio 2021 *"chied[endo] che l'Autorità Adita non tenga conto (...) [di tali] produzioni effettuate dall'utente"* per violazione di quanto previsto dal comma 2 dell'art. 16 di cui all'allegato A della Delibera 353/19/Cons, secondo cui *"Gli operatori convenuti hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di quarantacinque giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento. Entro i successivi venti giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica"*. Infatti, a detta dell'operatore, i *"venti giorni in parola – e cioè quelli quest'oggi sfruttati dall'utente – assegnano alle parti il solo diritto di replica: non il diritto di integrare l'esposizione dei fatti, non il diritto di depositare*

*ulteriore documentazione e men che meno depositare quella documentazione che, a pena di irricevibilità, andava depositata con il formulario”.*

Pertanto, la società Fastweb, alla luce di quanto sopra esposto, ha confermato le proprie conclusioni così come dedotte nelle proprie memorie difensive.

### **3. Le repliche dell'istante**

Parte istante, nell'ambito del contraddittorio relativo al GU14/403615/2021, con deposito della memoria difensiva in data 5 maggio 2021 ha riscontrato che, con riferimento all'“*illegittima variazione della cadenza di fatturazione portata da Fastweb dalla iniziale periodicità mensile a quella quadrisettimanale, il ricorrente ha valutato un rimborso che risulta maggiore [pari ad euro 37,00 complessivi] rispetto a quello comunicato dalla resistente [Fastweb] nelle proprie memorie difensive [pari ad euro 23,54 complessivi] in virtù del fatto che la stima della resistente difetta sulle legittime compensazioni spettanti anche alle utenze di telefonia mobile n.339200xxxx e n.320025xxxx cd “convergenti” alla principale utenza telefonica a linea fissa numero 0565179xxxx”.*

In relazione all'affermazione dell'operatore secondo cui “*non risultano pervenuti [a Fastweb] reclami di sorta (...)*”, parte istante ha dedotto invece che “*le comunicazioni di reclamo trasmesse a partire dall'anno 2018 fino al recente 2020 dal ricorrente alla resistente hanno seguito i canali che per consuetudine sono accolti e ricevuti pacificamente dalla stessa resistente con peculiare riferimento alla piattaforma denominata Reclama Facile fornita a tutti gli utenti registrati al sito web [www.xxxconsumo.it](http://www.xxxconsumo.it) dalla associazione italiana per la difesa dei consumatori Associazione XXX”.*

Sul punto l'istante ha quindi precisato che “*la stessa resistente reclamizza sul proprio sito internet commerciale ufficiale la propria disponibilità ad interloquire con la suddetta Associazione XXX quale intermediaria di reclamo nell'ambito delle controversie sorte fra i consumatori e la stessa impresa qui resistente (cfr per esempio alla pagina internet pubblicata all'indirizzo web <https://www.fastweb.it/corporate/governance/conciliazioni-e-associazioni-consumatori/>). [Inoltre] (...) tale supposto è confortato anche dalle contestazioni pubblicate in libero accesso ai fruitori della rete di collegamento multimediale sulla sopraccitata piattaforma Reclama Facile fornita dalla Associazione XXX che risultano evase per soddisfazione alle lagnanze sostenute dagli utenti consumatori (cfr per esempio alla pagina internet pubblicata all'indirizzo web <https://www.xxxconsumo.it/reclamare/aziende/fastweb/300000040>)”.*

Parte istante, a supporto della propria posizione, ha dedotto infine di avere “*ricevuto per iscritto [un riscontro] in data 6.9.2018 dalla resistente [Fastweb ed allegato in atti] nel tramite di posta elettronica [xxxassociacioniconsumatori@fastweb.it](mailto:xxxassociacioniconsumatori@fastweb.it) per un altro reclamo intrapreso avverso alla resistente con l'ausilio della già citata piattaforma Reclama Facile della Associazione XXX (cfr allegato A riscontro a reclamo per Ritardata attivazione della prestazione di portabilità del numero mobile 320025xxxx (CPTIT004xxxx-54)”.* L'utente ha quindi allegato in memoria “*il sollecito trasmesso per iscritto [per conto dell'utente] alla resistente [Fastweb] dal (...) XXX (...) di xxxx [in data 27 maggio 2019] (...) [con la*

*relativa copia della] (...) ricevuta [A/R] (...) [di] inoltra della raccomandata postale e[d il] (...) riscontro per la trasmissione di facsimile che ne confermano l'effettivo invio come paventato peraltro dalla stessa resistente nel contesto delle eccezioni contenute nelle proprie memorie difensive (cfr allegato B XXX Raccomandata Sollecito del 27.5.2019 reclami inevasi acclusi ricevuta raccomandata postale e riscontro fax).*

Parte istante, nell'ambito del contraddittorio relativo al GU14/403618/2021, con deposito della memoria difensiva in data 11 luglio 2021, dopo aver preliminarmente contestato la richiesta dell'operatore di riunione dei procedimenti di definizione GU14/403615/2021, GU14/422418/2021, GU14/423666/2021 e GU14/424832/2021 in quanto ritenuti *"differenti tra loro [e] non sovrapponibili, a autonoma fattualità storica (...) [per cui] non possono apprezzarsi come unitarie"* ha dedotto che, con riferimento alla richiesta di parte istante di *"rimborso di euro 56,00 corrispondente all'importo illegittimamente addebitato sulla fattura M01189xxxx del 1.11.2018 per la dismissione servizi telefonia per gli effetti del recesso (...) l'operatore non ha proposto una somma onnicomprensiva che rifondesse l'istante per il disagio subito (...) ma ha limitato la propria disponibilità nel pagamento del solo rimborso per le somme illegittimamente addebitate senza neppure riconoscere gli interessi moratori maturati che il debitore deve corrispondere per il ritardo nell'adempimento delle proprie obbligazioni"*.

*"L'istante [ha] segnala[to], infine, nella stessa memoria di replica relativa al GU14/403618/2021] (...) [la] sussistenza della responsabilità dell'operatore per il ritardo nella lavorazione del recesso (all. D) avviata conseguentemente alla regolare e tempestiva disdetta del contratto trasmessa in data 8.8.2018 dall'utente all'operatore mediante messaggio di posta elettronica certificata (all. A). Pertanto [a detta di parte istante] si può presupporre legittimamente che le fatture n.M00825xxxx del 01.09.2018, n.M01001xxxx del 1.10.2018 e n.M01189xxxx del 1.11.2018 emesse dall'operatore successivamente alla sopra citata disdetta dell'utente debbano essere rimborsate e stornate"*.

Parte istante, nell'ambito del contraddittorio relativo al GU14/423666/2021, con deposito della memoria difensiva in data 17 luglio 2021 ha ribadito la propria richiesta di *"rimborso e (...) storno degli importi fatturati [da Fastweb] a partire dal 1.8.2018 in eccedenza rispetto alle offerte promozionali a cui il cliente ritiene di aver aderito con la sottoscrizione dell'offerta promozionale (all. A e B) per un importo di euro 5,00 cadauno e (...) registrati sulla documentazione contabile con la qualifica di Aggiornamento corrispettivo servizi (cfr fatturazioni n.M00652xxxx del 1.8.2018, n.M00825xxxx del 1.9.2018, n.M01001xxxx del 1.10.2018 e n.M01189xxxx del 1.11.2018 [precisando, inoltre, che l'utente] non è [stato]in grado di produrre (...) copia [della fattura n.M01001xxxx del 1.10.2018] (...) in quanto mai gli è stata recapitata e neppure ha potuto prenderne visione fruendo del servizio clienti on line perché [tale servizio è stato] (...) reso inaccessibile dal mese di settembre dell'anno 2018, conseguentemente alla disattivazione del servizio di telefonia compiuta [da Fastweb]dal 9.9.2018 come già segnalato all'operatore (...) [in data] 21.10.2018 (...) a mezzo posta elettronica certificata (...)"*.

L'utente ha quindi precisato, nelle medesime memorie, di avere allegato agli atti la relativa *"documentazione probatoria e[d] in particolare la disdetta contrattuale inoltrata all'operatore a seguito della rimodulazione unilateralmente alle condizioni*

*contrattuali ed economiche inizialmente sottoscritte dal cliente e a mezzo di posta elettronica certificata del 8.8.2018 (all. I) (...) e successivamente confermato dallo stesso operatore mediante suo messaggio di posta elettronica del 10.8.2018 (all. M) (...) [di conseguenza] devono considerarsi illegittime le fatture emesse dall'operatore successivamente al recesso regolarmente esercitato dall'utente, il quale ha pertanto diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile (cfr. Agcom, delibera 103/10/CIR)".*

Nelle proprie memorie, sempre relative al GU14/423666/2021, parte istante ha dedotto la *"sussistenza della responsabilità dell'operatore per il ritardo nella lavorazione del recesso (all. N) avviata conseguentemente alla regolare e tempestiva disdetta del contratto trasmessa in data 8.8.2018 dall'utente all'operatore mediante messaggio di posta elettronica certificata (...) presuppo[nendo] l'illegittimità dell'applicazione di condizioni economiche non pattuite, né concordate che, peraltro, sono state la ragione della risoluzione del rapporto contrattuale in essere, e che i costi richiesti con le fatture n.M00652xxxx del 1.8.2018, n.M00825xxxx del 01.09.2018, n.M01001xxxx del 1.10.2018 e n.M01189xxxx del 1.11.2018 emesse dall'operatore successivamente alla sopra citata disdetta non siano dovuti. Altresì [a detta di parte istante] deve essere dichiarato il diritto dell'utente al rimborso o storno degli importi addebitati in un periodo successivo a quello di efficacia del recesso, in osservanza al disposto della legge n. 40/2007, che all'articolo 1, comma 3 (cfr. Agcom, delibera 137/10/CIR).*

*"In merito alla legittimità dei reclami comunicati dall'utente all'operatore messi in dubbio dallo stesso operatore, [parte istante] (...) [ha poi dedotto] che i mezzi e le forme utilizzati dal cliente per la loro trasmissione sono quelli pattuiti con gli accordi contrattuali sottoscritti fra le parti in data 12.10.2016 per il rapporto contrattuale di fornitura del servizio di telefonia in essere fino alla data della disdetta contrattuale del 8.8.2018 e precipuamente alle clausole contrattuali all'articolo 10 delle Condizioni Generali di Contratto per l'offerta Fastweb (all. O) [riportate] (...) testualmente [in memoria dall'utente].*

Con riferimento al *"rispetto degli obblighi (...) disposti a norma di legge in ordine alle modifiche delle condizioni contrattuali [che] l'operatore afferma di aver (...) ottempera[to] pienamente (...) [avendo] (...) comunicat[o] al contraente [le variazioni contrattuali] con adeguato preavviso, non inferiore a trenta giorni, [parte istante ha, di contro, dedotto che] il preavviso dell'operatore è pervenuto al cliente in data 10.7.2018 mediante messaggio di posta elettronica (all. B) contestualmente all'avviso di emissione della fattura n.M00282xxxx [emessa il 1 luglio 2018] mentre le modifiche alle condizioni economiche proposte sono state applicate dall'operatore prima di trenta giorni ovvero il giorno 8.8.2018 con il successivo contestuale avviso di emissione della fattura n.M00652xxxx [emessa il 1 agosto 2018] (all. C)".*

Parte istante ha, sul punto, precisato che *"l'avviso delle modifiche unilaterali alle condizioni economiche contestualizzato nella fattura n.M00282xxxx [del 1 luglio 2018] informa il cliente che il recesso può essere trasmesso entro il giorno 20.8.2018 (all. C). Tuttavia le clausole della Carta Servizi sottoscritte fra le parti (all. P), (...) dispongono (...) [al punto] 3.4 (...) [che] eventuali modifiche delle condizioni contrattuali (...) saranno comunicate con 30 giorni di anticipo tramite fattura, SMS, e-mail o*

*MyFASTPage [e che l'utente avrà] (...) la facoltà di recedere dal Contratto e dai Servizi Aggiuntivi oggetto delle modifiche senza addebito di penali e costi di disattivazione entro 30 giorni. (...) Clausola contrattuale (...) a cui l'operatore [a detta dell'utente] non ha adempiuto perfettamente”.*

*L'utente ha, infine, richiesto in memoria che “gli siano liquidate le spese di procedura in considerazione del comportamento tenuto dall'operatore nel corso della vertenza in argomento (...), e che tale liquidazione, in ogni caso, sia decisa dall'Autorità secondo criteri di equità e proporzionalità e non solo per fattualità documentale dimostrata dallo stesso istante con l'allegazione della ricevuta di pagamento rilasciata da XXX a fronte dell'ordinativo n.D01-5224xxx-973xxxx del 14.7.2021 per l'acquisto del testo intitolato “Massimario delle delibere AGCOM e CORECOM d'Italia in materia di definizione delle controversie tra utenti ed organismi di telecomunicazione” edizione anno 2019 (all. Q) e della ricevuta di pagamento consegnata dall'associazione XXX di xxxx contraddistinta con il numero progressivo 28 datata al 20.5.2019 per il versamento della quota associativa necessaria per fruire del servizio di consulenza legale stragiudiziale riservata ai soci che si è conclusa con la stesura del sollecito del 27.5.2019 (all. R)”.*

*Parte istante, nell'ambito del contraddittorio relativo al GU14/424832/2021, in data 31 luglio 2021, ha prodotto delle memorie nelle quali ha ribadito che l'istanza GU14/424832/2021 “non appare generica e indeterminata piuttosto è stata corredata da un corollario di puntuali riferimenti temporali e segnalazioni ordinati in senso cronologico dai quali emergono elementi probanti e circostanziati” precisando inoltre che le memorie integrative del 22 luglio, 2021, erano state prodotte dall'utente “per formulare maggiore chiarezza nei fatti con l'intento motivato di concorrere all'equa attività istruttoria del procedimento amministrativo (...) in applicazione del criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, non per mera funzione di replica ovvero difensiva in quanto lo stesso istante ha supposto pacificamente di averla compiuta oramai con l'istanza che è stata formulata secondo i dettami di sinteticità e chiarezza espositiva, seppure non esaustivi sul fatto storico, ovvero, ha ritenuto che le circostanze di doglianza fossero di per sé già sufficientemente enucleate con essa finanche note alla controparte con il procedimento di conciliazione per il quale è stata convocata udienza in data 15.2.2021 e istruito per la medesima questione”.*

*A detta di parte istante è semmai l'operatore che “non ha fornito riscontro al procedimento di definizione della controversia se non tardivamente ai termini assegnati dall'Autorità, soggiacendo alle relative preclusioni e decadenze, peraltro esprimendosi non in maniera precisa ma limitandosi ad una generica contestazione circa i fatti affermati dall'attore a fondamento della domanda”.*

*Pertanto, parte istante, alla luce di quanto sopra esposto, ha concluso insistendo nell'accoglimento integrale delle richieste, così come dedotte nelle istanze di definizione.*

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

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

In via preliminare, si osserva che le istanze GU14/403615/2021, GU14/422418/2021, GU14/423666/2021 e GU14/424832/2021 presentate dal Sig. XXX nei confronti dell'operatore Fastweb, dal mese di marzo 2021 al mese di maggio 2021, riguardando controversie connesse sia sotto il profilo soggettivo che oggettivo in quanto aventi ad oggetto problematiche sorte, tra le medesime parti, in relazione al codice cliente n. 795xxxx, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione amministrativa, sulla base del comma 4 dell'art. 18 di cui all'allegato A della Delibera AGCOM n. 203/18/CONS e successive modifiche, verranno riunite per ragioni di economia procedimentale e trattate congiuntamente nella presente disamina.

Sempre in via preliminare, con riferimento al GU14/403615/2021 deve rigettarsi l'eccezione dell'operatore Fastweb inerente l'*"irricevibilità per tardività della produzione documentale effettuata dall'utente [in relazione al GU14/403615/2021] nelle date 05.05.[2021], 14.05.[2021] e 16.05.[2021]"* poiché tali memorie risultano, agli atti, presentate entro i termini assegnati. La comunicazione di avvio del procedimento del 11 marzo 2021 ha, infatti, assegnato alla parte convenuta un termine di 45 giorni, dal ricevimento della comunicazione di avvio, per la presentazione di eventuali memorie, assegnando poi ad entrambe le parti i successivi 20 giorni per presentare eventuali controdeduzioni. Nel caso specifico, la scadenza del termine di 45 giorni coincideva con il giorno di domenica 25 aprile 2021, scadenza prorogata quindi al primo giorno successivo non festivo ovvero a lunedì 26 aprile 2021 mentre la scadenza del termine dei successivi 20 giorni (a partire appunto dal 26 aprile 2021) coincideva con domenica 16 maggio 2021, termine prorogato di conseguenza al primo giorno successivo non festivo ovvero a lunedì 17 maggio 2021.

Di contro, si rileva che devono considerarsi fuori termini, quindi irricevibili, le successive richieste formulate, per la prima volta da parte istante, in relazione alle istanze GU14/403615/2021, GU14/422418/2021 e GU14/424832/2021, in data 11/11/2021 (ovvero il giorno precedente alle rispettive udienze di discussione, tenutesi il giorno 12/11/2021) e le richieste formulate, per la prima volta, da parte istante in data 12/11/2021, in relazione al GU14/423666/2021.

Con riferimento al GU14/424832/2021, deve poi accogliersi l'eccezione dall'operatore in relazione all'irricevibilità della memoria integrativa e della documentazione allegata da parte istante in data 22 luglio 2021, in quanto tale documentazione è stata presentata fuori dai termini assegnati e non potrà, pertanto, essere presa in considerazione nell'ambito del presente procedimento. Si rileva, infatti, che l'Utente ha presentato le proprie memorie integrative entro i 20 giorni assegnati ad entrambe le parti per presentare eventuali controdeduzioni, da presentarsi nel caso di avvenuta produzione di memorie difensive da parte dell'operatore entro i 45 giorni dall'avvio del procedimento. Nel caso di specie, la mancata produzione da parte dell'operatore di proprie memorie difensive, entro 45 giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento, effettuato in data 18/05/2021, ha fatto venir meno la possibilità per l'utente di presentare *"entro i successivi venti giorni (...) a pena di irricevibilità (...) le proprie memorie di replica"*. Ciò detto, si rileva che, nel caso specifico, le argomentazioni contenute nella memoria del 22/07/2021 di parte istante, risultano già conosciute da parte del gestore (Delibera Agcom n. 121/17/CIR) per cui non

introducono nuovi elementi relativi all'oggetto della controversia. In altre parole, l'utente nelle memorie del 22 luglio 2021 si limita a ripercorrere circostanze già espresse e rappresentate in istanza pertanto, quanto in essa indicato, sarà, in tale ottica, preso in considerazione, in applicazione del generale criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione amministrativa, esclusivamente ai fini della ricostruzione cognitiva e di completamento istruttorio della *res controversa*.

La presente disamina non potrà prendere in esame la domanda *sub iii)* relativa alla richiesta di “*indennizzo per il ritardo nella portabilità del numero Fastweb [n.320025xxxx] a Iliad (...) quantificato [da parte istante] in euro 81,46*” in quanto non risulta, agli atti, essere stato esperito, su tale *res controversa*, il prodromico tentativo di conciliazione. In altre parole, tale doglianza, pur essendo stata oggetto del reclamo del 12 agosto 2018, è stata formulata per la prima volta soltanto nell'ambito nelle memorie di replica, di parte istante, del 5 maggio 2021 relative al procedimento di definizione GU14/403615/2021, pertanto non può essere considerata ammissibile nell'ambito del presente procedimento, configurandosi a tutti gli effetti quale domanda nuova, e dunque contraria alle regole del contraddittorio cui è improntata la presente procedura. Infatti, negli atti introduttivi dei procedimenti di conciliazione e di definizione, l'istante non ha né descritto, né citato la problematica inerente al “*ritardo nella portabilità del numero Fastweb [n.320025xxxx] a Iliad*”.

La domanda *sub viii)* avente ad oggetto la richiesta di “*indennizzo (...) per gli effetti dei disagi e dei pregiudizi cagionati dall'operatore*” deve considerarsi inammissibile in quanto, così come formulata, allude implicitamente a richieste di tipo risarcitorio e, sostanzialmente, consistenti in una richiesta di ristoro di un danno emergente, che ai sensi del summenzionato Regolamento, non può essere oggetto di pronuncia da parte dell'Agcom e, per essa da parte del Corecom, che può solo condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi, restando salvo il diritto delle parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno. Tuttavia, le richieste impropriamente definite risarcitorie possono essere ricondotte, laddove sussistano i presupposti previsti dal Regolamento sugli Indennizzi, a quelle di natura indennitaria, aventi funzione compensativa del disagio subito dall'utente.

La domanda *sub ix)* avente ad oggetto la richiesta di “*un indennizzo per il mancato adempimento dell'operatore agli obblighi contrattuali stipulati con l'istante in merito al meccanismo indennizzatorio avente funzione riparatoria automatica*” non può trovare accoglimento in tale sede in quanto l'ambito applicativo del Regolamento sugli indennizzi è appunto riservato alle ipotesi in cui l'operatore non abbia già corrisposto gli indennizzi automatici, ai sensi delle norme contrattuali e secondo quanto previsto dalla propria Carta dei Servizi, prima dell'instaurazione della controversia.

Le domande *sub iv)* *sub v)* e *sub vi)* congiuntamente considerate ed aventi, rispettivamente, ad oggetto la richiesta di “*rimborso di euro 56,00 corrispondente all'importo illegittimamente addebitato sulla fattura M01189xxxx del 1.11.2018 per la dismissione servizi telefonia per gli effetti del recesso*”, la richiesta di annullamento delle fatture emesse dall'operatore, a seguito della disdetta contrattuale inviata

dall'utente in data 8 agosto 2018 comprensive del *“rimborso di euro 10,00 per gli illegittimi importi addebitati [a seguito del recesso] (...) [nelle [nelle fatture n.]M00652xxxx del 01.08.2018 e [n.] M00825xxxx del 01.09.2018 entrambi giustificati [dall'operatore]come aggiornamento corrispettivo servizi”* verranno prese in esame secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare e, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione, saranno ricondotte alla medesima vicenda contrattuale e correttamente valutate, in questa sede, come lamentato ritardato recesso dal contratto di cui al codice cliente n. 795xxxx, richiesto dall'utente a seguito della comunicazione della variazione unilaterale delle condizioni contrattuali da parte di Fastweb e la conseguente indebita emissione di fatture successive al recesso stesso, comprensive di costi di recesso e del *“la maggiorazione di costo [di 5,00 euro al mese a causa della quale [l'utente stesso] aveva esercitato il recesso]”*.

In quest'ottica giova precisare che, all'esito delle risultanze istruttorie, la presente disamina s'incentra, pertanto, sull'indebita emissione di fatture *“con periodicità di 28 giorni (...)”*, sull'*“illegittimo addebito della somma di euro 149 [per un modem/router tipo Fastgate]*, sul ritardato recesso dal contratto a seguito della variazione unilaterale delle condizioni contrattuali sulla conseguente indebita emissione di fatture successive al recesso stesso, comprensive di costi di recesso e del *“la maggiorazione di costo [di 5,00 euro al mese a causa della quale [l'utente stesso] aveva esercitato il recesso]”* nonché sul mancato riscontro ai reclami.

#### Sul *“rimborso [della] fatturazione [emessa] a 28 giorni*

Parte istante lamenta di aver subito, tra giugno 2017 e aprile 2018, la modifica del ciclo di fatturazione portato dall'operatore a 28 giorni richiedendo in questa sede il relativo rimborso per i cosiddetti *“giorni erosi”*, laddove Fastweb ha dedotto in memoria di essere *“consapevole di dover rimborsare all'utente la somma percepita in esubero a tale titolo”* ma di non concordare, con l'utente, in ordine alla quantificazione dell'importo da rimborsare.

La doglianza *sub i)* può essere parzialmente accolta per le motivazioni di seguito esposte.

Sul punto è opportuno rilevare che per quanto riguarda il tema della fatturazione a 28 giorni, il Consiglio di Stato ha definitivamente confermato quanto già stabilito dalla delibera Agcom n. 269/18/CONS in cui veniva rilevato nei confronti della Società Fastweb il mancato rispetto delle disposizioni introdotte dalla delibera Agcom n. 121/17/CONS in materia di rinnovo delle offerte e cadenza della fatturazione.

In particolare, si constatava che le offerte di telefonia fissa, incluse quelle convergenti, presentavano una cadenza di rinnovo e una periodicità della fatturazione diversa dalla base mensile e pertanto si stabiliva la restituzione delle differenze derivanti dalla modifica del ciclo di fatturazione, da calcolarsi secondo il criterio dei cosiddetti *“giorni erosi”*.

Infatti, l'art. 1 della sopra citata delibera Agcom n. 121/17/CONS, ha apportato modifiche all'art. 3 della delibera Agcom n. 252/16/CONS *“Misure a tutela degli utenti per favorire la trasparenza e la comparazione delle condizioni economiche dell'offerta*

dei servizi di comunicazione elettronica”; con l’aggiunta del comma 10 in cui è precisato che “*per la telefonia fissa la cadenza di rinnovo delle offerte e della fatturazione deve essere su base mensile o suoi multipli. Per la telefonia mobile la cadenza non può essere inferiore a quattro settimane. In caso di offerte “convergenti con la telefonia fissa, prevale la cadenza relativa a quest’ultima”*”. Su quest’ultimo aspetto, si precisa che si intende ed è convergente, un’offerta che unisce all’offerta voce e ADSL anche l’offerta mobile.

Inoltre, si precisa che per le utenze mobili, l’obbligo di cadenza della fatturazione su base mensile è stato introdotto dalla legge 4 dicembre 2017, n. 172, soltanto a decorrere dal 5 aprile 2018. Di conseguenza, le eventuali richieste di rimborso degli addebiti precedenti a tale data non possono essere accolte (*cfra.* a tale proposito, la Delibera Agcom 56/20/CIR).

Pertanto, alla luce di quanto sopra richiamato, la restituzione delle differenze derivanti dalla modifica del ciclo di fatturazione da mensile a 28 giorni, da calcolarsi sulla base dei cosiddetti “*giorni erosi*”, è prevista soltanto per la telefonia fissa o per le offerte convergenti fisso-mobile

Parte istante ha richiesto il “*rimborso [della] fatturazione [emessa] a 28 giorni per [le] n.3 utenze [di] telefonia fissa e mobile [n. 0565179xxxx, n.339200xxxx e n.320025xxxx] (...) [pari ad] euro 25,00 per la mensilità addebitata e non dovuta per l’abbonamento di telefonia fissa e di euro 6,0 per ciascuna delle due utenze di telefonia mobile per complessivi euro 37,00*” importo questo che non trova comunque un univoco riscontro in fattura, mentre il gestore telefonico ha proposto la generica restituzione all’utente di “*€ 23,54 (...) [da esso ritenuto quale] (...) importo reale da doversi restituire*”, senza tuttavia fornire alcuna specificazione in merito al criterio di calcolo utilizzato per tale quantificazione monetaria.

Nel caso in esame, risultano allegate agli atti, da parte istante, fatture di cui al codice cliente n. 795xxxx ed aventi ad oggetto sia l’utenza fissa n. 0565 179xxxx che le utenze mobili n.339200xxxx e n.320025xxxx, attestanti la sussistenza di una offerta unica di tipo convergente, sottoscritta dall’utente, che integra quindi entrambe le tipologie di servizi (fisso e mobile), ed i cui corrispettivi venivano saldati attraverso un’unica modalità di pagamento.

Lo stesso gestore telefonico non risulta avere contestato, in memoria, l’esistenza di una offerta unica di tipo convergente, sottoscritta dall’utente, per entrambe le tipologie di servizi (fisso e mobile).

D’altro canto, anche secondo quanto dedotto da parte istante ed incontestato da Fastweb, sulla proposta di abbonamento sottoscritta dall’utente per la telefonia mobile era riportato che “*ogni 30 giorni Fastweb verifica il credito disponibile; se inferiore all’importo dell’offerta la ricarica viene effettuata mediante addebito su Conto Fastweb, successivamente al cliente sottoscrittore non fu comunicata una variazione a tale condizione contrattuale e ciò fece presupporre allo stesso cliente sottoscrittore che la fatturazione fosse comunque mensile e non settimanale*”.

Ciò posto, si conferma che il gestore telefonico è tenuto alla restituzione, mediante rimborso, dell’importo scaturente dal ricalcolo della fatturazione su base mensile delle fatture, di cui al codice cliente n. 795xxxx, emesse nel periodo tra giugno 2017 e aprile 2018 sulla base di 4 settimane e corrispondente ai giorni erosi, secondo le modalità già

stabilite dalla delibera n. 115/18/CONS, definitivamente confermata dal Consiglio di Stato.

Sull'addebito della somma di euro 149,00 nella fattura n.37xxxx dell'11 gennaio 2018

Parte istante ha lamentato l'illegittimo addebito nella fattura n. 37xxxx dell'11 gennaio 2018 della somma di euro 149,00 per un apparecchio modem/router denominato "Fastgate", laddove l'operatore nulla ha dedotto sul punto.

La domanda *sub ii*) può essere parzialmente accolta per le motivazioni di seguito esposte.

*In primis*, occorre richiamare che è ormai pacifico che, nel caso di contestazione delle fatture, l'operatore debba fornire la prova della debenza degli importi fatturati, altrimenti l'utente ha diritto allo storno o al rimborso degli stessi, tenuto conto che la fattura non costituisce negozio di accertamento.

Sul punto viene 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).

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, a seguito del ricevimento della fattura n.37xxxx di complessivi euro 170,70 emessa in data 11.1.2018 ha ravvisato un "*illegittimo addebito della somma di euro 149 da pagarsi entro il 4 febbraio 2018*". Con il reclamo del 30

gennaio 2018, inviato sia mediante Pec al recapito [xxxx@legalmail.it](mailto:xxxx@legalmail.it) che trasmesso a Fastweb attraverso l'Associazione utenti XXX, parte istante provvedeva quindi a contestare la sopraindicata fattura n.37xxxx per la parte relativa all'addebito di euro 149,00, costo poi risultante riferito al modem denominato "Fastgate".

Nel merito si rileva che, a fronte della contestazione di parte istante, l'operatore non ha dimostrato in atti la debenza, a carico dell'utente, del contestato importo di euro 149,00, addebitato nella fattura n. 37xxx del 11.1.2018 e non ha fornito prova di aver fatturato detti costi conformemente alle previsioni contrattuali, pertanto parte istante ha diritto allo storno e/o al rimborso di tale importo.

Inoltre, dalla documentazione non si evince che l'operatore abbia informato in maniera esaustiva l'utente circa i costi che avrebbe addebitato in fattura, in relazione al modem denominato "Fastgate".

In mancanza di evidenza documentale dell'avvenuta comunicazione da parte dell'operatore delle condizioni economiche applicate per la fornitura del modem "Fastgate" e della loro accettazione da parte dell'utente, i fatti dedotti dall'istante devono quindi ritenersi non fondatamente contestati da Fastweb, sulla quale, in ragione della natura contrattuale del rapporto di fornitura, incombe l'onere probatorio della circostanza di aver computato i costi di cui alla propria fatturazione conformemente agli accordi negoziali.

Pertanto, in parziale accoglimento della richiesta *sub ii)* la società Fastweb è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante mediante lo storno, ovvero il rimborso, in caso di avvenuto pagamento e al netto delle eventuali note di credito e di quanto già corrisposto dal gestore, dell'importo di euro 149,00 (centoquarantanove//00) relativo al costo per il modem denominato "Fastgate", addebitato nella fattura n.37xxxx dell'11 gennaio 2018. L'istante ha altresì diritto al ritiro, a cura e spese dell'operatore, della pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta.

Sul ritardato recesso dal contratto e sulla conseguente indebita emissione di successive fatture, comprensive dei costi di recesso e del "la maggiorazione di costo [di 5,00 euro al mese]"

L'istante ha lamentato il ritardato recesso dal contratto di cui al codice cliente n. 795xxxx, richiesto a seguito della comunicazione della variazione unilaterale delle condizioni contrattuali proposta da Fastweb e la conseguente indebita emissione di fatture successive al recesso stesso, comprensive di costi di recesso e del "la maggiorazione di costo [di 5,00 euro al mese a causa della quale [l'utente stesso] aveva esercitato il recesso]".

Le domande *sub iv)* *sub v)* e *sub vi)* congiuntamente considerate possono essere parzialmente accolta nei termini di seguito esposti.

In via preliminare, si osserva che la vigente normativa in materia di contratti di comunicazione elettronica, nelle ipotesi di variazione unilaterale delle condizioni contrattuali, pone precisi obblighi informativi a carico degli operatori. Tali obblighi, prescritti dall'art. 70, comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche (D.lgs. 259/2003), sono richiamati anche dall'art. 5 della Delibera Agcom n. 179/03/CSP, in cui si riconosce agli abbonati il diritto di ricevere, con adeguato preavviso, non inferiore

a 30 giorni, la notifica delle condizioni contrattuali disposte dall'operatore, unitamente all'informativa circa il diritto degli utenti stessi di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni.

Pertanto, una volta che l'operatore abbia adempiuto al disposto sopracitato, la rimodulazione è da ritenersi legittima (nonché espressione di uno *ius variandi* attribuito per legge) e lo strumento di tutela a disposizione dell'utente è quello del recesso, garantito senza l'applicazione di alcun costo aggiuntivo, per permettergli un'agevole migrazione verso offerte di altri operatori ormai ritenute più convenienti.

Nel caso che ci occupa, agli atti del procedimento, è depositata la fattura n. M00282xxxx emessa in data 1.7.2018 contenente una *“Comunicazione importante [avente ad oggetto la] modifica delle condizioni contrattuali”* nella quale Fastweb, preannunciando che *“dal 01/08/2018, l'importo mensile della (...) offerta di rete fissa [sarebbe] aument[ata] di 5 euro al mese (Iva inclusa)”* prevedeva, a favore dell'utente, il *“diritto di recedere dal contratto o di passare ad altro operatore, senza penali e costi di disattivazione entro il 20/08/2018, inviando una raccomandata A/R a Fastweb SpA, Casella Postale xxx – xxxx xxxx (MI), o pEC all'indirizzo [xxxxdisattivazione@pec.fastweb.it](mailto:xxxxdisattivazione@pec.fastweb.it) (...) specificando come causale del recesso modifica delle condizioni contrattuali”*

Agli atti risulta anche, che parte istante, non intendendo aderire alle modifiche unilateralmente proposte dall'operatore, aveva comunicato la non accettazione di dette variazioni; infatti è presente nel fascicolo documentale una comunicazione PEC dell'istante comprensiva della relativa ricevuta di avvenuta consegna, datata 8 agosto 2018, trasmessa all'operatore Fastweb ed attestante l'esercizio del *“recesso del contratto per modifica alle condizioni contrattuali [riferita al] codice cliente [n.] 795xxxx”*. Richiesta di recesso effettuata, quindi, da parte dell'utente entro i termini assegnati dall'operatore medesimo.

Parte istante ha dedotto in istanza *“il ritardo nella lavorazione del recesso [da parte di Fastweb](all. D) (...) trasmess[o] in data 8.8.2018 dall'utente (...) mediante messaggio di posta elettronica certificata (all. A)”, pertanto [a detta di parte istante] (...) le fatture n.M00825xxxx del 01.09.2018, n.M01001xxxx del 1.10.2018 e n.M01189xxxx del 1.11.2018 emesse dall'operatore successivamente alla sopra citata disdetta dell'utente debbano essere rimborsate e stornate”*.

Alla stessa conclusione giunge l'utente per quanto riguarda la richiesta di *“rimborso e (...) storno degli importi fatturati [da Fastweb] a partire dal 1.8.2018 in eccedenza rispetto alle offerte promozionali a cui il cliente ritiene di aver aderito con la sottoscrizione dell'offerta promozionale (all. A e B) per un importo di euro 5,00 cadauno e (...) registrati sulla documentazione contabile con la qualifica di Aggiornamento corrispettivo servizi (cfr fatturazioni n.M00652xxxx del 1.8.2018, n.M00825xxxx del 1.9.2018, n.M01001xxxx del 1.10.2018 e n.M01189xxxx del 1.11.2018 [e con riferimento alla richiesta di] rimborso di euro 56,00 corrispondente all'importo illegittimamente addebitato sulla fattura M01189xxxx del 1.11.2018 per la dismissione servizi telefonia per gli effetti del recesso”*.

L'operatore, al riguardo, non contestando il ricevimento della Pec di disdetta di parte istante, si è dichiarato *“disposto a rimborsare l'utente della somma di euro 56,00 (...) [addebitati] per la dismissione servizi telefonia (...) [avendo, tra l'altro, manifestato tale disponibilità] (...) già nella procedura conciliativa”*, mentre con

riferimento all'addebito in fattura di ulteriori " 5 euro al mese (Iva inclusa)" Fastweb ha dedotto di avere "agito in totale trasparenza e con diligenza, tanto (...) [da avere] tempestivamente informato l'utente, con fattura del 01/07/2018, della modifica delle condizioni contrattuali, visibile alla voce "aggiornamento corrispettivo servizi" e pari ad € 5,00".

Dalla documentazione in atti, in particolare dalla schermata della pagina "MyFastPage – Area Clienti Fastweb", prodotta da parte istante, si evince con chiarezza lo stato della disdetta inviata dall'utente, con indicazione della data del "08/08/2018 [quale giorno di] ricezione raccomandata" e con esplicita previsione del gestore nella quale si indicava, testualmente, che "la disattivazione del contratto è prevista per il giorno 07/09/2018". Il ricevimento da parte di Fastweb della richiesta di chiusura del contratto, di cui al codice cliente n. 795xxxx, appare di tutta evidenza anche dalla comunicazione inviata dal gestore in data 10 agosto 2018 dal recapito mail [xxxx@fastweb.it](mailto:xxxx@fastweb.it) al recapito mail dell'utente nella quale Fastweb dava atto di avere "ricevuto la (...) richiesta di chiusura del contratto (...)".

Sul punto, 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". Ne consegue che, in caso di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore deve attivarsi per rendere effettivo il recesso nel rispetto delle tempistiche stabilite dalle condizioni contrattuali e da detta normativa. Diversamente, in caso di mancata o ritardata lavorazione del recesso, l'utente ha diritto allo storno – ovvero al rimborso – delle fatture emesse nel periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere già sciolto, essendo tale fatturazione priva di causa.

Ai fini della determinazione della data di efficacia del recesso, si osserva che, sulla base della documentazione in atti appare congruo individuare tale data nel 07/09/2018, ovvero a distanza di trenta giorni dal ricevimento della disdetta, inviata via Pec dall'utente in data 08/08/2018, conformemente ai principi generali sopra richiamati in punto di efficacia del recesso.

Nel caso di specie risulta in atti che l'operatore, a seguito del recesso di parte istante del 8 agosto 2018, legittimamente effettuato a seguito della comunicazione di variazione unilaterale delle condizioni contrattuali, alle quali l'utente non intendeva acconsentire, aveva addebitato all'utente, quantomeno con riferimento alle fatture n. M00652xxxx del 01.08.2018 e n. M00825xxxx del 01.09.2018, la maggiorazione di costo di 5,00 euro al mese a titolo di "aggiornamento corrispettivo servizi", a causa della quale l'utente stesso aveva esercitato, entro i termini, il recesso stesso e nella fattura n. M01189xxxx del 1.11.2018, i costi di recesso "di euro 56,00 (...) per

*dismissione servizi Fastweb*". Inoltre, parte istante ha dichiarato di avere ricevuto la fattura n.M01001xxxx del 1.10.2018 che *"non è [stato] in grado di produrre (...) [in] copia (...) in quanto mai gli è stata recapitata e neppure ha potuto prenderne visione fruendo del servizio clienti on line perché [tale servizio è stato] (...) reso inaccessibile [da Fastweb] dal mese di settembre dell'anno 2018"*.

Alla luce di quanto sopra esposto, l'istante ha pertanto diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione inerente al codice cliente n. 795xxxx, comprensiva dei costi addebitati per il recesso contrattuale pari ad euro 56,00 (cinquantasei//00) e del *"la maggiorazione di costo [di 5,00 euro al mese]"* addebitata all'utente successiva al giorno 07/09/2018, data di effettiva disattivazione del contratto, fino a conclusione del ciclo di fatturazione, al netto delle somme già eventualmente rimborsate dal gestore e al netto degli eventuali costi dovuti per gli apparati; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

#### Sulla mancata risposta ai reclami

Parte istante ha lamentato la mancata risposta ai plurimi reclami laddove l'operatore ha dedotto che *"nulla, (...), è dovuto per l'asserita mancata risposta ai reclami"* in quanto *"non risultano pervenuti [a Fastweb] reclami di sorta"*.

La richiesta *sub vii)* può essere parzialmente accolta come di seguito esposto.

In via preliminare, non si reputa condivisibile l'eccezione dell'operatore secondo cui *"non risultano pervenuti [a Fastweb] reclami di sorta (non perlomeno sui canali dedicati a tale scopo). E (...) [che] la documentazione [allegata dall'utente] non è idonea a fornire prova di invio di reclami (...)"*, con particolare riferimento ai reclami trasmessi dall'utente per il tramite dell'Associazione Consumatori denominata XXX. La documentazione prodotta in atti, da parte istante, risulta infatti idonea a dimostrare che le comunicazioni di cui si controverte sono, senza dubbio, entrate nella sfera di conoscenza della società telefonica risultando altresì idonee a rendere edotto l'operatore, in ordine ai disservizi lamentati.

Sul punto è qui opportuno rilevare, in via generale, che per le comunicazioni trasmesse all'operatore attraverso la *"piattaforma denominata Reclama Facile"* messa a disposizione *"a tutti gli utenti registrati al sito web [www.xxxconsumo.it](http://www.xxxconsumo.it)"* da parte dell'Associazione Consumatori XXX, è la stessa Fastweb che pubblicizza *"sul proprio sito internet commerciale ufficiale la propria disponibilità ad interloquire con la (...) Associazione XXX quale intermediaria di reclamo nell'ambito delle controversie sorte fra i consumatori e la stessa impresa qui resistente (cfr per esempio alla pagina internet pubblicata all'indirizzo web <https://www.fastweb.it/xxxx/governance/conciliazioni-e-associazioni-consumatori/>), mediante l'attivazione di una procedura di ADR ovvero di risoluzione alternativa delle controversie *"che [come riportato sul sito web dell'operatore] ha il vantaggio di offrire una soluzione rapida, semplice ed extragiudiziale alle controversie tra consumatori e imprese"*.*

Nel caso specifico parte istante, a supporto della propria posizione, ha anche allegato in atti una mail del 12 agosto 2018 proveniente dal recapito [xxxلامي@xxxconsumo.it](mailto:xxxلامي@xxxconsumo.it) dell'Associazione XXX avente ad oggetto *"conferma invio*

reclamo: *fatturazione a 28 giorni illegittima come da Delibera A.G.C.OM. 121/17/CONS [recante il codice identificativo n.] (CPTIT0048xxxx-32)*” nella quale, testualmente veniva riportato nei confronti dell’utente che *“hai inviato un reclamo a Fastweb. Ora aspetta un riscontro dall’azienda”*. Conferma, implicita, del ricevimento da parte di Fastweb di reclami provenienti dalla *“citata piattaforma Reclama Facile della Associazione XXX”*, può inoltre ricavarsi dalla mail del 6 settembre 2018 trasmessa dal gestore all’utente, dal recapito di posta elettronica [xxxassociazioniconsumatori@fastweb.it](mailto:xxxassociazioniconsumatori@fastweb.it), con la quale Fastweb dava un riscontro ad altro *“reclamo [del 12 agosto 2018, avente ad oggetto la] ritardata attivazione della prestazione di portabilità del numero mobile 320025xxx (CPTIT0048xxxx-54)”* e nel quale il gestore faceva esplicito riferimento *“al reclamo pervenuto tramite il sito di XXX”*.

Dagli atti risulta che la parte istante abbia effettuato più reclami; preliminarmente si osserva che, non possono essere considerati reclami nè la comunicazione effettuata dall’istante in data 8 agosto 2018 a mezzo PEC mediante la quale l’utente ha manifestato la sua volontà di recedere dal contratto, di cui al codice cliente n. 795xxxx, e rispetto alla quale non è contemplato l’invio di alcun formale riscontro, nè la comunicazione inviata all’operatore, sempre via PEC in data 21 ottobre 2018 che, a detta di Fastweb, *“non può essere considerata alla stregua di un reclamo poiché trattasi di una mera comunicazione di recesso”* ma che, in realtà, non è da considerarsi quale reclamo in quanto, con la medesima, la parte istante richiedeva semplicemente al gestore che *“la fattura n. M01001xxx [del 1.10.2018] e le successive comunicazioni di carattere fiscale (...) [venissero] trasmesse in formato elettronico all’indirizzo di posta elettronica (...) [dell’utente]”*.

Con riferimento, invece, al reclamo del 12 agosto 2018 avente ad oggetto la contestazione relativa alla *“ritardata attivazione della prestazione di portabilità del numero mobile 320025xxx [con codice identificativo n.] (CPTIT0048xxxx-54)”*, trasmesso all’operatore attraverso la *“piattaforma denominata Reclama Facile”* messa a disposizione dall’Associazione Consumatori XXX, si rileva come sia l’utente stesso, nelle proprie memorie di replica del 5 maggio 2021 riferite al GU14/403615/2021, a confermare di avere ricevuto *“il riscontro (...) per iscritto in data 6.9.2018 dalla resistente nel tramite di posta elettronica [xxxassociazioniconsumatori@fastweb.it](mailto:xxxassociazioniconsumatori@fastweb.it),”* al detto reclamo, identificato con codice CPTIT0048xxxx-54.

Ai fini della presente disamina, tenendo altresì conto della circostanza che la memoria integrativa relativa al GU14/424832/2021 è stata presentata dall’utente fuori dai termini assegnati, verranno quindi presi in considerazione il reclamo del 12 agosto 2018 avente ad oggetto la contestazione della *“fatturazione a 28 giorni illegittima come da Delibera A.G.C.OM. 121/17/CONS [con codice identificativo n.] (CPTIT0048xxxx-32)”*, trasmesso all’operatore attraverso la *“piattaforma denominata Reclama Facile”* messa a disposizione dall’Associazione Consumatori XXX, nonché il reclamo inviato a Fastweb mediante Raccomandata A/R in data 27 Maggio 2019 dall’Associazione XXX di xxxx (xx), per conto dell’utente, avente ad oggetto, da una parte il sollecito del precedente reclamo del 12 agosto 2018 in quanto non riscontrato, e dall’altra le ulteriori contestazioni relative all’indebita emissione di fatture successive al recesso contrattuale di cui al codice cliente n. 795xxxx e al *“ritardo con cui [Fastweb] (...) [aveva]*

*effettuato uno storno parziale d[ella] fattura [ n.37xxxx del 11.1.2018 della somma di euro 149,00”, già segnalato da parte istante.*

Nel caso di specie, non risulta agli atti che il reclamo del 12 agosto 2018 avente ad oggetto la contestazione della indebita “*fatturazione a 28 giorni*” ed il reclamo del 27 Maggio 2019 abbiano avuto riscontro da parte dell’operatore, il quale anzi ha dedotto in memoria che “*non risultano pervenuti [a Fastweb] reclami di sorta (non perlomeno sui canali dedicati a tale scopo). E (...) [che]la documentazione [allegata dall’utente] non è idonea a fornire prova di invio di reclami (...)*” precisando inoltre che il “*documento datato 27.05.2019: (...) è privo di documentazione (cedolino r.a.r. o riscontro fax) che attesti il suo effettivo invio all’operatore*”.

Circostanza, quest’ultima, smentita “*ictu oculi*”, in quanto agli atti del procedimento, parte istante ha allegato “*il sollecito trasmesso per iscritto [per conto dell’utente] alla resistente [Fastweb] dal (...) XXX (...) di xxxx [in data 27 maggio 2019] (...) [con la relativa copia della] (...) ricevuta [A/R] (...) [di] inoltrato della raccomandata postale*”.

In concreto, la società Fastweb, al fine di escludere la propria responsabilità avrebbe dovuto fornire nel corso dell’istruttoria idonea documentazione attestante l’avvenuta corretta gestione del reclamo del 12 agosto 2018 sulla indebita “*fatturazione a 28 giorni*” e del successivo reclamo del 27 maggio 2019. Documentazione, questa, non presente in atti in quanto non risulta allegato in memoria, da parte di Fastweb, alcun riscontro scritto e motivato, ai reclami stessi.

Ciò premesso, parte istante ha diritto all’indennizzo, di cui all’art. 12 dell’Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS come da ultimo modificato dalla Delibera n. 347/18/CONS che dispone quanto segue: “*l’operatore se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell’Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00*”. Il medesimo articolo prevede che “*l’indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio*”.

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*”.

Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere fornita in forma scritta, adeguatamente motivata ed indicare gli accertamenti compiuti, per l’evidente fine di dare all’utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell’operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Per tutte le motivazioni sopra esposte, la mancata o ritardata risposta ai reclami inviati, come è da considerarsi la fattispecie, da cui è derivata per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo *“per mancata o ritardata risposta al reclamo”*, ai sensi delle citate previsioni.

Per la mancata risposta al reclamo del 12 agosto 2018 avente ad oggetto la contestazione della *“fatturazione a 28 giorni illegittima come da Delibera A.G.C.O.M. 121/17/CONS [con codice identificativo n.] (CPTIT0048xxx-32)”* ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei servizi dell'operatore, si determina il *dies a quo* nella data del 26 settembre 2018 ed il *dies ad quem* nel giorno 11 gennaio 2021, data della prima udienza di conciliazione.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo del 12 agosto 2018, da computarsi nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00).

Per la mancata risposta al reclamo del 27 maggio 2019 ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei servizi dell'operatore, si determina il *dies a quo* nella data del 11 luglio 2019 ed il *dies ad quem* nel giorno 11 gennaio 2021, data della prima udienza di conciliazione.

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

#### Sulle spese di procedura.

Parte istante ha richiesto le *“spese di procedura in considerazione del comportamento tenuto dalla parte resistente nel corso della vertenza in argomento anche durante il procedimento di conciliazione, e che tale liquidazione, in ogni caso, sia decisa dall'Autorità secondo criteri di equità e proporzionalità”*, allegando la ricevuta per la quota associativa al XXX pari ad euro 50,00 e la somma di euro 5,90 per l'acquisto di un Massimario delle delibere AGCOM e CORECOM d'Italia in materia di definizione delle controversie tra utenti ed organismi di telecomunicazione.

La doglianza *sub x)*, tenuto anche conto della vicenda complessiva legata alla presentazione di più istanze GU14 riunite nella presente disamina, è meritevole di parziale accoglimento.

Infatti, dalla documentazione in atti, risulta depositata apposita nota spese giustificata dall'instaurazione del presente procedimento.

Sul punto si rammenta che le spese di procedura possono essere determinate dall'Autorità secondo criteri non solo di giustificazione e necessità, ma anche di equità e proporzionalità. L'art. 20, comma 6 del vigente *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”* prevede, infatti, che l'Autorità possa *“riconoscere il rimborso delle spese”*, disponendo espressamente che le spese rimborsabili siano solo quelle *“necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura”*.

Ciò detto si ritiene equo e proporzionale che la società Fastweb provveda a liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 20, comma 6, del vigente Regolamento.

TUTTO ciò premesso;

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

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza GU14/403615/2021 del 09/03/2021, l'istanza GU14/422418/2021 del 07/05/2021, l'istanza GU14/423666/2021 del 11/05/2021 e l'istanza GU14/424832/2021 del 14/05/2021, presentate dal Sig. XXX nei confronti di Fastweb S.p.A , per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento e con le modalità indicate in istanza, 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) e al netto delle eventuali note di credito e di quanto già corrisposto, dell'importo scaturente dal ricalcolo della fatturazione su base mensile delle fatture, di cui al codice cliente n. 795xxxx, emesse nel periodo tra giugno 2017 e aprile 2018 sulla base di 4 settimane e corrispondente ai giorni erosi, secondo le modalità già stabilite dalla delibera n. 115/18/CONS. 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, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento e con le modalità indicate in istanza, 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) e al netto delle eventuali note di credito e di quanto già corrisposto dal gestore, dell'importo di euro 149,00 (centoquarantanove//00) relativo al costo per il modem denominato "Fastgate", addebitato nella fattura n.37xxxx dell'11 gennaio 2018. L'istante ha altresì diritto al ritiro, a cura e spese dell'operatore, della pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta.
4. La società Fastweb S.p.A. è tenuta, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento e con le modalità indicate in istanza, alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di tutta la fatturazione inerente al codice cliente n. 795xxxx, comprensiva dei costi addebitati per il recesso contrattuale pari ad euro 56,00 (cinquantasei//00) e del "la maggiorazione di costo [di 5,00 euro al mese]" addebitato in fattura, a causa della quale l'utente stesso aveva esercitato il recesso, riferita a periodi successivi al 07/09/2018 fino a conclusione del ciclo di fatturazione, al netto delle somme già eventualmente rimborsate dal gestore e al

netto degli eventuali costi dovuti per gli apparati; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

5. 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 12 agosto 2018.
6. 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 maggio 2019.
7. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità indicate in istanza, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, la somma di 50,00 (cinquanta/00) a titolo di spese di procedura

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.)