

DELIBERA N. 59/2023/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX / FASTWEB S.P.A.
(GU14/419495/2021)**

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

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

VISTA l'istanza della società XXX, del 28/04/2021 acquisita con protocollo n. 0201585 del 28/04/2021;

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. LA0107xxxx con l'operatore Fastweb S.p.A. (di seguito, per brevità, Fastweb), contesta il malfunzionamento, la fatturazione emessa dopo il recesso contrattuale, l'addebito di costi di recesso e di attivazione, nonché il mancato riscontro ai reclami.

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

- Riscontrava malfunzionamenti per quanto riguarda l'erogazione dei servizi voce ed accesso ad internet;
- venivano “*aperti vari ticket il giorno 24/01/2019 il ticket n. N0000000385xxxx; il giorno 14/03/2019 il ticket n. N0000000392xxxx*”;
- in data 25 marzo 2019 inviava all'operatore una PEC ad oggetto “*richiesta danni per disservizio*”, con la quale lamentava i “*continui disservizi nella fornitura di fonia e di rete internet dove dal giorno 24/01/2019 al 05/02/2019 sono mancati entrambi*”. Lamentava, altresì, “*una continua disconnessione della rete*” protrattasi “*fino [alla data di invio del reclamo] 25/03/2019*”. Chiedeva “*un rimborso danno per mancato servizio*”.
- in data 27 marzo 2019, per il tramite della associazione di consumatori di riferimento, inviava una PEC con cui contestava la “*fattura LA0002xxxx di €*

159,73, emessa il 31 gennaio 2019, poiché riferita a importi una tantum ed a canoni”.

- Nel predetto reclamo evidenziava che, fin dall’attivazione del contratto con Fastweb, aveva *“avuto disservizi continui fino al 26 marzo [2019 e chiedeva] pertanto l'immediato rimborso della fattura LA0002xxxx di € 159,73 e degli importi che [sarebbero stati] addebitati per l'attivazione rateale, poiché nessun costo di attivazione [era] previsto nel contratto”.*
- inviava, in data 18 dicembre 2019, una PEC ad oggetto *“Disdetta linee telefoniche”* inerente le *“linee fisse 05733xxxx e 057350xxxx, di cui al codice cliente LA0107xxxx e della linea mobile 349313xxxx, di cui al codice cliente 1037xxxx”.* Specificava che la richiesta all’operatore che *“[t]ale cessazione dovrà avvenire il giorno 31/12/2019”.*
- constatava l’emissione di fatture nonostante l’invio della predetta disdetta contrattuale;
- riceveva il sollecito di pagamento, datato 26 ottobre 2020, da parte di un legale incaricato dall’operatore per il recupero del credito;
- in data 12 novembre 2020, per il tramite della associazione di consumatori di riferimento, inviava una PEC con cui lamentava che la fatturazione era proseguita dopo la disdetta del 18 dicembre 2019 e contestava che *“[r]elativamente alle linee fisse Fastweb [aveva] inviato la fattura LA0002xxxx di € 146,28, riferita ai canoni fino al 31 marzo e comprensiva anche dei costi di attivazione rateale, che già erano stati contestati con pec del 27 marzo 2019 ed un’ulteriore fattura LA0107xxxx di € 182,28, comprensiva dello storno dei canoni fino al 19 marzo e dell’addebito delle rate del contributo attivazione per € 211,35”.* Contestava l’*“ulteriore fattura (...) di € 500,00, oltre IVA, per il recesso anticipato al 14 aprile 2020”.*
- nel sopracitato reclamo del 12 novembre 2020, con riferimento *“alla linea mobile, di cui al codice cliente 1037xxxx”* chiedeva lo storno della *“fattura M00020xxxx, di € 22,82, relativa ad una ricarica riferita al periodo 18/12 – 18/01 [2019]”;*
- riceveva una lettera dal recupero crediti contenente il sollecito al pagamento delle seguenti fatture contestate:
 - “1) Fattura N. LA0023xxxx -- [Scadenza: 30/06/2020] -- [Importo: 610,00 €]*
 - 2) Fattura N. LA0048xxxx -- [Scadenza: 25/01/2020] -- [Importo: 146,28 €]*
 - 3) Fattura N. LA0002xxxx -- [Scadenza: 29/02/2020] -- [Importo: 146,28 €]*
 - 4) Fattura N. LA0002xxxx -- [Scadenza: 05/04/2019] -- [Importo: -97,28 €]*
 - 5) Fattura N. LA0013xxxx -- [Scadenza: 30/04/2020] -- [Importo: 182,28 €]*
 - Totale 987,56 €”.*

In data 19 aprile 2021 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Fastweb tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il mancato accordo.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *“Indennizzo per i giorni di disservizio per il malfunzionamento della linea 05733xxxx, dal 24 gennaio al 05 febbraio (disservizio totale), ticket NO000000385xxxx e dal 06 febbraio al 25 marzo [2019] per disservizio su rete internet ticket NO000000392xxxx e indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 25 marzo 2019”.*
- ii) *“Rimborso della fattura LA0002xxxx e indennizzo per il mancato riscontro al reclamo del 27 marzo [20]19”.*
- iii) *“Storno della posizione debitoria residue, blocco immediato delle agenzie di recupero crediti, chiusura dei codici clienti LA0107xxxx, riferito alle linee 05733xxxx e 057350xxxx e 1037xxxx, riferito alla linea mobile 349313xxxx e indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 12 novembre 2020”.*

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore Fastweb, nell'ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 10 giugno 2021, con riferimento all'odierna controversia, ha rilevato che si tratta di *“una ricostruzione dei fatti piuttosto confusa e disordinata, [con cui l'istante] ha chiesto la liquidazione degli indennizzi previsti dal regolamento per un disservizio asseritamente occorso sulla linea fissa dal 24.01 al 05.02 (2019?) e per la presunta mancata risposta ad un reclamo del 27.03.2019; nonché lo storno della posizione debitoria con ritiro della pratica di recupero crediti ed ulteriore indennizzo per mancata risposta ad un reclamo del 12.01.2020 riferito all'utenza mobile”.*

La società Fastweb ha dedotto *“l'inammissibilità e l'infondatezza dell'istanza sopra richiamata”*, evidenziando che *“[l]e modalità di esposizione dei fatti scelta da parte ricorrente inducono l'operatore a farsi parte diligente e riordinare in modo più intellegibile la vicenda”.*

L'operatore ha, dunque, richiamato *“che l'utente ebbe ad entrare in rapporto contrattuale con la Fastweb con sottoscrizione di PDA del 07.01.2019 (cfr doc 1). Il successivo 18.12.2019, tuttavia, l'utente inviò formale lettera di disdetta della linea fissa e di quella mobile indicando (in maniera del tutto impropria ed inammissibile) il giorno 31.12.2019 quale data in cui il contratto sarebbe dovuto cessare. Per la verità la disdetta della linea mobile apparve del tutto ultronea in quanto la relativa utenza era già passata ad altro operatore con migrazione del 16.12.2019”.*

La società Fastweb ha proseguito evidenziando che *“il contratto fu chiuso regolarmente il 18.03.2020 nel perfetto rispetto dei termini di preavviso che, per quella tipologia di contratto sono di 90 giorni come espressamente indicato nell'art. 17.1 della c.g.d.c. (cfr. pag. 15 doc. 2). Nelle more del preavviso la Fastweb emise, del tutto legittimamente: la fattura M000020xxxx del 01/01/2020, con canoni dal 18/12/2019 al*

18/01/2020; la fattura LA0002xxxx di € 146,28, riferita ai canoni fino al 31 marzo e comprensiva anche dei costi di attivazione rateale ed un'ulteriore fattura LA0107xxxx di € 182,28, comprensiva dello storno dei canoni fino al 19 marzo e dell'addebito delle rate del contributo attivazione, per € 211,35".

In relazione ai costi di recesso ha dedotto di avere "infine emesso un'ulteriore fattura all'istante di € 500,00, oltre IVA, per il recesso anticipato al 14 aprile 2020: penale espressamente prevista nel contratto ed accettata dal contraente (cfr. pag. 2, sezione evidenziata in giallo, del doc. 1)".

Con riferimento alla situazione contabile dell'istante, l'operatore ha precisato che "[a]lla luce di tali fatture, tutte impagate al pari (...) delle fatture di dicembre 2019 e gennaio 2020 per € 44,72 l'utente risulta destinatario di un insoluto complessivo di € 987,56".

"Quanto ai lamentati disservizi" la società Fastweb ha evidenziato che "l'istante ha segnalato, in data 25 marzo 2019, il malfunzionamento della linea 05733xxxx, dal 24 gennaio al 05 febbraio (disservizio totale), ticket NO000000385xxxx e dal 06 febbraio al 25 marzo per disservizio su rete internet ticket NO000000392xxxx. Trattasi di circa 22 giorni di disservizio ai quali vanno sottratti quelli – non indennizzabili – previsti per l'intervento tecnico g. ai quali andrebbero sottratte le tempistiche previste per l'intervento. Per tali disservizi verificatisi, dal 06.02.19, in forma randomica per stessa ammissione dell'utente (e fatti oggetto di due reclami analoghi del 25 e 27.03.19: riscontrati con email del 04.04.19) , la Fastweb procedette ad emettere in fattura un accredito di € 46,23 ed ad emettere un'ulteriore nota di credito di € 97,28".

"Quanto ai reclami" la società Fastweb ha evidenziato che "se è vero che al reclamo del 25/27.03.19 è stato dato riscontro con la e-mail di cui sopra è altresì vero che al reclamo del 12.11.2020 non è stato dato riscontro anche perché a quella data [l'istante] non era più utente Fastweb (e non vi è obbligo sanzionato dal regolamento per mancata risposta a reclami inviati da soggetti non clienti o non più tali)".

L'operatore ha concluso quindi che per "le ragioni sopra esposte, (...) chiede il rigetto integrale dell'istanza, siccome infondata in fatto ed in diritto; in via subordinata (...) per puro spirito conciliativo, si dichiara disposto ad accordare all'utente lo storno parziale dell'insoluto accettando, ad estinzione totale del debito di € 987,56 sussistente in capo all'utente, il pagamento della minor somma di € 600,00".

3. La replica dell'istante.

Parte istante, nell'ambito del contraddittorio, con deposito della memoria di replica in data 28 giugno 2021, per il tramite dell'associazione dei consumatori di riferimento, "[i]n ordine alle memorie del gestore [ha precisato] che l'istante ha inviato, in data 18 dicembre 2019, la disdetta delle linee fisse 05733xxxx e 057350xxxx, di cui al codice cliente LA0107xxxx e della linea mobile 349313xxxx, di cui al codice cliente 1037xxxx".

Parte istante ha richiamato quanto segue: "Relativamente alle linee fisse Fastweb ha poi inviato la fattura LA0002xxxx di € 146,28, riferita ai canoni fino al 31 marzo

[2019] e comprensiva anche dei costi di attivazione rateale, già contestata con pec del 27 marzo 2019 ed un'ulteriore fattura LA0107xxxx di € 182,28, comprensiva dello storno dei canoni fino al 19 marzo e dell'addebito delle rate del contributo attivazione, per € 211,35. Fastweb ha poi inviato un'ulteriore fattura all'istante di € 500,00, oltre IVA, per il recesso anticipato al 14 aprile 2020, pur non essendo indicata nella PDA alcuna somma corrispondente, in caso di recesso anticipato e senza tener comunque conto della delibera 487 dell'Autorità, che ha riparametrato i corrispettivi di recesso sulla base del tempo effettivo di permanenza. L'istante ha inviato un ulteriore reclamo, lo scorso 12 novembre 2020, senza ricevere alcun riscontro da parte del gestore, ma ricevendo continui solleciti di pagamento, da parte delle agenzie di recupero crediti. Con la medesima pec l'istante ha contestato anche la fattura M00020xxxx, di € 22,82, relativa ad una ricarica riferita al periodo 18/12 – 18/01[2019]”.

Sulla mancata risposta ai reclami parte istante ha rilevato, “altresì, che la risposta allegata alle memorie di Fastweb non è leggibile; [e ha] conferma[to] di non aver ricevuto alcuna risposta, infatti non è allegata la prova della consegna”.

Ha ribadito di aver “segnalato, in data 25 marzo 2019, il malfunzionamento della linea 05733xxxx, dal 24 gennaio al 05 febbraio (disservizio totale), ticket NO000000385xxxx e dal 06 febbraio al 25 marzo per disservizio su rete internet ticket NO000000392xxxx”.

Infine ha insistito per le richieste già avanzate:

- “l’indennizzo per i giorni di disservizio per il malfunzionamento della linea 05733xxxx, dal 24 gennaio al 05 febbraio (disservizio totale), ticket NO000000385xxxx e dal 06 febbraio al 25 marzo [2019] per disservizio su rete internet ticket NO000000392xxxx e indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 25 marzo 2019”;
- “Il rimborso della fattura LA0002xxxx e l’indennizzo per il mancato riscontro al reclamo del 27 marzo [20]19”.
- “Lo storno della posizione debitoria residua, il blocco immediato delle agenzie di recupero crediti, la chiusura dei codici clienti LA0107xxxx, riferito alle linee 05733xxxx e 057350xxxx e 1037xxxx, riferito alla linea mobile 349313xxxx e indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 12 novembre 2020”.

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 iii)* volta ad ottenere la “chiusura dei codici clienti LA0107xxxx, riferito alle linee 05733xxxx e 057350xxxx e 1037xxxx, riferito alla linea mobile 349313xxxx” si rileva la cessata materia del contendere, atteso che, come evidenzia lo stesso operatore in memoria, l'utenza

mobile “era (...) passata ad altro operatore il 16.12.2019”, mentre il contratto inerente all’utenza fissa “fu chiuso regolarmente il 18.03.2020”;

- con riferimento alla richiesta dell’istante *sub iii)* volta al “*blocco immediato delle agenzie di recupero crediti*”, attesa l’incompetenza di questo Corecom ai sensi dell’articolo 20, comma 4, del vigente Regolamento, si rappresenta che la suddetta domanda in un’ottica di *favor utentis*, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell’azione, sarà ricondotta all’oggetto della presente disamina ed interpretata, come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell’operatore e del conseguente diritto all’indennizzo.
- Lo stesso dicasi per la domanda *sub ii)* volta ad ottenere il “*Rimborso della fattura LA0002xxxx*” che verrà riportata all’oggetto della doglianza espressa in istanza ovvero alla richiesta di storno/rimborso del contributo *una tantum* di attivazione dell’offerta

La presente disamina s’incentra, dunque, sull’addebito dei costi di attivazione *una tantum* non previsti, sul malfunzionamento dell’utenza fissa, sulla ritardata lavorazione del recesso contrattuale, sull’addebito di penali a titolo di recesso anticipato e sulla mancata risposta ai reclami.

Sull’addebito dei costi di attivazione

Parte istante lamenta di aver ricevuto una fatturazione non conforme rispetto a quanto concordato in sede di adesione contrattuale, lamentando l’applicazione rateale di costi a titolo di contributo di attivazione, contestati per la prima volta con PEC del 27 marzo 2019.

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

La doglianza dell’istante è fondata per le ragioni di seguito esposte.

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

Ancora, con riferimento all’ambito delle telecomunicazioni, la Delibera Agcom n. 417/01/CONS, allegato A), detta le linee guida relative alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni che gli operatori devono rispettare. In particolare, dalla citata delibera si evince che le informazioni rivolte al pubblico devono essere ispirate al necessario principio di trasparenza e garantire la comprensibilità dell’informazione, della comunicazione pubblicitaria e facilitare i processi di comparabilità dei prezzi. Inoltre, la Delibera Agcom n.179/03/CSP, Allegato A), all’articolo 4 evidenzia che: “*gli utenti hanno diritto ad un’informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi (...) la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni*

tecniche ed economiche dei servizi (...) avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli". Ne consegue, che gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo, perché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto di scelta dell'utente finale e la conseguente possibilità di orientamento consapevole verso una diversa offerta commerciale.

Nel caso di specie, parte istante ha lamentato di aver ricevuto una fatturazione difforme da quanto concordato, contestando la fatturazione di importi a titolo di *"Importo per Rata Unlimited Business attivazione rateale"*.

Di contro l'operatore Fastweb ha dedotto che la fatturazione è conforme alle condizioni generali del contratto.

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

L'operatore, nel caso di specie, a fronte della contestazione dell'utente, non ha chiarito i dettagli del contributo *de quo* relativamente all'*an* e al *quantum*, lasciando incontestata la posizione dell'istante. Infatti la documentazione in atti riporta l'indicazione che *"Il contributo di attivazione dell'Offerta solo Internet o Internet & Telefono sarà rateizzato in 48 rate mensili"*. Tale indicazione non appare congrua rispetto alla denominazione dell'offerta indicata in fattura ovvero *"Unlimited Business"* per la quale è richiesto il pagamento *una tantum* del contributo di attivazione senza indicazione in fattura del numero di rate previste.

Dalla documentazione, dunque, non si evince che l'operatore abbia informato in maniera esaustiva l'utente circa i costi che sarebbero stati presenti in fattura. È da notare, altresì, che detta società non ha prodotto elementi probatori attestanti la regolare e corretta gestione del cliente in pendenza dei reclami inviati dall'istante. Infatti, a fronte delle segnalazioni documentate agli atti e delle richieste dell'utente, il gestore ha ommesso di comunicare in maniera esaustiva gli esiti degli eventuali controlli di gestione e degli eventuali accertamenti contabili.

Pertanto, in accoglimento della domanda *sub ii)* deve disporsi la regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno/rimborso degli importi fatturati in riferimento alle linee fisse 05733xxxx e 057350xxxx, di cui al codice

cliente n. LA0107xxxx a titolo di *“Importo per Rata Unlimited Business attivazione rateale”*. L'operatore Fastweb è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sul malfunzionamento dei servizi sulla rete fissa.

Parte istante ha lamentato l'interruzione totale dell'utenza fissa dal 24 gennaio al 5 febbraio 2019 e *“disservizio su rete internet”* dal 6 febbraio 2019, laddove l'operatore ha sostanzialmente ammesso la sussistenza di un primo periodo di malfunzionamento ed un secondo periodo di erogazione discontinua del servizio di connessione ad internet. Ha, altresì, dedotto di aver emesso *“in fattura un accredito di € 46,23 ed (...) un'ulteriore nota di credito di € 97,28”*.

Merita accoglimento la domanda *sub i)* avente ad oggetto la richiesta d'*“indennizzo per i giorni di disservizio per il malfunzionamento della linea 05733xxxx, dal 24 gennaio al 05 febbraio (disservizio totale), ticket NO000000385xxxx e dal 06 febbraio al 25 marzo [2019] per disservizio su rete internet ticket NO000000392xxxx”*, nei termini di seguito indicati.

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

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

Nel caso di specie, l'istante lamenta l'interruzione totale dell'utenza fissa dal 24 gennaio al 5 febbraio 2019 e *"disservizio su rete internet"* dal 6 febbraio 2019 al 25 marzo 2019.

In relazione al periodo di malfunzionamento totale la società Fastweb ha dedotto che *"l'istante ha segnalato dal 24 gennaio al 05 febbraio (disservizio totale), ticket NO000000385xxx"*.

In relazione al periodo di malfunzionamento della sola rete di connessione ad internet la società Fastweb ha, invece, confermato che l'utente ha segnalato il disservizio *"dal 06 febbraio al 25 marzo per disservizio su rete internet ticket NO000000392xxx"*. L'operatore ha, altresì, dedotto che, *"tali disservizi (...) dal 06.02.19, [si sono verificati] in forma randomica per stessa ammissione dell'utente"*. L'operatore ha dedotto di aver provveduto, successivamente, *"ad emettere in fattura un accredito di € 46,23 ed ad emettere un'ulteriore nota di credito di € 97,28"*.

Per tali ragioni, per il periodo intercorrente dal 24 gennaio al 5 febbraio 2019, si ravvisano gli estremi per l'applicazione dell'articolo dell'art. 6, comma 1 del Regolamento sugli Indennizzi che dispone: *"[i]n caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno d'interruzione"*, e che *"[s]e il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile all'operatore, nella riparazione del guasto, l'indennizzo è applicabile all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio"*.

Per tali ragioni, per il periodo intercorrente dal 6 febbraio 2019 al 25 marzo 2019, si ravvisano gli estremi per l'applicazione dell'art. 6, comma 2, che dispone quanto segue: *"[i]n caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all'operatore, che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento"*.

I sopracitati parametri dovranno essere computati nella misura del doppio attesa la natura *"business"* delle utenze interessate ai sensi dell'art. 13, comma 3, del predetto Regolamento.

Pertanto, in relazione al primo periodo di n. 12 giorni di disservizio totale, l'istante ha diritto ad un indennizzo pari a euro 144,00, computato nella misura di euro 12,00 *pro die* per n. 2 servizi (voce ed accesso ad internet) in relazione all'utenza n. 0573 3xxxx.

Inoltre, in relazione al secondo periodo di n. 47 giorni di disservizio parziale, l'istante ha diritto ad un indennizzo pari a euro 282,00, computato nella misura di euro 6,00 *pro die* di erogazione discontinua del servizio di accesso ad internet sull'utenza n. 0573 3xxxx.

Da tali importi dovranno essere detratte le note di credito erogate dall'operatore a tale titolo.

Inoltre, in relazione alla domanda *sub iii)*, l'operatore è tenuto alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato con riferimento ai servizi voce e di accesso ad internet sull'utenza fissa n. 0573 3xxxx, nel periodo di malfunzionamento totale, al netto delle note di credito eventualmente già erogate. Dovrà, inoltre, essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sul prosieguo della fatturazione “della linea mobile 349313xxxx, di cui al codice cliente 1037xxxx”

L'istante ha contestato anche “la fattura M00020xxxx, di € 22,82, relativa ad una ricarica riferita al periodo 18/12 – 18/01[2019]”, periodo in cui l'utenza era già passata ad altro gestore.

L'operatore ha, sul punto, ha dedotto che il “18.12.2019, tuttavia, l'utente inviò formale lettera di disdetta della linea fissa e di quella mobile”, ammettendo che “[p]er la verità la disdetta della linea mobile apparve del tutto ultronea in quanto la relativa utenza era già passata ad altro operatore con migrazione del 16.12.2019”.

Pertanto, per stessa ammissione dell'operatore, l'istante ha diritto alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) della somma pari ad euro 22,82 nella fattura n. M00020xxxx del 1° Gennaio 2020 (*Periodo di fatturazione: dal 01/12/2019 al 31/12/2019*), atteso che l'utenza era passata ad altro operatore dal 16 dicembre 2019.

Sulla ritardata lavorazione del recesso contrattuale per la parte fissa del contratto e sui costi di recesso.

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, in data 18 dicembre 2019, con PEC ad oggetto “Disdetta linee telefoniche” inerente le “linee fisse 05733xxxx e 057350xxxx, di cui al codice cliente LA0107xxxx”.

Di contro, l'operatore deduce la correttezza del proprio operato evidenziando che “il contratto fu chiuso regolarmente il 18.03.2020 nel perfetto rispetto dei termini di preavviso che, per quella tipologia di contratto sono di 90 giorni come espressamente indicato nell'art. 17.1 della c.g.d.c.”.

Va richiamato sul punto che, come più volte evidenziato dall'Autorità, 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 sopracitata. 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 18 dicembre 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 e la conseguente fatturazione nei 30 giorni successivi alla data 17 gennaio 2020. 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, parte istante contesta l'addebito “di € 500,00, oltre IVA, per il recesso anticipato al 14 aprile 2020”, in quanto spese non conosciute, laddove l'operatore deduce la correttezza di tale imputazione di spesa.

La doglianza è fondata per le ragioni di seguito esposte.

In via generale, si richiama ancora l'articolo 2, comma 2, lettera c) del decreto legislativo n. 206/2005, c.d. Codice del Consumo e successive modificazioni, il quale

annovera tra i diritti fondamentali del consumatore quello *“ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità”* nei rapporti di consumo.

Ancora, con riferimento all’ambito delle telecomunicazioni, la Delibera Agcom n. 417/01/CONS, allegato A), detta le linee guida relative alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni che gli operatori devono rispettare. In particolare, dalla citata delibera si evince che le informazioni rivolte al pubblico devono essere ispirate al necessario principio di trasparenza e garantire la comprensibilità dell’informazione, della comunicazione pubblicitaria e facilitare i processi di comparabilità dei prezzi. Inoltre, la Delibera Agcom n.179/03/CSP, Allegato A), all’articolo 4 evidenzia che: *“gli utenti hanno diritto ad un’informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi (...) la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi (...) avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli”*. Ne consegue, che gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo, perché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto di scelta dell’utente finale e la conseguente possibilità di orientamento consapevole verso una diversa offerta commerciale.

Nello specifico la Delibera Agcom n. 487/18/CONS al capoverso VIII. *“Obblighi informativi e di comunicazione”* recita testualmente:

“34. Le spese relative al recesso o al trasferimento dell’utenza ad altro operatore devono essere rese note al momento della pubblicizzazione dell’offerta e in fase di sottoscrizione del contratto. Tra queste rientrano: i) le spese imputate dall’operatore a fronte dei costi realmente sostenuti per provvedere alle operazioni di dismissione e trasferimento della linea; ii) le spese relative alla restituzione degli sconti; iii) le spese relative al pagamento in una o più soluzioni delle rate relative alla compravendita di beni e servizi offerti congiuntamente al servizio principale.

(...)

36. In fase di sottoscrizione del contratto gli operatori devono rendere note, verbalmente e attraverso idonea informativa – chiara e sintetica – da allegare al contratto, tutte le spese che l’utente dovrà sostenere in corrispondenza di ogni mese in cui il recesso potrebbe essere esercitato”.

Nel caso di specie, in relazione ai costi di recesso, l’operatore Fastweb ha dedotto di avere *“infine emesso un’ulteriore fattura all’istante di € 500,00, oltre IVA, per il recesso anticipato al 14 aprile 2020: penale espressamente prevista nel contratto ed accettata dal contraente (cfr. pag. 2, sezione...)”,* dove è riportato in relazione alla *“Durata contrattuale e costi d’attivazione dell’offerta”* quanto segue:

“Durata minima 24 mesi. In caso di recesso anticipato, Fastweb diritto di ottenere dal Cliente un importo fisso indicato nell’apposita tabella prevista dall’informativa dei servizi di rete fissa Fastweb.

Al riguardo parte istante ha replicato che *“Fastweb ha (...) inviato un’ulteriore fattura all’istante di € 500,00, oltre IVA, per il recesso anticipato al 14 aprile 2020, pur non essendo indicata nella PDA alcuna somma corrispondente, in caso di recesso anticipato e senza tener comunque conto della delibera 487 dell’Autorità, che ha riparametrato i corrispettivi di recesso sulla base del tempo effettivo di permanenza”*.

Sul punto viene in rilievo la sopracitata 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 n°: LA0023xxxx del 31 maggio 2020 oggetto di contestazione, si osserva che l’importo addebitato all’utente a titolo *“Penale per recesso anticipato 14/04/2020”* non è stato specificatamente dettagliato dall’operatore, il quale avrebbe dovuto giustificare il costo riferendolo alle condizioni economiche inerenti all’offerta sottoscritta dall’istante e rapportarli al valore del contratto.

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, viceversa, non ha indicato, in modo chiaro e trasparente quali costi l’utente avrebbe dovuto sostenere in caso di recesso anticipato da un contratto che prevedeva offerte promozionali e vincoli di durata, non essendo sufficiente il generico rimando all’informativa di cui all’*“apposita tabella prevista dall’informativa dei servizi di rete fissa Fastweb. Il contributo di attivazione dell’Offerta solo Internet o Internet & Telefono sarà rateizzato in 48 rate mensili”*, tabella tra l’altro non allegata alla documentazione in atti, in spregio alla previsione sopracitata di cui alla Delibera Agcom n. 487/18/CONS per cui *“gli operatori devono rendere note, verbalmente e attraverso idonea informativa – chiara e sintetica – da allegare al contratto, tutte le spese che l’utente dovrà sostenere in corrispondenza di ogni mese in cui il recesso potrebbe essere esercitato”*.

Pertanto l’importo di euro 500,00 a titolo di *“Penale per recesso anticipato 14/04/2020”* si ritiene non dovuto.

Ne deriva, alla luce di quanto sopra esposto, che l’istante, in accoglimento delle domande *sub ii)* e *iii)*, ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione riferita alle linee fisse 05733xxxx e 057350xxxx, di cui al codice cliente n. LA0107xxxx emessa successivamente alla data 17 gennaio 2020, data in cui il contratto è da intendersi cessato, fino alla fine del ciclo di fatturazione, incluso l’importo di euro 500,00 (cinquecento/00) a titolo di *“Penale per recesso anticipato 14/04/2020”* e al netto delle note di credito eventualmente emesse ed escluso il costo 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

La richiesta *sub i)* dell'istante per la mancata risposta al reclamo del 25 marzo 2019, con la quale l'istante lamentava il disservizio subito, non può essere accolta, atteso che la relativa richiesta deve ritenersi già valutata ai fini del riconoscimento dell'indennizzo, più favorevole all'utente, per l'interruzione dei servizi. Sul punto deve essere osservato che, diversamente operando, la stessa condotta verrebbe sanzionata, in termini compensatori, due volte.

Viceversa, possono essere accolte le domande *sub ii)* e *iii)* rispettivamente *“per il mancato riscontro al reclamo del 27 marzo [20]19”* e *“per la mancata risposta al reclamo del 12 novembre 2020”*.

Parte istante lamenta l'assenza di risposte ad entrambi i reclami. Di contro l'operatore ha dedotto di aver riscontrato il reclamo del 27 marzo 2019 con e-mail del 4 aprile 2019, mentre che *“al reclamo del 12.11.2020 non è stato dato riscontro anche perché a quella data [l'istante] non era più utente Fastweb (e non vi è obbligo sanzionato dal regolamento per mancata risposta a reclami inviati da soggetti non clienti o non più tali)”*.

Sul punto si evidenzia che non può essere ritenuta 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 12 novembre 2020 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.

Ciò premesso, con riferimento al reclamo del 27 marzo 2019, deve rilevarsi l'impossibilità di verificare la completezza della risposta fornita dall'operatore, a prescindere dalla contestazione da parte dell'utente circa il ricevimento della stessa.

Prendendo in considerazione il successivo reclamo del 12 novembre 2020, inviato dall'utente per il tramite della associazione di consumatori di riferimento, si rileva che il medesimo lamenta complessivamente la fatturazione successiva alla disdetta dei contratti per la parte mobile e fissa.

Sul punto deve farsi riferimento al principio secondo cui l'applicazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo per ciascuna delle fattispecie contestate determinerebbe il riconoscimento a favore dell'istante di una somma che, per entità, si potrebbe qualificare come risarcitoria, e pertanto difficilmente armonizzabile con i principi di proporzionalità ed equità dell'indennizzo più volte richiamati nelle decisioni dell'Autorità e dei Corecom delegati.

Ciò premesso, verrà preso in esame il reclamo del 27 marzo 2019, considerato cumulativamente al successivo dell'12 novembre 2020.

Atteso che agli atti non risulta una risposta “adeguatamente motivata” di risposta al primo dei reclami sopraindicati, può essere accolta la domanda d'indennizzo di cui alle richieste *sub ii)* e *sub iii)* per le ragioni di seguito esposte.

Sul punto viene in rilievo 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*.

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

Ai fini del calcolo dell'indennizzo si determina, per il reclamo 27 marzo 2019, il *dies a quo* nella data dell'11 maggio 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 19 aprile 2021.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo la mancata risposta al reclamo del 27 marzo 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, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento, con le modalità

indicate nel formulario, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) della somma pari ad euro 22,82 nella fattura n. M00020xxxx del 1° Gennaio 2020 (*Periodo di fatturazione: dal 01/12/2019 al 31/12/2019*), atteso che l'utenza era passata ad altro operatore dal 16 dicembre 2019. 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. entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento con le modalità indicate nel formulario oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) degli importi fatturati in riferimento alle linee fisse 05733xxxx e 057350xxxx, di cui al codice cliente n. LA0107xxxx, a titolo di "*Importo per Rata Unlimited Business attivazione rateale*", fino alla fine del ciclo di fatturazione. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
4. La società Fastweb S.p.A. entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento con le modalità indicate nel formulario oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di tutta la fatturazione riferita alle linee fisse 05733xxxx e 057350xxxx, di cui al codice cliente n. LA0107xxxx emessa successivamente alla data 17 gennaio 2020, data in cui il contratto è da intendersi cessato, fino alla fine del ciclo di fatturazione, incluso l'importo di euro 500,00 (cinquecento/00) a titolo di "*Penale per recesso anticipato 14/04/2020*" e al netto delle note di credito eventualmente emesse ed escluso il costo 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. entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento con le modalità indicate nel formulario oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di quanto fatturato con riferimento ai servizi voce e di accesso ad internet sull'utenza fissa n. 0573 3xxxx, nel periodo di malfunzionamento totale, al netto delle note di credito eventualmente già erogate. Dovrà, inoltre, essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
6. La società Fastweb S.p.A. 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, la somma di euro 144,00 per il malfunzionamento totale dei servizi voce e accesso ad internet in relazione all'utenza n. 0573 3xxxx, al netto delle note di credito emesse a tale titolo.

7. 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, la somma di euro 282,00, a titolo d'indennizzo per l'erogazione discontinua del servizio di accesso ad internet sull'utenza n. 0573 3xxxx, al netto delle note di credito emesse a tale titolo.
8. 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.

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.)