

DELIBERA N. 75/2023/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX /Fastweb S.p.A.
(GU14/454331/2021)**

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 07/09/2021 acquisita con protocollo n. 0354353 del 07/09/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La parte istante, titolare del contratto *business* codice cliente n. 1143xxxx sull’utenza fissa n. 0571196xxxx con l’operatore Fastweb S.p.A. (di seguito, per brevità, Fastweb), lamenta malfunzionamenti del servizio internet, l’addebito dei costi di recesso e delle rate residue del modem nonché la mancata risposta ai reclami.

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

- “[d]a mesi (lamentava) una lunga serie di disservizi relativi alla connettività” essendo “*impossibilitat(o) ad ogni collegamento internet*”;
- effettuava diverse segnalazioni all’operatore, richiedendo anche la sostituzione del router, alle quali veniva risposto che “*presto sare(bbe) stato ricontattato da tecnici dell’operatore per delle prove in sede*” ma non era seguito “*nessun contatto, nessuna risoluzione alla problematica*”;
- “*questo (lo portava) a decidere per il cambio veloce di gestore*” e in data 12 marzo 2021 inviava a Fastweb richiesta di “*cessazione immediata del contratto (...) per continui disservizi sia sulla parte fissa che su quella mobile*”;
- “[m]algrado tutti i disagi (si vedeva) recapitare fatture con addebiti penali e rate residue prodotti non funzionanti che più volte (aveva) chiesto di rendere”. Al riguardo ha riportato quanto specificato dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, con Delibera n° 70/10/CIR, secondo la quale “*In base a quanto stabilito dalla legge n. 40/2007, a fronte dell’esercizio della facoltà di recesso,*

gli unici importi che possono essere posti a carico dell'utente sono quelli giustificati da costi effettivi sostenuti dagli operatori, ovvero le spese per cui sia dimostrabile e dimostrato un pertinente e correlato costo sopportato per procedere alla disattivazione”;

- “[r]ichiamo(va) il 191 per richiesta di spiegazioni in merito (ma) l’operatore non (aveva) “dato prova di aver informato il cliente in merito alla previsione dei costi (...) contestati”. In proposito ha richiamato la “disciplina vigente”, in particolare le “Linee guida della Direzione tutela dei consumatori dell’Autorità Garante per le comunicazioni del 2 luglio 2007, che prevedono che “l’utente deve poter conoscere anche le eventuali spese richieste per l’esercizio della facoltà di recesso o di trasferimento, così da essere agevolato nell’esercizio di tali facoltà, potendone valutare le conseguenze sotto ogni profilo””;
- allegava lettera del 5 luglio 2021 di una società di recupero crediti nella quale veniva richiesto il pagamento di un insoluto complessivo di euro 448,41 corrispondente alla somma degli importi di tre fatture: fattura n. M00776xxxx del 26 marzo 2021 di euro 116,99, fattura n. M00821xxxx del 1° aprile 2021 di euro 44,78 e fattura n. M01183xxxx del 1° maggio 2021 di euro 286,64.

In data 6 settembre 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 fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l’istante ha richiesto quanto segue:

- i) *“chiusura codice cliente con intera posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione”;*
- ii) *“indennizzo per i gravi disagi subiti per € 800,00”;*
- iii) *“indennizzo per mancata risposta ai reclami avanzati con il servizio clienti in quanto impossibilitati invio pec per disservizi rete dati per € 400.00”.*

2. La posizione dell’operatore.

L’operatore Fastweb, nell’ambito del contraddittorio, ha depositato in data 16 ottobre 2021 memoria difensiva con allegata documentazione nella quale, dopo aver riportato sinteticamente i fatti e le richieste oggetto di istanza, ha rilevato l’infondatezza dell’avversa istanza della quale ha chiesto l’integrale rigetto nei termini di seguito esposti.

In merito agli *“indennizzi pretesi per asseriti disservizi e reclami rimasti inevasi”*, l’operatore ha sostenuto che *“dai sistemi di Fastweb risulta un’unica richiesta di assistenza risalente al periodo immediatamente successivo alla fase di attivazione (07.03.2020): tale disservizio è stato immediatamente risolto con ripristino della regolare funzionalità della fornitura; in epoca successiva non risulta alcuna ulteriore segnalazione di irregolare funzionamento da parte del cliente. Né la XXX ha dato prova di aver inviato reclami o anche semplici segnalazioni di irregolarità nel servizio o carenza di linea”*. L’operatore ha inoltre affermato che la

società istante non ha neanche *“provveduto a descrivere e precisare nell’istanza introduttiva della presente procedura in cosa siano consistiti tali asseriti “disservizi relativi alla connettività” di cui lamenta l’esistenza e pretende l’indennizzo”* peraltro *“unilateralmente e inspiegabilmente quantificato in € 800,00”*. Riguardo alla richiesta di *“ulteriori € 400,00 per asserita mancata risposta ai reclami inviati a mezzo del servizio clienti”*, l’operatore ha sostenuto che *“non risulta inoltrato alcun reclamo da parte della XXX che pertanto non ha diritto ad alcun indennizzo”* ribadendo che *“alcun reclamo rimasto inevaso è presente nei gestionali della Fastweb né controparte ha provato di aver inoltrato alcunché”* e ha aggiunto che *“in ogni caso l’eventuale (e comunque non dovuto) indennizzo non potrebbe superare l’importo di € 300,00”* così come previsto dall’articolo 12 del Regolamento indennizzi.

Infine, l’operatore ha evidenziato *“come in caso di disservizi tali da rendere totalmente inutilizzabile il servizio di telefonia ovvero rete internet oggetto di contratto (che non ricorre nel caso in esame), l’utente avrebbe dovuto azionare il rimedio della risoluzione per inadempimento ex art 1453 cc; di contro, avendo scelto di avanzare richiesta di recesso anticipato (o disdetta) si deve necessariamente seguire la regolamentazione specifica, determinata dalle clausole contrattuali espressamente accettate dal cliente con la sottoscrizione dello specifico PDA che prevede, tra gli altri, il preavviso di 30 giorni, con conseguente legittimo addebito degli importi dovuti”*.

In merito alla *“richiesta di storno dell’insoluto e la inapplicabilità al caso di specie del c.d. “Decreto Bersani”* l’operatore ha sostenuto che *“il “Decreto Bersani” non può essere applicato ai contratti oggetto della presente procedura”* in quanto *“si intitola, esplicitamente “misure urgenti per la tutela del consumatore” sicché la XXX, che è entrata in rapporto negoziale con la Fastweb nell’ambito della sua attività di impresa, non può essere considerata “consumatore” e non può per tale ragione invocare le specifiche tutele previste per il “contraente debole””*.

Inoltre, l’operatore ha sostenuto che l’eccezione sollevata dall’istante in merito alla mancata informazione circa le somme eventualmente addebitabili in caso di recesso anticipato non possa trovare seguito in quanto *“tali costi sono espressamente indicati nelle condizioni generali di contratto e nelle PDA espressamente sottoscritte dalla cliente, senza contare altresì che le fatture riportano l’indicazione analitica delle singole voci di costo addebitate, permettendo quindi una conoscenza specifica delle somme dovute”*.

Infine, l’operatore ha rilevato che *“gli addebiti richiesti alla XXX riguardino in parte costi di chiusura e disattivazione e in parte importi dovuti per effettiva utilizzazione dei servizi”* e ha precisato che l’utente ai sensi della PDA e delle Condizioni generali di contratto *“ha possibilità di effettuare recesso in ogni momento, salvo il necessario preavviso di 30 giorni”* per cui *“la disdetta del 12.03.2021 non poteva in alcun modo aver effetto “immediato”, come erroneamente ritenuto da controparte”*. Di conseguenza l’operatore ha ritenuto interamente dovuto l’importo di euro 499,33 corrispondente alla somma degli importi delle seguenti fatture: *“fattura n.*

M00776xxxx del 26.03.2021 (per € 116,99) (...) relativa ai servizi di telefonia fissa e mobile ancora attivi nel periodo 1.03.2021 – 31.03.2021; (...) fattura n. M00821xxxx (per € 44,78) (...) relativa al servizio di telefonia fissa ancora attivo nel periodo 1.04.2021 – 30.04.2021, a fronte di migrazione ad altro operatore dei servizi di telefonia mobile (pertanto non più addebitati); (...) fattura n. M01183xxxx del 01.05.2021 (per € 286,64) (...) comprensiva del conguaglio e delle rate residue del contributo di attivazione; (...) fattura n. M01685xxxx per € 50,92 (...) relativa alla penale per mancata restituzione del modem che, sempre secondo le condizioni generali di contratto, l'utente aveva l'obbligo di restituire nel termine di 45 giorni dalla disattivazione del servizio - restituzione questa mai avvenuta e pertanto ne consegue la totale legittimità dell'addebito per il costo di recupero del modem de quo”.

L'operatore ha concluso con la richiesta di “*respingersi integralmente l'istanza*” per le ragioni sopra esposte.

3. 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 primis si osserva quanto segue:

- con riferimento alla domanda *sub i*) per la parte volta ad ottenere la “*chiusura codice cliente*” si osserva che sul punto è cessata la materia del contendere in quanto risulta incontestata la cessazione della linea oggetto di istanza;
- con riferimento alla domanda *sub ii*) volta ad ottenere l’“*indennizzo per i gravi disagi subiti per € 800,00*”, si rileva che, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato all'erogazione di rimborsi di somme risultate non dovute nonché alla corresponsione di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Esclusa pertanto ogni pronuncia risarcitoria, 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.

Ciò premesso, l'odierna disamina s'incentra sulla non corretta erogazione del servizio di connessione ad internet, sulla ritardata lavorazione del recesso, sull'addebito di costi non riconosciuti nella fattura di chiusura, nonché sulla mancata risposta ai reclami.

Sulla discontinuità dell'erogazione del servizio di connettività ad internet

Parte istante lamenta la discontinua erogazione della connessione ad internet, laddove l'operatore eccepisce che “*dai sistemi di Fastweb risulta un'unica richiesta di*

assistenza risalente al periodo immediatamente successivo alla fase di attivazione (07.03.2020): tale disservizio è stato immediatamente risolto con ripristino della regolare funzionalità della fornitura; in epoca successiva non risulta alcuna ulteriore segnalazione di irregolare funzionamento da parte del cliente”.

La doglianza dell’istante non è fondata per i motivi di seguito esposti.

Innanzitutto è da osservare che, sul punto, l’istanza risulta eccessivamente scarna, non circostanziata e priva di documentazione adeguata, che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese dell’istante. Infatti l’utente si duole di “*una lunga serie di disservizi relativi alla connettività*” senza, tuttavia, circoscrivere il lasso temporale di riferimento, senza allegare alcuna documentazione idonea, né provare di aver presentato all’operatore, formali reclami tracciati in merito ai lamentati malfunzionamenti.

È da rilevarsi, infatti, che con riferimento ai lamentati malfunzionamenti, l’istante ha ommesso sia di fornire un riscontro probatorio in ordine all’inoltro di reclami tracciabili all’operatore, sia di specificare la data di inizio e di fine dei disservizi subiti, con conseguente sostanziale indeterminatezza dei periodi eventualmente indennizzabili.

L’utente, infatti, non ha allegato segnalazioni tracciate effettuate in costanza di disservizio ad eccezione della richiesta di cessazione del 12 marzo 2021 nella quale lamentava “*continui disservizi sia sulla parte fissa che su quella mobile*”. Parte istante ha lasciato incontestato quanto dedotto dall’operatore in memoria circa il proprio intervento risolutivo in corrispondenza di un’unica segnalazione risalente al periodo immediatamente successivo all’attivazione.

Pertanto, attesa la sostanziale indeterminatezza del periodo eventualmente indennizzabile, non può risultare possibile l’accertamento dell’*an*, del *quomodo* e del *quando* del verificarsi dei lamentati disservizi, tanto da non consentire, in questa sede, una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un indennizzo.

Per tali motivi la domanda *sub ii)* volta ad ottenere un “*indennizzo per i gravi disagi subiti per € 800,00*” non può essere accolta.

Parimenti, non può essere accolta la domanda *sub i)* di storno/rimborso della fatturazione in riferimento al periodo di asserito malfunzionamento parziale del servizio di connettività ad internet lamentato da parte istante, in quanto la parte istante ha comunque usufruito dei servizi sia pure con discontinuità (*ex plurimis* Delibere Agcom n. 67/15/CIR e n. 1/18/CIR).

Sulla ritardata lavorazione del recesso contrattuale

Parte istante contesta l’emissione di fatturazione dopo il recesso contrattuale, laddove la società Fastweb deduce la correttezza del proprio operato.

La doglianza dell’istante 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 con PEC del 12 marzo 2021, laddove l'operatore deduce la correttezza del proprio operato avendo dato seguito alla disdetta nei termini previsti dagli accordi contrattuali che prevedono *“il necessario preavviso di 30 giorni”* per cui *“la disdetta del 12.03.2021 non poteva in alcun modo aver effetto “immediato”, come erroneamente ritenuto da controparte”*.

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

Nel caso di specie, 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 12 marzo 2021 a mezzo PEC.

Al riguardo deve evidenziarsi che l'operatore, a fronte dell'esercizio di recesso di parte istante, avrebbe dovuto diligentemente attivarsi per interrompere la fornitura dei servizi voce e connessione internet e la conseguente fatturazione nei 30 giorni

successivi alla data 12 marzo 2021. L'operatore, invece, non solo non ha dimostrato di essersi celermente attivato per ottemperare ai desiderata dell'istante, continuando invece a fatturare oltre il suddetto limite, ma non ha neanche provato che il medesimo abbia fruito dei servizi suddetti nel periodo contestato.

Inoltre, l'operatore ha emesso la fattura n. M01183xxxx del 1 maggio 2021 di euro 286,64 comprensiva, fra l'altro, delle *"rate residue del contributo di attivazione"* contestate dall'istante.

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, oggetto di contestazione, si osserva che l'importo addebitato all'utente a titolo *"rate residue del contributo di attivazione"* non è stato specificatamente dettagliato dall'operatore, il quale avrebbe dovuto giustificare il costo riferendolo alle condizioni economiche inerenti all'offerta sottoscritta dall'istante.

La società Fastweb si è limitata a dichiararne l'applicazione senza chiarirne il relativo computo in riferimento al valore del contratto in questione e senza che sia stato indicato il *quantum* riconducibile alle spese da sopportare nel concreto per la dismissione di quella linea telefonica.

L'operatore non ha indicato, in modo chiaro e trasparente, né in memoria né si evince dalla documentazione prodotta inerente all'utenza *de quibus*, quali costi l'utente avrebbe dovuto sostenere in caso di recesso anticipato da un contratto che prevedeva offerte promozionali e vincoli di durata.

L'operatore non ha quindi dimostrato la legittimità e correttezza degli importi fatturati successivamente alla data di comunicazione del recesso, poiché dalla fattura citata non è dato evincere quali siano gli importi addebitati a titolo di spese per l'esercizio del diritto di recesso di cui alla citata delibera n. 487/18/CONS.

Per le motivazioni che precedono si ritiene dunque che l'operatore debba provvedere allo storno, ovvero al rimborso, di tutti gli importi fatturati in riferimento al periodo successivo alla comunicazione di recesso (cfr., in tal senso, delibera n. 171/19/CIR), detratti i costi commisurati al valore del contratto e ai costi realmente sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio, così come indicati dalla delibera n. 487/18/CONS.

Ne deriva, alla luce di quanto sopra esposto, che l'istante, in accoglimento parziale della domanda *sub i*), ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione riferita al codice cliente n. 1143xxxx emessa successivamente all'11 aprile 2021, data in cui il contratto è da intendersi cessato, fino alla fine del ciclo di fatturazione, con esclusione dei costi commisurati al valore del

contratto e ai costi realmente sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio, così come indicati dalla delibera n. 487/18/CONS. Parimenti dovranno essere escluse le somme addebitate per la mancata restituzione del modem, in quanto non risulta agli atti che la parte istante abbia provveduto alla restituzione dell'apparato. 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 lamenta la mancata risoluzione della problematica a seguito di diverse segnalazioni effettuate all'operatore, laddove quest'ultimo ha affermato la sussistenza di un'unica segnalazione risalente al periodo immediatamente successivo alla fase di attivazione e prontamente risolta con il ripristino del regolare funzionamento del servizio.

La doglianza dell'istante non è fondata per le motivazioni di seguito esposte.

Sul punto la parte istante non ha contestato tale avvenuta risoluzione e non ha depositato agli atti reclami tracciati asseritamente ritenuti inevasi. La parte istante avrebbe dovuto indicare la data o il codice identificativo dei reclami al fine di tracciare le asserite segnalazioni.

Pertanto, in assenza di riferimenti dettagliati in merito alle segnalazioni dell'utente, non è meritevole di accoglimento la domanda dell'istante *sub iii*) volta ad ottenere l'“*indennizzo per mancata risposta ai reclami avanzati con il servizio clienti*”.

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata da XXX nei confronti dell'operatore Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento, con le modalità indicate in istanza, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza) di tutta la fatturazione riferita al codice cliente n. 1143xxxx emessa successivamente all'11 aprile 2021 fino alla fine del ciclo di fatturazione, con esclusione dei costi commisurati al valore del contratto e ai costi realmente sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio, così come indicati dalla delibera n. 487/18/CONS e delle somme addebitate per la mancata restituzione del modem. L'operatore è tenuto



inoltre a ritirare a propria cura e spese la pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.

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.)