

DELIBERA N. 115/2023/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX / Fastweb S.p.A.
(GU14 /570645/2022)**

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

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

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 06/12/2022 acquisita con protocollo n. 0348079 del 06/12/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Parte istante, titolare di un contratto privato di cui all'utenza n. 0572 76xxxx, lamenta nei confronti dell'operatore Fastweb S.p.A. (di seguito, per brevità, Fastweb) l'omesso trasloco dell'utenza *de qua*, nonché la mancata risposta al reclamo.

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

- a causa del cambio di abitazione effettuava una disdetta dei servizi di telefonia fissa gestiti da Fastweb;
- riceveva un contatto telefonico da parte di un'operatrice Fastweb, la quale *“spiega[va] la possibilità di richiedere il trasloco della linea e tentare di allacciare la nuova abitazione”*.
- In data 25 luglio 2022 provvedeva, quindi, *“ad effettuare due registrazioni, la 1^a per la rinuncia alla disdetta, la 2^a per l'apertura pratica trasloco”*.
- Non riceveva informazioni circa eventuali problemi relativi al trasloco richiesto e le veniva detto che *“avre[bbe] solo dovuto attendere 20 giorni (di media) come riferito dall'operatrice”*
- Stante la mancata esecuzione del trasloco, *“a distanza di oltre un mese, [chiamava] l'assistenza clienti e con (...) grande sorpresa [veniva] informato che non era attiva nessuna richiesta di trasloco, [e che] avre[bbe] dovuto compilare un modulo e attendere addirittura 40 /50 giorni”*.
- Veniva, dunque, *“in data 30 Agosto [2022] formalizzata, per ulteriore scrupolo, l'ennesima richiesta (stavolta scritta) di trasloco, tramite mail e app”*.
- In data 31 agosto 2022 inviava un reclamo a mezzo PEC all'indirizzo xxxxdisattivazioni@pec.fastweb.it e ripeteva l'invio, in data 5 settembre 2022, sempre per PEC, all'indirizzo xxxx@pec.fastweb.it. Nel reclamo, dopo aver ricapitolato le vicende occorse, *“chiede[va] il motivo per cui non [era] stata aperta la pratica [di trasloco] ma [era] andata a buon fine chiaramente solo la rinuncia alla disdetta”*. Faceva, inoltre, richiesta, di ricevere informazioni circa la necessità dell'invio del nuovo “modulo” di trasloco, che avrebbe comportato l'attesa di oltre trenta giorni per ottenere il trasloco, continuando *“a pagare fatture per un servizio non in uso”* a seguito di trasloco. Chiedeva inoltre una tempestiva gestione della nuova pratica di trasloco, aperta il giorno precedente (30 agosto 2022), *“quanto meno per verificare la fattibilità del trasloco o meno”*.

- Stante la mancata esecuzione del trasloco e l’omessa risposta ai precedenti reclami, il 26 ottobre 2022, inviava un sollecito, contestando ancora la fatturazione per un servizio non usufruito.
- *“nonostante gli innumerevoli solleciti scritti e telefonici, [alla data di presentazione dell’istanza di definizione] il trasloco non si [era] ancora perfezionato”.*
- In tale periodo, *“peraltro, [aveva] ricevuto le fatture nonostante la mancata fruizione del servizio, di cui si chiede l’integrale rimborso”.*

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) *“immediato perfezionamento del trasloco della linea”;*
- ii) *“indennizzo per ritardo nel trasloco richiesto in data 25.07.2022 (euro 15,00 al giorno) linea telefonica e connessione)”;*
- iii) *“indennizzo per omessa comunicazione delle ragioni ostative al trasloco”;*
- iv) *“indennizzo per omessa risposta al reclamo del 31.08.2022 (per euro 300,00)”;*
- v) *“rimborso di tutte le fatture pagate nelle more della procedura di trasloco”;*
- vi) *“condanna dell’operatore al pagamento delle spese della procedura”.*

In data 5 dicembre 2022, la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il mancato accordo.

2. La posizione dell’operatore.

L’operatore Fastweb, nell’ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 16 gennaio 2023, con cui, ha dedotto che *“[l’] istanza si appalesa inammissibile, e ciò sotto un duplice profilo. In primo luogo occorre evidenziare come la richiesta di “immediato perfezionamento del trasloco della linea” esuli dalla competenza per materia del Corecom adito, il quale può decidere solo in ordine a malfunzionamenti dei servizi e/o errori di fatturazione, non potendo, invece, intervenire sull’assetto contrattuale e condannare l’operatore ad un obbligo di “facere”. In secondo luogo va rilevato che l’art. 14 del regolamento onera l’utente che attivi la procedura di definizione di corredare la propria istanza dei documenti comprovanti la fondatezza della sua pretesa”.*

L’operatore ha evidenziato che *“l’utente non ha prodotto assolutamente nulla né in merito alla richiesta di trasloco, né in merito alla richiesta di rimborso delle fatture pagate nelle more della procedura, lasciando indimostrata persino l’esistenza stessa del rapporto contrattuale. Tra i documenti allegati da parte istante, non si rinviene, infatti, né la richiesta di trasloco, né le fatture di cui la Sig.ra XXX chiede il rimborso”.*

L’operatore ha sul punto ribadito *“l’inammissibilità dell’istanza”*, chiedendo che *“tale valutazione [venga] fatta “allo stato degli atti” e con riferimento alla data di deposito del formulario”.*

L’operatore Fastweb si è espresso, inoltre, per l’*“Infondatezza della richiesta di indennizzo di € 300,00 per mancata risposta al reclamo”.* Al riguardo ha osservato che:

“In merito alla richiesta di indennizzo di € 300,00 per la mancata risposta al reclamo del 31.08.2022, la stessa si appalesa infondata poiché, a differenza di quanto ex adverso sostenuto, la Fastweb non ha affatto omesso di riscontrare tale reclamo avendo, invece fornito risposta in data 01.11.2022 inviando una email all’indirizzo indicato dalla XXX in sede di stipula contrattuale (cfr doc

allegato). Alla Fastweb potrà, quindi, al massimo essere contestato un ritardo di 17 giorni nella risposta. Come è noto, infatti, l'operatore ha a disposizione un termine di 45 giorni per riscontrare il reclamo e soltanto all'inutile spirare di tale termine inizia a maturare il diritto all'indennizzo giornaliero di € 2,50/die (fino all'importo massimo di € 300,00 che matura solo dopo 120 giorni dalla scadenza del predetto termine dilatorio di 45 giorni dall'invio del reclamo); allora apparirà di tutta evidenza come all'utente non possa essere riconosciuto l'indennizzo di € 300,00 così come richiesto, ma viceversa il minor importo di € 42,50 (€ 2,50 x 17 giorni di ritardo).

Infine l'operatore ha concluso evidenziando che di *“l'integrale rigetto dell'avversa istanza per la sua inammissibilità e, in subordine, per la sua infondatezza”*.

3. 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 osserva che la domanda *sub i)* volta ad ottenere l'*“immediato perfezionamento del trasloco della linea”*, esula dal contenuto vincolato della presente decisione ai sensi del comma 4, articolo 20, del Regolamento e non può, in tal senso, trovare accoglimento.

Le domande *sub ii)* e *sub iii)*, rispettivamente volte ad ottenere l'*“indennizzo per ritardo nel trasloco richiesto in data 25.07.2022 (euro 15,00 al giorno) linea telefonica e connessione)”* e l'*“indennizzo per omessa comunicazione delle ragioni ostative al trasloco”* saranno prese in esame congiuntamente e complessivamente possono trovare accoglimento nei limiti di seguito esposti.

Entrando nel merito della presente disamina, per quanto concerne il lamentato mancato trasloco, si richiama in generale, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, il principio secondo cui gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di trasloco della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa.

Sul punto giova precisare che, secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, l'operatore che non garantisce l'erogazione del servizio secondo quanto promesso, e che non prova di aver posto in essere comportamenti volti a evitare, rimuovere o superare l'ostacolo tecnico, è responsabile nei confronti dell'utente in quanto, ai sensi del combinato normativo degli articoli 1218 e 1256 del Codice civile, si presume, fino a prova contraria, che l'impossibilità sopravvenuta temporanea o definitiva della prestazione stessa sia imputabile al debitore. In proposito, la giurisprudenza di legittimità è costante nel ritenere che l'impossibilità sopravvenuta che libera dall'obbligazione (se definitiva) o che esonera da responsabilità per ritardo (se temporanea), deve essere obiettiva, assoluta e riferibile al contratto e alla prestazione ivi contemplata e deve consistere non in una mera difficoltà, ma in un impedimento, del pari obiettivo e assoluto, tale da non poter essere rimosso (cfr. da ultimo Cassazione civile, sez. II, 30 aprile 2012 n. 6594435 – Cassazione civile, sez. III, 05 agosto 2002 n. 117174).

Vengono, inoltre, in rilievo le *“Condizioni generali di contratto per l'offerta Fastweb”* che all'art. 7.5 prevedono: *“I tempi di gestione del trasloco saranno previsti nel Modulo Trasloco o comunicati nella registrazione vocale dedicata e si differenzieranno in funzione della tecnologia di collegamento”*.

Con riferimento alla suddetta tempistica, in assenza di ulteriori informazioni specifiche sul punto, sarà considerato il periodo massimo di 40 giorni per l'offerta "Fastweb Casa", cui fa riferimento, fra l'altro, l'utente nel sollecito del 26 ottobre 2022.

Nel caso di specie, la società Fastweb, a fronte delle contestazioni dell'istante, ha eccepito l'infondatezza della doglianza avanzata in istanza, evidenziando l'insufficienza della documentazione allegata dall'istante, il quale, secondo la rappresentazione dei fatti dell'operatore, non avrebbe assolto l'onere di aver prodotto agli atti la richiesta di trasloco del 25 luglio 2022, che l'utente afferma sia stata eseguita tramite *vocal ordering*.

Tuttavia, in relazione alla *res controversa*, non può che rilevare che, a sostegno della propria posizione, parte istante abbia documentato l'invio per PEC di un reclamo del 31 agosto 2022 (sollecitato il 26 ottobre 2022), dove venivano richieste informazioni, da un lato, circa il prosieguo della fatturazione presso l'indirizzo precedente alla richiesta di trasloco e, dall'altro lato, sul mancato trasloco stesso.

Sul punto deve evidenziarsi che l'operatore, rimanendo del tutto silente in merito alla puntuale richiesta di informazioni avanzata dall'istante nel reclamo sopracitato, ha dedotto solo *ex post* – nelle memorie in atti – l'assenza della documentazione probatoria attestante la richiesta di trasloco, senza addurre spiegazione alcuna circa il merito della domanda effettuata dall'utente.

Con riferimento all'assolvimento dei propri oneri informativi dovuti all'utente, l'operatore si è limitato ad allegare uno "screen shot" estratto dai propri sistemi, contenente un riscontro ("Oggetto: Gestione reclamo") nel quale informava di aver "gestito il (...) reclamo, come anticipato dall'operatore del Servizio Clienti" specificando testualmente quanto segue:

"In riferimento alla sua segnalazione, abbiamo sollecitato verso il gruppo competente. Puoi verificare i dettagli della gestione direttamente dalla sezione Le mie richieste della tua MyFastweb via web o dall'App".

Fermo restando, dunque, che il reclamo aveva come oggetto la richiesta di trasloco, si deve rilevare che il riscontro allegato non contiene alcuna indicazione circa l'eventuale verifica effettuata dal servizio clienti, attestante il mancato reperimento nei propri sistemi del modulo di trasloco, in coerenza con quanto rappresentato dall'operatore in memoria. Tale informativa avrebbe permesso all'utente di inviare la documentazione mancante e/o integrarla al fine di poter risolvere il problema.

L'operatore non ha, dunque, provato né di essersi attivato per l'esecuzione del trasloco, né di aver comunicato all'istante le eventuali criticità tecniche/fattuali riscontrate nel corso della procedura, in ossequio ai criteri uniformi di trasparenza e chiarezza, di cui all'articolo 4, comma 2, dell'allegato A), alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP.

In particolare deve rilevarsi che, nel reclamo sopracitato, l'utente chiedeva una tempestiva gestione della nuova pratica di trasloco, aperta nuovamente il giorno precedente (30 agosto 2022), "*quanto meno per verificare la fattibilità del trasloco o meno*". In relazione a tale esplicita domanda dell'istante l'operatore non ha provato di aver reso all'utente un riscontro dettagliato circa il mancato avvio della procedura di trasloco e neanche della sua fattibilità tecnica.

Sul punto vengono ancora in rilievo le "Condizioni generali di contratto per l'offerta Fastweb" che all'art. 7.5 prevedono: "*La richiesta di trasloco è soggetta a verifiche tecniche da parte di Fastweb e nel caso di esito negativo di dette verifiche, Fastweb informerà tempestivamente il Cliente*".

In via generale, deve rilevarsi che, in caso di ritardato/mancato trasloco della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite dalle condizioni generali di contratto, l'operatore deve fornire la prova di

aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione (e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto) anche nel caso in cui dimostri che i fatti oggetto di doglianza siano stati determinati da circostanze ad esso non imputabili. Dagli atti del procedimento non risulta, infatti, che l'operatore abbia assolto i suoi oneri informativi alla luce del fatto che l'istante aveva incontestabilmente chiesto informazioni per PEC sullo stato della propria richiesta di trasloco con il reclamo del 31 agosto 2022 (sollecitato il 26 ottobre 2022).

Ne consegue che, in assenza di prova contraria, l'operatore Fastweb è responsabile ai sensi dell'art. 1218 del codice civile in ordine al ritardato trasloco dell'utenza in questione e che, pertanto, deve essere riconosciuto a parte istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per tali ragioni, nel caso in esame, si ravvisano gli estremi per l'applicazione dell'art. 4, commi 1 e 2, del Regolamento sugli Indennizzi che rispettivamente prevedono:

- *“nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo”;*
- *“l'indennizzo di cui al comma 1 è applicato anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore, con riferimento alla attivazione del servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi”.*

Ai fini dell'erogazione dell'indennizzo, si ritiene di individuare, nella data del 31 agosto 2022, il giorno di presentazione della domanda di trasloco non essendo tracciata la richiesta del 25 luglio 2022.

Ciò premesso s'individua il *dies a quo* nel giorno 10 ottobre 2022, decurtati i 40 giorni previsti per il trasloco a partire dal 31 agosto 2022, e il *dies ad quem* nel giorno 6 dicembre 2022, data di presentazione dell'istanza di definizione.

Ne consegue che l'istante, in relazione all'utenza n. 0572 76xxxx, ha diritto alla somma di euro 435,00 (quattrocento trentacinque/00), computato secondo il parametro di euro 7,50 *pro die* per 58 giorni di mancato del trasloco.

Si precisa che, in virtù del principio di equità, si è ritenuto di riconoscere l'indennizzo di cui sopra in misura unitaria, ossia in riferimento alla condotta omissiva dell'operatore consistente nella mancata gestione dell'utente, ritenendosi sproporzionato riconoscere l'indennizzo per il mancato rispetto degli oneri informativi in riferimento a ciascuno dei due servizi non accessori, come se l'operatore avesse posto in essere due distinte condotte omissive.

Analogamente si precisa che la doglianza *sub iii)*, volta ad ottenere l'“*indennizzo per omessa comunicazione delle ragioni ostative al trasloco*”, non può essere accolta, atteso che un accoglimento di tale richiesta rappresenterebbe una duplicazione di indennizzi in favore dell'istante, avendo lo stesso già ricevuto il suo ristoro in ragione del mancato assolvimento degli oneri informativi nella procedura di trasloco.

Viceversa può essere accolta la domanda *sub v)* di “*rimborso di tutte le fatture pagate nelle more della procedura di trasloco*” nei termini che seguono.

In primis occorre richiamare che l'istante, in ragione del mancato trasloco dell'utenza oggetto del procedimento, contestava la fatturazione emessa ed inviato il reclamo in data 31 agosto 2022 con sollecito del 26 ottobre 2022. Nel predetto reclamo evidenziava che, a causa del problema appreso dal Servizio Clienti circa la mancata acquisizione della richiesta di trasloco con registrazione vocale del 25 luglio 2022, si trovava a dover *“pagare fatture per un servizio non in uso per cause non [a sé riconducibili]”* e attendere ancora per l'esecuzione del trasloco stesso.

Di contro l'operatore, nelle proprie memorie in atti, ha dedotto la genericità e l'infondatezza dell'istanza, laddove avrebbe dovuto mostrare la corretta gestione del cliente a fronte della sua richiesta di chiarimento rispetto alla pratica di trasloco e alla sua esplicita richiesta di verifica della fattibilità della stessa.

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

Sul punto vale la pena precisare che l'operatore, a fronte della contestazione dell'istante di non avere fruito i servizi fatturati, non ha fornito idonei riscontri probatori dai quali dedurre la regolarità del traffico, laddove avrebbe dovuto, al fine di provare l'esattezza della fatturazione, depositando copia del traffico voce e dei *files di log*, indicanti la durata delle connessioni internet, la riferibilità temporale delle medesime.

Per tutto quanto sopra esposto, la parte istante, in accoglimento della domanda *sub v)*, ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) degli importi fatturati successivamente al 31 agosto 2022, fino a chiusura del ciclo di fatturazione, oltre al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Parimenti la domanda *sub iv)* per la mancata risposta ai reclami può essere accolta per le ragioni di seguito esposte.

In primo luogo si osserva che il reclamo in atti formula una domanda di chiarimento sulla precedente richiesta di trasloco effettuata mediante registrazione vocale, chiedendo *“il motivo per cui non [era] stata aperta la pratica ma [era] andata a buon fine chiaramente solo la rinuncia alla disdetta”*.

A prescindere dalla prova di ricevimento il riscontro all'istante del 1° novembre 2022 al reclamo del 31 agosto 2022, della quale l'operatore produce solo uno *screenshot* estratto dai propri sistemi aziendali, deve evidenziarsi che la risposta non informa l'utente in merito alle problematiche sollevate, in quanto generica e interlocutoria rispetto alle questioni presentate.

Sul punto si richiama il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve 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 e che la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo *“da mancata risposta al reclamo”*.

In base ai citati articoli 8 e 11 dell'allegato A alla delibera n. 179/03/CSP, oltre all'onere di un'adeguata e precisa motivazione (corredata pure dell'indicazione degli accertamenti compiuti), in capo all'operatore grava quello della informativa in forma scritta, e ciò al fine di soddisfare l'esigenza di dare

all'utente un riscontro chiaro, esaustivo e idoneo 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.

In via generale si osserva che la mancata risposta al reclamo inviato, in quanto è da considerarsi 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 *“da mancata risposta al reclamo”*,

Ne consegue che l'istante ha diritto alla corresponsione di un indennizzo pari a euro 2,50 *pro die* 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 il *dies a quo* nella data del 15 ottobre 2022, detratto il tempo utile di 45 giorni previsti dall'operatore per la risposta al reclamo del 31 agosto 2022 ed il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione del 5 dicembre 2022.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo di euro 127,50 (cento ventisette/50) per i 51 giorni di mancata risposta al reclamo, da computarsi nella misura.

Infine la richiesta *sub vi*), relativa *“condanna dell'operatore al pagamento delle spese della procedura”*, non merita accoglimento, stante la gratuità della procedura e la mancata allegazione agli atti di prova documentale dalla quale possa evincersi l'entità delle eventuali spese sostenute.

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 Sig.ra XXX, nei confronti di Fastweb S.p.A.
2. 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 435,00 (quattrocento trentacinque/00) a titolo di mancato trasloco dell'utenza n. 0572 76xxxx.
3. 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) degli importi fatturati successivamente al 31 agosto 2022, fino a chiusura 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. 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 euro 127,50 (cento ventisette/50) a titolo d'indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

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.)