

DELIBERA N. 117/2023/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX – FASTWEB S.P.A.)
(GU14/588515/2023**

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 21/02/2023 acquisita con protocollo n. 0047594 del 21/02/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La parte istante, titolare del contratto *business* sull’utenza fissa n. 0571 5xxxx con l’operatore Fastweb S.p.A. (di seguito, per brevità, Fastweb), lamenta il malfunzionamento del servizio internet, la perdita della numerazione, l’addebito dei costi di recesso e la mancata risposta ai reclami.

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

- contattava “[r]ipetutamente (...) il servizio clienti Fastweb da Luglio 2021 per le continue interruzioni del servizio internet e pertanto impossibilità di utilizzare la rete fissa. Essendo un’attività commerciale il danno subito (era) stato davvero enorme”;
- “[p]er tale motivo dopo oltre un anno (decideva) di cambiare operatore. Tale (...) decisione (era) stata comunicata al gestore nel novembre 2022 e per errore il gestore (aveva) disattivato l’utenza con gravissimo disagio”;
- contattava “il servizio clienti (ma) non (era) riuscit(o) a ripristinare il tutto e mai alcun riscontro il gestore (aveva) dato”;
- richiamava “[l]’art 10.1 dell’Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS: Punto 1: Nel caso in cui perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato, l’utente ha diritto a un indennizzo, da parte dell’operatore responsabile del disservizio, pari a euro 100 per ogni anno di precedente utilizzo, fino a un massimo di euro 1.500. Punto 3: Fatto salvo quanto stabilito dal comma 2, se l’utenza interessata dal disservizio è un’utenza affari, gli

importi indicati a titolo di indennizzo e i limiti corrispondenti sono applicati in misura pari al doppio, nelle fattispecie di cui agli articoli da 4 a 7, e in misura pari al quadruplo in quelle di cui agli articoli 10 e 11”;

- *allegava la comunicazione inviata via PEC il 18 novembre 2022 avente ad oggetto “disdetta contratto” con la quale “(denunciava) i numerosi disservizi avuti nei mesi trascorsi dall’inizio del (proprio) rapporto lavorativo (Luglio 2022). Molto spesso (aveva) interruzioni del servizio internet e conseguente inutilità del numero telefonico 05715xxxx. Tali problemi (creavano) mancanze nella comunicazione con i fornitori e clienti, con perdita di commesse di lavoro importanti. Le suddette evidenze (erano state) comunicate al (...) customer care, senza visibili miglioramenti. Pertanto, (si vedeva) costretto, (suo) malgrado, a cambiare operatore. (Diffidava l’operatore) da addebitare eventuali costi per recesso anticipato, in tal caso (si sarebbe veduto) costretto a rivolger(si) ad un legale per tutelare i (propri) interessi”;*
- *allegava la comunicazione inviata via PEC il 19 gennaio 2023 avente ad oggetto “richiesta danni” con la quale “(denunciava) il grave danno creato(gli) con la cessazione di un numero telefonico storico. Nella pec (...) inviata a novembre, denunciav(a) i disservizi avuti e (avvertiva) che (avrebbe) cambiato operatore. La (...) società invece, senza neanche una telefonata di conferma, (aveva) cessato il contratto senza possibilità di recupero dello stesso. Pertanto (si vedeva) costretto a rivolger(si) ad un legale per richiedere i danni ingenti creato(gli)”;*
- *allegava tre schermate attestanti l’assenza di connessione internet nelle date dell’11, 17 e 18 novembre 2022;*
- *allegava la fattura n. M00249xxxx del 1° gennaio 2023 dell’importo di euro 397,67 portante, fra l’altro, i costi di chiusura del contratto (euro 294,00 per le rate residue del contributo di attivazione ed euro 31,95 per dismissione servizi).*

In data 20 febbraio 2023 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) *“indennizzo per perdita della numerazione per euro 4.800,00”;*
- ii) *“indennizzo per mancata risposta ai reclami per euro 300,00”;*
- iii) *“indennizzo per i numerosissimi disagi subiti per euro 2.500,00”.*

2. La posizione dell’operatore.

L’operatore Fastweb, nell’ambito del contraddittorio, ha depositato in data 31 marzo 2023 memoria difensiva, con allegata documentazione, nella quale, dopo aver riportato sinteticamente i fatti e le richieste oggetto di istanza, ha contestato i fatti adottati dalla controparte e ha richiesto l’integrale rigetto dell’istanza per le ragioni di

seguito esposte.

In relazione ai *“lamentati disservizi”*, l’operatore ha affermato di non aver *“mai ricevuto alcuna segnalazione di malfunzionamenti”*. Al riguardo, ha sostenuto di aver ricevuto soltanto la comunicazione del 18 novembre 2022 avente ad oggetto la disdetta del contratto e di averla regolarmente gestita nei termini contrattualmente previsti. L’operatore ha quindi evidenziato la presenza di un insoluto di euro 397,67 per fatture ritenute legittime in quanto l’utente aveva sottoscritto una proposta di abbonamento in data 13 giugno 2022 all’interno della quale era previsto il costo di attivazione *“business assist”* che, proprio in occasione della sottoscrizione del contratto era stato rateizzato in 48 rate che erano state addebitate sin dalla prima fattura ed erano sempre state pagate senza alcuna contestazione. Pertanto, considerata la decisione dell’utente di recedere dal rapporto contrattuale prima di aver versato tutte le rate, l’operatore aveva semplicemente addebitato nella fattura di chiusura le rate residue del servizio in parola. Al riguardo, l’operatore ha sostenuto la conformità di tale addebito con il documento di *“Trasparenza Fastweb”* scaricabile dal proprio sito internet. Con riferimento al costo per dismissione servizi pari a euro 31,95 oltre iva, l’operatore ha affermato che si tratta di un costo omologato dall’Agcom con delibera 487/18/Cons ed è pertanto dovuto.

Quanto agli asseriti disservizi, l’operatore ha sostenuto che la parte istante si è limitata a produrre tre schermate, relative all’assenza di connessione, che nulla provano in quanto dalle stesse non si evince il contratto di riferimento e, comunque, anche a volerle considerare relative al contratto in oggetto dimostrano una temporanea assenza di linea nelle tre giornate indicate, ma non provano la durata del malfunzionamento che potrebbe essere stato anche di pochi minuti.

Con riferimento alla *“mancata risposta ai reclami”*, l’operatore ha affermato che *“l’utente non produce alcun reclamo e neppure indica il codice delle segnalazioni inoltrate all’operatore (e che) non risulta essere mai pervenuta alcuna segnalazione o reclamo”*. A tale proposito, ha anche sostenuto che *“non può certamente ritenersi reclamo né la comunicazione di disdetta né la successiva richiesta di risarcimento danni in quanto non rientranti nella categoria dei “reclami” (in quanto) i reclami suscettibili di essere fatti oggetto di indennizzo per il mancato riscontro ad essi entro 45 giorni devono essere inviati in forma scritta e devono essere muniti di data certa (e che) per questo essi vanno necessariamente prodotti in atti”*.

In merito alla *“perdita di numerazione”*, l’operatore ha sostenuto che *“l’unica richiesta pervenuta è quella di disdetta del contratto del novembre 2022, regolarmente lavorata (...) e che non contiene, proprio in quanto disdetta, alcuna richiesta di portabilità del numero. Né, tra l’altro, risulta che l’utente si sia rivolto ad altro operatore per la portabilità della numerazione in parola. Per cui la Fastweb ha correttamente operato sulle precise richieste dell’utente al quale, dunque, non potrà essere riconosciuto alcun indennizzo per tale voce”*.

Per quanto riguarda *“la richiesta di indennizzo per i disagi subiti”*, l’operatore

ha affermato che “[t]ale richiesta sebbene definita indennizzo in realtà maschera una richiesta avanzata a titolo di risarcimento danni. È noto, però, che nella presente sede amministrativa non possono trovare ingresso istanze risarcitorie essendo il Corecom competente unicamente a disporre storni, rimborsi o versamenti degli indennizzi previsti dalla normativa di settore”.

Infine, l’operatore ha formulato una “*proposta transattiva*”, a solo scopo deflattivo, nella quale si è reso disponibile a stornare parte dell’insoluto di euro 397,67 accettando a saldo e stralcio la minor somma di euro 250,00 ed ha concluso con la richiesta di “*integrale rigetto dell’avversa istanza*” qualora l’istante non intendesse accettare tale proposta.

L’operatore ha allegato la proposta di abbonamento del 13 giugno 2022, le fatture emesse dal mese di settembre 2022 al mese di gennaio 2023 e il quadro contabile.

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 via preliminare, in relazione alla domanda volta *sub iii)* volta ad ottenere un “*indennizzo per i numerosissimi disagi subiti per euro 2.500,00*”, ai sensi dell’art. 20, comma 4, del Regolamento, si osserva che l’oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità. Resta salvo il diritto dell’utente di rivolgersi all’Autorità ordinaria per il maggior danno.

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 interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell’operatore in relazione ai disservizi segnalati in istanza e ricondotta all’oggetto della presente disamina.

Ciò premesso, la presente disamina s’incentra sul malfunzionamento del servizio internet, sulla la perdita della numerazione 0571 5xxxx, sull’addebito dei costi di recesso e sulla mancata risposta ai reclami.

Sul malfunzionamento del servizio internet

La parte istante ha lamentato “*continue interruzioni del servizio internet*” e ha sostenuto di aver effettuato diverse segnalazioni al servizio clienti senza ottenere nessun ripristino della funzionalità del servizio. L’operatore ha affermato di non aver mai ricevuto segnalazioni di malfunzionamento.

La doglianza di cui alla domanda *sub iii)* è fondata nei limiti di seguito esposti.

In generale, si evidenzia che, in base al consolidato orientamento dell’Autorità, incombe sull’istante che lamenta l’inadempimento segnalare il malfunzionamento al

gestore, a sua volta competente a effettuare l'intervento risolutivo delle problematiche lamentate.

Spetterà successivamente all'operatore, secondo costante orientamento dell'Autorità, l'onere della prova relativo alla risoluzione della problematica lamentata dall'utente. Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sull'operatore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore.

Vengono altresì in rilievo gli obblighi posti a carico degli operatori, di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, 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 ha sostenuto aver subito continui malfunzionamenti ripetutamente segnalati al servizio clienti "da Luglio 2021", ma, al riguardo, non ha provveduto a circoscrivere il lasso temporale di riferimento, né ad allegare formali reclami tracciati in merito ai lamentati malfunzionamenti, fino alla comunicazione inviata via PEC il 18 novembre 2022. Nella predetta missiva "(denunciava) i numerosi disservizi avuti nei mesi trascorsi dall'inizio del (proprio) rapporto lavorativo", caratterizzati come frequenti "interruzioni del servizio internet e conseguente inutilità del numero telefonico 05715xxxx". Pur avendo l'istante fatto riferimento a segnalazioni presso il "customer care, senza visibili miglioramenti", tuttavia non risulta evidenza del relativo tracciamento neanche in sede di reclamo.

Di contro, l'operatore ha dedotto l'assenza di segnalazioni in riferimento ai malfunzionamenti descritti in istanza e nella disdetta/reclamo del 18 novembre 2022.

Sul punto deve rilevarsi che, attesa la contestazione di parte istante di non aver fruito correttamente del servizio di connessione a internet, l'operatore, a seguito della sopracitata segnalazione tracciata in atti, non ha provato, per lo meno da tale data, di aver fornito in modo regolare e continuo il servizio e/o di avere svolto tutte le azioni necessarie alla risoluzione delle problematiche descritte. Infatti, al fine di escludere la propria responsabilità, la società Fastweb avrebbe dovuto produrre copia dei *files di log* delle relative connessioni di accesso a internet nel periodo successivo alla prima segnalazione ricevuta, in corrispondenza della quale l'istante allega anche una schermata di assenza del collegamento proprio del 18 novembre 2022.

Quindi, per quanto sopra esposto, in assenza agli atti di documentazione probatoria idonea a escludere la responsabilità dell'operatore convenuto, si ritiene ai sensi dell'art. 1218 del Codice civile, che sia da ascrivere a detto operatore la responsabilità in ordine ai disservizi subiti caratterizzati dal malfunzionamento parziale della connettività ad internet; ne consegue che deve essere riconosciuto alla parte istante un indennizzo proporzionato al disagio lamentato in istanza.

Per il calcolo dell'indennizzo di cui sopra si richiama quanto previsto dall'art. 6, comma 2 e 3, del Regolamento sugli indennizzi che prevedono rispettivamente che:

- “[n]el 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 ad euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento”.
- “Se 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”.

Tale parametro dovrà computarsi in misura del doppio in base all'art. 13, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi, attesa la natura *business* dell'utenza oggetto della controversia.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo, si determina il *dies a quo* nella data della segnalazione del 18 novembre 2022 e il *dies a quem* nel giorno 29 dicembre 2022, data della cessazione dell'utenza 0571 5xxxx.

Pertanto, l'indennizzo da riconoscere all'istante, per la discontinua erogazione del servizio di accesso a internet sull'utenza n. 0571 5xxxx nel suddetto periodo, è pari all'importo di euro 246,00 (duecento quarantasei/00), computato secondo il parametro di euro 6,00 *pro die* per n. 41 giorni di disservizio.

Sulla perdita della numerazione 0571 5xxxx

La parte istante ha lamentato la perdita della numerazione 0571 5xxxx, laddove l'operatore ha sostenuto di aver regolarmente gestito la richiesta di disdetta del contratto ricevuta in data 18 novembre 2022.

La doglianza di cui alla domanda *sub i)* volta ad ottenere l'“indennizzo per perdita della numerazione per euro 4.800,00” non è meritevole di accoglimento per le motivazioni di seguito esposte.

Innanzitutto occorre evidenziare che la parte istante, pur avendo dichiarato in istanza la “storicità” del numero, non ha né indicato l'anno da cui era in possesso dell'utenza, né tanto meno ha dimostrato in atti la decorrenza della titolarità dell'utenza di cui si discute.

Inoltre, si deve evidenziare che la parte istante non ha dimostrato, agli atti, né di aver effettuato alcuna richiesta di portabilità del numero, né di avere inoltrato alcuna richiesta di recupero della numerazione successiva alla lamentata perdita dell'utenza telefonica se non una richiesta di risarcimento danni inviata all'operatore in data 19 gennaio 2023.

Infatti, la parte istante non risulta avere mai formulato richiesta di adozione di provvedimento temporaneo in ordine alla riattivazione della risorsa numerica, di cui si controverte, e/o di rimedio cautelare *ante causam*, *alias* provvedimento di urgenza ai sensi dell'articolo 700 del codice di procedura civile; rimedi tutti finalizzati al recupero della linea telefonica e alla riattivazione del servizio. Tale comportamento silente appare pertanto sintomatico della carenza dell'interesse dell'istante al recupero dell'utenza *de qua*.

Inoltre si rileva che la parte istante ha inviato all'operatore una comunicazione avente ad oggetto la disdetta del contratto nella quale avvisava Fastweb che avrebbe cambiato operatore. A fronte di tale comunicazione, ricevuta da Fastweb in data 18 novembre 2022, la numerazione è stata cessata in data 29 dicembre 2022, come risulta dalla fattura di chiusura del rapporto contrattuale.

Risulta quindi evidente che, a fronte della manifestazione di volontà di cessare il contratto, non possa ascrivere alcuna responsabilità all'operatore per la perdita della numerazione, atteso anche il ragionevole lasso di tempo intercorso fra la richiesta dell'istante e l'intervenuta cessazione ad opera del gestore. Inoltre, l'istante non ha prodotto documentazione a sostegno dell'asserita decisione di voler cambiare operatore.

Per tutto quanto sopra, la domanda della parte istante *sub i)* non merita accoglimento.

Sull'addebito dei costi di recesso

La parte istante ha lamentato, fra i disservizi segnalati in istanza, l'addebito dei costi di chiusura. A tal fine ha allegato la fattura n. M00249xxxx del 1° gennaio 2023 da cui emergono i seguenti importi:

- euro 31,95 per “*Importo per dismissione servizi FASTWEB del 29/12/2022*”.
- euro 294,00 per “*Addebito rate residue per Contributo attivazione rateizzato in 48 mesi*”.

Di contro, l'operatore ha dedotto la correttezza della fatturazione emessa a seguito del recesso anticipato comunicato dall'utente.

La doglianza di cui alla domanda *sub iii)*, per quanto concerne i costi di recesso/disattivazione, sarà presa in esame in relazione alla fattura sopraccitata e, in particolare, ai due importi, l'uno, per i costi di dismissione e, l'altro, per le rate residue relative al contributo di attivazione.

Ciò premesso, la predetta doglianza non può essere accolta per la parte riferita ai costi di disattivazione per i motivi di seguito indicati.

Sul punto si ricorda che, ai sensi della legge n. 40/2007 (c.d. decreto Bersani), nei contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia deve essere garantita la libertà dell'utente di recedere senza spese non giustificate da costi dell'operatore. In particolare, l'articolo 1, comma 3, della legge sancisce la nullità delle clausole contrattuali imposte agli utenti in caso di recesso anticipato, ad eccezione delle spese giustificate dai costi sostenuti dagli operatori.

In relazione all'addebito dell'*“Importo per dismissione servizi FASTWEB del 29/12/2022”*, viene, inoltre, in rilievo la 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”*.

La medesima Delibera Agcom n. 487/18/CONS al capoverso VIII, n. 37, stabilisce che *“Gli operatori sono tenuti a comunicare annualmente all'Autorità i costi sostenuti per le attività di dismissione e trasferimento della linea esplicitando analiticamente la composizione di ciascuna voce e la rispettiva giustificazione economica”*.

Orbene, nel caso di specie, l'importo predetto risulta coincidere con il dettaglio dei costi indicato dall'operatore in relazione all'offerta sottoscritta, in ottemperanza a quanto previsto dalla delibera n. 252/16/CONS, nella tabella riepilogativa pubblicata nel sito web dell'operatore, peraltro consultabile mediante il sito al link <http://www.agcom.it/telefonia-fissa>.

Ne consegue, dunque, che la doglianza dell'utente per la parte riferita allo storno/rimborso della somma pari ad euro 31,95 per *“Importo per dismissione servizi FASTWEB del 29/12/2022”* non può essere accolta attesa la congruità di tale importo ai sensi della normativa di settore di cui alle Delibere dell'Autorità n. 252/16/CONS (recante *“Misure a tutela degli utenti per favorire la trasparenza e la comparazione delle condizioni economiche dell'offerta dei servizi di comunicazione elettronica”*) e la sopra richiamata Delibera n. 487/18/CONS (recante *“Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione”*).

Viceversa, la contestazione inerente alla somma di euro 294,00 per *“Addebito rate residue per Contributo attivazione rateizzato in 48 mesi”* è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

Ai fini di un inquadramento della *res controversa*, si richiama la già citata Delibera Agcom n. 487/18/CONS, capoverso VII, n. 28, che recita testualmente: *“gli operatori possono concedere agli utenti, che sottoscrivono un contratto di fornitura di un servizio principale, la dilazione del pagamento di alcuni importi relativi all'acquisto di prodotti (...) o servizi (quali l'attivazione e la configurazione della linea e/o dei dispositivi (...)) che vengono offerti congiuntamente al servizio principale. Nel caso in cui il recesso dovesse avvenire prima di una data scadenza gli operatori potrebbero*

riservarsi di addebitare agli utenti il pagamento in un'unica soluzione delle rate residue”.

L'importo contestato, oggetto dell'odierna controversia, fa riferimento ad un *“pagamento in un'unica soluzione delle rate residue”* relativo ad un servizio inerente *“l'attivazione e la configurazione della linea e/o dei dispositivi”*.

A fronte della contestazione di parte istante, l'operatore, in memoria, ha evidenziato la presenza di *“un insoluto di euro 397,67 per fatture legittime (avendo l'utente sottoscritto una proposta di abbonamento in data 13.06.2022 all'interno della quale era previsto il costo di attivazione “business assist””*. L'addebito della somma imputata in fattura, ad avviso dell'operatore, è giustificato in ragione del recesso anticipato rispetto ai mesi di rateizzazione convenuti con l'istante.

Sul punto va precisato che la proposta contrattuale fa riferimento alla voce *“Fastweb NeXXt Business - Contributo Attivazione - Rateizzato per 48 mesi - 7,00 €”*, mentre in memoria l'operatore menziona il servizio di *“business assist”* che non compare in alcun modo nel contratto.

A prescindere dalla denominazione del contributo addebitato in fattura in un'unica soluzione, deve evidenziarsi che l'operatore non fornisce prova dell'assolvimento degli oneri informativi nei confronti del cliente, così come previsti dalla medesima Delibera Agcom n. 487/18/CONS, capoverso VIII, n. 34, secondo la quale *“[l]e 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”*, specificando espressamente che *“[t]ra queste rientrano: (...) le spese relative al pagamento in una o più soluzioni delle rate relative alla compravendita di beni e servizi offerti congiuntamente al servizio principale”*.

La previsione di cui al successivo punto n. 36 evidenzia, altresì, che *“[i]n 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”*.

Con riguardo all'informativa sopra riportata, deve rilevarsi che l'operatore non ha allegato la comunicazione indirizzata al cliente *“[i]n fase di sottoscrizione del contratto”*, demandando ad informazioni contenute nel sito internet e non fornendo puntuali indicazioni circa il *quantum debeatur* secondo la previsione di cui al punto n. 36 sopracitato.

Pertanto, l'operatore non ha dimostrato di aver reso noto, in modo chiaro e trasparente, quali costi l'utente avrebbe dovuto sostenere in caso di recesso anticipato da un contratto che prevedeva vincoli di durata. Alla luce della previsione di cui alla sopracitata Delibera Agcom n. 487/18/CONS non risulta sufficiente un generico riferimento alla consultazione del sito web.

Ne deriva, per quanto sopra esposto, che l'istante, in relazione all'utenza n. 0571 5xxxx ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa contabile

mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) della somma di euro 294,00 (duecento novantaquattro/00), oltre IVA, a titolo di “*Addebito rate residue per Contributo attivazione rateizzato in 48 mesi*” presente nella fattura n. M00249xxxx del 1° gennaio 2023. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.

Sulla mancata risposta ai reclami

La parte istante ha lamentato il mancato riscontro alla PEC del 18 novembre 2022, nella quale, nel segnalare i disservizi subiti, motivava la propria volontà di recedere dal contratto. Inoltre, l’istante ha contestato la mancata risposta al successivo reclamo inviato via PEC il 19 gennaio 2023, avente ad oggetto “*richiesta danni*”, nel quale lamentava la perdita della numerazione cessata da Fastweb.

Di contro, l’operatore ha affermato di non aver ricevuto nessuna segnalazione o reclamo e che le comunicazioni inviate dall’istante via PEC non possono qualificarsi come reclami.

In primis non si reputa condivisibile l’eccezione dell’operatore.

Sul punto viene in rilievo l’articolo 1, lett. d) della delibera 179/03/CSP nel quale si definisce “*“reclamo”, l’istanza con cui l’utente si rivolge direttamente all’organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l’oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata*”.

Nel caso di specie si evidenzia che dal contenuto delle comunicazioni sopracitate è possibile evincere la natura delle contestazioni pendenti, segnalazioni che fondano nell’istante l’aspettativa di ricevere dall’operatore una risposta in merito.

Ciò premesso, la doglianza dell’istante è accoglibile nei termini di seguito esposti.

Agli atti non risulta alcun riscontro da parte dell’operatore.

Al riguardo 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), nel quale si 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, e che la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all’utente di un indennizzo “*da mancata risposta al reclamo*”.

Pertanto, trova applicazione l’art. 12, comma 1, del Regolamento Indennizzi, secondo il quale, in caso di mancata/ritardata risposta al reclamo “*entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell’Autorità*” è previsto “*un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300*”.

Ai fini del calcolo dell’indennizzo si determina il *dies a quo* nella data del 2 gennaio 2023, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell’operatore per la risposta al reclamo del 18 novembre 2022 e il *dies ad quem* nella data dell’udienza di conciliazione del 20 febbraio 2023.

Pertanto, l'istante, in parziale accoglimento della domanda *sub ii*) ha diritto alla corresponsione dell'importo computato nella misura di euro 122,50 (cento ventidue/50), determinato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* a titolo di indennizzo per i 49 giorni di mancato riscontro al reclamo.

Per quanto attiene, invece, al secondo reclamo del 19 gennaio 2023 si rileva che l'istanza di conciliazione si è svolta entro la tempistica massima di 45 giorni previsti per la risposta al reclamo e che, quindi, non può disporsi il relativo indennizzo.

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, a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma di euro 246,00 (duecento quarantasei/00) maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per la discontinua erogazione del servizio di accesso a internet sull'utenza n. 0571 5xxxx.
3. La società Fastweb S.p.A., in relazione all'utenza n. 0571 5xxxx, è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) della somma di euro 294,00 (duecento novantaquattro/00), oltre IVA, a titolo di "Addebito rate residue per Contributo attivazione rateizzato in 48 mesi" presente nella fattura n. M00249xxxx del 1° gennaio 2023. L'operatore è tenuto altresì a ritirare a propria cura e spese l'eventuale pratica di recupero del credito aperta limitatamente a questa parte della fattura.
4. La società Fastweb S.p.A. è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma di euro 122,50 (cento ventidue/50) maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.



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.)