



DELIBERA N. 28/2024/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX/ Fastweb S.p.A.
(GU14 /475122/2021)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 14 febbraio 2024;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “*Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitato Regionale per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il*

Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

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

VISTA l’istanza della società XXX, del 16/11/2021 acquisita con protocollo n. 0448208 del 16/11/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La parte istante, titolare di un contratto *business* sull’utenza n. 0571 3xxxx con la società Fastweb S.p.A., di seguito per brevità, Fastweb lamenta il malfunzionamento della linea e la lentezza della connessione, nonché la mancata risposta al reclamo.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

- riscontrava “*continui disservizi sulla linea 0571/3xxxx che impedivano il regolare svolgimento lavorativo arrecando danni economici e di immagine all’azienda*”.
- In data 5 agosto 2021 inviava all’operatore un reclamo a mezzo PEC, con il quale nel “*lamentare continui disservizi sulla linea 05713xxxx, [precisava] che soprattutto nella fascia oraria 14/17 era lentissima*”. Sottolineava, altresì, che la linea internet subiva “*dei down di rete arrecando (...) gravi problemi lavorativi*”.
- Il reclamo rimaneva “*senza alcun riscontro*”.
- Passava ad altro operatore;
- In data 10 settembre 2021 restituiva il modem, come da ricevuta allegata.

In data 15 novembre 2021 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Fastweb spa 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 chiesto:

- i) “*ad avvenuta e completa portabilità, la chiusura del contratto*”;
- ii) “*lo storno intera posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione*”;
- iii) “*indennizzo per disservizi protratti oltre le 72 ore previste dalla carta servizi per € 800.00*”;
- iv) “*indennizzo per mancata risposta ai reclami per € 400.00*”.

2. La posizione dell’operatore.

La società Fastweb spa ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale, nel rilevare l'infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, ha rappresentato quanto segue:

“Parte istante chiedeva di condannare l’operatore telefonico Fastweb S.p.A. a disporre la chiusura del contratto ad avvenuta portabilità con storno della posizione debitoria sino a fine ciclo di fatturazione con un indennizzo di € 800,00 per i disservizi segnalati e non risolti ai sensi della Carta dei Servizi ed un indennizzo di € 400,00 per mancato riscontro al reclamo. A sostegno della domanda la ricorrente sosteneva di aver riscontrato malfunzionamenti della linea telefonica 05713xxxx che aumentavano nella fascia oraria 14-17”.

“L’istante ha sottoscritto PDA del 16.10.2020 aderendo all’offerta “Business Class” e richiedendo l’attivazione del servizio “Business assist” al prezzo di € 285,60 (oltre iva) da pagarsi in n. 48 rate mensili direttamente in fattura. L’istanza risulta fondata su asseriti malfunzionamenti patiti sulla linea 05713xxxx che sarebbero stati segnalati ma non risolti anche a seguito di presentazione di apposito reclamo ma tale ricostruzione non corrisponde a verità: in primo luogo dai sistemi Fastweb non risulta alcuna segnalazione di disservizi e/o malfunzionamenti”.

“La stessa descrizione fornita da controparte nell’istanza risulta evidentemente generica e priva di riscontri temporali tanto da renderla prima facie inammissibile: a tal proposito si producono due determine del Co.Re.Com Campania ed una delibera AgCom che espressamente censurano tale prassi. Invero l’unica segnalazione presente nei gestionali della società è datata 05.08.2021, recapitata a mezzo pec, che tuttavia deve considerarsi tamquam non esset : ciò in quanto in data 04.08.2021 la Fastweb aveva ricevuto richiesta di migrazione da parte della TIM, evidentemente avviata a seguito di richiesta dell’utente, tanto che i rapporti contrattuali con Fastweb risultano cessati dal 07.09.2021 (migrazione espletata in data 06.09.2021)”.

“Pertanto, l’utente ha comunicato alla Fastweb tali disservizi e malfunzionamenti solo dopo aver formalizzato richiesta di migrazione verso altro operatore, di fatto impedendole qualsivoglia intervento tecnico sulla linea: deve infatti rilevarsi come le segnalazioni dei malfunzionamenti non possono avere “effetti retroattivi”, senza considerare che nel reclamo del 05.08.2021 non vi è alcuna indicazione temporale degli asseriti malfunzionamenti. Né nell’istanza controparte ha provveduto ad integrare tale e dato. Dunque, dal quadro in esame può evincersi come nessun malfunzionamento sia mai stato patito da parte istante se non successivamente alla richiesta di migrazione verso altro operatore, circostanza che ha, ovviamente, reso impossibile interventi di ripristino su una linea che, come detto, era ormai contrattualizzata da altro gestore”.

“A ciò si aggiunga che il reclamo del 05.08.2021 (di cui controparte lamenta il mancato riscontro), risulta appunto inoltrato successivamente alla richiesta di migrazione; in ogni caso ai sensi dell’art.10.4 delle condizioni generali di contratto, il termine per il riscontro del reclamo è di 45 giorni dal momento in cui lo stesso risulta pervenuto: va da se che essendo la XXX migrata verso altro operatore prima della scadenza di tale termine, la Fastweb non è stata messa in condizione di adempiere a quanto contrattualmente previsto”.

“Alla luce di quanto sin qui esposto consegue l’inammissibilità delle richieste di indennizzi. In primo luogo, come detto, il reclamo è stato inoltrato in data 05.08.2021, ossia successivamente alla richiesta di migrazione formulata all’operatore TIM che infatti in data 04.08.2021 ne aveva dato espressa comunicazione alla Fastweb, risultando quest’ultima impossibilitata ad operare qualsivoglia intervento tecnico. In ogni caso ai sensi dell’art. 10.4

delle condizioni generali di contratto, il termine per il riscontro del reclamo è di 45 giorni dal momento in cui lo stesso risulta pervenuto: tuttavia parte istante non ha atteso tale termine, provvedendo a depositare l'istanza ex art 6 Allegato A Delibera 203/28/CONS in data 31.08.2021”.

“Ne consegue la totale inammissibilità dell'indennizzo di € 400,00 richiesto per mancato riscontro al reclamo. Medesima sorte per quanto concerne l'indennizzo di € 800,00 richiesto per “disservizi protratti oltre le 72 ore previste dalla carta dei servizi”: come detto l'unica segnalazione risultante dai sistemi Fastweb (nonché allegata da controparte) risulta essere quella del 05.08.2021, la quale tuttavia non riporta alcuna indicazione temporale relativamente agli asseriti malfunzionamenti patiti sulla linea oggetto di contratto”.

“Per tale ragione non vi sono dati temporali idonei a consentire un legittimo calcolo di tale disservizio, non potendosi comprendere l'importo richiesto da parte avversa; senza considerare che in ogni caso, poiché la segnalazione risulta effettuata a seguito di richiesta di migrazione verso altro operatore, va da sé che la stessa Fastweb non avrebbe potuto operare alcun intervento tecnico su una linea già in fase di contrattualizzazione con altro gestore. Dunque, anche tale richiesta di indennizzo merita di essere rigettata”.

“Parte istante insiste altresì per la richiesta di storno della posizione debitoria e per la chiusura del contratto ad avvenuta migrazione. Ebbene la chiusura del contratto è stata già effettuata come detto in data 07.09.2021 in quanto la procedura di migrazione richiesta dall'utente è stata correttamente espletata in data 06.09.2021. In ordine alla richiesta di storno della posizione debitoria si sottolinea che la Fastweb ha rilevato un insoluto pari ad € 342,19 costituite dalle ultime due fatture comprensive dei costi di chiusura e delle rate residue del servizio “Business assist”, credito ritenuto assolutamente legittimo nonché certo, liquido ed esigibile”.

“Dunque, vista l'intera vicenda dalla giusta prospettiva, la Fastweb S.p.A. respinge ogni addebito ed insiste per il rigetto dell'istanza in esame”.

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, con riferimento alla domanda *sub i)* volta ad ottenere, “ad avvenuta e completa portabilità, la chiusura del contratto” si rileva la cessata materia del contendere atteso che, come dichiarato dall'operatore, “la chiusura del contratto è stata già effettuata (...) in data 07.09.2021 in quanto la procedura di migrazione richiesta dall'utente è stata correttamente espletata in data 06.09.2021”.

Ciò premesso la presente disamina s'incentra sui disservizi inerenti alla connettività del collegamento ad internet, sul prosieguo della fatturazione e di costi addebitati dopo l'avvenuta portabilità ad altro gestore dell'utenza n. 0571 3xxxx, nonché sulla mancata risposta al reclamo.

Sull'erogazione discontinua del servizio di connessione dati sull'utenza fissa n. 0571 3xxxx

Parte istante ha lamentato “continui disservizi sulla linea 0571/3xxxx che impedivano il regolare svolgimento lavorativo arrecando danni economici e di immagine all'azienda”. Di contro l'operatore ha ribattuto di aver ricevuto la prima segnalazione (5 agosto 2021) quando l'istante aveva già richiesto la migrazione ad altro gestore (4 agosto 2021).

La doglianza *sub iii*) è meritevole di parziale accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

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.

Nel caso di specie, l'istante ha sostenuto aver subito continui malfunzionamenti parziali della linea dati, ma, al riguardo, ha provveduto a depositare il primo reclamo del 5 agosto 2021, inviato per PEC.

Di contro, l'operatore ha dedotto la correttezza del proprio operato, nonché la tardività della segnalazione, atteso che l'utente aveva già richiesto la portabilità ad altro operatore.

Vengono sul punto 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.

Inoltre deve rilevarsi che, attesa la contestazione di parte istante di non aver fruito dei servizi di connettività dati, 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 il traffico del servizio voce nel periodo successivo alla prima segnalazione ricevuta.

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 al disservizio subito; 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 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”.

- *“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”.*

Il sopracitato parametro dovrà essere computato nella misura del doppio attesa la natura “business” delle utenze interessate ai sensi dell’art. 13, comma 3, del predetto Regolamento.

Ai fini del calcolo dell’indennizzo, si determina il *dies a quo* nella data del ricevimento della segnalazione in data 5 agosto 2021 e il *dies a quem* nel giorno 6 settembre 2021, data dell’avvenuta portabilità ad altro gestore.

Pertanto, l’indennizzo da riconoscere all’istante, per la discontinua erogazione del servizio di accesso a internet sull’utenza n. 0571 3xxxx nel suddetto periodo, è pari all’importo di euro 192,00 (centonovantadue/00), computato secondo il parametro di euro 6,00 *pro die* per n. 32 giorni di disservizio.

Viceversa, in relazione alla richiesta *sub ii)* per la parte in cui è volta ad ottenere lo storno/rimborso della fatturazione emessa in costanza di disservizio parziale, si ritiene che la stessa non possa trovare accoglimento in quanto la fruizione irregolare di un servizio come nel caso di specie, ovvero la qualità non adeguata agli standard dello stesso, “*non configura di per sé il diritto alla ripetizione dei canoni ovvero allo storno di fatture non pagate poiché il servizio, seppur con scarsa soddisfazione del cliente, risulta comunque erogato e fruito; l’utente, in tali casi, conserva il diritto agli indennizzi previsti ove si riscontri la fondatezza delle proprie doglianze*” (*ex plurimis* Delibere Agcom n. 67/15/CIR, n. 1/18/CIR e n. 56/20/CIR).

Parimenti la domanda *sub iii)* sotto il profilo della lentezza della connessione dati sull’utenza fissa non è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

Nel merito si evidenzia che, con riferimento alla lentezza e discontinua erogazione del servizio di accesso ad internet, lamentata da parte istante, secondo il costante orientamento dell’Autorità, il degrado della velocità di trasmissione dei dati non può configurarsi come malfunzionamento, in assenza di anomalie tecniche che compromettono la funzionalità del servizio medesimo. In particolare, nel caso di specie trova applicazione l’articolo 8, comma 6, della delibera Agcom n. 224/08/CSP secondo cui “*qualora l’utente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può inviare, entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, mediante il servizio di cui al comma 1, il certificato attestante la misura effettuata, rilasciato per conto dell’Autorità, tramite l’utilizzo dell’apposito pulsante di invio presente in ogni area privata utente del sito www.misurainternet.it che utilizza un canale di comunicazione diretto, sicuro e certificato con i servizi di assistenza clienti dell’operatore. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato. Ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro trenta giorni dalla presentazione del predetto reclamo, l’utente ha facoltà di recedere senza costi dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a Internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all’operatore con lettera raccomandata o messaggio di posta elettronica certificata*”. Quindi, nel caso in cui il servizio di connessione a internet risulti inadeguato o non conforme a quello pattuito, l’utente ha la facoltà di recedere dal contratto senza costi, ma non di ottenere un indennizzo, ovvero la ripetizione parziale dei canoni corrisposti durante il periodo di disservizio. (cifra Delibera Agcom n. 85/19/CIR).

Nel caso di specie, non avendo l'istante prodotto le schermate Ne.me.sys. a dimostrazione della lamentata scarsa velocità di navigazione, la domanda non può essere accolta.

Sulla fatturazione emessa dopo il passaggio ad altro operatore

Parte istante contesta la fatturazione emessa dopo la chiusura del contratto a causa della migrazione ad altro operatore, lamentandone il prosieguo e chiedendo la chiusura del contratto con storno integrale dell'intero insoluto. L'operatore, di contro, deduce la correttezza della fatturazione emessa, incluse le somme addebitate in seguito al recesso anticipato.

La doglianza dell'istante può essere accolta nei termini di seguito indicati.

In ragione della cessata fruizione dei servizi l'istante contestava la fattura N. M02346xxxx emessa il 1° Settembre 2021, allegata in atti, dove veniva addebitato il costo a titolo di “*Abbonamenti anticipati 01/09/2021 - 30/09/2021 € 35,00*”.

Sul punto va precisato che risulta incontestata fra le parti l'espletazione della portabilità dell'utenza n. 0571 33xxxx in data 6 settembre 2021. Parimenti incontestata risulta la dichiarazione dell'istante circa l'avvenuta consegna del modem in data 10 settembre 2021.

Ne consegue che, da quanto sopra richiamato, sia lecito ritenere che, a decorrere da tale data, i servizi di telefonia e connettività ad internet siano stati erogati dall'operatore *recipient* subentrato a Fastweb.

In relazione a tanto, stante l'orientamento consolidato dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, corroborato da numerose pronunce giurisprudenziali in tal senso, non si ritiene legittima la pretesa dell'operatore ad ottenere il pagamento degli importi addebitati a far data dal 6 settembre 2021, in quanto l'operatore Fastweb non ha provato di aver erogato la prestazione contrattuale di competenza, tantomeno che l'utente ne abbia fruito.

Pertanto la società Fastweb è tenuta a stornare (o rimborsare, in caso di avvenuto pagamento) tutti gli importi eventualmente addebitati sull'utenza n. 0571 3xxxx a far data 6 settembre 2021, fino alla fine del ciclo di fatturazione.

Resta da determinare se tale ricalcolo debba includere anche l'importo attribuito in ragione del recesso anticipato dal contratto, “*ritenuto assolutamente legittimo*” dalla società Fastweb.

Anche sotto tale profilo la richiesta dell'istante *sub ii)* di “*storno [dell'] intera posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione*” è meritevole di accoglimento nei termini di seguito esposti.

Nel caso di specie. con riferimento alla contestata fattura n. M02346xxxx emessa il 1° Settembre 2021, allegata in istanza, deve rilevarsi che la stessa riporta l'addebito anticipato del canone così denominato: “*BUSINESS CLASS 35,00 euro Internet illimitato alla massima velocità disponibile sulla tua connessione. Chiamate verso i numeri fissi e cellulari nazionali incluse. Assistenza da grande azienda “Business Assist” inclusa*”.

Attesa la contestazione dell'istante circa il prosieguo della fatturazione e dell'addebito di tale canone oltre la data dell'esecuzione della portabilità, l'operatore ha dedotto la correttezza della fatturazione emessa. In particolare ha puntualizzato come l'insoluto sia, in parte, dovuto alle rate residue derivanti dal pagamento *del servizio “Business assist”*

La società Fastweb ha dichiarato, al riguardo, che “[l]'istante ha sottoscritto PDA del 16.10.2020 aderendo all'offerta “*Business Class*” e richiedendo l'attivazione del servizio “*Business assist*” al prezzo di € 285,60 (oltre iva) da pagarsi in n. 48 rate mensili direttamente

in fattura”. Inoltre, a supporto della propria posizione, ha allegato una “Proposta di abbonamento del 16/10/2020” che riporta la voce la “Business Class Attivazione Business Assist rateizzato in 48 rate 285.6 €”.

In relazione a tale documentazione deve essere rilevato che l’operatore, in assenza di firma autografa, né ha specificato le modalità dell’avvenuta adesione del cliente, allegando tracciamento informatico e/o, nel caso, fonoregistrazione contenente il perfezionamento della proposta contrattuale eventualmente compilata attraverso *form online*, né ha prodotto la comunicazione inviata all’utente di riepilogo delle condizioni cui aveva aderito.

Tuttavia, a prescindere dalla validità o meno di tale produzione documentale, si rileva che, con riferimento alla voce “Business Class Attivazione Business Assist rateizzato in 48 rate 285.6 €”, non risulta indicato né il numero di rate restanti alla data del 6 settembre 2021, né il loro ammontare. Parimenti non risulta indicato il dettaglio contabile delle somme che compongono l’asserito insoluto. Con riferimento a tali somme l’operatore si limita ad asserire che sono pari ad “€342,19 costituite dalle ultime due fatture comprensive dei costi di chiusura e delle rate residue del servizio “Business assist”.

In tal modo l’operatore non ha fornito i dettagli contabili posti a fondamento della correttezza della somma richiesta, chiarendo la congruità del *quantum debeatur*.

Inoltre l’operatore non fornisce prova dell’assolvimento degli oneri informativi nei confronti del cliente, così come previsti dalla 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 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”.

Pertanto, alla luce di quanto sopra esposto, in accoglimento parziale della domanda *sub ii)* sotto il profilo dell’emissione della fatturazione dopo il passaggio ad altro operatore e l’addebito di costi dopo la chiusura contrattuale, l’istante ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione riferita all’utenza n. 0571 33xxxx, a far data 6 settembre 2021 (passaggio ad altro operatore), fino a conclusione del ciclo di fatturazione, ad eccezione fatta per i “costi realmente sopportati dall’azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio”, in ossequio al disposto delle Linee Guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell’utenza nei contratti per adesione, approvate con Delibera n. 487/18/CONS.

Sulla mancata risposta al reclamo

L’istante ha lamentato la mancata risposta al reclamo inviato per PEC in data 5 agosto 2021 inerente all’erogazione discontinua del servizio e alla lentezza del collegamento in una specifica fascia oraria. La società Fastweb, di contro, ha sostenuto che il reclamo era pervenuto quando l’istante aveva già richiesto la migrazione ad altro operatore.

La domanda *sub iv)* volta ad ottenere l’indennizzo per la mancata risposta al reclamo è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

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 o in procinto di esserlo 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).

Ciò posto, nel caso di specie si rileva che l'utente ha depositato un reclamo del 5 agosto 2021 a mezzo PEC, inviato per il tramite dell'Associazione di Consumatori di riferimento, del quale non risulta provato l'invio di una risposta da parte dell'operatore Fastweb.

Quindi, per quanto evidenziato, 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*.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo si determina, per il reclamo del 5 agosto 2021, il *dies a quo* nel 19 settembre 2021, 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 15 novembre 2021.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo pari a euro 142,50 (cento quarantadue/50) per i 57 giorni di mancata risposta al sopracitato reclamo, computato nella misura di euro 2,50 *pro die*.

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 ditta individuale XXX, in data 16/11/2021 acquisita con protocollo n. 0448208 del 16/11/2021 per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di tutta la fatturazione riferita all'utenza n. 0571 33xxxx, a far data 6 settembre 2021 (passaggio ad altro operatore), fino a conclusione del ciclo di fatturazione, ad eccezione fatta per i "*costi realmente sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio*", in ossequio al disposto delle Linee Guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione, approvate con Delibera n. 487/18/CONS. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

3. La società Fastweb S.p.A. è tenuta 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 ad euro 192,00 (centonovantadue/00), a titolo d'indennizzo per la discontinua erogazione del servizio di connessione dati sull'utenza n. 0571 33xxxx.
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 ad euro 142,50 (cento quarantadue/50), a titolo d'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, 14 luglio 2024

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.)