

DELIBERA N. 34/2024/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / Fastweb S.p.A.

(GU14/574104/2022)

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 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 21/12/2022 acquisita con protocollo n. 0361208 del 21/12/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La parte istante, titolare di un contratto *business* sull'utenza n. 0574 159xxxx con la società Fastweb S.p.A., di seguito, per brevità, Fastweb lamenta l'addebito per costi di recesso/disattivazione e la mancata risposta al reclamo.

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

- Riceveva la Fattura N. M01273xxxx del 1° maggio 2022 relativa al “*Periodo di fatturazione dal 01 Apr. 2022 al 30 Apr. 2022*” contenente i seguenti importi: “*Addebito rate residue per Attivazione Business Assist € 384,30*” e “*Importo per dismissione servizi FASTWEB del 14/04/2022 € 35,95*”.
- “*Aveva riconsegnato il modem a Fastweb in data 19 aprile, senza ricevere riscontro dal gestore, ma solo solleciti da parte di xxx*”.
- “*Aveva inviato una pec a Fastweb, lo scorso 20 maggio [2022], per reclamare la fattura M01273xxxx del 01 maggio, riferita alle rate residue del business Assist*”. Reclamo inviato il 25 maggio 2022, come da ricevuta di avvenuta consegna in atti.

In data 10 novembre 2022 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Fastweb spa tentativo obbligatorio di conciliazione presso paritetica, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) “*lo storno della fattura contestata e di eventuali successive*”;

- ii) “indennizzo per non aver ricevuto riscontro al reclamo”.

2. La posizione dell’operatore.

La società Fastweb spa ha fatto pervenire, in data 6 febbraio 2023, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale, ha rilevato l’infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto per le ragioni di seguito spiegate.

“L’utente contesta la fattura n. M01273xxxx del 01.05.2022, assumendo che nella stessa sarebbe stato illegittimamente addebitato il costo delle rate residue di attivazione avendo l’utente riconsegnato il modem all’operatore. La suddetta contestazione si appalesa del tutto destituita di fondamento. Basti, infatti, esaminare la fattura in parola per prendere atto che nella stessa vengono addebitati i costi relativi alle “rate residue per Attivazione Business Assist” nonché il costo per “dismissione servizi Fastweb” e tali costi nulla hanno a che vedere con la riconsegna del modem, peraltro mai contestata dall’operatore. Trattasi invero di voci entrambe legittime e per questo, interamente dovute dall’utente. Difatti, e con specifico riferimento all’addebito delle “rate residue per Attivazione Business Assist”, basterà leggere la documentazione contrattuale sottoscritta dall’utente (cfr. doc 1: proposta di abbonamento. Prima pagina in altro a destra), per verificare come fosse previsto un costo relativo all’attivazione del servizio Business Assist e che lo stesso sarebbe stato rateizzato in 48 rate. L’addebito nella fattura in contestazione dell’importo di € 384,30 relativamente alle rate residue per l’attivazione del servizio Business Assist è, quindi, assolutamente legittimo ed in conformità con quanto riportato anche nelle condizioni generali di contratto. A fronte di un iniziale importo dovuto a tale titolo, la Fastweb S.p.A. – ricevuta la disdetta prima dell’estinzione del piano rateale concordato – ha semplicemente addebitato nella fattura di chiusura (ed oggi in contestazione), le rate residue del suddetto contributo, che il cliente avrebbe dovuto pagare per 48 mesi; ciò in perfetta conformità con il documento di “Trasparenza Fastweb” scaricabile dal sito dell’operatore. Quanto alla correttezza del quantum: si noti che, a fronte di un contratto stipulato il 28.12.2021, l’utente ha provveduto a pagare, senza mai sollevare alcuna obiezione, le prime 3 rate per poi migrare verso altro operatore, con chiusura dell’account in data 15.04.2022, e, pertanto, le rate residue sono state correttamente addebitate nella fattura di chiusura”.

“Si osservi, infine, che anche l’Autorità – investita in altre occasioni del compito di analizzare la voce di addebito qui in discussione – ha stabilito che, in presenza di disdetta da parte dell’utente, l’addebito delle rate residue del servizio Business Assist è del tutto legittimo (cfr. determina del 18.03.2022 Corecom Abruzzo). Va da ultimo aggiunto che, nella fattura n. M01273xxxx è stato addebitato anche il costo per dismissione servizi dell’importo di € 35,95 oltre i.v.a.: addebito del tutto legittimo in quanto costo omologato dall’Agcom con delibera 487/18/Cons ed è, pertanto, al pari delle altre voci, certamente dovuto. Dunque, la fatturazione emessa dalla Fastweb a seguito della disdetta dell’utente è del tutto legittima in quanto conforme con le c.g.d.c. accettate dall’utente”.

“L’istante lamenta, altresì, la mancata gestione del reclamo dalla stessa avanzato in data 25.05.2022, chiedendo, conseguentemente, che le venga riconosciuto per tale motivo un indennizzo. L’interpretazione letterale dell’art. 12 dell’allegato A alla delibera 347/18/Cons prevede l’indennizzabilità della mancata risposta al reclamo soltanto nel caso in cui quest’ultimo venga inviato da un “cliente” e non da un “ex cliente”.

“Ebbene, il reclamo del 25.05.2022 è successivo alla cessazione del contratto, avvenuta in data 15.04.2022. Pertanto, la Fastweb non era sottoposta all’obbligo di dare riscontro allo stesso, né tanto meno la mancata risposta sarebbe stata suscettibile di essere indennizzata, avendo la Società istante perso, per sua libera determinazione, la qualifica di cliente. Non solo: anche volendo prendere in considerazione l’avversa pretesa va precisato che, in tal caso, l’indennizzo di spettanza dell’utente sarebbe pari ad € 232,50: pari all’indennizzo giornaliero previsto dall’art. 12 dell’allegato A alla delibera 347/18/Cons moltiplicato per i giorni intercorsi tra il 09.07.2022 – scadenza del termine (di gg. 45) concesso all’operatore per fornire il riscontro – ed il 10.10.2022 data di presentazione dell’istanza di conciliazione da parte dell’utente. Purtuttavia si ritiene che anche tale importo non sia dovuto in quanto ad oggi persiste una morosità pari ad euro 413,91 relativa alla fattura contestata in questa sede e non pagata. Si ritiene, quindi, che l’istante non avrà diritto alla corresponsione di alcuna somma”.

La società Fastweb infine ha concluso per il rigetto dell’istanza.

3. La replica dell’istante e la controreplica dell’operatore.

La parte istante, per il tramite dell’associazione dei consumatori di riferimento, nell’ambito del contraddittorio, con deposito della memoria di replica del 18 febbraio 2023, “[i]n ordine alle memorie del gestore [ha] precis[ato] che l’istante ha inviato, lo scorso 20 maggio [2022], una pec a Fastweb, per reclamare la fattura M01273xxxx del 01 maggio, riferita alle rate residue del business Assist, senza ricevere riscontro dal gestore e che il verbale di mancato accordo, presente nel fascicolo, riporta la data del 10 novembre 2022”.

Al riguardo parte istante ha evidenziato che “il gestore non ha dimostrato di aver fornito al cliente la sintesi delle condizioni contrattuali ed ha allegato la pda elettronica, data 28 ottobre 21, soltanto al presente fascicolo, dalla quale appunto risulta che il costo relativo all’Attivazione del Business Assist (rateizzato in 48 rate da 7,00 euro) è pari ad E 336. In realtà nelle fatture allegate al fascicolo dal gestore la rata è pari ad E 8,54, iva esclusa. Non si comprende, dunque, come le rate residue per l’attivazione del Business Assist, presenti nella fattura contestata nr. M01273xxxx del 01 maggio 2022, possano essere pari ad E 384,30, iva esclusa, dunque maggiori rispetto al costo totale dell’offerta di E 336”.

Infine, nel ribadire le “richieste già avanzate in sede di GU14” ha chiesto “al gestore di chiarire tale conteggio e di chiarire, altresì, cosa comprenda tale costo”.

Successivamente, nell’ambito del contraddittorio, la parte convenuta Fastweb ha depositato, in data 20 febbraio 2023, un “Riscontro alle repliche” dell’istante, nel quale ha evidenziato:

Si deve tener “conto del fatto che il costo della B.A. indicato nella p.d.a. è di € 336,00 + iva (e dunque: € 409,92 i.v.a. compresa) e che, dunque, la somma di € 384,30 esposta nella fattura del 01.02.22, riguarda l'importo delle rate residue della B.A. comprensivo di i.v.a.: come evincibile, anche in questo caso, dal fatto che la colonna destinata all'aliquota i.v.a. indica lo 0%.”

L'operatore ha concluso “insiste[ndo] per il rigetto delle avverse richieste”.

Ancora, nell'ambito del contraddittorio, la parte istante, per il tramite dell'associazione dei consumatori di riferimento, ha depositato, in data febbraio 2023, delle “*REPLICHE ULTERIORI ALLE MEMORIE DI FASTWEB*” nelle quali ha precisato “che il gestore, nelle repliche, ha confermato espressamente che l'addebito del costo residuo, di E 384,30, relativo alla rate residue dell'attivazione del business assist, non è iva esclusa, come indicato nella tabella, bensì comprensivo dell'iva di rivalsa, pari al 22%. La fattura emessa da Fastweb, nr. M01273xxxx del 01 maggio, riferita alle rate residue del business Assist, appare dunque errata, in violazione dell'art. 21 del DPR 633/72 e successive mod. Infatti, a norma del suddetto art. 21, la fattura deve indicare l'iva e l'aliquota addebitata in via di rivalsa, distinguendola dall'imponibile. La fattura contestata, invece, non espone l'IVA dovuta al 22% sul corrispettivo, ma espone l'importo comprensivo dell'IVA, alla voce IVA esclusa, indicando erroneamente, a fianco, che l'aliquota è pari a 0. Pertanto, il gestore, così operando e in fattispecie come questa, riscuote l'iva di rivalsa dal cliente e verosimilmente non la versa allo stato. Reciprocamente, il cliente paga l'imposta iva, addebitata in via di rivalsa, ma non la può detrarre, perché non esposta in fattura”.

Ha concluso “[r]ichiamando integralmente il formulario GU14 e le repliche già inviate, ribadiamo le richieste già avanzate”.

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In primis si evidenzia che l'odierna controversia s'incentra sulla contestazione della fattura di chiusura N. M01273xxxx del 1° maggio 2022, contenente la somma di euro 384,30 a titolo di “Addebito rate residue per Attivazione Business Assist” e di 35,95 a titolo di “Importo per dismissione servizi FASTWEB del 14/04/2022”.

Pertanto, la domanda *sub i)* volta ad ottenere lo storno/rimborso della fattura di chiusura sopracitata, contestata *in toto* dall'istante, sarà presa in riferimento ai due importi, l'uno, per i costi di dismissione e, l'altro, per le rate residue conseguenti all'attivazione del servizio di “Business Assist”.

Ciò premesso la domanda *sub i)*, per la parte riferita ai costi di disattivazione, non può essere accolta 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 dei costi di *“Importo per dismissione servizi FASTWEB del 06/11/2021”*, 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 – All. A, la quale 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 di euro 35,95, addebitato all'utente a titolo di *“Importo per dismissione servizi FASTWEB del 14/04/2022”*, con fattura N. M01273xxxx del 1° maggio 2022, 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 domanda *sub i)* dell'utente per la parte riferita allo storno/rimborso della somma di euro 35,95 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 richiesta *sub i)* di storno/rimborso del contributo a titolo *“Attivazione Business Assist”* pari ad euro 384,30 è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

In primis si ritiene opportuno richiamare che il servizio di *“Business Assist”* viene definito come *“team di assistenza tecnica dedicato in grado di rispondere in meno di 1 minuto e [di] Assistenza Next Business Day con intervento per la risoluzione dei guasti bloccanti entro il giorno lavorativo successivo alla segnalazione”*.

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 (quali telefoni, smartphone, etc.) o servizi (quali l'attivazione e la configurazione della linea e/o dei dispositivi, l'assistenza tecnica anche offerta su base continuativa) 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'addebito contestato, oggetto dell'odierna controversia, imputato a titolo del servizio di *Business Assist*, fa riferimento ad un *“pagamento in un'unica soluzione delle rate residue”* relativo ad un servizio inerente *“l'assistenza tecnica”* offerta *“congiuntamente al servizio principale”*.

Dalla fatturazione in atti emerge, infatti, l'“*Addebito [delle] rate residue per Attivazione Business Assist*” pari ad euro 384,30. La società Fastweb, al riguardo, ha negato che l'addebito contestato possa essere trattato come penale di recesso, in quanto nella fattura venivano imputate correttamente le rate residue del servizio sopracitato.

L'addebito di tale somma, ad avviso dell'operatore Fastweb, è giustificato in ragione del recesso anticipato rispetto ai 48 mesi di vincolo, specificando che non si tratta di penali di recesso, ma di un addebito delle *“rate residue per Attivazione Business Assist”*.

L'operatore ha, altresì, dedotto la correttezza di tale addebito riportandosi alle condizioni contrattuali cui aveva aderito l'istante. Al riguardo ha puntualizzato che *“con specifico riferimento all'addebito delle “rate residue per Attivazione Business Assist”, basterà leggere la documentazione contrattuale sottoscritta dall'utente (cfr. doc 1: proposta di abbonamento. Prima pagina in altro a destra), per verificare come fosse previsto un costo relativo all'attivazione del servizio Business Assist e che lo stesso sarebbe stato rateizzato in 48 rate”*.

Sul punto, in merito alla proposta contrattuale *“Preventivo e Proposta di Abbonamento del 28/12/2021”*, non corredata di tracciamento di ricevimento, l'istante, in fase di replica, ha eccepito che *“il gestore non ha dimostrato di aver fornito al cliente la sintesi delle condizioni contrattuali ed ha allegato la pda elettronica, data 28 ottobre 21, soltanto al presente fascicolo”*.

Per quanto concerne l'informativa sulle spese per il recesso anticipato, collegate al servizio di *business Assist*, viene in rilievo la 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”*.

Con riguardo all'informativa sopra riportata, deve rilevarsi che l'operatore non ha allegato la comunicazione inviata al cliente *"in fase di perfezionamento del Contratto"*.

Pertanto non risulta che la società Fastweb abbia 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, non essendo sufficiente il generico rimando all'informativa reperibile esternamente sul sito, alla luce della previsione sopracitata di cui alla Delibera Agcom n. 487/18/CONS per cui *"gli operatori devono rendere note, verbalmente e attraverso idonea informativa – chiara e sintetica – da allegare al contratto, tutte le spese che l'utente dovrà sostenere in corrispondenza di ogni mese in cui il recesso potrebbe essere esercitato"*.

Ne deriva, per quanto sopra esposto, che l'istante, in relazione all'utenza n. 0574 159xxxx, in parziale accoglimento della domanda *sub i)*, ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) della somma pari a euro 384,30 a titolo di *"Addebito rate residue per Attivazione Business Assist"* nella fattura n. N. M01273xxxx del 1° maggio 2022. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Parimenti può essere accolta la domanda *sub ii)* volta ad ottenere l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo 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 non esonera l'operatore dal fornire riscontro all'utente con cui aveva un'obbligazione estesa anche all'onere di riscontrare i reclami, in virtù della disciplina regolamentare di cui alla delibera n. 179/03/CSP, (*ex multis* Delibera Agcom n. 54/21/CIR).

Ad abundantiam si rileva che detta eccezione non può ritenersi fondata anche alla luce del fatto che il reclamo inviato dall'istante ha ad oggetto, come detto, i costi di disattivazione applicati dall'operatore convenuto al termine del rapporto negoziale con l'utente e, pertanto, la relativa contestazione non può che essere successiva alla chiusura del contratto.

Ciò posto, nel caso di specie si rileva che la parte istante ha allegato il reclamo trasmesso per PEC, per il tramite dell'Associazione di Consumatori di riferimento, inviato il 25 maggio 2022, come da ricevuta di avvenuta consegna in atti.

Quindi, alla luce di 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 25 maggio 2022, il *dies a quo* nel 9 luglio 2022, 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 10 novembre 2022, momento di confronto con l'utente.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo la mancata risposta al reclamo del 21 giugno 2022, da computarsi nella misura di euro 300,00 (trecento/00), secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* per 124 giorni di mancata risposta.

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla società XXX, per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta alla regolarizzazione, in relazione in relazione all'utenza n. 0574 159xxxx, 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 con le modalità indicate nel formulario) della somma pari euro 384,30 (trecento ottantaquattro/30) a titolo di "*Addebito rate residue per Attivazione Business Assist*" nella fattura n. M01273xxxx del 1° maggio 2022. 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, 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 300,00 (trecento/00) 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, 14 febbraio 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.)