

**DELIBERA N. 4/2024/Corecom Toscana**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX / Fastweb S.p.A.**

**(GU14/440400/2021)**

**Il Corecom della Regione Toscana**

NELLA riunione del 16 gennaio 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 dell’utente XXX, del 07/07/2021 acquisita con protocollo n. 0297599 del 07/07/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

Parte istante, titolare di un contratto residenziale di cui al codice cliente n. 1002xxxx avente ad oggetto una linea fissa con solo servizio internet con l’operatore Fastweb S.p.A. (di seguito, per brevità, Fastweb), contesta all’operatore l’emissione di indebita fatturazione, successiva alla disdetta contrattuale avvenuta nel mese di “luglio 2020” in concomitanza con l’attivazione, sempre presso la propria abitazione, di una nuova linea telefonica intestata al coniuge nonché sulla mancata risposta al reclamo del 10 marzo 2021.

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

- di essere titolare di un contratto residenziale per il servizio internet di cui al codice cliente n. 1002xxxx, sottoscritto in data 31 luglio 2018;
- “di essersi recata a luglio 2020 presso un punto vendita Fastweb per attivare la linea Fibra”, nella propria abitazione;
- di avere “provveduto - su suggerimento dell’agente - a chiudere la vecchia linea telefonica [intestata a parte istante di cui al codice cliente n. 1002xxxx] e [di averne] attiva[ta] una nuova a nome del marito [Sig.] xxx” con altro codice cliente n. 1176xxxx, sempre presso lo stesso recapito;
- successivamente alla richiesta di cessazione contrattuale, di avere “però continuato a ricevere fatture per la vecchia linea, alcune pagate con addebito su conto corrente”.
- di avere, quindi, contestato al gestore telefonico, in relazione alla utenza di codice cliente n. 1002xxxx, l’emissione delle fatture, a seguito della disdetta contrattuale.

In data 5 luglio 2021 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Fastweb tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il mancato accordo.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) la “chiusura del contratto”;
- ii) lo “storno [dell’] insoluto”;
- iii) il “rimborso [dell’] indebito pagato per euro 120,00”;

iv) un “*indennizzo per [la] mancata risposta al reclamo*”.

## **2. La posizione dell’operatore.**

L’operatore Fastweb ha fatto pervenire, in data 9 settembre 2021, nei termini stabiliti dal vigente regolamento di cui all’allegato A alla Delibera Agcom n. 203/18/CONS e successive modifiche, una memoria difensiva con documentazione allegata nella quale, con riguardo all’oggetto della controversia, ha preliminarmente eccepito “*qualsiasi difformità, inammissibile ex art. 14 comma 3 dell’allegato A alla delibera n. 353/19/CONS, tra il contenuto dell’istanza GU14/440400/2021 e quello dell’istanza UG/420630/2021 del 2/05/2021 associata al GU14 predetto*”.

Nel merito, l’operatore ha dedotto che “*l’istante (...) era intestataria del contratto Fastweb ad uso privato con codice cliente 1002xxxx con solo servizio INTERNET richiesto con Proposta di Abbonamento sottoscritta in data 31/07/2018 (doc.2) [precisando che] con riferimento a tale contratto l’istante ha formalizzato disdetta tramite raccomandata spedita a Fastweb in data 12/02/2021 (doc.3). Fastweb ha cessato il contratto predetto in data 19/03/2021 (doc.4)*”.

La società Fastweb ha, quindi, precisato che nei confronti dell’utente “*residua la posizione debitoria finale di € 139,03 (doc.5) relativa alle fatture seguenti:*

- *fattura n. M02886xxxx emessa il 1/12/2020 di € 29,95*
- *fattura n. M00252xxxx emessa il 1/01/2021 di € 29,95*
- *fattura n. M00442xxxx emessa il 1/02/2021 di € 29,95*
- *fattura n. M00632xxxx emessa il 1/03/2021 di € 30,87*
- *fattura n. M00844xxxx emessa il 1/04/2021 di € 18,31*”, per un totale di euro 139,03.

L’operatore telefonico ha poi rilevato che “*non è ascrivibile (...) a Fastweb alcuna responsabilità per avere fatturato il servizio del codice cliente 1002xxxx successivamente a luglio 2020, posto che tale fatturazione è legittima alla luce della summenzionata disdetta dell’istante del 12/02/2021*”.

Sul punto, il gestore ha ulteriormente precisato che “*l’istante (...) ha inviato a Fastweb richiesta di cessazione contrattuale per il codice cliente 1002xxxx con raccomandata spedita a Fastweb in data 12/02/2021 (doc.3) [di conseguenza] Fastweb ha adempiuto senza ritardo a tale richiesta, provvedendo alla chiusura del contratto predetto in data 19/03/2021.*

L’operatore ha concluso chiedendo “*il rigetto integrale della domanda GU14/440400/2021, nonché la regolarizzazione da parte dell’istante dell’importo insoluto di € 139,03*”.

## **3. La replica dell’istante.**

Parte istante, in data 9 settembre 2021, ha dapprima, allegato agli atti il reclamo trasmesso via Pec all’operatore in data 10 marzo 2021 con la relativa ricevuta di avvenuta consegna, rispetto al quale il gestore telefonico ha eccepito, nella stessa data del 9 settembre 2021, la sua irricevibilità “*ai sensi dell’art. 16.2 del Regolamento di procedura (...)*” e, successivamente, con altra comunicazione di pari data, ha ripercorso circostanze e richieste già espresse e rappresentate in istanza.

## **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 via preliminare deve osservarsi quanto segue:

- la presente controversia avrà esclusivamente ad oggetto le contestazioni relative al codice cliente n. 1002xxxx riferito alla parte istante XXX, per la quale risulta essere stato esperito il necessario preventivo tentativo obbligatorio di conciliazione.
- Con riferimento alla domanda *sub i)* avente ad oggetto la richiesta di “*chiusura del contratto*”, sul punto, è cessata la materia del contendere, atteso che, l’operatore nelle proprie memorie, ha dichiarato che “*Fastweb ha cessato il contratto predetto in data 19/03/2021 (...)*” come peraltro confermato dall’allegata fattura n. M00844xxxx del 1 aprile 2021 nella quale, in relazione al cliente n. 1002xxxx riferito alla parte istante, viene fatto riferimento alla “*dismissione servizi Fastweb del 19/03/2021*” .
- Le domande *sub ii)* e *sub iii)* congiuntamente considerate ed aventi, rispettivamente, ad oggetto la richiesta di “*storno [dell’] insoluto*” e la richiesta di “*rimborso [dell’] indebito pagato per euro 120,00*” in un’ottica di *favor utentis* a prescindere dalla loro formulazione generica, verranno prese in esame secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare e, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell’azione, dovranno quindi essere esaminate alla luce della documentazione in atti, ed in particolare, con riferimento a quanto indicato da parte istante nell’istanza di definizione della controversia e nelle proprie repliche ed a quanto riportato nelle memorie difensive prodotte dall’operatore, con conseguente chiarimento della *res controversa*

Inoltre, con riferimento alle eccezioni formulate dall’operatore, si ritiene inammissibile, siccome generica e di mero stile, l’eccezione formulata da Fastweb con la quale lo stesso gestore ha eccepito “*qualsiasi difformità, inammissibile ex art. 14 comma 3 dell’allegato A alla delibera n. 353/19/CONS, tra il contenuto dell’istanza GU14/440400/2021 e quello dell’istanza UG/420630/2021 del 2/05/2021 associata al GU14 predetto*”. La parte che eccepisce la inammissibilità delle avverse richieste ha, infatti, l’onere quantomeno di indicare le richieste contestate, affinché eventuali profili di inammissibilità o improcedibilità delle domande possano essere oggetto di pronuncia da parte di questa Autorità; al contrario, in caso di generica formulazione, dette eccezioni risultano meramente dilatorie dei tempi di conclusione del procedimento e non meritano alcun accertamento d’ufficio (*ex plurimis* delibera Agcom n. 6/16/CIR).

Parimenti non si ritiene meritevole di accoglimento l’eccezione sollevata da Fastweb, con nota del 9 settembre 2021, con la quale la stessa ha eccepito “*ai sensi dell’art. 16.2 del Regolamento di procedura (...) [la] produzione non valida del reclamo Pec [del] 10/03/2021*” di parte istante. Deve evidenziarsi, sul punto, che l’istante ha prodotto il reclamo sopracitato e la propria nota di replica, secondo quanto eccepito dall’operatore, nei termini concessi alla sola parte convenuta per il deposito delle memorie difensive. Sul punto si rileva che, a prescindere dal rilievo formale della società Fastweb, le argomentazioni offerte “in replica” dall’istante ripercorrono circostanze già conosciute dal gestore. Non fa eccezione, a tal proposito, il reclamo del 10 marzo 2021, cui l’utente fa preciso riferimento sia nell’istanza di conciliazione, sia nell’istanza di definizione.

Tutto ciò premesso, giova precisare che, all’esito delle risultanze istruttorie, la presente disamina s’incentra sulla lamentata emissione di indebita fatturazione della linea fissa internet, di cui al codice cliente n. 1002xxxx, successiva alla disdetta contrattuale avvenuta nel mese di “luglio 2020” in concomitanza con l’attivazione, sempre presso la propria abitazione, di una nuova linea

telefonica intestata al coniuge nonché sulla mancata risposta al reclamo inviato al gestore, in data 10 marzo 2021.

Sulla ritardata cessazione dell'utenza fissa, di cui al codice cliente n. 1002xxxx, e sull'indebita emissione di successiva fatturazione

Parte istante ha lamentato la ritardata cessazione della linea fissa internet, di cui al codice cliente n. 1002xxxx, e la conseguente emissione, da parte del gestore telefonico, di indebita fatturazione successiva alla disdetta contrattuale, effettuata nel mese di “luglio 2020”, avvenuta in concomitanza con l'attivazione, sempre presso la propria abitazione, di una nuova linea telefonica intestata al coniuge, laddove la società Fastweb ha di contro dedotto la correttezza del proprio operato.

La doglianza di cui alle domande *sub ii)* e *sub iii)* congiuntamente considerate e rilette come in premessa, è meritevole di parziale accoglimento per i motivi di seguito esposti.

*In primis* va richiamato che, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1335 Codice civile, la disdetta contrattuale si reputa conosciuta nel momento in cui giunge all'indirizzo del destinatario, se questi non prova di essere stato senza sua colpa, nell'impossibilità di averne notizia.

Inoltre, ai fini di un idoneo inquadramento normativo della fattispecie in esame, occorre premettere che ai sensi dell'articolo 1, comma 3, del d.l. n. 7/2007, convertito nella legge n. 40/2007, “*i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni*”. Ne consegue che, in caso di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore deve attivarsi per rendere effettivo il recesso nel rispetto delle tempistiche stabilite dalle condizioni contrattuali e dalla predetta normativa. Diversamente, in caso di mancata o ritardata lavorazione del recesso, l'utente ha diritto allo storno o al rimborso delle fatture emesse nel periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere già sciolto, essendo tale fatturazione priva di causa.

Sempre in via generale occorre richiamare che è ormai pacifico che, nel caso di contestazione delle fatture, l'operatore debba fornire la prova della debenza degli importi fatturati, altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso (*ex multis*, Delibera Agcom n. 82/17/CIR), tenuto conto che la fattura non costituisce negozio di accertamento.

Sul punto viene in rilievo il sopracitato orientamento giurisprudenziale, ormai consolidato, (*ex multis*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947) in virtù del quale l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313).

Conformemente a tale orientamento giurisprudenziale, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha più volte ribadito, che “*la bolletta telefonica, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quello trascritto nella bolletta*” (delibere Agcom n. 2/13/CIR, n.10/05/CIR, n. 85/09/CIR, n. 23/10/CIR, n. 33/10/CIR).

Occorre, infine, ricordare che, *“con riferimento ai contratti sottoscritti attraverso la propria rete di vendita anche se svolta in outsourcing, l’operatore è responsabile della condotta degli agenti e delle informazioni contrattuali dagli stessi rese all’atto della stipula della proposta contrattuale”*, (Deliberazione n. 143/10/CIR e Deliberazioni Corecom Liguria n. 70/2016, Corecom Abruzzo n. 59/17).

Nel caso di specie, l’utente ha rappresentato di essersi recato *“nel mese di Luglio 2020 (...) presso il negozio xxx di xxx per avere informazioni circa il passaggio alla Fibra per la propria abitazione sita in via xxx a xxx [e che] in tale occasione, Le veniva riferito [dal personale del negozio] che per attivare la promozione in corso era necessaria la stipula di un nuovo contratto”*.

Parte istante ha quindi precisato che *“l’addetto del negozio (...) [aveva] trasmesso a Fastweb la disdetta a nome della sig.ra XXX [per il codice cliente 1002xxxx] e, contemporaneamente, [aveva] attivato un nuovo contratto a nome del marito xxx C.F. xxx cod. cliente 1176xxxx [ma che] nonostante ciò, la sig.ra XXX [aveva] continuato però a ricevere fatturazione da parte (...) [del gestore telefonico]”*, con riferimento all’utenza a Lei intestata, che doveva essere cessata.

L’utente, dopo avere ricevuto ulteriori fatture nonostante la propria richiesta di cessazione dell’utenza *de qua*, effettuata nel mese di *“luglio 2020”* provvedeva, dapprima, ad inviare a Fastweb, in data 12 febbraio 2021, una comunicazione A/R, allegata in memoria dal gestore telefonico, al fine di fare tempestivamente cessare l’utenza di cui al codice cliente n. 1002xxxx, poiché risultante ancora attiva e, successivamente, inviava all’operatore in data 10 marzo 2021 per il tramite del legale di fiducia un reclamo via Pec mediante il quale, *“contesta[va] le fatture n. M01649xxxx del 01.08.20, n. M02123xxxx del 01.09.20, n. M02342xxxx del 01.10.20, n. M02612xxxx del 01.11.20, n. M02886xxxx del 01.12.20, n. M00252xxxx del 01.01.21 e n. M00442xxxx del 01.02-21 poichè emesse successivamente alla comunicazione di disdetta (...) trasmessa [all’operatore] per il tramite del negozio xxx di xxx: [tale] circostanza [veniva] confermata anche dal fatto che contestualmente [alla disdetta] (...) [veniva] attivato presso la medesima abitazione (dotata di unica linea) un nuovo contratto”*.

Di contro l’operatore telefonico ha genericamente dedotto di avere correttamente operato in quanto *“l’istante (...) ha inviato a Fastweb richiesta di cessazione contrattuale per il codice cliente 1002xxxx con raccomandata spedita a Fastweb in data 12/02/2021 (doc.3) [allegata in atti e di conseguenza] Fastweb ha adempiuto senza ritardo a tale richiesta, provvedendo alla chiusura del contratto predetto in data 19/03/2021”*. Sulla base di ciò, Fastweb ha richiesto *“la regolarizzazione da parte dell’istante dell’importo insoluto di € 139,03”*.

Sul punto, occorre però rilevare che l’operatore nulla ha dedotto in memoria a fronte della specifica contestazione di parte istante, esplicitata sia in sede di reclamo del 10 marzo 2021 che in sede istanza di definizione del 7 luglio 2021, ovvero di avere provveduto nel mese di *“luglio 2020 (...) per il tramite del negozio xxx di xxx (...) a chiudere la vecchia linea telefonica [di cui al codice cliente n. 1002xxxx] e [ad] attivarne una nuova [presso lo stesso recapito] a nome del marito xxx (...)”*. A sostegno di quanto asserito l’utente ha inoltre espressamente indicato, nel reclamo del 10 marzo 2021, peraltro risultante non riscontrato dal gestore, il *“cod[ice] cliente [n.] 1176xxxx”* con il quale Fastweb aveva provveduto ad attivare la nuova linea telefonica a nome del coniuge della parte istante, presso il medesimo recapito.

Da un esame della controversia emerge, pertanto, come parte istante nel mese di *“luglio 2020”* abbia inequivocabilmente manifestato al gestore telefonico *“per il tramite del negozio xxx di xxx”* la propria volontà di cessare l’utenza telefonica, di cui al codice cliente n. 1002xxxx, per attivarne

contestualmente una nuova, presso lo stesso recapito, a nome del marito Sig. xxx, con altro codice cliente n. 1176xxxx.

Inoltre deve rilevarsi che, a fronte della contestazione dell'utente di avere nel mese di "luglio 2020" provveduto a "chiudere la vecchia linea telefonica [di cui al codice cliente n. 1002xxxx] (...)" continuando però a ricevere successiva fatturazione, la società convenuta non ha depositato agli atti i tabulati del traffico a riprova della fruizione del servizio internet da parte dell'utente, perlomeno a partire dal giorno 30 agosto 2020, data in cui l'utenza fissa di cui al codice cliente n. 1002xxxx doveva essere cessata laddove avrebbe dovuto, al fine di provare l'esattezza della fatturazione, depositare copia del traffico e dei *files di log*, indicanti la durata delle connessioni internet, la riferibilità temporale delle medesime, nonché la correttezza degli importi addebitati sulla base delle caratteristiche tecniche ed economiche del servizio contrattualizzato.

In relazione alla individuazione della data della richiesta di cessazione dell'utenza fissa di cui al codice cliente n. 1002xxxx, avendo la parte istante genericamente indicato in istanza il mese di "luglio 2020", la stessa si considera effettuata in data 31 luglio 2020 e ricevuta dall'operatore "per il tramite del negozio xxx di xxx" nella stessa data, di conseguenza appare congruo individuare la data di efficacia del recesso nel giorno 30 agosto 2020, ovvero a distanza di trenta giorni dal ricevimento della disdetta *de qua*, conformemente ai principi generali sopra richiamati in punto di efficacia del recesso.

Pertanto è da evidenziarsi che, qualora l'utente abbia comunicato all'operatore la propria volontà di recedere dal contratto, si configura come illegittimo il comportamento dell'operatore che prosegue ad emettere fatture indebitamente.

Ne consegue che, alla luce di quanto sopra esposto, in parziale accoglimento delle domande *sub i)* e *ii)*, congiuntamente considerate, l'istante ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato, in relazione alla linea fissa internet di cui al codice cliente n. 1002xxxx, successivamente al 30 agosto 2020, data in cui il contratto deve ritenersi cessato, fino alla fine del ciclo di fatturazione.

Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta in relazione a tale insoluto.

#### Sulla mancata risposta al reclamo

Parte istante ha lamentato la mancata risposta al reclamo del 10 marzo 2021 laddove l'operatore nulla ha dedotto, in memoria, sul punto.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta *sub iv)* è meritevole di parziale accoglimento, come di seguito precisato.

In via generale si richiama 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, l'istante ha allegato in atti, una comunicazione Pec trasmessa in data 10 marzo 2021 con la quale contestava a Fastweb l'emissione, in relazione alla linea fissa internet di cui al codice cliente n. 1002xxxx a seguito della richiesta di cessazione della stessa effettuata nel mese di "luglio 2020", di fatture ritenute illegittime "poiché emesse successivamente alla comunicazione di disdetta (...) trasmessa [al gestore] per il tramite del negozio xxx di xxx (...) [a causa della]

*contest[uale] attiv[azione] presso la medesima abitazione (dotata di unica linea) [di] un nuovo contratto” a nome del coniuge della parte istante richiedendo, di conseguenza, l’annullamento delle stesse ed il rimborso degli importi già pagati ma non dovuti.*

La ricevuta di avvenuta consegna della sopraindicata comunicazione Pec del 10 marzo 2021, prodotta dall’utente in atti, costituisce prova dell’acquisizione della stessa alla sfera di conoscenza dell’operatore.

Agli atti del procedimento non risulta provato, da parte dell’operatore, il riscontro a tale comunicazione che, anzi, nelle proprie memorie difensive nulla ha dedotto in merito a tale contestazione dell’utente.

Ciò premesso, parte istante ha diritto all’indennizzo, di cui all’art. 12 dell’Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS come da ultimo modificato dalla Delibera n. 347/18/CONS che dispone quanto segue: *“l’operatore se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell’Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00”.*

Atteso che 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”.*

Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere fornita in forma scritta, adeguatamente motivata ed indicare gli accertamenti compiuti, per l’evidente fine di dare all’utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell’operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Per tutte le motivazioni sopra esposte, la mancata o ritardata risposta ai reclami inviati, come è da considerarsi la fattispecie, da cui è derivata per l’utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell’utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo *“per mancata o ritardata risposta al reclamo”*, ai sensi delle citate previsioni.

Per la mancata risposta al reclamo del 10 marzo 2021, ai fini del calcolo dell’indennizzo di cui sopra, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei servizi dell’operatore, si determina il *dies a quo* nella data del 24 aprile 2021 ed il *dies ad quem* nel giorno 5 luglio 2021, data della prima udienza di conciliazione.

Ne consegue che l’istante, in parziale accoglimento della domanda *sub iv)*, ha diritto alla corresponsione dell’importo computato nella misura di euro 180,00 (centottanta/00) determinato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* a titolo di indennizzo per i 72 giorni di mancato riscontro al reclamo del 10 marzo 2021.

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 dalla Sig.ra XXX nei confronti di Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere, entro 60 giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo pari a euro 180,00 (centottanta/00) maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 10 marzo 2021.
3. La società Fastweb S.p.A. entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento con le modalità di pagamento indicate in istanza, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza) di quanto fatturato, in relazione alla linea fissa internet di cui al codice cliente n. 1002xxxx, successivamente al 30 agosto 2020, data in cui il contratto deve ritenersi cessato, fino alla fine del ciclo di fatturazione. Si dispone, altresì, il ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta in relazione a tale insoluto.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Firenze, 16 gennaio 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.)