

DELIBERA N. 37/2023/DEF

**XXX XXX/FASTWEB SPA
(GU14/604036/2023)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 16/11/2023;

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 modificata 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”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Corecom Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del Corecom Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXXX XXXXXX del 28/04/2023 acquisita con protocollo n. 0114894 del 28/04/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con istanza del 13 aprile 2023, il sig. XXXXX XXXXX (d'ora in poi, anche soltanto Istante od Utente) ha lamentato i fatti dedotti in controversia nei termini di seguito rappresentati.

Il 22 luglio 2022, ha chiesto il trasloco delle utenze telefoniche (linea voce n. XXXXXXXX e linea fax XXXXXXXX) e dati in fibra ottica dallo studio legale (in chiusura) di via XXXX n. XX a quello (in apertura) di Via XXXXXXXX n. XX, a XXXX. In base al modulo di richiesta, il trasferimento delle utenze sarebbe dovuto avvenire entro 40 giorni. Tuttavia, esso è stato completato soltanto il 18 novembre 2022 (dal 5 novembre 2022 al 18 novembre 2022 in Via XXXXX n. XX sono stati infatti attivati solo numeri provvisori) e soltanto a seguito di innumerevoli richieste telefoniche, segnalazioni attraverso il servizio di messaggistica (mai riscontrate), un sollecito del 7 settembre 2022, inviato da un punto vendita Fastweb, ed un reclamo effettuato con e-mail PEC dell'8 ottobre 2022. Malgrado il decorso inutile del termine (40gg) e la non fruizione del servizio, Fastweb Spa ha comunque emesso le seguenti fatture: il 1° ottobre 2022, con periodo di fatturazione dal 1° al 30 settembre 2022, per l'importo di € 42,92 euro; il 1° novembre 2022, con periodo di fatturazione dal 1° al 31 ottobre 2022, per l'importo € 42,92; il 1° dicembre 2022, con periodo di fatturazione dal 1° al 30 novembre 2022, per l'importo di € 0,77. L'11 gennaio 2023, Fastweb ha sospeso i servizi e li ha riattivati il 12 gennaio 2023, a seguito dell'avvio della procedura per l'adozione di provvedimento temporaneo dinanzi al Corecom. Tutte le fatture sono state pagate dall'utente ad eccezione di quelle emesse il 1° ottobre 2022 (€ 42,92) ed il 1° dicembre 2022 (€ 0,77). Con quest'ultima, è stato applicato un "rimborso per ritardo trasloco dal 10.09.2022 al 9.11.2022" di euro 67,71. Al tentativo di conciliazione del 12 aprile 2023, non si è raggiunto l'accordo.

Alla stregua delle evidenziate circostanze, l'Istante ha richiesto la corresponsione dei seguenti importi per un totale di € 3.590, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza : 1) Indennizzo per il ritardo di 78 giorni (dal 1.09.2022 al 18.11.2022) nel trasloco delle utenze voce, fax e dati: € 1.170 x 3 = € 3.510 (artt. 4 e 13 Regolamento indennizzi dell'Autorità); 2) Indennizzo per mancata risposta alle segnalazioni inviate l'8 settembre 2022 tramite SMS: € 65 (in base alla Carta dei servizi Fastweb € 2,50 al giorno per ogni giorno di ritardo oltre i 45; € 2,50 x 26 giorni); 3) Indennizzo per sospensione del servizio: € 15,00 (artt. 5 e 13 Regolamento indennizzi dell'Autorità); 4) Annullamento della fattura di € 42,92, emessa il 1° ottobre 2022 e della fattura di € 0,77, emessa il 1° dicembre 2022 (non pagate dall'utente); 5) Rimborso della fattura di € 42,92, emessa il 1° novembre 2022 (pagata dall'utente); 6) rimborso delle spese di procedura: € 300,00, fatto salvo il diritto di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

In data 19 giugno 2023, l'Istante ha controdedotto alle argomentazioni di parte avversaria, puntualizzando che:

- oggetto del tentativo di conciliazione è la qualificazione, la decorrenza e

l'imputabilità del ritardo nel trasloco delle utenze dello studio professionale XXXX XXX, del mancato riscontro alle segnalazioni di quest'ultimo e della sospensione dei servizi, quali eventi indennizzabili cui applicare i parametri fissati dall'Autorità e che tale oggetto in nulla diverge da quello dell'istanza di definizione, come del resto risulta dalle difese esperite dallo stesso Operatore. Pertanto, nessuna improcedibilità e/o inammissibilità può dichiararsi nel caso di specie;

- al momento della presentazione della richiesta di trasloco, non vi era alcuna morosità pendente a carico dell'Utente ed il ritardato pagamento della fattura del mese di luglio 2022 non è mai stato ritenuto dall'Operatore ostativo al perfezionamento del trasloco; tant'è che Fastweb Spa aveva a questi fini fissato il primo appuntamento per il 5 settembre 2022. In ogni caso, l'Operatore, con la fattura n. XXXXXXXX del 1° dicembre 2022, ha previsto uno sconto di € 67,21 quale "rimborso per ritardo trasloco dal 10/09/2022 al 9/11/2022", riconoscendo così, esso stesso, l'esistenza di un ritardo nel completamento del trasferimento. Ritardo, la cui decorrenza è stata fissata, sempre dall'Operatore stesso, da data antecedente all'asserito avvenuto saldo della fattura di luglio a dimostrazione del fatto che la conclusione tardiva della procedura non può essere imputata a tale fattore. Non è oltretutto dato comprendere su quali basi, tenuto conto della data della richiesta di trasloco (22 luglio 2022) e l'indicazione, nel relativo modulo dell'operatore, di 40 giorni quale termine massimo per il perfezionamento dello stesso, Fastweb, nella fattura del 1° dicembre 2022, fissi la decorrenza del ritardo al 10, anziché al 1° settembre 2022. Né è altresì dato comprendere su quali basi l'Operatore, pur avendo comunicato all'Utente, con e-mail del 18 novembre 2022, l'avvenuto completamento del trasloco in tale data, abbia poi riferito in memoria che esso è stato completato in data 9 novembre 2022. L'indennizzo per ritardo nel trasloco è pertanto dovuto per l'ammontare di € 3.510,00, da cui potranno essere detratti i 67,21 euro rimborsati con la fattura del 1° dicembre 2022;

- Fastweb Spa, un minuto prima della comunicazione del 6 novembre 2022, con cui ha informato l'Utente di avere provato a contattarlo, invitandolo a dare la sua disponibilità al riguardo, aveva già chiuso il caso, come risulta dalla schermata dallo stesso prodotta. A ciò si aggiunga che, a fronte di un sollecito (mai riscontrato) inviato il 7 settembre 2022, per il tramite di un punto vendita Fastweb, delle ripetute segnalazioni effettuate in data 8 settembre 2022 attraverso l'apposito canale di messaggistica, messo a disposizione da Fastweb, e di un ulteriore reclamo inviato con PEC dell'8 ottobre 2022, l'Operatore ha ritenuto di utilizzare quale unico mezzo di riscontro il servizio clienti telefonico, anziché l'indirizzo PEC fornito dall'Utente. Pertanto, l'indennizzo per mancato riscontro a reclamo è dovuto;

- parimenti è dovuto l'indennizzo per sospensione del servizio, in quanto quest'ultima non è stata causata da un guasto tecnico, bensì dal mancato pagamento della fattura di € 42,92, emessa il 1° ottobre 2022 e della fattura di € 0,77, emessa il 1° dicembre 2022, come, del resto, confermato dalla memoria depositata nel procedimento GU5/577899/2023 (volto ad ottenere l'immediata riattivazione delle utenze), in cui l'Operatore ha specificato espressamente "Tematica di morosità";

- il trasloco avrebbe dovuto essere completato entro il 31 agosto 2022, mentre ciò è accaduto soltanto il 18 novembre 2022, come da comunicazione di Fastweb Spa

all'Utente. È pertanto evidente che, per il periodo dal 1° settembre 2022 al 18 novembre 2022, il servizio sia stato erogato al precedente indirizzo che l'Utente aveva già lasciato, con la conseguenza di non poterne fruire. Pertanto, è dovuto il rimborso delle seguenti fatture emesse da Fastweb Spa a copertura del periodo dal 1° settembre 2022 al 30 novembre 2022, medio tempore, saldate al solo fine di non incorrere in una nuova sospensione del servizio: Fattura emessa il 1° ottobre 2022 per un importo di euro 42,92 - Fattura emessa il 1° novembre 2022 per un importo di euro 42,92 - Fattura emessa il 1° dicembre 2022 per un importo di euro 0,77.

L'Istante ha quindi concluso la propria memoria, ribadendo le richieste di cui all'istanza di definizione e chiedendo altresì il rimborso delle bollette emesse da Fastweb a copertura del periodo dal 1° settembre 2022 al 30 novembre 2022.

2. La posizione dell'operatore

In via preliminare, si osserva che Fastweb Spa (di seguito, anche solo Operatore), in data 19 giugno 2023, ha depositato rituale memoria nei termini previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS e ss. mm. e ii.).

Fastweb Spa ha, anzitutto, sollevato un'eccezione di improcedibilità dell'istanza di controparte, in quanto con quest'ultima sarebbero state formulate richieste diverse da quelle presentate in sede di conciliazione (UG/577896/2023). In questa fase, l'Istante ha chiesto la riattivazione immediata dell'utenza voce (due numerazioni) e dati ed il risarcimento dei danni subiti in conseguenza del ritardo nel trasloco e della sospensione del servizio, da quantificarsi. Richiesta di cui non vi è traccia nell'istanza di definizione. Per quanto concerne il merito della vicenda, l'Operatore ha sostenuto:

- con riferimento alla richiesta di liquidazione dell'indennizzo per ritardo nel perfezionamento della procedura di trasloco, che la causa dello stesso debba rinvenirsi nell'insoluto maturato dall'Utente, il quale ha determinato, in conformità al disposto di cui all'art. 7.3 delle condizioni generali di contratto Fastweb, la sospensione della procedura anzidetta, sì che nessuna responsabilità può essere mossa a proprio carico, avendo essa agito nel rispetto delle richiamate disposizioni contrattuali e che la domanda dell'Istante di liquidazione dell'indennizzo per ritardo nella conclusione della procedura deve essere rigettata. Nello specifico, a seguito della richiesta di trasloco del 22 luglio 2022, il 7 agosto 2022, è stato emesso un ticket tecnico per il mancato pagamento della fattura del mese di luglio, con scadenza 25 luglio 2022, n. XXXXXXXX ed il successivo 30 agosto, è stato effettuato un sollecito di pagamento con preavviso di sospensione del servizio, a seguito del quale soltanto l'Istante, il 20 settembre 2022, ha saldato l'insoluto, consentendo il corretto completamento del trasloco in data 9 novembre 2022. L'Operatore ha, comunque, messo in evidenza di avere riconosciuto all'Utente, a titolo meramente conciliativo, con la fattura n. XXXXXXXX dell'1.12.2022, "uno sconto di € 67,71", che dovrà essere sottratto

all'eventuale indennizzo liquidato a favore dello stesso.

- quanto alla domanda di liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo, che, a fronte dell'unico reclamo dell'8 ottobre 2022, risultante agli atti e dal sistema, il servizio clienti di Fastweb ha tentato di prendere contatti con l'Utente più volte, precisamente, in data 18, 26, 30 ottobre 2022 e 3 novembre 2022, come da schermata allegata, senza mai ottenere risposta, come si evince da comunicazione trasmessa all'indirizzo e-mail del 6 novembre 2022, cui è seguita la chiusura del reclamo per irreperibilità del cliente. Pertanto, anche la richiesta in esame deve ritenersi oltre che inammissibile, anche infondata;

- relativamente alla pretesa di indennizzo per sospensione del servizio, che, ferma restando l'inesistenza, agli atti e nei propri sistemi, di alcuna segnalazione del disservizio lamentato, la durata di quest'ultimo è stata solo di 24 ore (dall' 11 al 12 gennaio 2023), ovverosia inferiore al tempo (72 ore) previsto dalla Carta dei servizi Fastweb per la risoluzione dei disservizi lamentati dagli utenti. Pertanto, nessun indennizzo è dovuto all'Utente per la sospensione del servizio;

- riguardo alla domanda di annullamento delle fatture di € 42,92 del 1° ottobre 2022 e di € 0,77 del 1° dicembre, che, poiché tra la data della richiesta del trasloco e quella di completamento della relativa procedura, il servizio di telefonia fissa è stato continuativamente erogato presso l'indirizzo indicato al momento della conclusione del contratto, esse sono legittime e, quindi, dovute. Lo stesso dicasi per la fattura emessa il 1° novembre 2022, posto che il ritardo nel completamento della procedura di trasloco dell'utenza è dipeso esclusivamente dalla condotta dello stesso istante;

- con riferimento alla domanda di rimborso delle spese di lite, essa è inammissibile, soprattutto perché integra una richiesta risarcitoria, oltre che infondata e non supportata da adeguata documentazione.

Nel complesso, Fastweb Spa ha richiesto il rigetto delle domande della controparte in quanto inammissibili ed in ogni caso infondate, in fatto ed in diritto.

Con memoria depositata l'11 luglio 2022, Fastweb Spa nel replicare alle ulteriori controdeduzioni avversarie, ha ribadito:

- che le richieste di parte devono essere dichiarate improcedibili, atteso che esse si configurano come pretesa indennitaria ben diversa da quella risarcitoria avanzata in sede di conciliazione: diversi sono i presupposti che caratterizzano le due tipologie di pretesa, nonché le Autorità preposte al loro accertamento;

- la regolarità dei pagamenti dell'utente è presupposto necessario non solo della richiesta di variazione dei servizi, ma anche del perfezionamento della variazione stessa e deve permanere nel corso delle operazioni di adeguamento del servizio. Ciò trova anche conforto nell'art. 12.6 delle condizioni generali di contratto Fastweb. A nulla rileva la circostanza, addotta dall'Utente, che Fastweb gli avrebbe fissato un appuntamento per procedere al trasloco malgrado la morosità, atteso che non vi è evidenza né della comunicazione con cui egli viene informato dell'appuntamento né del fatto che il messaggio inviato dall'Utente sia stato trasmesso a uno dei recapiti riferibili alla società. Inoltre, la fattura n. XXXXXXXX dell'1.12.2022 è ostativa all'accoglimento delle pretese dell'istante, posto che il Regolamento indennizzi non è applicabile ove l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi, ai sensi delle norme

contrattuali, prima dell'instaurazione della controversia o si sia impegnato a farlo in sede conciliativa. Infine, nessuna prova è stata esibita dalla controparte per provare che il trasloco si sarebbe dovuto concludere entro 40 gg. Oltretutto, l'art 7.5 delle condizioni generali di contratto Fastweb precisa che i tempi di gestione del trasloco potrebbero variare in funzione delle peculiarità del caso concreto. Non vi è, quindi, una tempistica standard entro cui Fastweb si obbliga a perfezionare il trasloco che, nel caso di specie, è stato completato correttamente il 9.11.2022;

- riguardo all'asserito riscontro al reclamo, Fastweb ha sempre risposto alle segnalazioni dell'Utente, utilizzando i recapiti dallo stesso forniti in sede di sottoscrizione del contratto, tanto per i contatti telefonici, quanto per la comunicazione a mezzo e-mail;

- la richiesta di indennizzo per la sospensione del servizio va rigettata perché l'art. 12.6 delle condizioni generali di contratto Fastweb prevede espressamente il diritto della società di sospendere l'erogazione del servizio nel caso di ritardo nel pagamento dei corrispettivi. Tra l'altro, l'istante è stato informato della morosità maturata e delle conseguenze del mancato pagamento, con comunicazione del 28 novembre 2022;

- le bollette non possono essere né annullate né rimborsate, in quanto il servizio è stato continuativamente erogato presso la sede originaria e il ritardo nel perfezionamento della procedura di trasloco è dipeso in via esclusiva dalla condotta dell'istante;

- la procedura dinanzi al Corecom è gratuita e non necessita dell'assistenza di un legale. Pertanto, la scelta del tutto arbitraria e non necessitata di controparte di avvalersi dell'assistenza di un professionista non potrà essere posta a carico della società che, pertanto, non è tenuta al rimborso delle spese di lite.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi, di cui alla Delibera 203/18/CONS e ss. mm. e ii.

Sempre in via preliminare, si osserva che l'eccezione sollevata dall'Operatore merita parziale accoglimento, nei limiti di seguito esplicitati.

Ai sensi degli artt. 14, comma 3, e 6, comma 1, del Regolamento cit., vi deve essere corrispondenza tra l'oggetto dell'istanza di conciliazione e quello dell'istanza di definizione, poiché, qualora si ritenesse possibile l'ampliamento del procedimento di definizione a questioni ulteriori, in sostanza, si consentirebbe, per queste ultime, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa.

Venendo alla fattispecie in esame, l'eccezione è stata, in sostanza, fondata sul presupposto che la pretesa indennitaria avanzata in sede di definizione è cosa ben diversa dalla pretesa risarcitoria fatta valere con l'istanza di conciliazione.

Va al riguardo precisato che, in osservanza delle Linee guida approvate dall'AGCOM

con Delibera n. 276/13/CONS dell'11.4.2013, sebbene esuli dalla competenza di questo Corecom pronunciarsi su richieste di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, la relativa istanza può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen iuris indicato dalla parte, la quale potrà poi naturalmente rivolgersi all'Autorità ordinaria per ottenere la liquidazione dell'eventuale maggior danno.

In applicazione delle richiamate Linee guida, la domanda di risarcimento dei danni subiti per il ritardo nel trasloco e per la sospensione del servizio, proposta in sede conciliativa, ben può, pertanto, interpretarsi come richiesta indennitaria qual è quella poi formulata, per le stesse ragioni, in sede di definizione.

Deve peraltro darsi atto che, in effetti, con l'istanza di definizione, l'Utente non si è limitato a riproporre le medesime questioni oggetto della domanda di conciliazione, ma ne ha esteso la portata anche a richieste che possono definirsi nuove.

Tale, invero, può ritenersi la domanda di indennizzo per mancata risposta al reclamo, di cui vi è traccia soltanto nell'istanza di definizione e non anche in quella di conciliazione. Parimenti dicasi per la domanda di rimborso delle fatture pagate. In sede di conciliazione, l'Istante ha fatto soltanto cenno a fatture emesse da Fastweb Spa in relazione a servizi che non erano stati fruiti senza peraltro produrne copia e senza, soprattutto, richiederne esplicitamente ed espressamente il rimborso, come invece, rispettivamente, fatto e richiesto con l'istanza di definizione.

Alla stregua delle considerazioni di cui sopra, tutte le domande di cui all'istanza di definizione saranno oggetto di esame, ad eccezione di quelle afferenti all'indennizzo per mancata risposta a reclamo ed al rimborso delle fatture pagate.

Nel merito, si ritiene di poter accogliere parzialmente le richieste dell'Istante e nei limiti di seguito rappresentati:

1) Relativamente alla domanda di corresponsione di indennizzo per ritardo nel trasloco, l'Istante afferma che il trasferimento della linea telefonica sarebbe dovuto avvenire entro 40 gg dalla richiesta, come indicato nel relativo modulo. Tuttavia, nessuna documentazione ha prodotto a sostegno delle proprie affermazioni, in particolare, il modulo anzidetto. Dal canto suo, l'Operatore ha - esso stesso - riconosciuto la sussistenza di un ritardo nel perfezionamento della procedura, prevedendo, nella fattura n. XXXXXXXX del 1.12.2022, un "Rimborso per ritardo trasloco dal 10/09/2022 al 9/11/2022" sia pure declinando ogni responsabilità in merito, in base agli artt. 7.3 e 12.6 delle Condizioni generali di contratto.

Va sottolineato che l'art. 12.6 delle Condizioni generali di contratto dispone che, nell'ipotesi di ritardo nei pagamenti, Fastweb Spa avrebbe diritto di sospendere o limitare i servizi, soltanto decorsi 40 gg dalla relativa comunicazione di preavviso al cliente. Ciò implica che, fino ad allora, l'Operatore è tenuto a garantire l'erogazione del servizio nei termini pattuiti o l'espletamento, a tal fine, di tutti gli adempimenti procedurali di spettanza. Dalla documentazione versata in atti, risulta che Fastweb Spa, in data 30 agosto 2022, ha sollecitato il pagamento della fattura n. XXXXXXXX emessa il 1° luglio 2022, con preavviso di sospensione dei servizi in caso di mancato pagamento entro i 40 gg successivi al ricevimento del sollecito. L'Utente ha saldato la

bolletta in tempo utile ovverosia, in data 20 settembre 2022, quindi le operazioni di trasloco non potevano essere legittimamente sospese.

Ciò posto, è possibile affermare una responsabilità da inadempimento dell'Operatore ed il conseguente diritto dell'Utente ad un indennizzo.

Al riguardo, non si ritiene di poter condividere la posizione di Fastweb Spa, secondo cui all'Istante sarebbe già stato erogato l'indennizzo contrattuale per inadempimento, con il riconoscimento in fattura (n. XXXXXX) dell'importo di € 67,71, a titolo di rimborso per ritardo nel trasloco, sì che allo stesso sarebbe preclusa, ex art. 2, comma 3, del c.d. Regolamento indennizzi (all. A alla Del. 73/11/CONS e ss. mm. e ii.), la corresponsione dell'indennizzo previsto dall'art. 4, comma 1, dello stesso Regolamento. Si rammenta innanzi tutto che la fattispecie del ritardo nel trasloco è espressamente inclusa dall'art. 3, comma 1, del citato Regolamento Indennizzi, tra quelle per le quali gli Operatori sono tenuti a corrispondere i c.d. Indennizzi automatici: "1. Gli operatori corrispondono in maniera automatica gli indennizzi previsti agli articoli 4, comma 1, e 5, comma 1, mediante accredito nella prima fattura utile decorsi quarantacinque giorni dalla segnalazione del disservizio o dalla risoluzione dello stesso, se successiva alla segnalazione, ferma restando la possibilità di ripetere successivamente somme che dovessero risultare indebitamente versate". Tale disposizione "prevale" su quanto prevede l'art. 2, comma 3, dello stesso Regolamento, là dove, escludendo l'applicabilità degli indennizzi "regolamentari" qualora gli operatori, entro quarantacinque giorni dal reclamo, comunicano all'utente l'accoglimento dello stesso ed erogano gli indennizzi contrattuali con le modalità e nei termini stabiliti dal contratto, fa espressamente salvo quanto prevede l'art. 3, comma 1.

Proprio in applicazione di tali disposizioni, per la fattispecie che qui rileva, l'art. 5.3 della Carta dei servizi Fastweb, prodotta dall'operatore, tramite il link ivi appositamente indicato ("Per conoscere le fattispecie di indennizzo previste ed i relativi importi consulta il sito www.fastweb.it alla pagina https://www.fastweb.it/adsl-aziende/info_codice_comunicazioni_elettroniche/?from=menu"), rinvia espressamente proprio all'indennizzo (automatico) da erogarsi ai sensi dell'art. 4, comma 1, del Regolamento indennizzi.

La disposizione da ultimo citata prevede che, nel caso di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere – per ogni giorno di ritardo – un indennizzo pari ad euro 7,50/pro die, per ciascun servizio non accessorio, e pari ad € 2,50/pro die, fino a un massimo di € 300,00, per i servizi accessori. Il successivo art. 13, commi 2 e 3, dispone poi che, nei casi di servizio di accesso a internet fornito su banda ultra-larga, gli indennizzi sono aumentati di un terzo (comma 2) e che, se l'utenza interessata dal disservizio è un'utenza d'affari, gli importi indicati a titolo di indennizzo ed i limiti corrispondenti devono essere applicati in misura pari al doppio (comma 3).

Con riferimento al periodo di durata del disservizio cui rapportare i parametri di ristoro giornalieri, si ritiene di potere considerare il periodo indicato dallo stesso Operatore nella fattura n. XXXXXX del 1.12.2022, vale a dire dal 10 settembre al 9 novembre 2022, per complessivi 60 giorni.

In base a quanto previsto dagli artt. 4, commi 1 e 3, e 13, commi 2 e 3, del citato Regolamento Indennizzi, per i due servizi non accessori voce e dati (banda ultra larga)

ad uso affari, è possibile quantificare un indennizzo di complessivi € 2.100,00 (così calcolato: € 15,00 per 60 giorni di ritardato trasloco del servizio voce = € 900,00; € 20,00 per 60 giorni di ritardato trasloco del servizio dati (banda ultra larga) = € 1.200), a cui si aggiunge l'indennizzo di € 300,00 per il ritardato trasloco del servizio - accessorio - Fax (€ 5,00 per 60 gg.), per un totale di € 2.400,00. Sottraendo, infine, alla somma complessiva il rimborso di € 67,71 liquidato con la fattura n. XXXXXXXX, l'importo che Fastweb Spa dovrà corrispondere all'Istante per il ritardo nel trasloco risulta pari a € 2.332,29

2) Con riferimento alla domanda di indennizzo per sospensione del servizio occorsa in data 11 gennaio 2023 (con riattivazione il giorno successivo), non è possibile disporre l'accoglimento.

Dalla documentazione in atti, si evince che la sospensione del servizio è stata disposta da Fastweb Spa ex art. 12.6 delle Condizioni generali di contratto ovverosia per morosità, non avendo l'Utente provveduto a pagare nei termini le fatture n. XXXXXXXX e n. XXXXXXXX, emesse, rispettivamente, il 1° ottobre 2022 e il 1° dicembre 2022. Invero, la comunicazione di cui alla disposizione contrattuale richiamata è stata effettuata dall'Operatore in data 28 novembre 2022, mentre le fatture sono state saldate dall'Utente il 9 maggio 2023 cioè, ben oltre i 40 gg di cui alla norma in esame.

Nessun indennizzo per sospensione del servizio può pertanto essere erogato all'istante, posto che, ai sensi dell'art. 5 del Regolamento indennizzi sopra cit., esso può essere corrisposto soltanto se la sospensione sia stata disposta senza che ve ne fossero i presupposti. Presupposti che, per converso, nel caso di specie, ricorrono. D'altra parte, è l'Utente stesso ad ammettere che, al momento della disposta sospensione, non aveva saldato le due fatture, l'una di € 42 circa e l'altra di € 0,77 centesimi, il cui preavviso di sospensione non ha neppure contestato.

3) Riguardo alla domanda di rimborso delle spese di procedura, tenuto conto dell'accoglimento parziale dell'istanza, si ritiene di poter liquidare, in favore dell'Istante, l'importo complessivo di € 50,00.

DELIBERA

1. Fastweb Spa, in parziale accoglimento dell'istanza, per le ragioni di cui in premessa, è tenuta a: 1) corrispondere in favore dell'Istante l'importo di € 2.332,29 (duemilatrecentotrentadue/29) a titolo di indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio richiesto, oltre agli interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo; 2) corrispondere in favore dell'Istante l'importo di € 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

La Società è tenuta ad ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del d.lgs. 8 novembre 2021, n. 207.

3. 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.

Milano, 16 novembre 2023

IL PRESIDENTE