

DELIBERA N. 162/2023/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX / Fastweb S.p.A
(GU14/477325/2021)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 19 dicembre 2023;

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

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

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

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

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

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

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

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome,

conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al 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 23/11/2021 acquisita con protocollo n. 0457661 del 23/11/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

Parte istante, titolare di un contratto residenziale di cui all’utenza n. 050 319xxxx, lamenta nei confronti dell’operatore Fastweb S.p.A. (di seguito, per brevità, Fastweb) l’omesso trasloco, la perdita del numero e la mancata risposta al reclamo.

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

- Dovendo cambiare abitazione, faceva richiesta di recesso contrattuale a Fastweb.
- In data 11 marzo 2021 riceveva e accettava, a seguito di contatto telefonico da parte di un incaricato dell’operatore Fastweb, un’offerta di “*retention*”.
- Rinunciava, quindi, al recesso e richiedeva contestualmente, “*tramite registrazione vocale*”, “*il trasloco della propria linea fissa (fibra misto rame)*”.
- Riceveva una e-mail del 30 aprile 2021 da parte dell’operatore, che confermava l’avvio della pratica di trasloco presso il “*nuovo indirizzo*” ubicato nel comune di Pisa. Nel messaggio veniva indicato, come tempistica per l’attivazione per il servizio “*Fibra Ottica in modalità FTTS*”, il periodo di 40 giorni.
- Il primo appuntamento con il tecnico veniva fissato il 24 maggio 2021 e si concludeva “*con esito negativo*”. Stesso esito avevano il secondo, avvenuto in data 1° giugno 2021 e il terzo, avvenuto in data 10 giugno 2021.
- Constatato, quindi, il mancato trasloco dell’utenza, “*dopo ben tre interventi tecnici (...) senza che indicare ragioni alcune*”, in data 10 giugno 2021, inviava

- una comunicazione di recesso per inadempimento, “tramite PEC (...), con annessa richiesta indennizzo per mancato trasloco”;
- la “disattivazione [dei] servizi [risultava] prevista, dall’area clienti MyFastpage, per l’11/07/2021, ma continuavano ad arrivare fatture, chiaramente non pagate perché la domiciliazione bancaria [era] stata preventivamente revocata.”
 - “Lunedì 27/09/2021 alle ore 17:31 veniv[a] contattato dal servizio clienti Fastweb (+39 02 454xxxx). L’operatore con codice 72xxx (...) comunica[va] che il trasloco non [sarebbe potuto] avvenire per un "blocco sui sistemi", [e che] pertanto la pratica di trasloco [sarebbe stata] definitivamente chiusa”. Si trattava della “prima ed unica comunicazione ufficiale da parte di Fastweb, relativa al mancato trasloco (il periodo per il calcolo dell’indennizzo si dilata fino al 27/09/2021 quindi)”.
 - Con l’occasione chiedeva “ulteriori informazioni riguardo la cessazione del servizio non ancora avvenuta (visto che la fatturazione prosegu[iva] indisturbata)”; gli veniva risposto che non era visibile alcuna richiesta di disdetta.
 - L’utenza veniva “definitivamente dismessa in data 22/10/2021”, come si evince dalla fattura n. M030480178 del 1° novembre 2021.
 - Alla data di presentazione dell’istanza di definizione, l’istante dichiara di non aver avuto ancora alcuna risposta “ufficiale alla (...) PEC di reclamo dell’11/06/2021. Tutto ciò ha comportato la perdita della titolarità della numerazione telefonica storica, vista la necessità inderogabile di sottoscrivere una nuova utenza con altro gestore, visto il periodo pandemico”.
 - Riceveva dall’operatore Tim S.p.A. la prima fattura del 16 ottobre 2021 (“Periodo 01/09/21 - 30/09/21”) relativa una nuova utenza.

In base a tali premesse l’istante, quantificando i “rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 2,460.00 €”, ha chiesto:

- i) “Indennizzo [per il mancato trasloco], ai sensi dell’art. 4 dell’Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS: $(7,50+2,50) \text{ €/gg} * 91 \text{ gg (dal 11/03/2021 al 10/06/2021)} = 910,00\text{€}$ ”;
- ii) “indennizzo [la perdita della numerazione] ai sensi dell’art. 10 dell’Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS: $100 \text{ €/anno} * 8 \text{ anni (dal 2013 al 2021)} = 800,00\text{€}$ ”;
- iii) “indennizzo [per mancata o ritardata risposta ai reclami] ai sensi dell’art. 12 dell’Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS: $2,50 \text{ €/gg} * 121 \text{ gg (dal 25/07/2021 al 23/11/2021)} = 302,50\text{€} - \text{max } 300,00\text{€}$ ”;
- iv) “indennizzo ai sensi della Carta servizi Fastweb, in merito a “Mancata informativa su ritardo/impedimento attivazione o trasloco del servizio”: $4,50 \text{ €/gg} * 160 \text{ gg (dal 20/04/2021 al 27/09/2021)} = 720,00\text{€} - \text{max } 450,00\text{€}$ ”;

- v) *“Storno fatture non pagate: M01497xxxx, del 01/06/2021, importo 19,90€; M01725xxxx del 01/07/2021, importo 48,63€; M02053xxxx del 01/08/2021, importo 15,39€; M02314xxxx del 01/09/2021, importo 15,39€; M02847xxxx del 01/10/2021, importo 0,00€; M03048xxxx del 01/11/2021, importo 21,21€”.*

In data 22 novembre 2021 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il mancato accordo.

2. La posizione dell’operatore.

L’operatore Fastweb, nell’ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 3 gennaio 2022, ha *“contesta[to] la fondatezza e l’ammissibilità dell’avversa istanza. In punto di fatto [ha] rilevato che l’utente, fatta richiesta di trasloco il 30.04.21, è stato sempre tempestivamente avvisato dell’andamento della procedura di trasloco, così come della gestione della disdetta (effettuata una prima volta il 25.05.21 e poi, dopo un iniziale ripensamento, ripetuta il 11.06.21); egli è stato poi avvertito dell’impossibilità tecnica di portare a termine tale procedura”.*

L’operatore ha, quindi, precisato che *“[t]ali circostanze sono state comprovate dallo stesso [istante] che, in occasione della fase di conciliazione introdotta con il formulario UG, ha versato in atti tutta la corrispondenza telematica pervenutagli dall’operatore. Tali precisazioni sono rilevanti in quanto, proprio per tali ragioni:*

- *L’indennizzo di € 910,00 ex 4 dell’allegato A alla delibera 347/18/Cons, non è dovuto se si tiene conto del fatto che i termini per la gestione del trasloco sono, ai sensi dell’art. 8.6 delle c.g.d.c. di 60 giorni da calcolarsi dalla data della richiesta (avvenuta il 30.04.21) e che il ritardo nella sua gestione può essere calcolato solo a partire dalla scadenza dei termini di cui sopra e sino all’attivazione del servizio o alla disdetta dello stesso. Occorre un semplice calcolo per avvedersi che la disdetta, del 11.06.2021, è intervenuta prima del decorso dei 60 giorni di cui sopra. Ergo: nulla è dovuto a tale titolo.*
- *L’indennizzo di € 800,00 ex art. 10 dell’allegato A alla delibera 347/18/cons non è dovuto poiché la perdita della numerazione è stata la naturale e logica conseguenza della disdetta. Se l’utente avesse voluto conservare la sua numerazione, ben avrebbe potuto chiedere la number portability verso altro operatore. Aggiungasi che la richiesta di 800 euro pari a nove annualità di presunta intestazione della risorsa, non è supportata da alcuna documentazione probatoria.*
- *L’indennizzo di € 302,50 ex art. 12 dell’allegato A alla delibera 347/18/Cons neppure è dovuto poiché l’indennizzo per mancata risposta al reclamo va riconosciuto unicamente al “cliente” e non all’ex cliente. Per stessa ammissione dell’XXX, il reclamo fu inviato dopo la formalizzazione della disdetta, dunque in un’epoca in cui l’odierno istante aveva perso la qualifica di cliente.*

- *Gli indennizzi secondo carta dei servizi, anch'essi, non sono dovuti in quanto non sovrapponibili con gli indennizzi da regolamento. In ogni caso valgano le medesime considerazioni esposte per nei punti precedenti oltre al fatto che l'utente non ha prodotto la carta dei servizi di cui intende avvalersi (sin da ora si eccepisce la tardività di qualunque futura produzione poiché i termini per le memorie di replica concessi alle parti e previsti dal comma 3 secondo periodo dell'art. 16 del regolamento di cui all'allegato A alla delibera 353/19/Cons, non consentono anche la produzione di ulteriore documentazione.*
- *Non sono, infine, dovuti se non parzialmente gli storni delle fatture impagate: esse coprono, in parte il periodo di preavviso previsto, in caso di disdetta, dalle condizioni generali di contratto, ed in parte i costi di dismissione. Ad ogni modo la Fastweb si dichiara disponibile ad operare lo storno integrale di tali fatture. A tale storno, inoltre, per spirito deflattivo e transattivo, il predetto operatore si dichiara disponibile ad aggiungere un indennizzo forfettario ed onnicomprensivo di € 300,00”.*

La società Fastweb., “in ogni caso, e salvo la definizione transattiva del procedimento nei termini innanzi proposti”, ha concluso ribadendo che “l’istanza [è] infondata ed inammissibile per le ragioni sopra illustrate”.

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.

Le domande *sub i)* e *sub iv)*, rispettivamente volte ad ottenere l’indennizzo per il mancato ritardo nel trasloco secondo quanto previsto dal *Regolamento sugli Indennizzi e l’“indennizzo ai sensi della Carta servizi Fastweb, in merito a mancata informativa su ritardo/impedimento attivazione o trasloco del servizio”* saranno prese in esame congiuntamente e complessivamente possono trovare accoglimento nei limiti di seguito esposti.

Entrando nel merito della presente disamina, per quanto concerne il lamentato mancato trasloco, si richiama in generale, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, il principio secondo cui gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l’utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di trasloco della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l’operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa.

Sul punto giova precisare che, secondo il consolidato orientamento dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, l’operatore che non garantisce l’erogazione del servizio secondo quanto promesso, e che non prova di aver posto in essere comportamenti volti a evitare, rimuovere o superare l’ostacolo tecnico, è responsabile nei confronti

dell'utente in quanto, ai sensi del combinato normativo degli articoli 1218 e 1256 del Codice civile, si presume, fino a prova contraria, che l'impossibilità sopravvenuta temporanea o definitiva della prestazione stessa sia imputabile al debitore. In proposito, la giurisprudenza di legittimità è costante nel ritenere che l'impossibilità sopravvenuta che libera dall'obbligazione (se definitiva) o che esonera da responsabilità per ritardo (se temporanea), deve essere obiettiva, assoluta e riferibile al contratto e alla prestazione ivi contemplata e deve consistere non in una mera difficoltà, ma in un impedimento, del pari obiettivo e assoluto, tale da non poter essere rimosso (cfr. da ultimo Cassazione civile, sez. II, 30 aprile 2012 n. 6594435 – Cassazione civile, sez. III, 05 agosto 2002 n. 117174).

Vengono, inoltre, in rilievo le “*Condizioni generali di contratto per l'offerta Fastweb*” che all'art. 7.5 prevedono: “*I tempi di gestione del trasloco saranno previsti nel Modulo Trasloco o comunicati nella registrazione vocale dedicata e si differenzieranno in funzione della tecnologia di collegamento*”.

Con riferimento alla suddetta tempistica sarà considerato il periodo massimo di 40 giorni come indicato nella documentazione in atti ovvero l'e-mail del 30 aprile 2021, che confermava l'avvio della pratica di trasloco presso il “*nuovo indirizzo*” ubicato nel comune di Pisa. Nel messaggio veniva indicato, come tempistica per l'attivazione per il servizio “*Fibra Ottica in modalità FTTS*”, il periodo di 40 giorni.

Nel caso di specie, la società Fastweb, a fronte delle contestazioni dell'istante, ha eccepito l'infondatezza della doglianza avanzata in istanza, evidenziando l'insufficienza della documentazione allegata dall'istante, il quale, secondo la rappresentazione dei fatti dell'operatore, non avrebbe assolto l'onere di aver prodotto agli atti la richiesta di trasloco del 11 marzo 2021, che l'utente afferma sia stata eseguita a seguito di *retention* tramite *vocal ordering* in luogo della precedente disdetta.

Tuttavia, in relazione alla *res controversa*, non può che rilevare che, a sostegno della propria posizione, parte istante abbia allegato gli SMS ricevuti dall'operatore inerenti alla pratica del trasloco. In particolare viene in rilievo l'SMS del 10 marzo 2021 con il quale l'utente veniva avvisato dal servizio clienti Fastweb che avrebbe ricevuto un contatto dal n. telefonico 0245xxxx in merito alla richiesta di disdetta.

Non risulta agli atti che l'operatore abbia documentato la tempestiva gestione della richiesta dell'istante, non provando di essersi attivato per l'esecuzione della procedura di trasloco, né di aver comunicato al cliente le eventuali criticità tecniche/fattuali riscontrate nel corso della stessa, in ossequio ai criteri uniformi di trasparenza e chiarezza, di cui all'articolo 4, comma 2, dell'allegato A), alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP. Sul punto si rileva che la comunicazione di infattibilità del trasloco da parte dell'operatore risulta giunta all'utente il “*27/09/2021 alle ore 17:31*” tramite contatto telefonico, ben oltre la richiesta di recesso e di rinuncia al trasloco stesso del 10 giugno 2021.

Ne consegue che, in assenza di prova contraria, l'operatore Fastweb è responsabile ai sensi dell'art. 1218 del codice civile in ordine al mancato trasloco dell'utenza in questione e che, pertanto, deve essere riconosciuto a parte istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per tali ragioni, nel caso in esame, si ravvisano gli estremi per l'applicazione dell'art. 4, commi 1 e 2, del Regolamento sugli Indennizzi che rispettivamente prevedono:

- *“nel caso di ritardo nell’attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell’utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo”;*
- *“l’indennizzo di cui al comma 1 è applicato anche nei casi di ritardo per i quali l’operatore, con riferimento alla attivazione del servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l’attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l’esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi”.*

Ai fini dell'erogazione dell'indennizzo, s'individua il *dies a quo* nel giorno 20 aprile 2021, decurtati i 40 giorni previsti per il trasloco a partire dall'11 marzo 2021, e il *dies ad quem* nel giorno 10 giugno 2021, data comunicazione della risoluzione contrattuale per inadempimento inviata tramite formale reclamo.

Ne consegue che l'istante, in relazione all'utenza n. 050 319xxxx, ha diritto alla somma di euro 765,00 (settecento sessantacinque/00), computato secondo il parametro di euro 7,50 *pro die* per 51 giorni di mancato del trasloco per due servizi.

Si precisa inoltre che la doglianza *sub iv)*, volta ad ottenere *“Regolamento sugli Indennizzi e l’“indennizzo ai sensi della Carta servizi Fastweb, in merito a mancata informativa su ritardo/impedimento attivazione o trasloco del servizio”*, non può avere un'autonoma valutazione, atteso che l'accoglimento anche di tale richiesta rappresenterebbe una duplicazione di indennizzi in favore dell'istante, avendo lo stesso già ricevuto il suo ristoro in ragione del mancato assolvimento degli oneri informativi nella procedura di trasloco come previsto dal *Regolamento sugli Indennizzi*.

Inoltre può essere accolta la domanda *sub v)* di *“Storno fatture non pagate: M01497xxxx, del 01/06/2021, importo 19,90€; M01725xxxx del 01/07/2021, importo 48,63€; M02053xxxx del 01/08/2021, importo 15,39€; M02314xxxx del 01/09/2021, importo 15,39€; M02847xxxx del 01/10/2021, importo 0,00€; M03048xxxx del 01/11/2021, importo 21,21€”.* nei termini che seguono.

In primis occorre richiamare che l'istante, in ragione del mancato trasloco dell'utenza oggetto del procedimento, contestava la fatturazione emessa in assenza di servizio.

Pertanto, in assenza di controdeduzioni e documentazioni idonee ad escludere la propria responsabilità da parte dell'operatore, e, atteso, dunque che la fattura non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa e 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 e il convincimento dell'operatore telefonico, non si ritiene lecito pretendere il pagamento

della prestazione senza provare che la stessa sia stata correttamente fornita (*ex multis*, Delibera Agcom n. 211/18/CIR).

Sul punto vale la pena precisare che l'operatore, a fronte della contestazione dell'istante di non avere fruito i servizi fatturati, non ha fornito idonei riscontri probatori dai quali dedurre la regolarità del traffico, laddove avrebbe dovuto, al fine di provare l'esattezza della fatturazione, depositando copia del traffico voce e dei *files di log*, indicanti la durata delle connessioni internet, la riferibilità temporale delle medesime.

Per tutto quanto sopra esposto, la parte istante, in accoglimento della domanda *sub v)*, ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) degli importi fatturati dalla fattura n. M01497xxxx del 1° giugno 2021, fino a chiusura del ciclo di fatturazione, oltre al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Diversamente non può essere accolta la domanda *sub ii)* d'indennizzo per la perdita della numerazione "*storica*".

Innanzitutto occorre evidenziare che la parte istante ha dichiarato in istanza la "*storicità*" del numero ("*8 anni - dal 2013 al 2021*"), ma non ha dimostrato in atti la decorrenza della titolarità dell'utenza di cui si discute.

Inoltre, non si configura alcuna perdita della numerazione imputabile alla società Fastweb, atteso che la disattivazione del numero è conseguente al recesso per inadempimento chiesto dall'utente. Infatti, per stessa ammissione della parte istante, che ha ritenuto di non poter attendere la risoluzione del problema, ha rinunciato all'attivazione del proprio numero aderendo alla proposta contrattuale di altro operatore su utenza diversa. Inoltre non risulta in atti che l'utente abbia inoltrato tempestivi reclami all'operatore Fastweb al fine di ottenere chiarimenti in merito alla possibilità di mantenere il proprio numero, pur optando per il passaggio ad altro gestore.

Infine la domanda *sub iv)* per la mancata risposta al reclamo può essere accolta per le ragioni di seguito esposte.

In proposito, si ritiene priva di pregio la considerazione espressa dall'operatore in memorie dall'operatore convenuto, secondo cui il deposito dell'istanza di conciliazione determina la rinuncia alla gestione del reclamo, sebbene incoraggiata da qualche precedente pronunciamento in tal senso, dal quale tuttavia si ritiene di doversi discostare per le seguenti motivazioni. In effetti, premesso che tale deduzione non trova fondamento in alcuna disposizione regolamentare, va tenuto conto che il deposito dell'istanza di conciliazione, lungi dal costituire un'implicita rinuncia alla pretesa di riscontro al reclamo, rappresenta invece la dimostrazione dell'interesse dell'utente a ottenere sollecita risposta alle proprie doglianze e di certo non fa venir meno il dovere dell'operatore a darvi riscontro entro i termini contrattuali. Anzi, l'attuale impianto regolamentare (art. 2, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi) prevede l'inapplicabilità degli indennizzi regolamentari qualora l'operatore abbia provveduto a erogare quelli contrattualmente stabiliti entro il termine per la risposta al reclamo, senza alcuna distinzione circa la

eventuale pendenza della procedura conciliativa. Risulta evidente, dunque, che anche sotto il profilo regolamentare, l'eventuale avvio della procedura di conciliazione è considerato influente rispetto alle vicende relative alla gestione del reclamo (si veda Determina Direttoriale Agcom n. 108/21/DTC/CW).

Ciò premesso la doglianza dell'istante volta ad ottenere l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo, che accompagna la disdetta del 10 giugno 2021, è fondata, attesa l'assenza di riscontro in atti.

Sul punto si richiama il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto e che la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "*da mancata risposta al reclamo*".

Ne consegue che l'istante ha diritto alla corresponsione di un indennizzo pari a euro 2,50 pro die 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 il *dies a quo* nella data del 25 luglio 2021, detratto il tempo utile di 45 giorni previsti dall'operatore per la risposta al reclamo del 10 giugno 2021 ed il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione del 22 novembre 2021.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo di euro 300,00 (trecento/00) per i 120 giorni di mancata risposta al reclamo.

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 dal Sig. 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 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 euro 765,00 (settecento sessantacinque/00) a titolo d'indennizzo il mancato trasloco dell'utenza n. 050 319xxxx in corrispondenza dei due servizi voce e accesso ad internet.

3. 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) degli importi fatturati dalla fattura n. M01497xxxx del 1° giugno 2021, fino a chiusura del ciclo di fatturazione; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
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 euro 300,00 (trecento/00) 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, 19 dicembre 2023

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.)