DETERMINA 7 Fascicolo n. GU14/574518/2022

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX /Fastweb S.p.A.

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS

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;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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 23/12/2022 acquisita con protocollo n. 0363222 del 23/12/2022;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

1. La posizione dell’istante.

Parte istante, titolare di un contratto *business* di cui al codice cliente n. 1115xxxx con l’operatore Fastweb S.p.A. (di seguito, per brevità, Fastweb), contesta la fatturazione di spese non riconosciute addebitate dopo la cessazione del contratto e il mancato riscontro al reclamo.

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

- riceveva la fattura n. M03392xxxx del 1° dicembre 2021 riferita al “*Periodo di fatturazione dal 01 Nov 2021 al 30 Nov 2021*” contenente la somma di euro a 181,47 a titolo di “*Addebito rate residue per Attivazione Business Assist*” e di 35,95 a titolo di “*Importo per dismissione servizi FASTWEB del 06/11/2021*”;
- inviava “*lo scorso 21 giugno [2022], una PEC a Fastweb, per reclamare la fattura nr. M03392xxxx del 01 dicembre 2021, poiché comprensiva delle rate residue del router, che l’istante ha riconsegnato, come da ricevuta di accettazione del 19 novembre scorso [2022] e chiedendo di annullare tale fattura ed eventuali successive e di chiudere il codice cliente 1115xxxx, senza ulteriori oneri, senza ricevere riscontro*”.

In data 3 novembre 2022 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Fastweb tentativo obbligatorio di conciliazione presso la commissione paritetica, tentativo che si concludeva con verbale attestante il mancato accordo.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) “*Storno della fattura contestata*”;
- ii) “*Indennizzo per la mancata risposta al reclamo*”.

2. La posizione dell’operatore.

L’operatore Fastweb, nell’ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 30 gennaio 2023, ha evidenziato che “[i]n merito alla contestazione della fattura n. M03392xxxx del 01.12.2021”, “[l]’utente contesta la fattura di cui in oggetto, assumendo che nella stessa sarebbe stato illegittimamente addebitato il costo delle rate residue del router, che la Società istante avrebbe, invece, regolarmente riconsegnato.

L’operatore ha rappresentato che la “*suddetta contestazione si appalesa del tutto destituita di fondamento. Dalla semplice lettura del predetto documento, si evince, infatti, come nella stessa non*

venga addebitata alcuna voce di spesa relativamente alle rate residue del router. Sono invece, del tutto correttamente, addebitati i costi relativi alle “rate residue per Attivazione Business Assist” e all’importo per “dismissione servizi Fastweb del 06/11/2021”.

La società Fastweb ha sostenuto in questa sede, sebbene in assenza di una “oggetto di specifica contestazione da parte dell’utente, (...) l’assoluta legittimità delle voci di spesa riportate nella fattura in oggetto”. L’operatore ha evidenziato quanto segue:

- “Con riferimento innanzitutto all’addebito delle “rate residue per Attivazione Business Assist”, basterà leggere la documentazione contrattuale in possesso dell’utente (proposta di abbonamento), per verificare come fosse previsto un costo relativo all’attivazione del servizio Business Assist (€ 285,60) e che lo stesso sarebbe stato rateizzato in 48 rate (cfr docc. 1 e 2)”.
- Lo screenshot allegato in memoria riporta testualmente: “Altri costi: Business Class: Attivazione Business Assist rateizzato in 48 rate: 285 €”
- “L’addebito nella fattura in contestazione dell’importo di € 181,47 relativamente alle rate residue per l’attivazione del servizio Business Assist è, quindi, assolutamente legittimo”.
- “A fronte di un iniziale importo dovuto a tale titolo (€ 285,60), la Fastweb S.p.A. ha, infatti, addebitato nella fattura oggi in contestazione, le rate residue del suddetto contributo, che il cliente avrebbe dovuto pagare per 48 mesi; tant’è che le stesse furono addebitate sin dalla prima fattura e sono sempre state pagate senza alcuna contestazione”.
- “Ergo: all’atto di cessazione del rapporto contrattuale avvenuto in data 08.11.2021, gli importi rateali contrattualmente convenuti vanno comunque corrisposti in un’unica soluzione e ciò in perfetta conformità, peraltro, con il documento di “Trasparenza Fastweb” scaricabile dal sito dell’operatore”.
- Ha citato al riguardo la “determina del 18.03.2022 Corecom Abruzzo”.

La società Fastweb ha, inoltre, dedotto che, “nella fattura n. M03392xxxx, è stato addebitato anche il costo per dismissione servizi dell’importo di € 35,95 oltre IVA. La Fastweb [ha] inte[so] sottolineare la piena legittimità del proprio operato anche in riferimento a tale ultimo addebito. Trattasi, infatti, di un 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”.

“In merito alla contestazione della mancata risposta al reclamo”

Inoltre l’operatore ha dedotto che “inammissibile, oltre che infondata appare anche la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo. La XXX lamenta, infatti, anche la mancata gestione del reclamo dalla stessa asseritamente avanzato in data 21.06.2022, chiedendo, conseguentemente, che le venga riconosciuto per tale motivo un indennizzo”.

Sul punto l’operatore ha sottolineato che:

- “[s]correndo le produzioni avverse, si può, tuttavia, notare come l’utente si sia limitata a produrre unicamente una comunicazione PEC di reclamo a firma del xxx, priva di delega rilasciata dalla Società”.
- “tale comunicazione, provenendo da un soggetto diverso dal sottoscrittore del contratto ed essendo priva di una delega, non potrà certo essere considerata alla stregua di un valido e regolare reclamo, la cui mancata gestione nei termini contrattualmente previsti, comporti l’irrogazione della sanzione di cui all’art. 12 della Delibera 347/18/CONS”.
- “la Fastweb ha regolarmente preso in gestione entro i 45 giorni successivi, la segnalazione dell’utente, confermando la piena legittimità delle singole voci di spesa addebitate nella fattura contestata, come da mail di risposta del 08.07.2022 di seguito riportata e allegata

(doc. 4)”. La e-mail riportata indirizzata a xxx@mdc.it informava “che quanto addebitato nella fattura numero M03392xxxx emessa in data 01/12/2021 non è riferito alle “rate residue modem” ma è relativa alle rate mancanti dell’attivazione contrattuale. All’interno della Proposta di Abbonamento, che per dovere d’informazione alleghiamo alla presente, potrete verificare che tale importo era stato concordato in forma rateale (48 mensilità)”. La comunicazione faceva riferimento alle “Condizioni Generali di contratto”.

- “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 21.06.2022 è successivo alla cessazione del contratto, avvenuta in data 08.11.2021, come da schermata allegata (doc. 5)”.
- “Fermo quanto sopra dedotto in merito alla irregolarità della proposizione del reclamo, la Fastweb, pur avendo fornito risposta nella tempistica prevista, non sarebbe comunque stata 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”.

L’operatore ha concluso nel ribadire l’infondatezza dell’istanza.

3. La replica e la controreplica dell’operatore.

La parte istante, nell’ambito del contraddittorio, con deposito, per il tramite dell’associazione di consumatori di riferimento, della memoria di replica del 18 febbraio 2023, ha precisato in “ordine alle memorie di Fastweb (...) che l’istante ha inviato, lo scorso 21 giugno, una pec a Fastweb, che rialleghiamo per completezza, per reclamare la fattura nr. M03392xxxx del 01 dicembre 2021. Peraltro il gestore non ha dimostrato di aver fornito al cliente la sintesi delle condizioni contrattuali ed ha allegato la pda elettronica, data 05 novembre 2019, soltanto al presente fascicolo, dalla quale appunto risulta che il costo relativo all’Attivazione del Business Assist (rateizzato in 48 soluzioni) è pari complessivamente ad E 285,6. Non si comprende, dunque, come le rate residue per l’attivazione del Business Assist, presenti nella fattura contestata nr. M03392xxxx del 01 dicembre 2021, possano essere pari ad E 181,47, iva esclusa. Il reclamo del 21 giugno scorso non risulta essere stato riscontrato dal gestore, infatti la risposta allegata alle memorie è priva di ricevuta di consegna. Peraltro, nelle memorie, il gestore scrive letteralmente che: “In primo luogo va sottolineato come la Fastweb ha regolarmente preso in gestione entro i 45 giorni successivi, la segnalazione dell’utente...”, quindi, per stessa ammissione del gestore, la segnalazione è stata regolarmente presa in carico, nonostante non sia pervenuta la risposta all’istante”.

La parte istante ha ribadito, in ultimo, “le richieste già avanzate verso Fastweb, chiedendo al gestore specifiche in ordine al conteggio delle rate residue del Business Assist, presenti nella fattura nr. M03392xxxx del 01 dicembre 2021”

L’operatore Fastweb, successivamente, ha depositato una controreplica in data 20 febbraio 2023, con la quale ha puntualizzato, fra l’altro, che “il costo complessivo della Business Assist è di € 285,60 iva esclusa... che corrisponde ad € 348,43 i.v.a. inclusa. Mentre la somma residua da versare è, sì, di € 181,47 ma non i.v.a. “esclusa” (come falsamente ex adverso affermato) bensì i.v.a. “inclusa” come chiarissimamente evidenziato nella fattura in contestazione in cui l’aliquota i.v.a. per tale voce è pari allo 0%.”.

L’operatore ha pertanto ribadito “il rigetto delle avverse contestazioni relative alla fatturazione della Fastweb”.

Infine ha contestato “l’affermazione contenuta nelle avverse repliche a tenore della quale, con riferimento al riscontro al reclamo si afferma che “la risposta allegata alle memorie è priva di ricevuta di consegna” non ha senso: la risposta al reclamo è stata infatti inviata via p.e.o. che, a

differenza della p.e.c., non produce ricevuta di consegna. Si noti, peraltro che tale e-mail è stata inviata all'indirizzo di posta elettronica indicato in calce al reclamo. Fastweb, in tal modo, ha adeguatamente dimostrato di aver riscontrato il reclamo”.

La società Fastweb ha pertanto concluso affermando che *“anche le censure relative all’asserito mancato riscontro al reclamo vanno respinte”.*

In data 21 febbraio 2023, la parte istante ha depositato ulteriori repliche, sempre per il tramite dell’associazione dei consumatori.

Con tale nota ha precisato *“che il gestore, nelle repliche, ha confermato espressamente che l’addebito del costo di 181,47, 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, M03392xxxx del 01 dicembre 2021, 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”.*

Infine, *“[r]ichiamando integralmente il formulario GUI4 e le repliche già inviate, [ha] ribadito le richieste già avanzate”.*

4. Motivazione della decisione.

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

In primis si evidenzia che l’odierna controversia s’incentra sulla contestazione della fattura di chiusura n. M03392xxxx del 1° dicembre 2021, contenente la somma di euro a 181,47 a titolo di *“Addebito rate residue per Attivazione Business Assist”* e di 35,95 a titolo di *“Importo per dismissione servizi FASTWEB del 06/11/2021”*.

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 06/11/2021”*, con fattura *“Importo per dismissione servizi FASTWEB del 06/11/2021”*, 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 della *“somma per Attivazione Business Assist”* pari ad euro 181,47 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 181,47. 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 dalla *“documentazione contrattuale in possesso dell’utente (proposta di abbonamento) [si può] verificare come fosse previsto un costo relativo all’attivazione del servizio Business Assist (€ 285,60) e che lo stesso sarebbe stato rateizzato in 48 rate (cfr docc. 1 e 2)”*.

Sul punto, in merito alla proposta contrattuale prodotta dall’operatore in forma di PdA elettronica, 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 05 novembre 2019, soltanto al presente fascicolo”.

Con riferimento, inoltre, alla documentazione contrattuale cartacea, allegata dall'operatore, va precisato che la stessa indica che la modalità di pagamento scelta è “48 rate” per il Business Assist, limitandosi, senza ulteriori specificazioni di dettaglio, a proporre un vincolo temporale sul contratto prescelto, mediante la seguente postilla: *“L'importo previsto per l'attivazione del servizio può essere pagato, a scelta, del cliente, in una delle seguenti modalità, una tantum oppure rateizzato in 24 o 48 rate”.*

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 al codice cliente n. 1115xxxx, 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 181,47 a titolo di *“Addebito rate residue per Attivazione Business Assist”* nella fattura n. M03392xxxx del 1° dicembre 2021. 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 inviato per PEC, integrando anche la documentazione di avvenuta consegna del 21 giugno 2022, inviato per il tramite

dell'Associazione di Consumatori di riferimento. Da parte sua, l'operatore ha dedotto in memoria, da un lato, l'incompletezza della documentazione attinente alla ricevuta di avvenuta consegna, dall'altro di aver riscontrato il reclamo all'indirizzo di posta e-mail ordinaria dell'associazione entro la tempistica prevista contrattualmente. Inoltre a supporto della propria posizione, la società Fastweb ha depositato una copia della e-mail unitamente ad un tracciamento interno. Il file riporta, oltre al testo della e-mail e del destinatario, l'indicazione della data e dell'ora ("08/07/2022 12:11:16") e il suo "status" interno al sistema aziendale ("*Stato valorizzato a Assegnato [Assgn] - Assegnato a*").

Attesa la contestazione della parte istante, espressamente reiterata in fase di replica, di non aver mai avuto risposta al reclamo del 21 giugno 2022, si deve rilevare che la documentazione depositata dall'operatore non risulta idonea a provare l'invio e il ricevimento della e-mail di riscontro al reclamo predetto.

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 21 giugno 2022, il *dies a quo* nel 5 agosto 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 3 novembre 2022.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo di euro 225,00 (duecento venticinque/00) per i 90 giorni di mancata risposta al sopracitato reclamo, computati secondo il parametro di euro 2,5 *pro die*.

DETERMINA

- Fastweb S.p.A. in parziale accoglimento dell'istanza del 23/12/2022 è tenuta a regolarizzare, in relazione in relazione al codice cliente n. 1115xxxx, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, la 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) della somma pari ad 181,47 (cento ottantuno/47) a titolo di "*Addebito rate residue per Attivazione Business Assist*" nella fattura n. M03392xxxx del 1° dicembre 2021. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
- 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 225,00 (duecento venticinque/00) maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il dirigente
Cinzia Guerrini

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)