



**DETERMINA Fascicolo n. GU14/637069/2023**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Fastweb SpA**

**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;

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 l’istanza dell’utente XXX, del 10/10/2023 acquisita con protocollo n. 0257913 del 10/10/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

In data 31/05/2019 l’utente ha attivato online la sim prepagata Fastweb con numero XXX (codice clienteXXX). Trattasi di sim di emergenza con un canone di 1,95/mese ed un bundl voce/sms/dati incluso. All’epoca l’utente era titolare della FIBRA Fastweb ed ho sempre pagato la ricarica mensile del XXX direttamente in fattura, anche dopo la disattivazione della FIBRA. A maggio 2023, la sim XXX è stata oggetto di rimodulazione, passando da 1,95/mese a 5,95/mese, un aumento di oltre il 300%, che non so onestamente se è legale!!! Ho così contattato il servizio clienti tramite canale WhatsApp per sganciare la ricarica automatica, ovvero rendere la sim una semplice prepagata sciolta, da ricaricare all’occorrenza. È stato poi riferito che non era possibile revocare la ricarica automatica in conto corrente tramite servizio clienti, ma era necessario recarsi in un negozio Fastweb. Perché mai per una richiesta così semplice io dovrei spostarmi di chissà quanti km per trovare un negozio Fastweb?? In data 28/06/2023 ho inviato una NUOVA richiesta a Fastweb, questa volta tramite PEC ribadendo la mia richiesta: SGANCIARE LA SIM DAL MIO CONTO CORRENTE. Non ricevendo risposta alla PEC, è stato inviato in data 07/07/2023 un sollecito. Ad oggi, a parte il riscontro assolutamente insoddisfacente fornito da Fastweb in data 25/08/2023 tramite questa piattaforma, persiste la fatturazione del canone della sim. Richieste: - che la mia sim PREPAGATA venga sganciata dalla fattura e quindi dal conto corrente, per utilizzarla come sim sciolta, da ricaricare all’occorrenza - Il rimborso dei canoni indebitamente prelevati dal mio conto corrente dal momento in cui ho comunicato la mia volontà al

servizio clienti - rimborso per la totale mancata presa in carico del cliente da parte del servizio clienti telefonico, che in maniera sbrigativa mi ha liquidato al negozio Fastweb. - rimborso per la mancata risposta al reclamo inviato tramite PEC il 28/06/2023 e relativo sollecito del 07/07/2023.

Il Sig. XXX lamenta, nell'istanza di definizione depositata, che "In data 31/05/2019 ho attivato online la sim prepagata Fastweb con numero XXX (codice cliente XXX). Trattasi di sim di emergenza con un canone di 1,95/mese ed un bundle voce/sms/dati incluso" dichiarando che "A maggio 2023, la sim XXX è stata oggetto di rimodulazione, passando da 1,95/mese a 5,95/mese" e di aver, per tale motivo, "contattato il servizio clienti tramite canale WhatsApp per sganciare la ricarica automatica, ovvero rendere la sim una semplice prepagata sciolta, da ricaricare all'occorrenza" senonchè "la risposta che ho ricevuto dall'operatrice è stata che non era possibile revocare la ricarica automatica in conto corrente tramite servizio clienti, ma era necessario da parte mia recarmi in un negozio Fastweb". Controparte lamenta, altresì, che "Ad oggi, [...] persiste la fatturazione del canone della sim". 2. Controparte chiede: "che la mia sim PREPAGATA venga sganciata dalla fattura e quindi dal mio conto corrente, in quanto vorrei utilizzarla come sim sciolta, da ricaricare all'occorrenza" chiedendo, altresì, "il rimborso dei canoni indebitamente prelevati dal mio conto corrente dal momento in cui ho comunicato la mia volontà al servizio clienti" ed infine "il rimborso per la mancata risposta al reclamo inviato tramite PEC il 28/06/2023 e relativo sollecito del 07/07/2023". Il tutto per una somma complessiva pari ad € 400,00. L'infondatezza di quanto lamentato da controparte - 1 - 3. In ordine a quanto contestato da controparte appare necessario compiere delle semplici ma fondamentali precisazioni da cui emergerà, in tutta evidenza, l'assoluta infondatezza delle domande di parte istante nonché la totale assenza di responsabilità da parte di Fastweb S.p.A., che ha sempre gestito con estrema correttezza e buona fede il rapporto contrattuale con il Sig. XXX. 4. Ebbene si rileva, innanzitutto, l'assoluta correttezza di Fastweb relativamente al lamentato aumento del canone mobile da € 1,95 ad € 5,95, se è vero, come è vero, che l'esponente società ha provveduto correttamente e tempestivamente a comunicare al Sig. XXX tale modifica delle Condizioni Contrattuali della linea mobile, nella fattura n. M0XXX42 emessa il 01.04.2023, dando la facoltà al cliente di recedere dal contratto entro il 15 giugno 2023; difatti, all'interno della suddetta fattura si legge chiaramente quanto segue: "COMUNICAZIONE IMPORTANTE: MODIFICA DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI DELL'OFFERTA MOBILE Gentile cliente, è importante per noi offrirti un servizio eccellente e a prova di futuro, con una tecnologia sempre all'avanguardia e a impatto zero sull'ambiente, dove il nostro costante impegno per garantire qualità e innovazione non scenda a compromessi con le tue aspettative e con la sostenibilità del pianeta. Mantenere questo equilibrio tra innovazione e sostenibilità richiede risorse e il recente aumento dei costi di energia e materie prime fuori dal nostro controllo ha reso ulteriormente complicato garantirti il miglior servizio possibile. A partire dal rinnovo del mese di maggio l'offerta del tuo numero mobile XXX sarà Fastweb Mobile Light. Il costo mensile della nuova offerta passa a 5.95€/mese. Puoi verificare la differenza rispetto al costo attuale direttamente nella sezione "Riepilogo costi" all'interno di questo Conto. Per proseguire questo percorso continueremo a investire e ad alzare il livello del nostro impegno e abbiamo bisogno anche del tuo contributo. Rivedendo la struttura dei costi dell'offerta, avrai a disposizione i seguenti servizi e benefici: • 50 GB alla massima velocità in Italia e 6 GB in Unione Europea, Regno Unito e Svizzera • Chiamate illimitate verso fissi e mobili nazionali e oltre 60 destinazioni internazionali senza scatto alla risposta e 100 SMS • i corsi della Digital Academy • fino a 6 ingressi gratuiti a STEP FuturAbility District Tutto questo a impatto zero sull'ambiente, perché ti garantiamo una connessione in grado di salvaguardare il Pianeta, per noi e per le generazioni che verranno. Ci piace pensare a un futuro percorso al tuo fianco, fornendoti tutti i servizi di cui avrai bisogno. Hai diritto di recedere dal contratto o di passare ad altro operatore senza penali e costi di disattivazione entro il 15 giugno 2023, inviando una raccomandata A/R a Fastweb SpA, Casella Postale 126 - 20092 Cinisello Balsamo (MI), o PEC all'indirizzo fwgestionedisattivazioni@pec.fastweb.it, allegando copia del documento d'identità e specificando come causale del recesso "modifica delle condizioni contrattuali", oppure recandoti presso un negozio Fastweb, o contattando il Servizio Clienti Fastweb o tramite MyFastweb. Ci auguriamo che tu aderisca alla nostra visione e voglia confermarci la tua fiducia, facendo un altro passo insieme verso il futuro. Il Team Fastweb" (doc. 1, pag. 4). 5. Ebbene, tale modifica del canone della linea mobile è del tutto legittima e prevista, peraltro, dalle stesse Condizioni Generali di Contratto Fastweb (debitamente sottoscritte ed approvate da controparte al momento della conclusione del contratto), laddove l'art. 19.1, rubricato Modifiche delle Condizioni Generali di Contratto Fastweb, recita "FASTWEB potrà modificare le specifiche tecniche dei Servizi, aggiornare i corrispettivi per i Servizi, nonché variare le presenti Condizioni Generali, per sopravvenute esigenze tecniche, economiche e gestionali, ovvero per modifiche delle disposizioni di legge e/o regolamenti applicabili al

Contratto, che dovranno essere specificatamente comunicate al Cliente” (doc. 2). - 2 - 6. Ebbene, l’esponente società, contrariamente a quanto sostenuto artatamente da controparte, come visto pocanzi, ha correttamente e diligentemente comunicato tale aumento nella fattura n. M0XXX42 emessa il 01.04.2023 (doc. 1, pag. 4). 7. È evidente, pertanto, come Fastweb abbia agito nel massimo rispetto delle regole di buona fede e correttezza, se è vero, come è vero, che ha provveduto diligentemente e tempestivamente a comunicare a controparte l’aumento del canone della linea mobile (doc. 1, pag. 4), a cui, in assenza del recesso da parte dell’istante, è seguita la legittima emissione delle fatture qui in contestazione negli importi comunicati. È del tutto evidente pertanto che qualora controparte avesse ritenuto non legittimi o semplicemente non graditi gli adeguamenti al costo di abbonamento della linea mobile, comunicati da Fastweb 30 giorni prima della loro applicazione, avrebbe ben potuto recedere dal contratto con effetto immediato e senza alcuna spesa, come previsto dalla normativa di settore e dagli accordi contrattuali (doc. 1, pag. 4). Peraltro, appare necessario rilevare, a tal proposito, la palese infondatezza anche della contestazione di parte istante laddove lamenta che “Ad oggi, [...] persiste la fatturazione del canone della sim”, se è vero, come è vero, che l’istante non ha mai effettuato alcun recesso relativamente alla Sim in oggetto, di talchè Fastweb continua regolarmente ad emettere le fatture qui in contestazione negli importi comunicati nella fattura n. MXXX42 emessa il 01.04.2023 (doc. 1, pag. 4), di talchè non vi è chi non veda come la sua richiesta di “rimborso dei canoni indebitamente prelevati dal mio conto corrente dal momento in cui ho comunicato la mia volontà al servizio clienti” sia assolutamente infondata ed inconferente e, pertanto, non può che essere integralmente rigettata. 8. In merito alla contestazione di parte istante laddove lamenta l’impossibilità a variare il profilo tariffario della Sim a ricaricabile, appare necessario rilevare, anche in tal caso, l’assoluta correttezza di Fastweb e la palese infondatezza di quanto lamentato da controparte. Ebbene, si rileva difatti, innanzitutto, che il contratto in oggetto prevedeva inizialmente Offerta per la linea fissa e mobile con la Sim di cui alla presente istanza legata da sempre ad autoricarica (automatica) con addebito in fattura; tale circostanza determinava, pertanto, l’impossibilità di revocare la ricarica automatica in conto corrente tramite il servizio clienti in quanto per procedere a tale operazione era necessario recarsi presso un negozio Fastweb. 9. Inoltre, come confermato dallo stesso Sig. XXX nell’istanza depositata, l’utente era stato correttamente e tempestivamente informato da Fastweb della necessità di recarsi presso un negozio Fastweb al fine di procedere con la modifica richiesta. Successivamente poi, ovvero con nota del 25.08.2023, tale circostanza veniva anche comunicata per iscritto da Fastweb all’interno del fascicolo documentale di cui all’istanza di Conciliazione UG/626234/2023, come si evince dalla schermata di seguito riportata: In ordine a quanto contestato da controparte appare necessario compiere delle semplici ma fondamentali precisazioni da cui emergerà, in tutta evidenza, l’assoluta infondatezza delle domande di parte istante nonché la totale assenza di responsabilità da parte di Fastweb S.p.A., che ha sempre gestito con estrema correttezza e buona fede il rapporto contrattuale con il Sig. XXX. 4. Ebbene si rileva, innanzitutto, l’assoluta correttezza di Fastweb relativamente al lamentato aumento del canone mobile da € 1,95 ad € 5,95, se è vero, come è vero, che l’esponente società ha provveduto correttamente e tempestivamente a comunicare al Sig. XXX tale modifica delle Condizioni Contrattuali della linea mobile, nella fattura n. M0XXX42 emessa il 01.04.2023, dando la facoltà al cliente di recedere dal contratto entro il 15 giugno 2023; difatti, all’interno della suddetta fattura si legge chiaramente quanto segue: **“COMUNICAZIONE IMPORTANTE: MODIFICA DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI DELL’OFFERTA MOBILE** Gentile cliente, è importante per noi offrirti un servizio eccellente e a prova di futuro, con una tecnologia sempre all’avanguardia e a impatto zero sull’ambiente, dove il nostro costante impegno per garantire qualità e innovazione non scenda a compromessi con le tue aspettative e con la sostenibilità del pianeta. Mantenere questo equilibrio tra innovazione e sostenibilità richiede risorse e il recente aumento dei costi di energia e materie prime fuori dal nostro controllo ha reso ulteriormente complicato garantirti il miglior servizio possibile. A partire dal rinnovo del mese di maggio l’offerta del tuo numero mobile XXX sarà Fastweb Mobile Light. Il costo mensile della nuova offerta passa a 5.95€/mese. Puoi verificare la differenza rispetto al costo attuale direttamente nella sezione “Riepilogo costi” all’interno di questo Conto. Per proseguire questo percorso continueremo a investire e ad alzare il livello del nostro impegno e abbiamo bisogno anche del tuo contributo. Rivedendo la struttura dei costi dell’offerta, avrai a disposizione i seguenti servizi e benefici: • 50 GB alla massima velocità in Italia e 6 GB in Unione Europea, Regno Unito e Svizzera • Chiamate illimitate verso fissi e mobili nazionali e oltre 60 destinazioni internazionali senza scatto alla risposta e 100 SMS • i corsi della Digital Academy • fino a 6 ingressi gratuiti a STEP FuturAbility District Tutto questo a impatto zero sull’ambiente, perché ti garantiamo una connessione in grado di salvaguardare il Pianeta, per noi e per le generazioni che verranno. Ci piace pensare a un futuro percorso al tuo fianco, fornendoti tutti i servizi di cui avrai bisogno. Hai diritto di recedere dal contratto o di passare ad altro operatore senza penali e costi di disattivazione entro il 15

giugno 2023, inviando una raccomandata A/R a Fastweb SpA, Casella Postale 126 - 20092 Cinisello Balsamo (MI), o PEC all'indirizzo fwgestionedisattivazioni@pec.fastweb.it, allegando copia del documento d'identità e specificando come causale del recesso "modifica delle condizioni ontrattuali", oppure recandoti presso un negozio Fastweb, o contattando il Servizio Clienti Fastweb o tramite MyFastweb. Ci auguriamo che tu aderisca alla nostra visione e voglia confermarci la tua fiducia, facendo un altro passo insieme verso il futuro. Il Team Fastweb" (doc. 1, pag. 4). 5. Ebbene, tale modifica del canone della linea mobile è del tutto legittima e prevista, peraltro, dalle stesse Condizioni Generali di Contratto Fastweb (debitamente sottoscritte ed approvate da controparte al momento della conclusione del contratto), laddove l'art. 19.1, rubricato Modifiche delle Condizioni Generali di Contratto Fastweb, recita "FASTWEB potrà modificare le specifiche tecniche dei Servizi, aggiornare i corrispettivi per i Servizi, nonché variare le presenti Condizioni Generali, per sopravvenute esigenze tecniche, economiche e gestionali, ovvero per modifiche delle disposizioni di legge e/o regolamenti applicabili al Contratto, che dovranno essere specificatamente comunicate al Cliente" (doc. 2). - 2 - 6. Ebbene, l'esponente società, contrariamente a quanto sostenuto artatamente da controparte, come visto pocanzi, ha correttamente e diligentemente comunicato tale aumento nella fattura n. M0XXX42 emessa il 01.04.2023 (doc. 1, pag. 4). 7. E' evidente, pertanto, come Fastweb abbia agito nel massimo rispetto delle regole di buona fede e correttezza, se è vero, come è vero, che ha provveduto diligentemente e tempestivamente a comunicare a controparte l'aumento del canone della linea mobile (doc. 1, pag. 4), a cui, in assenza del recesso da parte dell'istante, è seguita la legittima emissione delle fatture qui in contestazione negli importi comunicati. E' del tutto evidente pertanto che qualora controparte avesse ritenuto non legittimi o semplicemente non graditi gli adeguamenti al costo di abbonamento della linea mobile, comunicati da Fastweb 30 giorni prima della loro applicazione, avrebbe ben potuto recedere dal contratto con effetto immediato e senza alcuna spesa, come previsto dalla normativa di settore e dagli accordi contrattuali (doc. 1, pag. 4). Peraltro, appare necessario rilevare, a tal proposito, la palese infondatezza anche della contestazione di parte istante laddove lamenta che "Ad oggi, [...] persiste la fatturazione del canone della sim", se è vero, come è vero, che l'istante non ha mai effettuato alcun recesso relativamente alla Sim in oggetto, di talchè Fastweb continua regolarmente ad emettere le fatture qui in contestazione negli importi comunicati nella fattura n. M0XXX42 emessa il 01.04.2023 (doc. 1, pag. 4), di talchè non vi è chi non veda come la sua richiesta di "rimborso dei canoni indebitamente prelevati dal mio conto corrente dal momento in cui ho comunicato la mia volontà al servizio clienti" sia assolutamente infondata ed inconferente e, pertanto, non può che essere integralmente rigettata. 8. In merito alla contestazione di parte istante laddove lamenta l'impossibilità a variare il profilo tariffario della Sim a ricaricabile, appare necessario rilevare, anche in tal caso, l'assoluta correttezza di Fastweb e la palese infondatezza di quanto lamentato da controparte. Ebbene, si rileva difatti, innanzitutto, che il contratto in oggetto prevedeva inizialmente Offerta per la linea fissa e mobile con la Sim di cui alla presente istanza legata da sempre ad autoricarica (automatica) con addebito in fattura; tale circostanza determinava, pertanto, l'impossibilità di revocare la ricarica automatica in conto corrente tramite il servizio clienti in quanto per procedere a tale operazione era necessario recarsi presso un negozio Fastweb. 9. Inoltre, come confermato dallo stesso Sig. XXX nell'istanza depositata, l'utente era stato correttamente e tempestivamente informato da Fastweb della necessità di recarsi presso un negozio Fastweb al fine di procedere con la modifica richiesta. Successivamente poi, ovvero con nota del 25.08.2023, tale circostanza veniva anche comunicata per iscritto da Fastweb all'interno del fascicolo documentale di cui all'istanza di Conciliazione UG/626234/2023, come si evince dalla schermata di seguito riportata: - 3 - Non si comprende, pertanto, come possa controparte chiedere con la presente istanza "che la mia sim PREPAGATA venga sganciata dalla fattura e quindi dal mio conto corrente, in quanto vorrei utilizzarla come simsciolta, da ricaricare ll'occorrenza", laddove una simile richiesta risulta essere assolutamente infondata ed inconferente, se è vero, come è vero, che come visto pocanzi, il Sig. XXX è stato correttamente e tempestivamente informato da Fastweb della necessità di recarsi presso un negozio Fastweb al fine di procedere con la modifica richiesta, e non si comprende per quale motivo non si sia ancora attivato in tal senso, ostinandosi a richiedere una modifica che non può essere processata da Fastweb in modo differente da quanto correttamente comunicato. 10. Da ultimo, si rileva la palese infondatezza anche della richiesta di "rimborso per la mancata risposta al reclamo inviato tramite PEC il 28/06/2023 e relativo sollecito del 07/07/2023", laddove innanzitutto, i reclami depositati da controparte non contengono la ricevuta di accettazione ed avvenuta consegna alla pec di Fastweb. Senza considerare, altresì, che il reclamo risulta inviato dall'istante in data 28 giugno 2023, mentre l'istanza di conciliazione risulta presentata presso il Corecom ampania dal Sig. XXX in data 14 agosto 2023; ebbene, a tal proposito si rileva difatti, che l'AGCOM è unanime nello statuire che "in tal senso consolidato l'orientamento dell'Autorità nell'asserire che l'utente, attraverso il deposito dell'istanza di conciliazione, momento nel quale si avvia un procedimento

alternativo di contatto e confronto con l'operatore, sostanzialmente rinuncia alla gestione del reclamo ai sensi della Carta dei servizi" (Delibera 79/19/CIR). In virtù di tanto, dunque, a fronte di un reclamo del 28 giugno 2023 e l'istanza di conciliazione presentata presso il Corecom Campania dal Sig. XXX in data 14 agosto 2023, considerando che i 45 giorni previsti dalla normativa per la gestione dei reclami sarebbero scaduti in data 12 agosto 2023, l'indennizzo per il mancato riscontro al reclamo sarebbe da calcolare solo per i giorni dal 13 al 14 agosto 2023, e dunque per 2 giorni, di talchè l'indennizzo che spetterebbe all'istante per la mancata risposta a pec sarebbe pari ad € 5,00 (€ 2,50 x 2 giorni). 11. Su tale questione si richiama, peraltro, la pronuncia dell'Agcom (del. n. 212/18/CIR), in cui l'Autorità ha rigettato la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo in quanto la domanda di conciliazione risultava presentata nella pendenza dei termini per la risposta. L'Agcom, in particolare, ha motivato tale decisione statuendo che: "per poter acclarare la mancata gestione del reclamo, infatti, è necessario che tra la data del reclamo e quella di deposito dell'istanza di conciliazione intercorrano almeno 45 giorni di tempo, cioè il lasso di tempo entro cui la Società è tenuta a gestire la segnalazione e a fornire riscontro all'utente in base alla Carta dei servizi. Diversamente, la procedura di conciliazione e, nel suo ambito, l'udienza di discussione, rappresentano l'occasione di confronto tra le parti e l'opportunità di composizione delle rispettive posizioni in luogo del reclamo: l'utente, in altre parole, rinuncia allo strumento del reclamo per servirsi della procedura contenziosa e, alla luce di ciò, la mancata risposta dell'operatore in pendenza di procedura amministrativa non risulta sanzionabile".

MOTIVAZIONE: Considerato che l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante sono suscettibili di parziale accoglimento per le motivazioni che seguono. Va premesso che nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che, trattandosi nella maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all'art. 1218 cod. civ. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. Premesso ciò, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Dalla ricostruzione dei fatti operata dalle parti nonché dalla documentazione allegata la domanda dovrà essere parzialmente accolta per i motivi che seguono. Preliminarmente si evidenzia che non è facoltà dell'organismo adito emanare un provvedimento con "obbligo di fare" per l'operatore, circostanza che determina il rigetto della prima richiesta relativa alla separazione della sim prepagata dalla fattura. Si rigettano altresì la seconda e terza richiesta perchè non provate. In merito all'ultima richiesta relativa al mancato riscontro al reclamo effettuato in data 28.06.2023 con istanza di conciliazione effettuata in data 14.08.2023, lo stesso ritardo dovrà considerarsi di soli due giorni per un indennizzo complessivo di euro 5,00;

#### DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 10/10/2023, è tenuta a corrispondere l'indennizzo di euro 5,00 (cinque/00) all'istante nel termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto mediante assegno circolare o bonifico intestato all'istante. Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per la motivazione di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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 Responsabile della Struttura  
ALFREDO AURILIO