

DETERMINA 41 Fascicolo n. GU14/576843/2023

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

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 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 e nelle more della sottoscrizione della nuova Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni con effetto dal 1 gennaio 2023;

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del Settore *“Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”*, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 07/01/2023 acquisita con protocollo n. 0002951 del 07/01/2023;

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.

La parte istante titolare di un contratto residenziale di cui al Codice Cliente n. 871xxxx con la società Fastweb S.p.A. di seguito, per brevità Fastweb, lamenta l'applicazione di un profilo tariffario diverso e più oneroso rispetto a quello concordato sull'utenza fissa collegata a detto codice cliente.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato di avere concluso due contratti con Fastweb relativamente a due utenze telefoniche: una fissa ed una mobile.

- Con riferimento all'utenza fissa, *“in data 13 febbraio 2022 attivava un'offerta che prevedeva per 12 mesi uno sconto di € 5,00 sul costo mensile del servizio fino a quel momento applicato, con l'effetto perciò di versare per tale periodo € 22,95 anziché di € 27,95 (cfr. doc. 1 documento di sintesi nella nuova offerta trasmesso da Fastweb con mail del 14 marzo 2022 e doc. 2 estratto dall'area personale sul sito internet di Fastweb)”*, ma di ricevere fatture riportanti l'importo di euro 27,95.

- Segnalava detta circostanza all'operatore sia *“a mezzo call center, sia per iscritto, inviando ben quattro PEC, rispettivamente in data 11 aprile, 7 maggio, 5 luglio e 25 luglio 2022”*, ma Fastweb continuava ad emettere fatture difformi da quanto previsto a livello contrattuale e, i reclami rimanevano privi di riscontro;

- risultava *“comprovato per tabulas che Fastweb [avesse] applicato per ben 11 mesi un profilo tariffario diverso e più oneroso rispetto a quello convenuto”* e che ciò emergeva dal *“confronto tra l'importo della tariffa mensile che avrebbe dovuto essere applicata a decorrere dal 13 febbraio 2022 (pari a € 22,95 per 12 mesi – docc. 1 e 2) e la tariffa che invece [era] stata applicata per il servizio internet di rete fissa in tutte le undici fatture emesse dal mese di marzo 2022 al mese di gennaio 2023 (pari a € 27,95)”*.

In data 11 ottobre 2022 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Fastweb tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *“€ 820,00 a titolo di indennizzo per l'attivazione di un profilo tariffario non richiesto nei termini previsti dall'art. 9, comma 2, dell'allegato A alla delibera AGCOM n. 347/18/CONS”*;
- ii) *“€ 262,50 a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo nei termini previsti dall'art. 12 della citata delibera”*;
- iii) *“€ 50,00 a titolo di rimborso per quanto indebitamente percepito con le fatture emesse dal 1° marzo 2022 e il 1° dicembre 2022”*;

iv) lo storno della fattura emessa il 1° gennaio 2023 e delle fatture successive nella parte in cui eccedono l'importo concordato e pari ad euro € 22,95.

2. La posizione dell'operatore.

La società Fastweb ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale, nel rilevare l'infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, in via preliminare ha contestato la fondatezza dell'istanza chiedendone il rigetto.

In ordine alla richiesta d'indennizzo per attivazione di un profilo tariffario non richiesto, l'operatore ha precisato che *“se è vero che la proposta di abbonamento sottoscritta il 13.02.2022 prevedeva il l'applicazione di uno sconto di € 5,00 rispetto all'importo complessivamente dovuto pari ad € 27,95, è però altrettanto vero che, come si evince chiaramente dalla denominazione dello sconto (Casa + Mobile), il riconoscimento di quest'ultimo era imprescindibilmente legato e condizionato alla contestuale attivazione di una sim mobile. Tale ultima condizione non si è, però, verificata”*.

Quindi, l'operatore ha ricostruito la vicenda nei termini che seguono: *“l'utente, già cliente Fastweb, in data 13.02.2022 ordinava un cambio offerta relativamente all'utenza fissa, che prevedeva uno sconto di € 5 per 12 mesi denominato Casa + Mobile. (...). Sennonché, alla data del 13.02.2022, data in cui è stato richiesto da parte dell'utente il cambio dell'offerta con riferimento all'utenza fissa (con applicazione della scontistica legata alla componente mobile), [l'utente] non aveva una componente mobile associata al contratto. (...) L'utenza mobile è stata aggiunta soltanto successivamente e precisamente in data 19.02.2022, con MNP completata il 23.02.2022”*. Inoltre, *“anche laddove non si ritenessero fondate le considerazioni sopra riportate in merito alla mancata ricorrenza delle condizioni di applicazione della scontistica di € 5,00, apparirà comunque di tutta evidenza come la mancata applicazione di uno sconto in fattura non costituisce certamente un comportamento sussumibile nella fattispecie prevista dall'art. 9 dell'Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS. Appare, infatti, di tutta evidenza come la Fastweb, non applicando lo sconto in fattura, non ha certamente attivato un profilo tariffario non richiesto, incorrendo nella sanzione prevista dall'art. 9 dell'Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS. Un conto è, come nel caso in esame, non applicare uno sconto previsto dal profilo tariffario richiesto dal cliente, altro conto è, invece, attivare un profilo tariffario non richiesto dal cliente, comportamento rispetto al quale è giustamente intervenuto l'AGCOM, prevedendo il riconoscimento dell'indennizzo di cui al suddetto art. 9”*.

Con riferimento alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, Fastweb ha dichiarato di avere risposto all'istante *“in data 19.04.2022 e 08.07.2022”*, con *“due diverse comunicazioni (di seguito riportate)”* (... omissis ...).

L'operatore, infine, fermo restando la richiesta di rigetto integrale delle domande dell'istante, ha effettuato una proposta transattiva rendendosi *“disponibile a stornare la somma di € 60,00 sulle prossime 12 fatture (€ 5,00 su ciascuna fattura) e a corrispondere in favore dell'utente l'importo di € 150,00”*.

3. La replica dell'istante.

La parte istante ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una replica con la quale ha ribadito la propria posizione, contestando le argomentazioni *ex adverso* esposte.

Con riferimento all'applicazione di un profilo tariffario diverso e più oneroso rispetto a quello concordato sull'utenza fissa, l'istante ha rappresentato che *“l'offerta non era condizionata all'attivazione contestuale della linea mobile”* in quanto, diversamente, non avrebbe potuto sottoscrivere l'offerta proposta.

Infatti, *“Fastweb, (...) pur essendo ben a conoscenza che alla data del 13 febbraio 2022 l'utente non era titolare di alcuna linea mobile, ha comunque ritenuto di proporre allo stesso la suddetta offerta”*.

“Ma non solo: la circostanza che l'offerta non fosse condizionata all'attivazione contestuale di una linea mobile emerge anche da ulteriori elementi, evidenziati nell'istanza di definizione della controversia e non contestati nella memoria di controparte. Ed infatti, in data 14 marzo 2022 (cioè a distanza di un mese dalla sottoscrizione dell'offerta relativa alla linea fissa e di 20 giorni dall'attivazione della linea mobile), Fastweb inviava all'utente una mail riportante nell'oggetto “contratto” a cui era allegato un file nominato “fisso+.pdf”, contenente il dettaglio del costo mensile dell'offerta relativa alla linea fissa, che prevedeva appunto un costo promozionale per 12 mesi di € 22,95 (anziché di € 27,95), a decorrere dal 13 febbraio 2022. Si riporta, a tal fine, un estratto sia della mail, sia dell'allegato (cfr. doc. 1 pagg. 1(... omissis ...).”

Inoltre, l'istante ha dedotto di avere evidenziato *“che l'avvenuta attivazione di tale offerta è stata sempre verificabile anche dalla propria area personale presente sul sito di Fastweb, di cui se ne riporta un estratto (cfr. doc. 2)” (... omissis ...)* e che tale circostanza, non contraddetta da Fastweb, era già stata portata a conoscenza dell'operatore con *“la PEC del 25 luglio 2022”*

La parte istante ha poi rilevato che, *“controparte contest[a] l'attivazione dell'offerta contrattuale del 13 febbraio 2022, senza però allegare al contempo il documento contrattuale che dovrebbe invero regolare (in base alla tesi avversaria) il servizio erogato in questi mesi al cliente. Talché l'infondatezza delle deduzioni avversarie, smentite per tabulas”*.

Nel ribadire che l'offerta non fosse condizionata all'attivazione contestuale della linea mobile, l'istante ha precisato che detta occorrenza *“è confermata anche dalla stessa natura dell'istituto codicistico richiamato da controparte. L'art. 1353 c.c. (che introduce la disciplina sulla condizione) dispone che le parti possono subordinare l'efficacia del contratto o di un singolo patto “a un avvenimento futuro e incerto”. L'art. 1360 c.c. dispone poi che “gli effetti dell'avveramento della condizione retroagiscono al tempo in cui è stato concluso il contratto”. Ebbene nella fattispecie ricorrono tutte le condizioni previste dalle citate disposizioni dato che l'avvenimento futuro (cioè l'attivazione della linea mobile) si è avverato il 23 febbraio 2022, conseguentemente gli effetti del contratto sono retroagiti alla data della sottoscrizione dell'offerta e cioè (appunto) al 13 febbraio 2022. Prova ne è che Fastweb con la citata mail del 14 marzo 2022 trasmetteva all'utente il contratto contenente la suddetta opzione tariffaria (docc. cfr. doc. 1 pagg. 1 e 2”).*

“In ogni caso: l'offerta è quantomeno attiva dall'11 aprile 2022. Anche a voler sostenere che la linea mobile avrebbe dovuto essere attiva già al momento della sottoscrizione dell'offerta del 13 febbraio 2022, non si giungerebbe comunque a diverse conclusioni. Ed infatti occorre evidenziare che in data 11 aprile 2022 (circostanza anche questa non contestata nella memoria avversaria), l'istante aveva ricevuto da Fastweb una comunicazione con la quale si prevedeva per la linea fissa l'attivazione del piano promozionale di € 22,95, a decorrere dall'11 aprile 2022. Si riporta un estratto del documento ricevuto (cfr. doc. 10 pag. 4)”: (... omissis ...).

“Tale circostanza era già emersa nel reclamo dell'istante dell'11 aprile 2022, in cui si contestava proprio il fatto che la promozione avrebbe dovuto essere attivata dal 13 febbraio 2022 e non dall'11 aprile 2022 (doc. 10 pag. 1). Ma allora anche se si volesse aderire alla tesi avversaria, è evidente che quantomeno dalla data dell'11 aprile 2022 ricorrevano tutte le condizioni per l'applicazione dell'offerta Casa + mobile in quanto la linea mobile era ormai attiva

da circa due mesi e cioè come rilevato da controparte dal 23 febbraio 2022. A tutto concedere, perciò è evidente che, se non dal 13 febbraio 2022, quantomeno dall'11 aprile 2022 Fastweb ha applicato arbitrariamente condizioni tariffarie diverse e più onerose rispetto a quelle richieste dal cliente e sottoscritte dall'operatore. Anche per tale profilo, la tesi avversaria è perciò priva di ogni fondamento".

L'istante ha quindi contestato quanto affermato dall'operatore circa la mancata applicazione di attivazione di un piano tariffario non richiesto in quanto *"lo sconto previsto dall'offerta Casa+mobile è un elemento intrinseco delle condizioni economiche previste dal piano tariffario richiesto, talché è evidente che la mancata applicazione del suddetto sconto ha comportato per il servizio richiesto l'applicazione di un piano tariffario diverso e più oneroso rispetto a quello sottoscritto dall'utente"*.

Sulla mancata risposta ai reclami, l'istante ha precisato che *"Fastweb si limita a riportare dei generici screenshot per dimostrare l'avvenuta risposta ai reclami. Si tratta di allegazioni irrilevanti per plurimi profili. Innanzitutto, come affermato da codesto Spett.le Corecom si tratta di documentazione irrilevante dato che ai fini della risposta al reclamo non costituiscono "idonea prova le schermate di produzione unilaterale quale lo "screenshot" depositato dall'operatore, in quanto non provanti il corretto ricevimento da parte dell'utente della risposta asseritamente inviata a fronte della reiterata contestazione. (...) Inoltre, si tratta di risposte comunque prive di un requisito essenziale ed imprescindibile per ritenerle tali e cioè la motivazione (...) Sotto questo profilo, anche la Carta dei Servizi di Fastweb richiede che il reclamo sia motivato stabilendo che "in caso di rigetto del reclamo ti forniremo le motivazioni" (...). Ebbene in nessuno degli screenshot depositati è indicata questa motivazione, ravvisandosi solo risposte generiche, prive di concreto significato che piuttosto sembrano essere dei format di risposta precompilati del tutto sganciati da una valutazione concreta del reclamo segnalato (e oggetto di ben 4 PEC)"*.

Infine, l'istante con riferimento alla proposta transattiva formulata da Fastweb ha dichiarato che la medesima *"non può essere accolta in quanto è manifestamente inferiore rispetto alle motivate richieste economiche avanzate con l'istanza di introduzione del presente procedimento"*.

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 via preliminare

si rappresenta che le domande *sub i)*, *sub iii)* e *sub iv)* saranno esaminate congiuntamente in quanto riconducibili alla medesima fattispecie, ovvero alla fatturazione più onerosa rispetto a quanto concordato tra le parti.

Nel merito.

L'istante lamenta l'applicazione di un profilo tariffario diverso e più oneroso rispetto a quello concordato sull'utenza fissa.

La doglianza è parzialmente fondata e merita accoglimento nei termini che seguono.

In base alla documentazione agli atti, nello specifico in relazione al contratto depositato dall'istante e alle fatture, emerge che l'utente ha aderito alla proposta dell'operatore per l'attivazione del profilo tariffario denominato *"Fastweb NeXXt Internet"* al costo mensile di euro 27,95 con *"Sconto Cliente Casa + Mobile per 12 mesi"*.

In relazione a quanto dichiarato dall'istante è inequivoco che il medesimo abbia prestato il suo consenso in merito a detta attivazione.

Passando ad esaminare le fatture agli atti, si rileva che queste addebitano il suddetto profilo tariffario prescelto dall'istante, ma di contro non risulta attivato lo sconto previsto a livello contrattuale.

Pertanto, nel caso che ci occupa, non si tratta di attivazione di un profilo tariffario diverso da quello contrattualizzato, essendo sul punto chiara e manifesta la volontà dell'istante di aderire all'offerta "Fastweb NeXXt Internet" e che tale è il profilo tariffario fatturato da Fastweb.

Trattasi invece, di fatturazione indebita, fattispecie che in base al consolidato orientamento dell'Autorità, comporta il diritto dell'istante alla restituzione/storno dei maggiori importi addebitati.

A fronte di ciò non assume rilevanza la circostanza addotta dall'operatore ad esimente della mancata applicazione della scontistica in quanto *"come si evince chiaramente dalla denominazione dello sconto (Casa + Mobile), il riconoscimento di quest'ultimo era imprescindibilmente legato e condizionato alla contestuale attivazione di una sim mobile"*.

Difatti, l'operatore medesimo non ha provato di avere reso all'istante una esaustiva informativa circa l'offerta e le condizioni sottoscritte.

Al riguardo, giova richiamare l'articolo 2, comma 2, lettera c) del decreto legislativo n. 206/2005, c.d. Codice del Consumo e successive modificazioni, il quale annovera tra i diritti fondamentali del consumatore quello *"ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità"* nei rapporti di consumo.

Ancora, con riferimento all'ambito delle telecomunicazioni, la Delibera Agcom n. 417/01/CONS, allegato A), detta le linee guida relative alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni che gli operatori devono rispettare. In particolare, dalla citata delibera si evince che le informazioni rivolte al pubblico devono essere ispirate al necessario principio di trasparenza e garantire la comprensibilità dell'informazione, della comunicazione pubblicitaria e facilitare i processi di comparabilità dei prezzi. Inoltre, la Delibera Agcom n.179/03/CSP, Allegato A), all'articolo 4 evidenzia che: *"gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi (...) la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi (...) avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli"*. Ne consegue, che gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo, perché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto di scelta dell'utente finale e la conseguente possibilità di orientamento consapevole verso una diversa offerta commerciale.

In ogni caso, si rende opportuno rilevare che l'operatore medesimo conferma che *"l'utenza mobile è stata aggiunta soltanto successivamente e precisamente in data 19.02.2022, con MNP completata il 23.02.2022"*, mentre anche dopo tale accadimento, dalla documentazione versata agli atti, risulta che la fatturazione è proseguita priva dello sconto previsto a livello contrattuale.

Pertanto, in parziale accoglimento delle domande *sub i)*, *sub iii)* e *sub iv)* l'istante, relativamente al contratto di cui al Codice Cliente n. 871xxxx, ha diritto alla regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa mediante lo storno (o la restituzione in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia) dell'importo pari ad euro 60,00 (euro 5,00 mensili x i primi 12 mesi di vigenza dello sconto come disposto nel contratto).

Sul reclamo

L'istante lamenta la mancata risposta al reclamo.

La doglianza è fondata e merita accoglimento nei termini che seguono.

Agli atti risulta un reclamo inoltrato all'operatore a mezzo pec del 11 aprile 2022, reiterato con successive comunicazioni riconducibili al medesimo disservizio; pertanto al fine della valutazione relativa all'applicazione dell'eventuale indennizzo sarà preso in considerazione il primo dei reclami effettuati.

Agli atti non risulta alcuna risposta a detto reclamo da parte dell'operatore che si è limitato ad allegare schermate estratte dai propri sistemi aziendali, che come tale non hanno valore probatorio.

Nel caso di specie occorre richiamare il disposto dell'articolo 8, comma 4, della Delibera Agcom 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.

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

Sul punto l'articolo 12, comma 1, dell'allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, così come modificato da ultimo dalla Delibera Agcom n. 347/18/CONS, (di seguito per brevità regolamento sugli indennizzi) dispone che, *“se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00”* e poi *“L'indennizzo di cui al comma 1 [supra] è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio”*.

Per quanto sopra esposto quindi, risulta omessa la risposta ai citati reclami aventi medesimo oggetto e l'istante ha diritto alla corresponsione di un indennizzo da computarsi in base al parametro previsto dal sopra menzionato articolo 12, del vigente regolamento sugli indennizzi.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra, ai fini del computo dell'indennizzo per mancata risposta al si determina il *dies a quo* nella data del 27 maggio 2022, (detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo dell'11 aprile 2022) ed il *dies ad quem* nel giorno 11 ottobre 2022 (data dell'udienza di conciliazione in occasione della quale l'istante ha potuto interagire con l'operatore).

Pertanto, in parziale accoglimento della domanda *sub ii)* delle richieste dell'istante, la società Fastweb è tenuta a corrispondere all'istante un indennizzo per la mancata risposta al reclamo dell'11 aprile 2022 pari all'importo massimo di euro 300,00.

DETERMINA

- La società FASTWEB SPA è tenuta a regolarizzare, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, la posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno (o la restituzione in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali dalla data di presentazione

dell'istanza di definizione della controversia con le modalità indicate nel formulario) dell'importo pari ad euro 60,00 (euro 5,00 mensili x i primi 12 mesi di vigenza dello sconto come disposto nel contratto).

- La società FASTWEB SPA è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate nel formulario, in favore dell'istante l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza pari ad euro 300,00 a titolo di 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.)