

DETERMINA 31 Fascicolo n. GU14/458775/2021

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 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 22/09/2021 acquisita con protocollo n. 0375054 del 22/09/2021;

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 all’utenza n. 0587 5xxxx con l’operatore Fastweb S.p.A. (di seguito, per brevità, Fastweb), contesta disservizi vari, la fattura di chiusura emessa dopo il recesso contrattuale e il mancato riscontro ai reclami.

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

- subiva numerosi disservizi sulla propria utenza, segnalati al servizio clienti. In assenza di risoluzione degli stessi decideva di passare ad altro operatore;
- contestava “*la fattura emessa dal gestore FASTWEB Spa la n° M00953xxxx emessa il 01/04/2021 di € 218,16, in quanto [venivano] addebitati i costi di chiusura, relativ[i] all’utenza 05875xxxx malgrado quanto disposto “dall’Art.1, comma 4, della Legge n.. 40/2007” il quale ha introdotto specifiche tutele in caso di recesso per coloro che stipulano contratti per adesione con operatori di telefonia, di reti televisive e di comunicazioni telefoniche: si tratta della facoltà dell’utente di recedere “senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell’operatore”, nonché senza un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni”. Tale articolo è stato integrato al punto 3 capoverso 1-bis in data 17 luglio 2088 dalle linee guida della Direzione Tutela dei Consumatori, pertanto “ l’Autorità ha ritenuto che le specifiche tutele previste dall’articolo 1, comma 3, in caso di recesso, si applichino anche agli utenti non residenziali che non godono di un sostanziale potere negoziale e che, quindi, si limitano a sottoscrivere clausole predisposte dal contraente “forte”. Anche questi utenti, infatti tra i quali figurano numerose piccole e medie imprese, sono limitati nell’esercizio di qualsiasi rilevante potere di trattativa in quanto, nell’aderire al contratto, possono solo procedere alla mera accettazione di tutte le clausole contrattuali, al pari del singolo consumatore. L’Autorità ha pertanto ritenuto opportuno rendere esplicito che anche per questa fascia di utenza cd. Business deve essere garantita la possibilità di un recesso “senza vincoli temporali o ritardi non giustificate da costi dell’operatore” nonché senza un obbligo di preavviso superiore ai trenta giorni”. Rendiamo noto che la decisione di richiedere portabilità ad altro gestore è avvenuta dopo continui disservizi sulla linea 05875xxxx ripetutamente segnalati al servizio clienti di FASTWEB”.*

In data 14 settembre 2021 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 mancato accordo.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) “*Considerando tutti i disservizi avuti, oltre alla mancanza di riscontro alle innumerevoli segnalazioni fatte al servizio clienti sono a chiedere: lo storno di tutta la posizione debitoria pari ad € 218,16 sino a fine ciclo di fatturazione*”;
- ii) “*indennizzo per i disservizi subiti e per mancato riscontro ai reclami*”;

iii) *“contributo spese pari ad € 200,00”*.

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore Fastweb, nell'ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 23 ottobre 2021, ha riepilogato, preliminarmente, che *“la ricorrente sostiene che la fattura del 01.04.21, emessa dalla Fastweb dopo il recesso dalla stessa formalizzato, non sia legittima in quanto contenente costi di chiusura dichiarati, appunto, illegittimi dalla L. 40/07”*.

L'operatore ha inteso *“rilevare l'infondatezza dell'avversa istanza, di cui [ha chiesto] l'integrale rigetto”*.

Ha eccepito una *“questione preliminare inerente la legittimazione attiva della ricorrente. La stessa, difatti si generalizza negli atti del presente procedimento con il proprio codice fiscale (dunque come utente residenziale) mentre il contratto a cui si fa riferimento è intestato alla partita iva associata alla ditta della predetta, medesima ricorrente”*.

Nel merito ha evidenziato che *“l'utente fa affermazioni non rispondenti al vero”*, sottolineando che:

- *“la fattura (...) contestata, porta come costi di chiusura l'esigua somma di € 35,95 attribuita ai c.d. “costi di dismissione servizi” notoriamente asseverati dall'Agcom (cfr Allegato A delibera 487/18/Cons)”*.
- *“La somma più rilevante, pari ad € 188,73 (...) è, invece, riferita alle rate residue del costo di attivazione dei servizi Business Assist”*.

Con riferimento a quest'ultima somma addebitata, l'operatore ha allegato *“la proposta di abbonamento ed il documento relativo alla trasparenza tariffaria per il piano Business Class disponibile su sito internet di Fastweb in ottemperanza alla Delibera n. 252/16/CONS di AGCOM: esso chiarisce esplicitamente che tale offerta “include il contributo di attivazione del servizio Business Assist pari a € 336,00 [...] pagabile, a scelta del cliente, “una tantum, in 24 rate da 14 euro o in 48 rate da 7 euro” più iva, ed aggiunge che “in caso di recesso dal contratto prima del pagamento di tutte le rate, il cliente sarà tenuto a versare le rate mancanti in un'unica soluzione”*.

L'operatore, sul punto, ha osservato che *“[è] fuor di dubbio che di tale clausola [parte istante] fosse assolutamente consapevole: lo dimostra il fatto che durante l'intero ciclo di fatturazione le predette rate della Business assist furono sempre addebitate e mai la nominata utente ebbe da reclamare alcunché. Tale circostanza, peraltro, porta a respingere la richiesta di liquidazione dei indennizzi per la mancata risposta ai reclami giacché, appunto, nessun reclamo è stato effettuato, menzionato e prodotto da controparte. Stessa cosa, infine, dicasi dei disservizi: non sembra che la ricorrente abbia lamentato indennizzi di sorta che pertanto non potranno ovviamente, essere fatti oggetto di indennizzo”*.

Infine, l'operatore ha concluso chiedendo *“il rigetto delle avverse pretese”*.

In data 26 ottobre 2021 l'operatore ha depositato *“proposta di abbonamento sottoscritta dall'utente”*.

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.

In primis, rispetto all'eccezione del gestore sulla carenza di legittimazione attiva in capo all'istante, si osserva che quest'ultimo risulta legittimato ad agire nell'interesse della società intestataria dell'utenza *de qua*. Fastweb, infatti, nulla ha formalmente eccepito al riguardo nel corso dell'udienza di conciliazione svoltasi presso questo Corecom in data 14 settembre 2021, né lo ha

ribadito nell'udienza di discussione del 28 marzo 2022, con la conseguenza che la questione può ritenersi superata nei fatti, avendo l'operatore prestato acquiescenza.

Ad *abundantiam* si rammenta che la sottoscrizione della istanza di definizione determina l'assunzione di responsabilità dell'istante in ordine alla veridicità di quanto dichiarato, ai sensi degli articoli 46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000.

Preliminarmente si evidenzia, inoltre, che l'odierna controversia s'incentra sulla contestazione della fattura di chiusura n. M00953xxxx emessa il 1° Aprile 2021, nella quale, alla voce "Altri costi € 212,85", risulta imputato a carico dell'utente un "Addebito rate residue per Attivazione Business Assist € 188,73", oltretutto l'importo "per dismissione servizi FASTWEB del 19/03/2021 € 35,95".

Pertanto, la domanda *sub i)* volta ad ottenere "lo storno di tutta la posizione debitoria pari ad € 218,16", somma riferita alla 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 "per dismissione servizi FASTWEB del 19/03/2021 € 35,95", 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 "costo dismissione servizi Fastweb", con fattura M00953xxxx emessa il 1° Aprile 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 dell’ “[a]ddebito rate residue per Attivazione Business Assist € 188,73” è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

In primis si ritiene opportuno richiamare che il servizio di “Business Assist”, così come emerge dalla documentazione allegata dall’operatore, 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”.

A fronte della contestazione di parte istante, l’operatore Fastweb ha dedotto la somma contestata “*pari ad € 188,73 (...), è (...), riferita alle rate residue del costo di attivazione dei servizi Business Assist*”. L’operatore ha, altresì, dedotto la correttezza di tale addebito riportandosi alle condizioni contrattuali cui aveva aderito l’istante.

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, come sopra specificato, ad euro 188,73.

L’addebito di tale somma, ad avviso dell’operatore Fastweb, è giustificato in ragione del recesso anticipato rispetto ai 48 mesi di vincolo.

Con riguardo alla somma imputata l’operatore ne deduce la congruità affermando che “*la proposta di abbonamento ed il documento relativo alla trasparenza tariffaria per il piano Business Class disponibile su sito internet di Fastweb in ottemperanza alla Delibera n. 252/16/CONS di AGCOM: esso chiarisce esplicitamente che tale offerta “include il contributo di attivazione del servizio Business Assist pari a € 336,00 [...] pagabile, a scelta del cliente, “una tantum, in 24 rate da 14 euro o in 48 rate da 7 euro” più iva , ed aggiunge che “in caso di recesso dal contratto prima del pagamento di tutte le rate, il cliente sarà tenuto a versare le rate mancanti in un’unica soluzione*”.

Sul punto va precisato che la proposta d’abbonamento, depositata in atti dall’operatore, riporta la seguente informativa: “*Business Class: Attivazione Business Assist rateizzato in 48 rate 285.6 €*”, mentre il contratto sottoscritto non include alcuna indicazione circa il *quantum* della somma, per altro divergente con quanto presente sul sito, ma soltanto l’opzione della rateizzazione delle 48 rate.

A prescindere dal valore probatorio della predetta proposta d’abbonamento non sottoscritta dall’istante, l’operatore non fornisce prova dell’assolvimento degli oneri informativi nei confronti del cliente, così come previsti dalla medesima 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”.

Nel caso di specie, con riferimento alle spese previste in caso di recesso anticipato per il servizio di *business Assist*, si rileva che, nella “Proposta di abbonamento”, il cliente è avvisato di un “eventuale addebito di commissioni per un recesso prima di tale scadenza” ricordando testualmente che:

- “Nel caso di recesso o disdetta, Fastweb avrà diritto di ottenere il pagamento di una commissione il cui importo è indicato sul sito www.fastweb.it e ti sarà comunicato in fase di perfezionamento del Contratto. Puoi conoscere la data di attivazione della linea fissa su Fastweb.it nella tua Area Clienti - MyFASTPage, sezione “Abbonamento/L’offerta attiva”.
- Nel caso di recesso anticipato da contratti associati ad offerte promozionali, ti potranno essere addebitati altresì gli sconti di cui hai usufruito o, in alternativa, lo specifico importo forfettario indicato nell’Offerta Commerciale”.

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”, demandando ad informazioni contenute nel sito internet e non fornendo puntuali indicazioni circa il *quantum debeatur* nel caso di cessazione anticipata del rapporto.

Pertanto, l’operatore non ha 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 all’utenza n. 0587 5xxxx, 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 euro 188,73 (cento ottantantotto/73) nella fattura n. M00953xxxx emessa il 1° Aprile 2021 a titolo di “Addebito rate residue per Attivazione Business Assist”. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Viceversa, la domanda *sub ii)* d’ “indennizzo per i disservizi subiti” non può essere accolta.

Al riguardo, preliminarmente, si rileva che l’istanza risulta eccessivamente scarna per quanto attiene alla rappresentazione dei malfunzionamenti subiti, in quanto tale descrizione appare non circostanziata e priva di documentazione adeguata, che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese dell’istante.

Sul punto si richiama, altresì, l’orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l’istante è tenuto ad adempiere quanto meno all’obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione. Al contrario, in mancanza di

documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza risulta generica ed indeterminata (*ex multis*, Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015).

Nel caso di specie, parte istante ha lamentato di aver subito, sull'utenza *de qua*, numerosi disservizi, laddove il gestore telefonico ha dedotto che *“non sembra che la ricorrente abbia lamentato indennizzi di sorta che pertanto non potranno ovviamente, essere fatti oggetto di indennizzo”*.

Parte istante non ha, infatti, provveduto ad allegare alcuna documentazione idonea a sostegno della propria doglianza, né ha provato di aver presentato all'operatore, formali reclami tracciati in merito ai lamentati disservizi, con conseguente sostanziale indeterminatezza del periodo eventualmente indennizzabile.

È, inoltre, evidente che in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente.

Il principio suddetto è normalmente applicato e affermato da dall'Autorità Garante nelle sue precedenti pronunzie (si veda, ad esempio, la Delibera Agcom n. 640/13/CONS). In effetti, in presenza di qualsivoglia disservizio, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema.

Sul punto, l'art. 6 comma 3, del vigente Regolamento indennizzi, infatti, prescrive che il presupposto necessario a far nascere in capo all'utente il diritto all'indennizzo per un malfunzionamento è che il guasto venga segnalato all'operatore e, a tal proposito, precisa che il computo dell'indennizzo stesso decorre, appunto, dalla data di proposizione del reclamo.

Pertanto, in assenza di riferimenti dettagliati, attesa la sostanziale indeterminatezza della natura dei disservizi lamentati e del periodo eventualmente indennizzabile nonché la mancanza di alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo relativo ai disservizi contestati da parte dell'istante antecedente al deposito dell'istanza di conciliazione, risulta impossibile l'accertamento dell'*an*, del *quomodo* e del *quando* del verificarsi dei lamentati disservizi, tanto da non consentire, in questa sede, una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un indennizzo.

Parimenti domanda *sub ii)* per la parte volta ad ottenere l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami non può essere accolta stante l'assenza agli atti di reclami tracciati.

Con riferimento, infine, alla domanda *sub iii)* avente ad oggetto la richiesta di indennizzo *“contributo spese pari ad € 200,00”* essa non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita oltretutto di agevole accessibilità e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

DETERMINA

La società Fastweb S.p.A. è tenuta a regolarizzare, in relazione all'utenza n. 0587 5xxxx, 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 a euro 188,73 (cento ottantotto/73) portata nella

fattura n. M00953xxxx emessa il 1° Aprile 2021 a titolo di “*Addebito rate residue per Attivazione Business Assist*”. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

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.)