

DETERMINA 6 Fascicolo n. GU14/350729/2020

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 09/11/2020 acquisita con protocollo n. 0466386 del 09/11/2020;

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 con le società Sky Italia S.r.l. (SKY WIFI - NOW TV) di seguito per brevità Sky e Fastweb S.p.A. (di seguito, per brevità, Fastweb), di un contratto residenziale, di cui ai rispettivi codici cliente n. 506xxxx e n. 707xxxx, avente ad oggetto la fornitura dei servizi Pay-Tv, voce ed internet lamenta la sospensione della trasmissione dei servizi televisivi Sky, l’emissione della fatturazione non riconosciuta dopo la chiusura contrattuale da parte di Fastweb, nonché la mancata risposta al reclamo nei confronti di entrambi gli operatori.

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

- “[a] seguito di adesione alla proposta di TIM per l’attivazione della nuova linea fissa 055889xxxx non essendo tecnicamente possibile la migrazione del n. Fastweb 055051xxxx, in data 30.03.2020 inviav[a] disdetta della linea fissa Fastweb a mezzo raccomandata a.r. recapitata il 1° aprile 2020. Nonostante ciò, Fastweb continuava a fatturare la linea 055051xxxx anche se non più utilizzabile dal 09.03.2020, data di attivazione della nuova linea TIM 055889xxxx, unica funzionante nella (...) abitazione”;
- “avendo già pagato gli importi non dovuti relativi alla linea Fastweb 055051xxxx per il periodo di marzo e aprile, non avendo alcun esito la segnalazione al servizio clienti n. 198xxxx del 06.05.2020, provvedev[a] a revocare l’addebito automatico sul c/c bancario del documento di riepilogo Sky&Fastweb n. 94300xxxx del 01.05.2020 di € 130,72 in scadenza il 28.05.2020 e pagav[a] a Sky la somma di € 91,42 (relativa ai servizi Sky e alla ricarica automatica Mobile Freedom n. 388065xxxx dal 04/04/2020 al 04/05/2020) con bonifico bancario del 20.05.2020 di cui allegav[a] contabile al reclamo inviato il 22.05.2020 a Sky e Fastweb con pec dell’associazione consumatori. Dall’importo di € 130,72 veniva, pertanto, sottratta la somma non dovuta di € 39,30 per il mese di maggio di cui alla fattura Fastweb n. S00182xxxx del 01.05.2020 di € 50,12 (comprensiva anche della ricarica automatica Mobile Freedom n. 388065xxxx dal 04/04/2020 al 04/05/2020 che [aveva] sempre continuato a pagare). Inoltre, chiedev[a] il rimborso della somma di € 68,12 indebitamente pagata a Fastweb dal 9 marzo al 30 aprile (€ 28,82 per i giorni inutilizzati del mese di marzo e € 39,30 per tutto aprile) e lo storno dell’eventuale prossimo insoluto relativo alla linea fissa 055051xxxx fino alla definitiva disattivazione. Pur non ricevendo alcuna risposta da Fastweb né da Sky, pagav[a] regolarmente il successivo documento di riepilogo Sky&Fastweb di € 80,60 (che invece ... veniva continuamente sollecitato come non pagato) ma non pagav[a] l’ultimo documento di riepilogo di € 97,45 in quanto contenente un importo aggiuntivo non meglio identificato pari a € 45,10. Pur contattando più volte il servizio clienti, non solo non riusciv[a] ad ottenerne il ricalcolo ma il 27.08.2020 (...) veniva illegittimamente sospeso il servizio Sky a causa del mancato pagamento di € 80,60 invece regolarmente pagati il 22.06.2020”.
- “Per questo motivo il 15.09.2020 chiedev[a] all’associazione consumatori di inviare regolare disdetta del servizio Sky a mezzo pec così da restare cliente Fastweb solo per la

linea mobile 388065xxxx che continu[ava] ad utilizzare pagando regolarmente € 10,81 al mese”.

- riceveva raccomandata A/R del 20 ottobre 2020 lettera di risoluzione contrattuale dei servizi di cui al codice cliente n. 707xxxx da parte di Fastweb;
- effettuava richiesta di portabilità dell’utenza mobile che avveniva il 24 novembre 2020.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto, con “*quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 800.00*”:

- i) la “*[c]essazione in esenzione spese della linea fissa Fastweb 055051xxxx e del contratto Sky; rimborso della somma di € 68,12 indebitamente pagata a Fastweb dal 9 marzo al 30 aprile (€ 28,82 per i giorni inutilizzati del mese di marzo e € 39,30 per tutto aprile)*”;
- ii) lo “*storno integrale dell’insoluto maturato ed eventualmente maturando fino a chiusura del contratto linea fissa Fastweb e del servizio Sky*”;
- iii) l’ “*indennizzo per illegittima sospensione del servizio Sky dal 27.08.2020*”;
- iv) l’ “*indennizzo per mancata risposta al reclamo a mezzo pec inviato a entrambe le compagnie il 22.05.2020*”.

In data 9 novembre 2020 la parte istante esperiva nei confronti degli operatori Fastweb e Sky tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il mancato accordo per il fallimento dello stesso nei confronti di Fastweb e di mancata comparizione nei confronti di Sky.

2. La posizione degli operatori.

La società Sky, in relazione ai fatti oggetto di controversia, risulta estromessa dalla procedura, atteso l’accordo transattivo intercorso fra le parti con la conseguente archiviazione del presente procedimento nei confronti dell’operatore medesimo.

L’operatore Fastweb, nell’ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 22 dicembre 2020, ha dedotto quanto segue:

In merito alla “*richiesta di cessazione in esenzione spese della linea fissa Fastweb 055051xxxx e di storno dell’insoluto*” l’operatore ha rappresentato “*che controparte era titolare del contratto fisso e mobile contraddistinto dal codice cliente 707xxxx. In data 30.3.2020, il signor Sassi ha inviato comunicazione di recesso, ricevuta da Fastweb in data 1.4.2020. Ai sensi dell’art. 16 delle condizioni generali di contratto (doc. 1), la cessazione doveva avvenire nel termine di 30 giorni dal ricevimento della comunicazione di recesso, ovvero entro l’1.5.2020. Per un mero disallineamento dei sistemi la cessazione dell’utenza fissa n. 055051xxxx è stata gestita con un lieve ritardo in data 23.6.2020 (doc. 2). Tuttavia, Fastweb ha già emesso nota di credito a storno della porzione di abbonamento non dovuta dall’1.5.2020 al 23.6.2020 (doc. 3). La predetta nota di credito è stata portata in compensazione rispetto al maggior insoluto vantato da controparte (doc. 4), derivante dal mancato pagamento delle fatture successive alla chiusura dell’utenza fissa e relative alla numerazione mobile 388065xxxx, non oggetto di contestazione. Infatti, nonostante la predetta utenza n. 388065xxxx sia passata ad altro gestore solo il 24.11.2020 (doc. 5), controparte ha da tempo interrotto il pagamento delle legittime fatture emesse (doc. 6) e, anche all’esito della compensazione operata con la nota di credito, è presente un residuo insoluto di € 59,59 (cfr. doc. 4). In forza di quanto sin qui dedotto e documentalmente provato, Fastweb ha correttamente agito e, di conseguenza, le avverse domande dovranno essere rigettate. Così come dovrà essere rigettata la richiesta di cessazione del contratto in esenzione spese, atteso che Fastweb ha già stornato i canoni dall’1.5.2020 al 23.6.2020 ed i costi di recesso sono legittimi e dovuti ex art. 16 delle*

condizioni generali di contratto. Tanto più se si considera che, per stessa ammissione dell'istante, la cessazione della numerazione 055051xxxx non è stata determinata da un inadempimento di Fastweb, ma dall'impossibilità per il nuovo operatore Tim di eseguire la portabilità. Altrettanto dovuto è il pagamento dell'insoluto, essendo relativo ai soli canoni dell'utenza mobile 388065xxxx”.

In merito alla “richiesta di rimborso di € 68,12 indebitamente pagata a Fastweb dal 9 marzo al 30 aprile (€ 28,82 per i giorni inutilizzati del mese di marzo e € 39,30 per tutto aprile) anche la richiesta in oggetto è infondata e dovrà essere rigettata. La circostanza che Telecom in data 9.3.2020 abbia attivato la diversa numerazione 05889xxxx non può, in alcun modo, comportare il diritto dell'utente all'esonero dal pagamento delle fatture legittimamente emesse da Fastweb per la diversa utenza 055051xxxx. Infatti, l'istante era tenuto al pagamento dei canoni sino all'1.5.2020, ovvero sino allo scadere del termine di 30 giorni per la gestione del recesso ex art. 16 delle condizioni generali di contratto. Conclusivamente, l'avversa richiesta è infondata in fatto e in diritto”.

Infine, con riferimento all' “[i]ndennizzo per mancata risposta al reclamo Non corrisponde al vero che Fastweb non avrebbe riscontrato il reclamo ricevuto. Infatti, in data 8.6.2020, Fastweb ha inviato una mail di riscontro, ampiamente argomentato in merito alla cessazione del contratto e all'emissione della nota di credito”.

3. La replica dell'istante.

Parte istante, nell'ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 22 dicembre 2020, ha chiesto, preliminarmente, “[e]ssendo intercorso un accordo transattivo con Sky Italia S.r.l., (...) di estromettere dall'attuale procedura di definizione, la presente in replica alla memoria depositata da Fastweb il 24.12.2020 per contestarne integralmente il contenuto e ribadire la fondatezza in fatto ed in diritto dell'istanza”.

Parte istante ha ribadito l'“assenza di qualsiasi somma insoluta nei confronti di Fastweb Prendendo atto dell'emissione della nota di credito di € 39,31 da parte di Fastweb relativamente al periodo di maggio e giugno 2020 fino alla ritardata disattivazione del 23.06.2020, [ha contestato] l'asserito insoluto di € 59,59 in quanto tutti i pagamenti relativi alla numerazione mobile sono avvenuti regolarmente come da ricevute di pagamento già presenti nel fascicolo della procedura oltre all'ultimo pagamento di € 11,73 del 24.11.2020 che si allega alla presente (doc. 1). Infatti tutte le fatture Fastweb depositate da controparte sono state regolarmente saldate”.

L'istante ha evidenziato, al riguardo, che “[p]robabilmente tali pagamenti non sono stati contabilizzati da Fastweb in quanto, come da allegato bollettino postale, erano da corrispondere sul c/c postale 5292xxxx di “Sky Italia S.r.l. incassi A.E.C.I. Firenze 2 associazione europea consumatori indipendenti Via xxx Tel/Fax. 055.33xxxx – Mobile 333.678xxxx 2 bundle Sky/FSTW” (doc. 2) tranne l'ultimo correttamente intestato a Fastweb S.p.a. (c/c postale n. 1424xxxx)”.

Inoltre, ha precisato di aver tralasciato “di indicare la corretta causale nei pagamenti (comunque effettuati ed andati a buon fine) del 02 e 21 settembre e del 28 ottobre 2020 già presenti nel fascicolo” e che, “pur essendo (...) in regola con i pagamenti, (...) la portabilità del numero mobile 388065xxxx veniva richiesta solo a seguito del ricevimento della anomala lettera di messa in mora da parte di Fastweb in cui veniva preannunciata la disattivazione di ogni servizio (unica attiva la linea mobile) in caso di mancato pagamento di un inesistente insoluto che, infatti, non veniva nemmeno indicato nel testo della missiva (doc. 3). È evidente, pertanto che Fastweb non può pretendere nessuna somma dall'istante in quanto non esiste alcuna somma insoluta e, semmai esistesse, se ne chiede l'integrale annullamento”.

In merito alla “mancata risposta al reclamo” parte istante ha evidenziato che la “e-mail di riscontro che Fastweb avrebbe inviato all'Associazione Consumatori in data 08.06.2020 (anche se nella schermata presente nel corpo della memoria - a onor del vero - si legge “venerdì 5 giugno

2020”), essa non è mai pervenuta. Pertanto, in assenza della prova di avvenuta consegna, il reclamo formale del 22.05.2020 è da considerarsi come privo di risposta e, di conseguenza, meritevole del riconoscimento del relativo indennizzo”.

In conclusione l’istante ha ribadito la richiesta di accoglimento dell’istanza, “*rigettando tutte le deduzioni ed eccezioni formulate da Fastweb S.p.a., condannandola, altresì al pagamento delle spese di procedura*”.

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, ancor prima di entrare nel merito della *res controversa*, si deve far presente che, nel corso della presente procedura di definizione della controversia, è stato raggiunto un accordo transattivo tra l’istante e la società Sky; pertanto si intendono risolte transatte e contestualmente rinunciate tutte le domande e pretese che trovino titolo nei rapporti tra le parti intercorsi. Conseguentemente le richieste dell’istante di cui al punto *iii*), nonché le *sub i*), *ii*), *iv*), per la parte in cui sono rivolte a Sky, devono ritenersi superate, in quanto assorbite dal sopracitato accordo intercorso tra la parte istante e la predetta società.

Sempre in via preliminare, con riferimento alla domanda *sub i*) nei confronti di Fastweb volta ad ottenere la “[c]essazione (...) della linea fissa Fastweb 055051xxxx”, si rileva che è superata la materia del contendere in quanto la suddetta utenza risulta cessata.

Inoltre, con riferimento alla doglianza inerente la contestazione degli addebiti sull’utenza fissa e sull’utenza mobile di cui alle domande *sub i*) e *sub ii*) volte rispettivamente ad ottenere il “rimborso della somma di € 68,12 indebitamente pagata a Fastweb dal 9 marzo al 30 aprile (€ 28,82 per i giorni inutilizzati del mese di marzo e € 39,30 per tutto aprile)” e lo “storno integrale dell’insoluto maturato ed eventualmente maturando fino a chiusura del contratto linea fissa Fastweb”, deve osservarsi che le predette richieste, in un’ottica di *favor utentis*, a prescindere dalla loro formulazione, verranno prese in esame secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare.

Pertanto, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell’azione, le predette richieste saranno valutate congiuntamente e ricondotte alla medesima vicenda contrattuale, valutandole, in questa sede, in relazione alle seguenti contestazioni:

- sulla fatturazione emessa dalla società Fastweb dopo il recesso contrattuale effettuato dall’utente per i servizi di utenza fissa *de qua*, stante l’attivazione di una nuova numerazione con altro operatore;
- sulla risoluzione contrattuale dell’utenza mobile da parte di Fastweb;
- sulla mancata risposta al reclamo.

Sulla fatturazione dopo il recesso dell’utenza fissa.

Parte istante lamenta il prosieguo della fatturazione da parte di Fastweb nonostante che, “[a] seguito di adesione alla proposta di TIM per l’attivazione della nuova linea fissa 055889xxxx non essendo tecnicamente possibile la migrazione del n. Fastweb 055051xxxx, in data 30.03.2020 inviav[a] disdetta della linea fissa Fastweb a mezzo raccomandata a.r. recapitata il 1° aprile 2020”.

La doglianza inerente alla fatturazione dell’utenza fissa n. 055 051xxxx di cui alle domande *sub i*) e *sub ii*) volte rispettivamente ad ottenere il “rimborso della somma di € 68,12 indebitamente pagata a Fastweb dal 9 marzo al 30 aprile (€ 28,82 per i giorni inutilizzati del mese di marzo e €

39,30 per tutto aprile)” e “storno integrale dell’insoluto maturato ed eventualmente maturando fino a chiusura del contratto linea fissa Fastweb” può essere accolta nei termini di seguito esposti.

Sul punto va richiamato che, ai sensi e per gli effetti dell’art. 1335 Codice civile, la disdetta contrattuale si reputa conosciuta nel momento in cui giunge all’indirizzo del destinatario, se questi non prova di essere stato senza sua colpa, nell’impossibilità di averne notizia.

Inoltre, ai fini di un idoneo inquadramento normativo della fattispecie in esame, occorre premettere che ai sensi dell’articolo 1, comma 3, del d.l. n. 7/2007, convertito nella legge n. 40/2007, “*i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell’operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni*”. Questo principio generale deve essere letto alla luce Condizioni Generali di Fastweb che stabilisce efficacia del recesso decorsi 30 giorni dalla data di ricezione della comunicazione dell’utente.

Nel caso di specie, parte istante ha lamentato il proseguimento della fatturazione dopo il recesso contrattuale inviato per raccomandata A/R ricevuta dall’operatore il 1° aprile 2020.

Pertanto, atteso che l’operatore ha ricevuto il 1° aprile 2020 la comunicazione *de qua*, il contratto deve ritenersi risolto a far data dal 1° maggio 2020, decorsi cioè 30 giorni dalla ricezione della disdetta.

Alla luce di quanto sopra esposto, in accoglimento delle domande *sub i)* e *ii)*, l’istante ha diritto alla regolarizzazione della posizione amministrativa dell’istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione riferita all’utenza n. 055 051xxxx emessa successivamente al 1° maggio 2020, data in cui il contratto è da intendersi cessato, fino alla fine del ciclo di fatturazione. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta in relazione a tale insoluto.

Sulla risoluzione contrattuale dell’utenza mobile

Parte istante ha rappresentato di aver regolarmente corrisposto all’operatore i canoni di abbonamento per l’utenza mobile attiva con Fastweb, che intendeva mantenere nella gestione del predetto operatore. Tuttavia parte istante riceveva da Fastweb una comunicazione di risoluzione contrattuale e, di conseguenza, decideva così di passare ad altro operatore anche per la numerazione mobile.

Di contro l’operatore ha giustificato la risoluzione contrattuale sulla base della morosità dell’utente, evidenziando che, “*nonostante la predetta utenza n. 388065xxxx [fosse] passata ad altro gestore solo il 24.11.2020 (doc. 5), controparte [aveva] da tempo interrotto il pagamento delle legittime fatture emesse (doc. 6)*”.

La doglianza inerente la fatturazione dell’utenza mobile n. 388 065xxxx di cui alle *sub i)* e *ii)* può essere accolta come di seguito precisato.

In primis, con riferimento alla richiesta di storno dell’istante, si rammenta che, in via generale, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (*ex pluribus*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006 n. 947) l’emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l’entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all’utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell’operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all’operatore l’onere di provare

l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313). Le risultanze del contatore centrale non costituiscono piena prova se contestate dall'utente ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, ai fini probatori, di ulteriori elementi

L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, inoltre, ha più volte richiamato che *“la bolletta telefonica, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quello trascritto nella bolletta”* (Delibere Agcom n. 10/05/CIR, n.85/09/CIR, n. 86/09/CIR, n. 23/10/CIR, n. 33/10/CIR, n. 13/CIR).

Nel caso di specie, agli atti del procedimento, risulta la lettera raccomandata del 20 ottobre 2020 dell'operatore Fastweb ad oggetto *“Risoluzione contrattuale e disattivazione servizio”* nella quale, facendo seguito ai *“precedenti solleciti”*, si invitava l'utente *“a provvedere al pagamento degli importi aperti precedentemente comunicati entro 15 giorni”* dal ricevimento della suddetta lettera.

Sul punto si evidenzia che l'operatore non ha documentato le attività poste in essere precedentemente alla risoluzione contrattuale, non allegando i vari solleciti citati valevoli come messa in mora omettendo di dettagliare l'asserito insoluto di cui si controverte. In memoria l'operatore evidenzia, infatti, la presenza *“un residuo insoluto di € 59,59”*, al netto delle note di credito portate in detrazione.

Dal suo canto l'istante ha in buona fede corrisposto regolarmente i canoni relativi all'utenza mobile, evidenziando l'*“assenza di qualsiasi somma insoluta nei confronti di Fastweb Prendendo atto dell'emissione della nota di credito di € 39,31 da parte di Fastweb relativamente al periodo di maggio e giugno 2020 fino alla ritardata disattivazione del 23.06.2020, [ha contestato] l'asserito insoluto di € 59,59 in quanto tutti i pagamenti relativi alla numerazione mobile sono avvenuti regolarmente come da ricevute di pagamento già presenti nel fascicolo della procedura oltre all'ultimo pagamento di € 11,73 del 24.11.2020 che si allega alla presente (doc. 1). Infatti tutte le fatture Fastweb depositate da controparte sono state regolarmente saldate”*.

Viceversa, la società Fastweb non ha fornito evidenza della morosità oggetto di contestazione, che non risulta dettagliata nel preavviso di risoluzione contrattuale, in spregio al principio di trasparenza nella fatturazione. Difatti l'operatore avrebbe dovuto verificare la corretta contabilizzazione dei pagamenti ricevuti. Sul punto va aggiunto che la carenza informativa dell'operatore in ordine al presunto stato di morosità è emersa *non solum* nel corso della presente istruttoria, *sed etiam* in fase di gestione del cliente, atteso che l'operatore si è limitato a comunicare la risoluzione contrattuale del rapporto *inter partes*.

Pertanto, in accoglimento delle domande *sub i)* e *ii)*, ha diritto, in relazione all'utenza mobile n. 388 065xxxx, alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) *“del residuo insoluto di € 59,59”*, escluse le note di credito già conteggiate in punto di storno. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta in relazione a tale insoluto.

Sulla mancata risposta al reclamo.

Parte istante ha lamentato la mancata risposta al reclamo inviato all'operatore Fastweb, laddove la predetta società ha dedotto di aver riscontrato il reclamo dell'utente.

La domanda dell'istante *sub vi)* volta ad ottenere l'*“indennizzo per mancata risposta al reclamo a mezzo pec inviato (...) il 22.05.2020”*, può trovare accoglimento per le ragioni che seguono.

In merito alla contestazione dell'istante, l'operatore ha ribattuto che “[n]on corrisponde al vero che Fastweb non avrebbe riscontrato il reclamo ricevuto. Infatti, in data 8.6.2020, Fastweb ha inviato una mail di riscontro, ampiamente argomentato in merito alla cessazione del contratto e all'emissione della nota di credito”.

Di contro l'istante, nella propria nota di replica, ha evidenziato che la “e-mail di riscontro che Fastweb (...) non è mai pervenuta” e che, “in assenza della prova di avvenuta consegna, il reclamo formale del 22.05.2020 è da considerarsi come privo di risposta e, di conseguenza, meritevole del riconoscimento del relativo indennizzo”.

Con riferimento al predetto reclamo non emerge agli atti la prova del ricevimento della risposta. Infatti, l'operatore Fastweb, a sostegno della propria posizione, ha allegato lo “screenshot” estratto dai propri sistemi aziendali da cui si dovrebbe evincere l'invio del messaggio all'istante, ma non risulta provato del ricevimento dello stesso da parte dell'utente, il quale ne ha fermamente contestato la ricezione.

Dunque, atteso che 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 il *dies a quo* nella data del 7 luglio 2020, detratto il tempo utile di 45 giorni previsti dall'operatore per la risposta al reclamo del 22 maggio 2020 ed il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione del 9 novembre 2020.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo per i 125 giorni di mancata risposta al reclamo, da computarsi nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00).

DETERMINA

- La società Fastweb S.p.A. è tenuta a regolarizzare 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) di tutta la fatturazione riferita all'utenza n. 055 051xxxx emessa successivamente al 1° maggio 2020, data in cui il contratto è da intendersi cessato, fino alla fine del ciclo di fatturazione. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta in relazione a tale insoluto

- La società Fastweb S.p.A. è tenuta alla regolarizzazione, con riferimento all'utenza mobile n. 388 065xxxx, della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) “del residuo insoluto di € 59,59”, escluse le note di credito già conteggiate in punto di storno. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta in relazione a tale insoluto.

- La società Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla

data di presentazione dell'istanza, secondo le modalità indicate in istanza, pari a euro 300,00 (trecento/00) a titolo d'indennizzo per la mancata risposta.

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.)