

**DELIBERA N. 178/2019  
XXX / FASTWEB X  
(GU14/42064/2018)**

**Corecom Emilia-Romagna**

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 27/11/2019;

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 l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

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;

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*”, come modificata dalla delibera n. 296/18/CONS e, da ultimo, dalla delibera 353/19/CONS;



20/18/PRES, del 06 agosto 2018,  
recante “*Proroga dei termini per la presentazione delle istanze di definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite la piattaforma ConciliaWeb*”;

VISTA l’istanza di XXX del 08/11/2018 acquisita con protocollo n. 0184704 del 08/11/2018;

VISTA la Relazione istruttoria del Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l’illustrazione svolta nella seduta del 27.11.2019;

VISTI gli atti del procedimento; **CONSIDERATO**

quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

L’utente, a seguito dell’udienza di conciliazione tenutasi in data 06/06/2018, nella propria istanza del 08/11/2018 lamenta nei confronti di Fastweb X (di seguito, Fastweb) la ritardata attivazione del servizio, la mancata risposta al reclamo, la mancata lavorazione della disdetta e l’applicazione dei costi di recesso ed infine l’errata fatturazione. In particolare, in riferimento al contratto sottoscritto in settembre 2015 l’istante riferisce di aver ottenuto l’attivazione del servizio solo due mesi dopo, nel dicembre 2015, e di aver subito una serie di ulteriori disservizi quali: 1) la fatturazione di importi nel periodo dal 15/09/2015 al 14/11/2015 in cui il servizio non era ancora attivo (si veda fattura n. LA00284648) 2) disservizi di tipo tecnico legati all’accesso al router wi fi e alla scarsa copertura della rete, mai risolti dall’assistenza telefonica 3) la mancata risposta al reclamo del 17/12/2015 4) l’addebito di costi di recesso che contesta (si veda fattura n. LA00007077) 5) la fatturazione successiva alla cessazione contrattuale (si veda fattura Vodafone n. AH21874754) che contesta in relazione ad eventuali fatture in corso di emissione.

Sulla base della ricostruzione effettuata l’istante chiede il riconoscimento della somma complessiva di euro 300,00 a titolo di rimborsi e indennizzi e in particolare richiede: a) la cessazione del contratto identificato con codice cliente n. LA00284648 (n.d.r. LA00650517) b) lo storno integrale della posizione debitoria c) la liquidazione degli indennizzi spettanti d) il ritiro di ogni eventuale pratica di recupero del credito, a cure e spese del gestore.

Con propria memoria difensiva l’istante riformula le richieste proposte nel formulario GU14, domandando una serie più ampia di ricalcoli, rimborsi e/o storni ed indennizzi, nonché la liquidazione delle spese di procedura, che, essendo stati irritualmente avanzati, verranno tenuti in considerazione unicamente come precisazioni di quanto rappresentato nel formulario e non quali richieste su cui pronunciarsi. In particolare, in relazione alla congruità dei costi di recesso applicati dall’operatore, l’istante insiste per l’applicazione del criterio di proporzionalità che tenga conto, nella



suo favore a condizione della sua permanenza per tutta la durata del vincolo contrattuale, del momento in cui è stato esercitato il recesso rispetto alla durata del contratto.

## 2. La posizione dell'operatore

Con propria memoria Fastweb eccepisce in via preliminare l'inammissibilità dell'istanza di definizione per tardività rispetto al termine di deposito previsto dal Regolamento. Ciò premesso, l'operatore formula comunque nel merito le osservazioni che seguono. Confermata l'avvenuta sottoscrizione del contratto il 29/09/2015 secondo l'offerta commerciale “Advance Freedom - Fidelity 48 Value” e la relativa attivazione il 16/12/2015, fa presente che per quest'ultima l'art. 4.1 delle condizioni generali di contratto concede al gestore il termine di 60 giorni dalla ricezione della proposta di abbonamento firmata. Per quanto riguarda i lamentati disservizi, rileva l'assenza delle necessarie segnalazioni al di fuori del reclamo del 17/12/2015, “concernente esclusivamente il preteso ritardo di attivazione/migrazione e la richiesta di rimborso degli importi addebitati in relazione al periodo 15/09/2015 - 14/11/2015”. Dichiaro inoltre di aver dato riscontro a detto reclamo il 21/12/2015 e di aver altresì applicato sulla fattura n. LA00013326 del 14/01/2016 un accredito “atto a stornare gli importi per canone di abbonamento riferito al periodo dalla data di attivazione al 15/12/2015, addebitati nella fattura n. LA00284648 del 14/11/2015”. Da quanto dedotto discende, secondo l'operatore, l'infondatezza della domanda di indennizzo per mancata risposta al reclamo e della domanda di rimborso della fattura di cui al punto 1) della descrizione dei fatti. In merito alla fattura “di chiusura” n. LA00007077, emessa a seguito della risoluzione contrattuale del 16/11/2017, Fastweb sostiene di aver legittimamente applicato il costo di recesso *de quo* in quanto il contratto sottoscritto dall'utente prevede una durata minima di 48 mesi a fronte dell'applicazione di una scontistica sul canone. L'operatore richiama in proposito quanto specificato sulla proposta di abbonamento versata in atti, accanto all'opzione “Fidelity 48”, ovvero che “in caso di recesso anticipato, Fastweb avrà diritto di ottenere dal Cliente un importo fisso indicato nell'apposita tabella prevista nell'Informativa sui Servizi di Rete Fissa Fastweb” e quanto previsto dall'art. 17 delle condizioni di contratto, secondo cui “il Contratto avrà efficacia dalla data della sua conclusione ed avrà la durata minima garantita indicata nella Proposta e/o nell'Offerta Commerciale. (...). Qualora il Cliente intenda recedere dal Contratto prima della sua scadenza, Fastweb avrà diritto di ottenere dal Cliente, a titolo di corrispettivo del recesso ex art. 1373, 3° comma, c.c. un importo pari alla somma degli Importi Mensili che, in base al Contratto stipulato, sarebbero maturati in suo favore sino alla sua scadenza”. Sulla scorta di tali allegazioni il gestore ritiene legittima la quantificazione del costo in parola nella misura di euro 1.000,00 (oltre iva) come da tabella di cui all'art. 3 della richiamata Informativa sui Servizi di Rete Fissa, parimenti versata in atti. Né, secondo il gestore, è da considerarsi rilevante l'asserzione di parte istante per cui il recesso sarebbe avvenuto in conseguenza degli asseriti disservizi rispetto ai quali, al contrario, Fastweb fa rilevare come la descrizione dei fatti fornita sia del tutto generica, non sia stato avanzato reclamo alcuno e sia stato esercitato recesso a circa due anni dall'attivazione, “periodo di durata sufficiente a dimostrare come presunte (e contestate) problematiche sarebbero state, in ogni caso, minimali e del tutto tollerabili”. Per queste ragioni chiede il rigetto della domanda di storno e dichiara che in capo all'utente sussiste una morosità pari ad euro 1.145,02.



Preliminarmente si rende necessario pronunciarsi sull'eccezione di inammissibilità sollevata in rito dall'operatore. L'odierna istanza di definizione è stata depositata in data 08/11/2018 ovvero oltre la decorrenza del termine di tre mesi prescritto dal c. 2 dell'art. 14 a partire dalla data di mancato accordo, nella fattispecie intervenuto il 06/06/2018. Al riguardo si osserva innanzitutto che l'operatore ha regolarmente partecipato alla procedura in tutte le sue fasi, ivi inclusa l'udienza di discussione regolarmente celebrata il 28/02/2019, nel corso della quale, pur potendolo fare, nulla ha formalmente eccepito. In secondo luogo, si deve dare atto che a nome dell'odierno istante sono state avanzate due distinte e successive istanze di definizione, che codesto Ufficio ha provveduto a gestire come di seguito specificato. La prima istanza (fascicolo GU14/10446/2018) è stata depositata il 30/08/2018 ed avviata con comunicazione del 25/10/2018. Il 06/11/2018 è stata disposta e comunicata alle parti l'archiviazione in quanto l'istanza risultava correttamente compilata in piattaforma a nome dell'utente, ma sottoscritta da un soggetto diverso. A fronte di tale provvedimento l'istante in data 08/11/2018 ha ripresentato il GU14 (fascicolo GU14/42064/2018 di cui all'odierna procedura) ed il procedimento è stato poi avviato il 16/11/2018. È doveroso rammentare il contesto normativo vigente al momento dei fatti descritti e in particolare la circostanza per cui, a seguito dell'entrata in funzione della piattaforma ConciliaWeb in data 23 luglio 2018, il deposito delle istanze relative alla risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni è stato ammesso esclusivamente in via telematica per il tramite di detta piattaforma. In considerazione di ciò e delle difficoltà manifestate da alcuni utenti in ordine alla presentazione delle istanze, in particolare per quelle inerenti alla definizione delle controversie ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento, l'Autorità con Presidenziale n. 20/18/PRES del 06 agosto 2018 ha disposto una proroga del termine decadenziale di tre mesi di cui alla norma sopra richiamata in tutti i casi in cui esso scadeva "nel periodo compreso tra il 23 luglio e il 30 agosto 2018" e ha così consentito agli utenti di proporre tali istanze presso i Corecom "fino al successivo 30 settembre 2018". Benché la deroga non sia direttamente applicabile al caso di specie, non può non tenersi in considerazione la ratio che ad essa è sottesa e cioè che l'Autorità – riconoscendo la peculiarità della fase di avviamento della nuova piattaforma – in ottica di tutela dell'utenza ha inteso approntare un meccanismo volto ad assicurare che le problematiche tecniche riscontrate non si risolvessero in un pregiudizio per il diritto degli utenti di accedere alle procedure per la definizione delle predette controversie a causa dello spirare del termine decadenziale summenzionato per cause ad essi non imputabili. In tal senso trova dunque giustificazione l'ammissione dell'istanza tardivamente riproposta dall'utente cui è stato consentito, nella sostanza, di correggere la domanda "errata" e di adire codesto Corecom al fine di ottenere la definizione della propria controversia; né del resto la tempistica di gestione adottata dall'Ufficio, che a causa del carico di lavoro sopportato e delle difficoltà conseguenti all'entrata in funzione del nuovo applicativo, ha avviato il procedimento oltre il termine (non perentorio) di giorni dieci previsto dal c. 2 dell'art. 15 del Regolamento, può risolversi a discapito dell'utenza. Preme sottolineare che l'indirizzo espresso dall'Autorità ha trovato continuità e ratifica nella delibera 353/19/CONS del 18 luglio 2019 che, modificando il Regolamento, ha appunto posto in rilievo la necessità di "assicurare che gli utenti che abbiano commesso errori nella formulazione delle istanze di definizione delle controversie non incorrano nell'irrimediabile decadenza dal diritto di riproporre l'istanza a causa del decorso del termine trimestrale di cui all'art. 14, c. 2". In particolare, il c. 4 dell'art. 14 del novellato Regolamento prevede espressamente che "nel caso in cui l'istante abbia omesso informazioni o documenti richiesti a pena di



inammissibilità ovvero abbia erroneamente presentato l'istanza a nome di un soggetto diverso dall'intestatario dell'utenza, il Corecom può chiedere all'utente di integrare o modificare l'istanza entro il termine di dieci giorni, decorso il quale, in assenza delle integrazioni o delle modifiche richieste, si procede all'archiviazione del procedimento" e giunge, quindi, a normare proprio quella possibilità per l'utente di integrare o modificare l'istanza che era sottesa all'indirizzo già perseguito dall'Autorità. È bene ricordare che nelle more dell'entrata in vigore di tale disposizione trova applicazione la disposizione transitoria di cui all'art. 2 della delibera 353/19/CONS che dispone che "le istanze per la definizione delle controversie dichiarate inammissibili oltre il termine decadenziale di tre mesi dalla conclusione del tentativo obbligatorio di conciliazione possono essere ripresentate nel termine di giorni dieci dalla comunicazione, tramite la piattaforma, del provvedimento di archiviazione", come nel caso di specie. Pertanto, ai sensi della disposizione richiamata e per tutte le ragioni sopra esposte, si ritiene di poter ammettere l'istanza di definizione in esame e di poter procedere alla sua trattazione nel merito.

Alla luce delle risultanze istruttorie le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

L'istante richiede sub a) la cessazione del contratto. La richiesta, di fatto, risulta già soddisfatta. Sulla base della ricostruzione della vicenda, così come offerta dalle parti, risulta che il contratto è stato sottoscritto in data 29/09/2015, ma i relativi servizi sono stati attivati solo il 16/12/2015, e si è risolto in data 16/11/2017. L'operatore ha confermato, in sede di memoria, l'avvenuta cessazione dei servizi, con contestuale risoluzione contrattuale, e ha provveduto secondo il ciclo di fatturazione ad emettere la "fattura di chiusura" n. LA00007077 del 14/01/2018 (di cui si dirà più in dettaglio al punto che segue). L'utente invece, oltre a non aver replicato rispetto alle allegazioni di controparte, non ha provveduto a depositare alcuna delle presunte, ulteriori fatture né a fornire qualsivoglia altro elemento da cui sia possibile desumere che, a seguito del recesso, sono state richieste dall'operatore somme non dovute e/o giustificate al di là di quelle portate dalla fattura n. LA00007077. Per queste ragioni la domanda deve essere respinta.

L'istante richiede rimborsi e indennizzi e in particolare sub b) chiede lo storno integrale della posizione debitoria e sub d) il ritiro, a cure e spese del gestore, di ogni eventuale pratica di recupero del credito. Le due domande possono essere trattate congiuntamente e possono essere accolte parzialmente, nei termini di seguito precisati. Giova premettere che le sole fatture versate in atti risultano essere le seguenti: n. LA00284648 del 14/11/2015 relativa al periodo 15/09/2015-14/11/2015, n. LA00013326 del 14/01/2016 relativa al periodo 15/11/2015-14/01/2016, n. LA00007077 del 14/01/2018 relativa al periodo 15/11/2017-14/01/2018. Per quanto riguarda l'indebita fatturazione dei canoni di abbonamento in assenza del servizio oggetto di contratto, per la quale l'istante ha contestato la somma di euro 179,51 portata dalla fattura n. LA00284648, Fastweb ha dedotto di aver già provveduto a regolarizzare la fatturazione mediante l'applicazione di uno storno pari ad euro 109,50 sulla fattura immediatamente successiva n. LA00013326, sotto la voce "accredito consumo fonia 21/12/2015". Vista la fatturazione depositata ed in assenza di controdeduzioni da parte dell'istante, tale somma è da ritenersi riferibile al rateo del canone del periodo oggetto di contestazione (decorrente dalla richiesta di attivazione al 15/12/2015, giorno che precede la data di attivazione del servizio). Atteso l'accredito già effettuato all'utente si ritiene che nessuna ulteriore somma debba essere rimborsata in suo favore al titolo in parola. Non è inoltre possibile disporre alcun rimborso in relazione alle altre fatture emesse nel corso del rapporto



Sotto questo profilo si deve evidenziare che l'istante non ha dato provato (né indicazione) delle segnalazioni asseritamente avanzate in costanza dei presunti disservizi, ma ha inviato (e documentato) unicamente il reclamo del 17/12/2015 che ha ad oggetto la ritardata attivazione del servizio e l'errata fatturazione, mancando così di adempiere all'onere cui era tenuto al fine di mettere l'operatore a conoscenza della problematica in essere e porlo nella condizione di provvedere alla sua risoluzione. Come da orientamento costante dell'Autorità, infatti, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore in applicazione dell'art. 1218 c.c. - che pone a suo carico l'onere di dimostrare, per esonerarsi da ogni responsabilità, che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile o da problematiche tecniche non causate da sua colpa - ma è sull'utente che incombe l'onere della segnalazione del problema, onere che nel caso di specie non risulta adempiuto non consentendo all'intestato Ufficio, così, di ritenere accertato alcuno dei lamentati disservizi né dovuto alcun rimborso a tale titolo. Per quanto riguarda gli asseriti addebiti successivi al passaggio delle utenze ad altro operatore si rileva che la fattura n. LA00007077 del 14/01/2018 reca una voce in accredito pari ad euro 74,99 a titolo di "rimborso fatture precedenti - LA00395730 14/11/2017" riferibile, secondo quanto dedotto da Fastweb e mai smentito dall'istante, "al conguaglio dei canoni precedentemente addebitati e riferiti al periodo successivo alla risoluzione del rapporto contrattuale". In virtù di ciò si ritiene anche di prendere a riferimento la data del 16/11/2017 quale data di risoluzione del contratto *de quo*. La medesima fattura n. LA00007077 è, peraltro, l'unica depositata dall'istante, il quale, come già detto, non ha dato prova di altre fatture successivamente emesse dal gestore e/o di altri importi successivamente richiesti, mentre dalle dichiarazioni di Fastweb è possibile desumere che l'insoluto in capo all'istante risulta costituito unicamente da detta fattura. Anche sotto questo profilo, dunque, nessuno ulteriore storno o rimborso può essere disposto in favore dell'utente. Diversamente, con riferimento al costo di recesso addebitato da Fastweb nella fattura "di chiusura" n. LA00007077, la domanda dell'istante può trovare parziale accoglimento. In assenza di contestazioni circa i pretesi disservizi, non può ritenersi accertato, come già detto, l'inadempimento del gestore invocato dall'utente quale fondamento della risoluzione contrattuale e della conseguente richiesta di storno integrale dell'importo fatturato a titolo di "penale per recesso anticipato". Tuttavia, il recesso è comunque da ritenersi legittimamente esercitato ai sensi dell'art. 1, c. 3 della legge 40/2007 (c.d. decreto Bersani), che sancisce la nullità delle clausole contrattuali che impongono agli utenti, in caso di recesso anticipato, spese non giustificate dai costi sostenuti dagli operatori. Quanto poi alla proporzionalità dell'importo addebitato dal gestore nella misura di euro 1.000,00 (oltre iva) appaiono fondate le considerazioni svolte dall'istante. Come sostenuto da Agcom con delibera 489/16/CONS e da questo stesso Corecom con delibera 25/2019, infatti, "risulta corretto valutare il momento in cui l'utente ha esercitato il diritto di recesso, tenendo in considerazione i casi in cui il recesso avvenga in un momento non lontano dalla scadenza contrattuale. Occorre considerare, infatti, che l'operazione economica prospettata dall'operatore è sostanzialmente costituita dalla durata pari a ventiquattro mesi e che tale ultimo periodo costituisce parametro anche per valutare il corrispettivo che l'utente è tenuto a pagare all'operatore per il caso in cui decida di operare anticipatamente il recesso dal contratto. Deve ritenersi pertanto incongruo l'addebito integrale del contributo di attivazione, poiché nessun rilievo viene di fatto attribuito al comportamento di buona fede dell'utente che, come nel caso di specie, abbia esercitato il recesso in un momento non lontano dalla conclusione del contratto, ed inoltre tale importo risulta ingiustificato non costituendo voce di costo motivata da parte



previsto dalla legge n. 40/2007". Nel caso in esame si ritiene dunque di quantificare equamente l'importo che l'istante deve corrispondere quale corrispettivo di "recesso anticipato o risoluzione anticipata" sulla scorta delle predette considerazioni. Considerando che la parte istante è rimasta cliente Fastweb per ventisei mesi, il corrispettivo di recesso anticipato dovrà essere calcolato sui ventidue mesi che residuavano alla scadenza del vincolo contrattuale. Appare dunque congruo riparametrare e riconoscere un costo effettivamente rimasto a carico dell'operatore in ragione dell'anticipato recesso dell'istante pari ad euro 458,33 (1.000 :48 x 22), quale prezzo residuo che sarebbe stato, invece, ammortizzato da Fastweb nel caso di prosieguo del rapporto contrattuale sino al quarantottesimo mese. Per quanto esposto, sul costo per recesso anticipato di euro

1.000,00 portato dalla fattura n. LA00007077 Fastweb è tenuta a stornare l'importo di euro 541,67, dedotta la somma di euro 458,33 dovuta dall'istante. L'istante richiede sub c) che gli vengano liquidati gli indennizzi spettanti. La domanda può essere accolta parzialmente, nei termini di seguito precisati. Giova premettere che la richiesta, così formulata, può essere trattata nel merito in virtù del margine di interpretazione delle richieste avanzate dall'utente di cui dispone il Corecom, che è chiamato ad adottare un criterio di logicità e pertinenza rispetto alla questione da esaminare al di là del tenore letterale della loro formulazione. Nel caso in esame le fattispecie di indennizzo contemplate dal regolamento e riconducibili alla controversia possono configurarsi nella ritardata attivazione del servizio, prevista al c. 1 dell'art. 4, nel malfunzionamento del servizio, previsto al c. 2 dell'art. 6 e nella mancata risposta al reclamo, prevista all'art. 12 del Regolamento indennizzi. In merito al ritardo nell'attivazione del servizio è l'operatore che, come correttamente rilevato in memoria dall'istante, deve fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale e che, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a provare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili, che si è diligentemente attivato per rimuovere gli ostacoli amministrativi o tecnici incontrati e che ha adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione contrattuale. Al contrario Fastweb non solo non ha soddisfatto le predette esigenze probatorie, ma ha riconosciuto l'avvenuta attivazione del servizio oltre il termine contrattualmente previsto di sessanta giorni e ciò tanto in sede di memoria quanto già all'atto della gestione del reclamo, come più sotto si dirà. Ai sensi del c. 1 dell'art. 3 del Regolamento indennizzi "gli operatori corrispondono in maniera automatica gli indennizzi previsti agli articoli 4, comma 1 e 5, comma 1, mediante accredito nella prima fattura utile decorsi quarantacinque giorni dalla segnalazione del disservizio o dalla risoluzione dello stesso, se successiva alla segnalazione"; in difetto, l'indennizzo viene liquidato dal Corecom secondo i medesimi parametri. Sulla scorta del summenzionato inquadramento Fastweb è pertanto tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui al c. 1 dell'art. 4 del Regolamento indennizzi (euro 7,50 per ogni giorno di ritardo) per complessivi 18 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 28/11/2015 (aggiunti, cioè, i 60 giorni che il gestore ha a disposizione per attivarsi dalla data di sottoscrizione del contratto del 29/09/2015, presa a riferimento in assenza dell'indicazione della data di ricezione dello stesso) al 15/12/2015 (giorno che precede la data di avvenuta attivazione), per i due servizi coinvolti (voce e internet) ed ulteriormente raddoppiato in considerazione della natura affari dell'utenza ai sensi del c. 3 dell'art. 13, per un importo totale pari ad euro 540,00 (cinquecentoquaranta/00) (18 gg. x euro 7,50 x 2 x 2). Sempre con riferimento alla richiesta sub c), infine, la domanda di indennizzo per



malfunzionamento del servizio non può trovare accoglimento per le medesime ragioni già esposte al punto che precede e nessun importo potrà essere riconosciuto all'utente neppure a titolo di mancata risposta al reclamo in quanto Fastweb, avendo ricevuto il reclamo da parte dell'istante in data 17 dicembre 2015, provvedeva come già detto a riaccreditare la somma richiesta sulla fattura del 14 gennaio 2016 (prima fattura utile) e a darne opportuna comunicazione all'utente già il 21 dicembre 2015 a mezzo e-mail, versata in atti e da controparte non contestata. Il reclamo inviato dall'istante risulta pertanto riscontrato sia per iscritto che per fatti concludenti attraverso l'emissione di un accredito volto a riconoscere il rimborso del canone addebitato e dunque, per tutti i motivi esposti, la richiesta di indennizzo in parola deve essere respinta.

Per questi motivi, il Corecom all'unanimità

### **DELIBERA**

**1.** 1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società Fastweb X per le motivazioni di cui in premessa.

**2.** La società Fastweb X è tenuta a pagare in favore dell'istante, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. Euro 540,00 (cinquecentoquaranta/00) a titolo di indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio.

**3.** La società Fastweb X è tenuta, inoltre, a stornare l'importo di euro 541,67 dalla fattura n. LA00007077 del 14/01/2018.

**4.** La società Fastweb X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Bologna, 27 novembre 2019

**IL PRESIDENTE**

Stefano Cuppi