

DETERMINA 5 Fascicolo n. GU14/474875/2021**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX- Fastweb SpA****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante: “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante: “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante: “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

VISTA la "Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 10 marzo 2023, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, "Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte";

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

VISTA la deliberazione del Corecom Piemonte n. 1 del 12 gennaio 2022, con la quale, ai sensi dell’art. 20, comma 7, del Regolamento e dell’Allegato alla deliberazione AGCOM 276/13/CONS, punto III.5.5., il Comitato ha delegato al Dirigente dell’Ufficio la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 15/11/2021 acquisita con protocollo n. 0446813 del 15/11/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La ricorrente ha esposto nel formulario introduttivo: "Oggi 31/08/2021 la Società telefonica su descritta mi ha sospeso il servizio illegittimamente sostenendo irregolarità amministrative, mentre tutto ciò è falso in quanto i pagamenti sono stati effettuati tutti con largo anticipo rispetto alla scadenza della fattura, addirittura ancora prima che arrivino le fatture, su base contrattuale, effettuo il pagamento bimestrale. Infatti l'ultimo pagamento l'ho effettuato il giorno 28/08/2021 relativo al periodo settembre/ottobre 2021. Oltre a quest'ultima azione è utile che sappiate che da più di un anno che l'operatore su descritto mi invia comunicazioni di sollecito pagamento sia tramite sms che cartaceo a quest'ultimo ho risposto con indirizzo pec chiarendo la mia posizione di puntualità nei pagamenti e che non intendo pagare more o altre spese accessorie inserite indebitamente. Dopo la mancata conciliazione, ho inviato una mail-pec per disdire il contratto con la società fornitrice dei servizi telefonia+fibra, nonostante la disdetta la società Fastweb continua ad inviarmi la fatturazione dei servizi cessati. Preciso, inoltre, che il 31/10/2021 ho scollegato il loro modem, ho anche scritto nella disdetta di comunicarmi cosa devo fare dell'accessorio modem, ma non mi è stato dato riscontro della mia del 20/10/2021." La parte ha quindi effettuato le seguenti richieste: "1) Chiedo che mi vengano azzerate le spese accessorie inserite indebitamente in bolletta quali: invio della bolletta, costi di mora, invio bollettino in quanto il bollettino lo compilo di persona perché come spiegato precedentemente effettuo pagamenti bimestrali, l'importo contrattuale mensile telefonia fissa + fibra € 24,95 per sempre. I miei pagamenti sono pari a € 50,00 a bimestre, anticipatamente la fruizione dei servizi. Le spese accessorie non sono tante, ma cifre irrisorie! 2) Per quanto riguarda gli indennizzi e rimborsi non essendo ancora concluso il periodo vessante al momento non è calcolabile, magari in sede di conciliazione verrà concordato con l'ausilio del conciliatore. Chiedo che venga definito a discrezione del soggetto designato alla definizione. L'importo che inserisco nella casella sottostante è indicativo. - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 1000.0"

L'operatore ha esposto nelle proprie memorie difensive: "Premesso che l'istante, in data 15 novembre 2021, presentava nei confronti di Fastweb istanza di definizione della controversia, ai sensi della Delibera n. 347/18/CONS, per i motivi meglio specificati nella stessa istanza, con avvio della procedura datata 22 novembre 2021, giorno dal quale iniziano a decorrere i 45 gg per il deposito della presente memoria. Fastweb, come sopra rappresentata e difesa, contesta tutte le affermazioni e deduzioni contenute nell'istanza di definizione e si oppone alle richieste avversarie così come formulate per le seguenti ragioni. L'istante lamenta che "Oggi 31/08/2021 la Società telefonica su descritta mi ha sospeso il servizio illegittimamente sostenendo irregolarità amministrative, mentre tutto ciò è falso in quanto i pagamenti sono stati effettuati tutti con largo anticipo rispetto alla scadenza della fattura, addirittura ancora prima che arrivino le fatture, su base contrattuale, effettuo il pagamento bimestrale". Inoltre lamenta la mancata esecuzione della disdetta inviata via Pec e il prosieguo della fatturazione cessata. Chiede che vengano azzerate le spese accessorie inserite indebitamente in bolletta con indennizzi e rimborsi. Nel merito si fa presente che le contestazioni nei confronti di Fastweb sono totalmente infondate come spiegato nelle pagine che seguono. Per meglio comprendere ciò, proseguiremo la trattazione seguendo un ordine cronologico ed ovviamente mettendo ordine alla ricostruzione un po' confusa di controparte. Il Cliente ha sottoscritto un contratto residenziale con codice cliente XXX; sostiene che la fatturazione sia bimestrale e che i pagamenti siano sempre stati regolari ed effettuati in linea con la fatturazione. Andiamo con ordine. Si tratta di una PDA (Allegato 1) del 17/10/2019, che prevede da sempre una fatturazione mensile. Nel riepilogo della PDA elettronico, inviato al cliente all'indirizzo XXX risulta evidente in prima pagina che il costo dell'offerta è mensile [...omissis...]. Il cliente ha ricevuto la PDA e l'ha firmata elettronicamente [...omissis...] La specifica della fatturazione mensile è presente anche nelle CGC all'articolo 12 (allegato 2) [...omissis...] I Servizi in tecnologia NGN GPON sono stati poi attivati il 06/11/2019 e fin dalle prime fatture emesse i pagamenti sono stati effettuati in ritardo: infatti risultano diverse collection aperte sin da gennaio 2020 [...omissis...] Nonostante i ritardi nei pagamenti, il cliente ha sempre pagato in tempo utile per evitare la sospensione dei servizi, tranne la collection del 03/06/2021 ticket XXX che ha previsto la sospensione dei servizi in data 31/08/2021 [...omissis...] Il cliente era stato avvisato con SMS del 02/08/2021 e del 12/08/2021 [...omissis...] I servizi sono stati temporaneamente riattivati il 01/09/2021 (durata della sospensione = 1 giorno) in seguito alla presentazione dell'istanza di conciliazione [...omissis...] La fattura di giugno è stata pagata parzialmente a luglio [...omissis...] La fattura di luglio è stata pagata totalmente a fine agosto [...omissis...] La fattura di agosto è stata pagata parzialmente a fine agosto [...omissis...] Il 20/10/2021 il cliente ha inviato PEC di disdetta [...omissis...] Il contratto è stato chiuso (con relativi servizi) il 19/11/2021. Le fatture di settembre, ottobre e novembre 2021 non sono state pagate con

un insoluto definitivo di £ 92,83 che Fastweb richiede [...omissis...] I reclami sono stati tutti gestiti, vedi di seguito. Reclamo PEC del 12/08/2020 gestito il 26/08/2020 [...omissis...] Reclamo PEC del 03/09/2020 gestito il 09/09/2020 [...omissis...] Reclamo PEC del 19/04/2021 gestito il 23/04/2021 [...omissis...] Reclamo PEC del 26/04/2021 gestito il 30/04/2021 [...omissis...] Reclamo PEC del 31/08/2021 gestito il 08/09/2021 [...omissis...] Infine si precisa che i pagamenti effettuati in ritardo nel corso dei mesi hanno determinato l'addebito dei costi di gestione amministrativa di Euro 5,92 sulle fatture del 01/03/2021, 01/07/2021 e 01/09/2021 [...omissis...] Tali costi non sono stati pagati dal cliente, per questo motivo alcuni pagamenti risultano parziali. In conclusione l'istanza proposta non può dunque trovare accoglimento nei confronti di Fastweb, perché estranea ai fatti contestati. Si chiede pertanto la fissazione dell'udienza di discussione e si producono i seguenti documenti: [...omissis...]" L'istante ha poi successivamente così replicato: "Premesso che, la parte istante conferma in parte quanto premesso dalla parte convenuta ad eccezione nel merito in cui si cita "un po' confusa nell'ordine cronologico", definizione non caratteristica dell'istante. La cliente ha sottoscritto un contratto residenziale o per meglio dire privato con cod. cliente XXX, ma non ha mai sostenuto che la fatturazione sia bimestrale, ha sempre affermato con precisazione che paga bimestralmente per agevolarsi nell'ambito del traffico postale, quindi il mese successivo a quello prossimo viene pagato con circa 60 gg. di anticipo, rispetto alla futura scadenza. L'istante conferma di aver firmato la PDA (Proposta Di Abbonamento), purtroppo quest'ultima non corrisponde agli atti in possesso della stessa, tra l'altro scaricati dalla posta in arrivo previa accettazione contrattuale da entrambe le parti inviata da parte convenuta, tale atto è parte integrante del contratto economico. A tal proposito l'istante si cura di fornire la PDA integrale (all. 001,2) nella quale si nota che il box 'Dove attiveremo la linea Fastweb' è mancante. Il codice migrazione di provenienza è XXX, in pratica all'interno delle lettere in codice vi è il nr.XXX appartenente all'istante, fin qui ci siamo. L'allegato 14, prima fattura ricevuta, contiene un codice migrazione non contenente il numero telefonico dell'istante, quindi indecifrabile per la corretta identificazione da parte degli esterni, ossia della medesima ed altri al di fuori dell'ambiente Fastweb. L'allegato 15, e tante altre fatture intestate a nome dell'istante, contengono un codice migrazione completamente diverso, ossia XXX. Il box -> "Modalità di pagamento" richiede l'addebito sul proprio IBAN, che risulta corretto, fin qui, ed anche il nominativo dell'intestatario, mentre il resto no. Adesso descrivo e sottolineo il grossolano errore di parte convenuta: la descrizione della filiale bancaria non è XXX, infatti nell'atto dell'istante non è presente e semmai doveva essere XXX e precisamente la filiale di XXX. Su tale anomalia l'istante chiede il dovuto chiarimento per l'esposizione di un atto alterato/contraffatto. Articolo 12 — Corrispettivi — Fatturazioni — Pagamenti Servizi Fastweb -> commento: 12.1 tale punto afferma che il pagamento deve essere effettuato entro il termine indicato in fattura: dalle ricevute di pagamento già allegate in CGC non emergono morosità, pertanto è stato rispettato; 12.2 tale punto afferma che la fattura verrà inviata in formato elettronico tramite e-mail e nella piattaforma Myfastweb, mentre per il formato cartaceo dovrà essere espressamente richiesto dal cliente, l'istante precisa che non ha mai richiesto l'invio del cartaceo, pertanto l'iniziativa è nata da parte convenuta; 12.3 e 12.4 il pagamento con i bollettini rientra nella conformità al regolamento UE N° 260/2012; 12.5 e 12.6 come dimostrato con le ricevute, non vi sono mai stati ritardi, pertanto l'utilizzo è illecito; 12.7 Essendo che non vi sono mai stati ritardi superiori al 15° giorno, il punto non inficia la condotta dell'istante, decreta l'utilizzo illecito; 12.8 Per quanto riguarda l'inoltro dei reclami, l'azione è stata eseguita secondo i termini contrattuali. Chiariti i punti dell'art. 12 l'istante precisa che a seguito dell'attivazione dei servizi NGN GPON le fatture emesse sono state pagate entro la data di scadenza indicata in fattura, così come segue e risultante anche nella documentazione allegata: Nov./Dic. 2019 —C 45,73 addebitati su c/c indicato nella PDA con valuta 27/12/19 è stata respinto il pagamento dall'istante in quanto si era provveduto a mezzo bollettino postale in data 11/12/2019, detta fattura aveva la scadenza al 25/12/2019; Gen./Feb. 2020 - € 50,00 pagamento regolato l'11/01/2020 — scad. 25/01/20 e 25/02/20 per € 24,95 al mese; Mar./Apr. 2020 - € 50,00 regolamento al 29/02/2020 scad. 25/03/20 e 25/04/20 come sopra; Mag./Giu. 2020 - € 50,00 regolamento al 29/05/2020 scad. 25/05/20 e 25/06/20 c.s., gg. 4 di ritardo sulla prima (< 15 gg.); Lug./Ago. 2020 - € 50,00 regolamento al 27/06/2020 scad. 25/07/20 e 25/08/20 c.s.; Set./Ott. 2020 - € 50,00 regolamento al 29/08/2020 scad. 25/09/20 e 25/10/20 c.s.; Nov./Dic. 2020 - € 50,00 regolamento al 30/10/2020 scad. 25/11/20 e 25/12/20 c.s.; Gen./Feb. 2021 - € 50,00 regolamento al 28/01/2021scad. 25/01/21 e 25/02/21 c.s., gg. 3 di ritardo sulla prima (< 15 gg.); Mar./Apr. 2021 - € 50,00 regolamento al 19/03/2021 scad. 25/03/21 e 25/04/21 c.s.; Mag./Giu. 2021 - € 50,00 regolamento al 29/04/2021 scad. 25/05/21 e 25/06/21 c.s.; Lug./Ago. 2021 - € 50,00 regolamento al 01/07/2021 scad. 25/07/21 e 25/08/21 c.s.; Set./Ott. 2021 - € 50,00 regolamento al 28/08/2021 scad. 25/09/21 e 25/10/21 c.s. Quanto sopra descritto e dimostrato dalle ricevute di pagamento, trasmesse già in precedenza, ma che allego alla presente ordinatamente in risposta

alla discussione scritta di controparte, inoltre si evince che non vi sono ritardi che rientrano nella messa in mora e tanto meno a sospensione, con osservanza del contratto stipulato in data 17/10/2019. Si aggiunge, inoltre, che farsi le code per ore d'avanti all'ufficio postale è stato massacrante e penoso, considerando che anche il servizio di prenotazione era stato sospeso per causa emergenza COVID19, ma nonostante il problema gli obblighi sono stati assolti. Da ciò si dovrebbe dedurre l'impegno dimostrato per non venire meno alle clausole contrattuali rispettando i termini di scadenza, quindi da onorevole condotta, ma mai penalizzata su basi pretestuose così come dimostrato da parte convenuta. La tabella a pagina 5 non compete l'istante, ossia è un documento con dati estranei alla stessa, pertanto si richiedono chiarimenti a controparte sull'immissione di tale atto, inoltre la precisazione sottostante riferita alla collection del 03/06/2021 ticket XXX oltre ad essere sconosciuta all'istante non riferisce alcuna informazione coerente all'oggetto di causa. Le tabelle a pagina 7 presentano anomalie che si ripetono sino alla cessazione del rapporto, dovute, semmai, alla mancata registrazione dei pagamenti effettuati e rilevabili dal C/C di parte convenuta (in termini contabili si definisce 'conciliazione bancaria', quindi trattasi di vizi procurati da negligenza gestionale di parte convenuta, mentre la fattura di novembre 2021 è aggiuntiva oltre che abusiva. L'importo in eccesso per € 0,87 relativo alle spese di spedizione non sono dovute in quanto l'istante non ha mai fatto richiesta di spedizione fatture, inoltre vien da sé che avendo sempre onorato l'obbligo prima della ricezione delle fatture tramite Myfastweb, il documento cartaceo non aveva utilità, tra l'altro i bollettini lo dimostrano in quanto sono tutti manoscritti, pertanto non si è mai atteso l'arrivo cartaceo della corrispondenza di tale documentazione in quanto scaricabile, eventualmente, dalla piattaforma Myfastweb anche in data posticipata al pagamento. Sul punto disdetta contratto datata il 20/10/21, l'istante aveva espresso anche la data di fine rapporto stabilita per il 31/10/21, infatti a decorrere dal 01/11/21 non ci sono stati traffici telefonici e consumi di internet fibra in quanto lo strumento in dotazione d'uso gratuito è stato scollegato ed anche il telefono, dall'istante. Nella stessa mail pec di disdetta (all. 16) del servizio, infatti, si chiedeva di essere informata sulla modalità di restituzione dell'apparecchio in dotazione. La fattura relativa al mese di novembre 2021 è illegittima in quanto controparte non ha risposto alla comunicazione di disdetta contestando l'ultimo giorno utile, pertanto per l'istante il fine rapporto era stato accettato, ma che comunque avendo scollegato i collegamenti non vi è stato alcun utilizzo dei servizi Fastweb. Attendere lo scadere dei 15 gg. di novembre 2021, per poi inviare una mail di comunicazione con le modalità di restituzione dello strumento in comodato d'uso e poi vedersi ricevere la fattura con la richiesta di pagamento della fattura senza, oltre tutto, l'utilizzo del servizio, è un evidente indice di malafede per ribaltare la situazione a proprio favore, ma se ci fosse verità dovrebbe fornirne prova, come ad esempio il report dei consumi relativi al periodo. Impresa impossibile! Nota sulla modalità di restituzione dell'apparecchio in comodato d'uso: L'istante riceve dal convenuto il modulo precompilato per la spedizione del pacco, fortunatamente l'istante si accorge che i dati del mittente erano quelli del destinatario ed ha provveduto alla correzione prima dell'invio, tramite il corriere Poste Italiane (all. 17,18). Per quanto riguarda la fatturazione mensile, l'istante ribadisce precisando che tale sistema non è mai stato contestato, mentre si legge chiaramente negli atti della conciliazione che la vittima di vessazioni subite dalla società fornitrice riguardavano il pagamento anticipato. Come sopra descritto le fatture di settembre e ottobre 2021 sono state regolate il 28/08/21, e per quanto riguarda il mese di novembre 2021, nulla era od è dovuto, in quanto il servizio è stato scollegato il 31/10/21 dall'istante. la tabella a pagina 8 come dimostrato precedentemente non è veritiera. Si conferma il tempo utile sulla gestione dei reclami, puntualizzando che la risposta al reclamo del 19/04/21 gestito il 23/04/21 in cui parte convenuta riferisce essere "poco circostanziato", è a dir poco, giochevole. Infine la scrivente ribadisce che i pagamenti sono stati effettuati con regolarità rispettando tutte le scadenze, inoltre invita la società fornitrice a leggersi con attenzione l'art. 12 riferito ai ritardi nei pagamenti, nello specifico il ritardo oggetto di morosità con decorrenza dal 15° giorno, ritardo mai avvenuto se non simulato dallo stesso fornitore, pertanto l'importo di € 5,92 non è dovuto così come gli ulteriori gravami. Alle pagg. 10 e 11 si illustrano fatture, appunto, con l'addebito di costi aggiuntivi riferiti ai solleciti, che essendo questi inviati alla destinataria istante illecitamente, mancano di fondamento. In conclusione l'istanza proposta deve trovare accoglimento nei confronti di Fastweb, in quanto responsabile dei fatti contestati. Si chiede pertanto che parte convenuta si presenti all'udienza di discussione senza ulteriori angherie e disponibile all'indennizzo per aver causato vari disagi alla cliente e perché questi cessassero ha dovuto dare disdetta del contratto, senza precedente proiezione".

Motivazione della decisione. Sul rito. L'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è proponibile ed ammissibile. Nel merito. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte nel modo che segue. Con riferimento a quella avanzata sub 1) di azzeramento di spese accessorie varie, si ritiene la stessa accoglibile soltanto con riferimento

alle voci riguardanti l'invio della bolletta e i costi di mora. Rispetto alla prima voce citata, la consultazione della documentazione contrattuale allegata dalle parti ha infatti permesso di verificare che la PDA sottoscritta dalla Sig.ra Bombardieri stabilisse che i conti telefonici dovevano essere inviati all'indirizzo e - mail dell'utente; tuttavia, secondo la previsione dell'art. 12.2 delle Condizioni Generali di Contratto, eventuale possibilità di invio in formato cartaceo poteva essere attivata a fronte di specifica richiesta da parte dell'utente stesso, con imputazione in capo a quest'ultimo del pagamento di un contributo per le spese di spedizione. Nel caso di specie il gestore non ha confutato, attraverso la produzione di specifico documento, l'affermazione di parte ricorrente di non aver mai richiesto l'utilizzo di tale modalità; stante tale assenza, i relativi addebiti di spedizione della bolletta dovranno pertanto essere stornati a partire dalla prima fattura emessa e per tutta la vigenza contrattuale. Quanto ai costi di mora, va evidenziata la difficoltà incontrata dall'Ufficio nella lettura dei report prodotti dal gestore e volti a documentare l'intervenuto ritardo nel pagamento delle fatture; gli stessi infatti, poco intelligibili, non sono stati delucidati nè commentati dal gestore nelle proprie memorie difensive, di talchè non è risultato possibile ricostruire e quindi individuare con certezza – soltanto dalla loro mera visione - la presenza di ritardi nei pagamenti tali da sfiorare il termine di gg. 15 previsto dalle Condizioni Generali di Contratto (quale parametro atto a far scattare la mora, v. art. 12.5). Si ritiene pertanto che anche tali voci debbano essere stornate e/o rimborsate. Non può invece essere accolta la parte di domanda volta ad ottenere l'azzeramento dei costi di "invio bollettino", in quanto innanzitutto generica ed indeterminata; inoltre, quand'anche fosse riferita alle spese postali sostenute, la motivazione addotta dalla parte attorea ("l'istante paga bimestralmente per agevolarsi nell'ambito del traffico postale") non pare giustificativa della deroga, dalla stessa applicata, alla disposizione prevista dalle condizioni generali di contratto all'art.12.4 ("Il pagamento del corrispettivo sarà effettuato dal Cliente con i mezzi indicati nella Proposta" che, nel caso di specie, coincidevano con l'addebito su c/c bancario). La domanda posta sub 2) può ritenersi parzialmente accoglibile in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, in quanto interpretabile come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo. L'utente infatti, al di là di lamentele espresse per il "periodo vessante" subito (che in questa sede non possono essere valutate afferendo ad eventuali profili di carattere risarcitorio), ha comunque segnalato sul formulario introduttivo, quale disservizio intervenuto, la "sospensione del servizio per motivi amministrativi". Come riscontrabile dagli atti, quest'ultima sarebbe avvenuta in data 31.08.2021 con riattivazione dei servizi il 01.09.2021 (durata del disservizio, n. 1 giorno); atteso che il gestore ha allegato in memoria una schermata tratta dalla propria piattaforma informatica esponente l'indicazione di due sms di preavviso, si è rilevato però che degli stessi non è stata provata l'avvenuta ricezione da parte dell'utente. In assenza pertanto di un valido preavviso (v., ex multis, Delibera n. 66/16/CIR), si ritiene possa essere riconosciuto all'istante un indennizzo in applicazione del parametro normativo di cui all'articolo 5, comma 1 del Regolamento sugli Indennizzi, per n. 1 giorno di sospensione dei servizi e, quindi, per una somma pari ad € 15,00 (€ 7,50 x n. 1 giorno x n. 2 servizi, voce e internet). Si precisa infine che altre tematiche accennate dall'istante e relative al rapporto contrattuale non possono essere qui più evase stante l'assenza di eventuali richieste poste a riguardo; quanto alla questione relativa all'esercizio della disdetta esercitato in data 20.10.2021, si conferma, con riferimento alla sua data di perfezionamento, la validità di quella indicata dal gestore, collocabile il 19.11.2021 e quindi eseguita entro il termine di trenta giorni previsto dalle condizioni generali di contratto allegate. Tale si ritiene, pertanto, essere il parametro temporale di riferimento volto ad individuare le debenze finali in capo all'utente. Tutto ciò premesso,

DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 15/11/2021, è tenuta a : - stornare e/o rimborsare in caso di avvenuto pagamento a partire dalla prima fattura emessa e per tutta la vigenza contrattuale ogni voce richiesta a titolo di "spese di spedizione"; - stornare e/o rimborsare in caso di avvenuto pagamento a partire dalla prima fattura emessa e per tutta la vigenza contrattuale ogni voce richiesta a titolo di mora per ritardato pagamento; - corrispondere all'istante, tramite assegno o bonifico bancario, la somma di € 15,00 a titolo di indennizzo per indebita sospensione dei servizi, oltre interessi legali dalla presentazione della domanda al saldo. Rigetta parte della domanda sub 1).

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 Responsabile della Struttura
Cosimo Poppa