

DELIBERA N.48

**XXX LAROSA / FASTWEB XXX
(GU14/403500/2021)**

Corecom Calabria

IL COMITATO nella riunione del 10/11/2022;

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. 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*”, e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “*Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom*” e successive modifiche e integrazioni;

VISTO l’Accordo quadro del 28 novembre 2017 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, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria, in data 19/21 dicembre 2017;

VISTA l’istanza di XXX LAROSA del 09/03/2021 acquisita con protocollo n. 0119668 del 09/03/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile del Procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante rappresenta: *“1) Disservizio ex art. 13, comma 7, Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. In data 11/1/2020 l'istante formulava una proposta di abbonamento Fastweb Casa fibra mista rame per linea fissa alla società fastweb XXX. Seguendo la procedura on line è stato inserito l'indirizzo dell'immobile nel quale doveva essere attivata la linea telefonica, e cioè, “Piazza XXX”, al fine di verificare l'esistenza di copertura. Nel form “Controlla con quale tecnologia Fastweb arriva al tuo indirizzo”, l'indirizzo Piazza XXX non era presente tra quelli preimpostati, al contrario c'era quello errato di “Piazza XXX”. Poiché la piazza è attraversata da una strada, si è deciso di inserire il nome di questa al fine di completare la suddetta verifica. Per mero errore è stata inserita “Via XXX”, nella convinzione che fosse il nome corretto, ma successivamente, dopo la stipula del contratto, si è scoperto che il nome corretto della strada è “Via XXX”. Poco prima dell'attivazione della linea, l'istante venne contattato dal servizio clienti, per prenotare un appuntamento con i tecnici che avrebbero dovuto installare la linea telefonica. Fu fatto presente all'addetta al servizio clienti che l'immobile si trovava in Piazza XXX, e non in Via XXX. In data 17/1/2020 fastweb invia una mail (all. n. 1) nella quale veniva chiesto di confermare i dati contenuti nella proposta di contratto cliccando sul link indicato nella stessa. È stata data, quindi, conferma dei dati contenuti nella pagina, il cui screenshot è visionabile all'allegato n. 1, pensando di avere risolto il problema dell'indirizzo errato. La linea veniva attivata qualche settimana dopo. Nei primi giorni del mese di marzo l'istante accedeva all'area clienti fastweb alla pagina contenente il form “Presenza e ricezione elenchi telefonici” al fine di compilarlo e richiedere la pubblicazione del nome, indirizzo e numero di telefono sugli elenchi stessi. Nel form risultavano preimpostati, e non modificabili dall'utente, il nome e l'indirizzo, e quest'ultimo era quello errato di “Via XXX”. Il sottoscritto pertanto si è attivato presentando tra il mese di marzo e quello di settembre quattro reclami (all. n. 2, 3, 4 e 5) ai quali sono seguite altrettante mail di risposta con le quali veniva confermata la risoluzione del problema. L'istante sentitosi preso in giro decide in data 30/9/2020 di presentare un ultimo reclamo (all. n. 6) con il quale intimava alla società di apportare la necessaria correzione all'indirizzo presente nel form “Presenza e ricezione elenchi telefonici” entro e non oltre 15 giorni dal ricevimento dello stesso pena la risoluzione del contratto. Fastweb invia una risposta (all. n. 6) il 12/10/2020 nella quale dice: “da verifiche effettuate, l'indirizzo di fatturazione risulta corretto. E' necessario modificare il consenso relativo alla pubblicazione degli elenchi nell'apposita sezione dell'area personale”. L'ennesima risposta data tanto per dire qualcosa in modo che il reclamo risulti correttamente gestito. È opportuno precisare che, in primo luogo, nei reclami non è stato mai chiesto di modificare l'indirizzo di fatturazione bensì quello contenuto nel form “Presenza e ricezione elenchi telefonici”; in secondo luogo, se il sottoscritto modificasse il consenso relativo alla pubblicazione*

degli elenchi prima che l'indirizzo venga corretto, pubblicherebbe sugli elenchi telefonici un indirizzo errato. Nel mese di novembre 2020 l'istante si accorge che fastweb, in modo del tutto illegittimo, ha continuato ad addebitare le fatture sul conto corrente fornito in fase di sottoscrizione del contratto, di conseguenza decide di esercitare l'eccezione di inadempimento ex art. 1460 c.c. e revocare la domiciliazione delle stesse. Tale disservizio si ritiene debba essere disciplinato dall'art 13, c. 7, dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS 7, in quanto trattasi di fattispecie d'inadempimento o disservizio non contemplata dal presente regolamento per la quale trova applicazione, ai fini della definizione della controversia, la misura di indennizzo giornaliero prevista per i casi simili disciplinati dall'art. 11. Pertanto considerato che l'indennizzo va calcolato tenendo in considerazione il primo reclamo presentato telefonicamente in data 10/3/2020, e considerando la somma di euro 200 per ogni anno di disservizio, e che i mesi di disservizio sono 7,5 da marzo a metà ottobre (il 15/10/2020 è intervenuta la risoluzione del contratto) si chiede a titolo di indennizzo la somma di euro 124,72 o quella minore o maggiore che codesto Comitato intende riconoscere secondo equità. 2) Indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami ex art. 12 Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. L'operatore ha dato prova di non aver posto in essere una condotta corretta, fornendo all'istante risposte chiare ed esaustive relativamente alla doglianza segnalata. Si può certamente ritenere esaustiva l'attività posta in essere dall'operatore quando questa porti alla soluzione del problema, oppure quando rende chiare all'utente le ragioni che impediscono di arrivare ad una soluzione. Fastweb, dal canto suo, ha preferito non instaurare un contraddittorio con il somministrato, violando i principi di buona fede, correttezza, lealtà di condotta e diligenza nell'adempimento del contratto. Tale violazione comporta l'obbligo di corrispondere gli indennizzi previsti dal suddetto Allegato e di risarcire il danno causato alla controparte. Nel caso di specie, si ritiene ragionevole considerare tutte le segnalazioni fatte a Fastweb, dirette alla correzione dell'indirizzo, come un unico reclamo, poiché riconducibili alle medesima fattispecie ogni volta reiterata. Si ritiene, inoltre, al fine di calcolare i giorni di disservizio di considerare come termine finale la data di risoluzione del contratto, a meno che codesto Comitato non ritenga opportuno fare riferimento alla data dell'udienza di conciliazione o quella, eventuale, di deposito dell'istanza di definizione. Premesso ciò e considerato che a gennaio 2020, prima dell'attivazione della linea, è stata segnalata per la prima volta la necessità di correggere l'indirizzo; che tra il primo reclamo telefonico presentato in data 10/3/2020 (all. n. 2) e la data di risoluzione del contratto (15/10/2020) sono trascorsi 219 giorni, ai quali vanno sottratti 45 giorni previsti dalla carta dei servizi, e che pertanto i giorni da considerare sono 174 ($174 \times 2,50 = 435$), si chiede a titolo di indennizzo, ai sensi dell'art 12, c. 1, dell'All., la somma massima di euro 300 o quella minore o maggiore che codesto Comitato intende riconoscere secondo equità. 3) Risoluzione del contratto di somministrazione. Alla luce di quanto sopra esposto il sottoscritto chiede che sia accertata e dichiarata la intervenuta risoluzione del contratto. L'art. 1564 c.c., infatti, dispone che "in caso di inadempimento di una delle parti relativo a singole prestazioni, l'altra può chiedere la risoluzione del contratto, se l'inadempimento ha una notevole importanza ed è tale da menomare la fiducia nell'esattezza dei successivi adempimenti". Non v'è dubbio che nel caso di specie la mancata correzione



dell'indirizzo, che ha avuto come conseguenza di impedire la pubblicazione dei propri dati sugli elenchi abbonati possa essere considerata inadempimento di notevole importanza. A ciò si aggiunge il comportamento tenuto dalla società nella gestione del problema, tale da inficiare la fiducia riposta nell'azienda e far sorgere seri dubbi sull'esattezza degli adempimenti successivi. Per effetto della risoluzione del contratto intervenuta in data 15/10/2020 si ritiene che la fattura di ottobre (per metà), e per intero quelle emesse nei mesi successivi dovranno essere annullate. Ne consegue la restituzione di metà della somma fatturata ad ottobre (euro 14), e dell'intera somma fatturata a novembre (euro 28,95), per un totale di euro 42,95. 4) Indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio Fax ex art. 4. c. 3, Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS In data 10/3/2020 veniva richiesta l'attivazione del servizio fax. Nella medesima data viene inviata una mail (all. n. 7) che conferma l'attivazione del servizio. In data 18/7/2020 ci si rende conto che il fax non era stato attivato, poiché dopo avere effettuato l'accesso alla mail @fastwebnet.it risultava che il fax non fosse attivo. Dopo avere contattato il servizio clienti e passato quasi una mattinata al telefono, rimbalzato tra i vari call center presenti in Italia e in Albania, si riesce finalmente a presentare un reclamo alla somministrante (all. n. 7) al quale si riceve risposta (all. n. 7) in data 27/7/2020. L'istante ritiene che anche per tale disservizio, consistente nella mancata attivazione del servizio fax, gli spetti un indennizzo. Considerato che l'attivazione doveva avvenire entro 60 giorni dalla data del 10 marzo, e cioè, il 9/5/2020 mentre è stata effettuata il 27/7/2020, quindi con ben 78 giorni di ritardo si chiede che venga riconosciuto un indennizzo di euro 260 ($78 \times 2,5 \text{ €} = 195 + 1/3 = 260 \text{ €}$). A tale somma si devono necessariamente aggiungere le somme pagate per la fruizione del servizio (all. n. 8), che sono state indebitamente inserite in fattura tra il mese di marzo e quello di luglio, e cioè 4,70 €. 5) Spese del procediment. Infine si chiede che il Comitato provveda in merito al rimborso delle spese di procedura. Alla luce di quanto su esposto il sottoscritto chiede - accertare e dichiarare gli inadempimenti parziali e/o totali e/o inesatti di Fastweb XXX per i fatti descritti e conseguentemente: - accertare e dichiarare l'intervenuta risoluzione del contratto di servizio Fastweb Casa fibra mista rame e del relativo servizio fax, stipulati dall'istante, per inadempimento di Fastweb XXX, senza addebito di penali né costi di disattivazione e conseguentemente l'annullamento delle fatture di ottobre per metà e per l'intero quelle successive, restituzione delle somme indebitamente pagate per il servizio fax (€ 4,70) e per le fatture di ottobre e novembre (€ 42,95); - accertare e dichiarare il diritto dell'istante, per i fatti descritti, agli indennizzi previsti all'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, e conseguentemente: - condannare Fastweb XXX, in persona del legale rappresentante pro – tempore, con sede a Milano, Piazza Adriano Olivetti n. 1, al pagamento in favore dell'istante, degli indennizzi previsti, per la somma complessiva di euro 684,72, o della maggiore o minore somma che il Comitato regionale per le comunicazioni dovesse ritenere di quantificare, anche in via equitativa, con gli interessi legali dal dovuto al saldo”. A fronte di quanto argomentato ha chiesto: “accertare e dichiarare gli inadempimenti parziali e/o totali e/o inesatti di Fastweb XXX per i fatti descritti e conseguentemente: - accertare e dichiarare l'intervenuta risoluzione del contratto di servizio Fastweb Casa fibra mista rame e del relativo servizio fax, stipulati dall'istante, per inadempimento di Fastweb XXX, senza addebito di penali né costi di

disattivazione e conseguentemente l'annullamento delle fatture di ottobre per metà e per l'intero quelle successive, restituzione delle somme indebitamente pagate per il servizio fax (€ 4,70) e per le fatture di ottobre e novembre (€ 42,95); - accertare e dichiarare il diritto dell'istante, per i fatti descritti, agli indennizzi previsti all'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, e conseguentemente: - condannare Fastweb XXX, in persona del legale rappresentante pro – tempore, con sede a Milano, Piazza Adriano Olivetti n. 1, al pagamento in favore dell'istante, degli indennizzi previsti, per la somma complessiva di euro 684,72, o della maggiore o minore somma che il Comitato regionale per le comunicazioni dovesse ritenere di quantificare, anche in via equitativa, con gli interessi legali dal dovuto al saldo.”.

2. La posizione dell'operatore

La resistente argomenta in primo luogo che l'errato inserimento negli elenchi telefonici è imputabile all'istante, per come da lui ammesso nel formulario, ove ha asserito che per mero errore ha inserito un indirizzo diverso da quello dove andava a essere attivata la linea telefonica. Evidenzia che ci sono stati diversi contatti telefonici già a partire da marzo 2020 e di aver effettuato la correzione (dell'errore dell'istante), invitandolo a modificare il consenso relativo alla pubblicazione negli elenchi, e che a tale richiesta non ha aderito.

Rappresenta che la linea Fax è stata attivata il 23 luglio 2020, ovvero dopo solo 5 giorni dalla segnalazione del 18 luglio, avente ad oggetto la mancata attivazione del servizio accessorio. Sottolinea che i reclami sono stati riscontrati, sebbene l'operatore non sia assolutamente tenuto a rispondere ai reclami presentati da un soggetto che non è più cliente. Precisa, infatti, a tale proposito, che il contratto è stato chiuso l'8 marzo 2021, e che l'istante è debitore della somma di € 119,63.

Per tali motivi la resistente ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perché infondate sia in fatto sia in diritto.

Successivamente, il ricorrente ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del nuovo Regolamento di procedura, delibera n. 203/18/CONS e successive modifiche ed integrazioni, una nota con cui, oltre a insistere nelle richieste già formulate, ha rappresentato che, contrariamente a quanto sostenuto da controparte, la correzione dell'indirizzo non è mai avvenuta, come si evince dallo screenshot della pagina “Presenza e ricezione elenchi telefonici”, che ha allegato, e le risposte ai reclami non sono state esaustive. Ha inoltre precisato che l'attivazione del servizio Fax avrebbe dovuto essere effettuata entro 60 giorni dalla richiesta del 10 marzo, mentre invece è avvenuta il 23 luglio 2020, secondo quanto confermato dall'operatore. Infine, sottolinea che i disservizi lamentati sono tutti antecedenti alla data di chiusura del contratto, sebbene l'operatore sostenga di non essere tenuto a rispondere ai reclami di un soggetto che non è più cliente.

3. Motivazione della decisione

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande della parte istante possono essere accolte parzialmente nei limiti di seguito indicati.

L'istante ha lamentato la mancata correzione dell'indirizzo presente nella pagina web contenente il form "Presenza e ricezione elenchi telefonici" con cui si richiede la pubblicazione del nome, indirizzo e numero di telefono sugli elenchi stessi, in quanto risultava preimpostato, e non modificabile dall'utente, l'indirizzo dell'immobile in cui andava attivata la linea da egli stesso fornito in maniera errata al momento della conclusione del contratto. L'istante ha infatti pacificamente ammesso di aver inserito un indirizzo errato durante la procedura online con cui ha aderito all'offerta, ma mentre i dati contenuti nella proposta di contratto sono stati modificati, quelli presenti nella pagina riservata alla richiesta di inserimento negli elenchi telefonici non sono stati corretti. Invero l'operatore non può essere ritenuto responsabile della mancata correzione dell'indirizzo, in quanto, in seguito ai reclami inoltrati dall'istante, lo ha invitato a *"modificare il consenso relativo alla pubblicazione degli elenchi nell'apposita sezione dell'area personale"*, ma egli non ha fornito prova di aver effettuato la procedura indicata dall'operatore. Per il che l'istante non ha diritto ad alcun indennizzo per il mancato inserimento negli elenchi telefonici, stante la sua inerzia e la volontà di risolvere il contratto espressa nel reclamo, a mezzo PEC, del 30 settembre 2020.

A tale proposito egli lamenta la mancata lavorazione della disdetta nei termini previsti dalla normativa di settore. 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"*. Ne consegue che, in caso di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore deve attivarsi per renderlo effettivo nel rispetto delle tempistiche stabilite dalle condizioni contrattuali e dalla predetta normativa. Per il che, la pretesa della resistente, a prescindere dal fatto che tale comportamento si pone in contrasto col principio di buona fede di cui all'art. 1175 c.c., confligge con la disposizione dell'art. 8, del "Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche" - Allegato A) - alla delibera n. 519/15/CONS, secondo cui *"in caso di disdetta o di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore non può addebitare all'utente alcun corrispettivo per le prestazioni erogate a decorrere dal termine del contratto ovvero dalla data di efficacia del recesso e, qualora non riesca tecnicamente ad impedirne l'addebito, provvede tempestivamente a stornare o a rimborsare quanto addebitato"*. Cosicché l'istante ha diritto, così come previsto dalla normativa regolatrice, allo storno delle fatture emesse dopo il decorso dei trenta giorni dalla ricezione della comunicazione di recesso, inviata al gestore a mezzo PEC il 30 settembre 2020 (allegata) e sino alla data di cessazione del servizio, avvenuto l'8 marzo 2021, ovvero fino alla chiusura del ciclo di fatturazione.

Non può però essergli riconosciuto alcun indennizzo per la mancata cessazione del contratto, atteso che questa circostanza, secondo l'orientamento consolidato

dell'Autorità, non è indennizzabile, poiché non è prevista dal Regolamento indennizzi e non è assimilabile, neppure in via analogica, alla fattispecie di attivazione di servizio non richiesto (ex multis, v. anche Delibere 121/15/CIR, 16/16/CIR, 20/16/CIR e di recente Delibera n. 109/18/CIR nonché Co.re.com Calabria n. 450/16 e Determina n. 15/18/DTC) di recente Delibera Agcom 116/17/CIR).

L'istante lamenta anche il ritardo nell'attivazione della linea FAX, richiesta il 10 marzo 2020 e attivata a luglio dopo il reclamo. Sui fatti lamentati, si osserva che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom n.179/03/CSP e secondo il consolidato orientamento dell'Agcom, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo/mancata attivazione dei servizi richiesti rispetto alle tempistiche stabilite nelle condizioni generali di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa dell'operatore. In tali casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, il quale deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Allo stesso modo, l'operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere eventuali ostacoli amministrativi e/o tecnici incontrati; in caso contrario l'utente ha diritto a un indennizzo. Spetta dunque all'operatore provare di aver posto in essere tutte le attività necessarie per dare seguito all'attivazione dei servizi richiesti nei tempi contrattualmente convenuti, ovvero di provare che l'impossibilità della prestazione è stata determinata da circostanze o da questioni tecniche o da difficoltà ad esso non imputabili.

La società resistente avrebbe dovuto provare di aver correttamente adempiuto alle proprie obbligazioni contrattuali o, in alternativa, fornire prova circa le cause ostative al ritardo dell'attivazione del FAX a lui non imputabili, circostanze queste ultime che avrebbero escluso qualsiasi sua responsabilità in merito ai fatti contestati. Tanto non è avvenuto. Pertanto, spetta all'istante un indennizzo per ritardo nell'attivazione della linea FAX per il periodo dal 9 maggio 2020 (termine massimo previsto dalle C.G.A. per l'attivazione) sino alla data di attivazione del 23 luglio 2020, con conseguente diritto dell'utente, ai sensi di dell'art. 4, comma 3, dell' allegato A alla delibera n. 347/18/CONS alla liquidazione di una somma pari a € 187,50 (centottantasette/50) così calcolata: 2,50 € x 75 g.. Si accoglie altresì la richiesta di rimborso delle somme pagate da marzo a luglio per il servizio FAX che non ha funzionato.

In merito alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, dalla documentazione in atti, emergono una serie di reclami, di cui il primo effettuato il 10 marzo 2020 telefonicamente, secondo quanto confermato dall'operatore nella sua memoria, sebbene l'istante non ne abbia indicato i codici identificativi. Orbene la società resistente ha sempre risposto ai reclami, secondo quanto peraltro confermato dallo stesso istante, il quale allega anche le risposte ricevute. Sul punto dall'istruttoria emerge però che l'operatore non ha fornito all'utente una risposta chiara ed esaustiva ai diversi reclami avanzati dallo stesso, in quanto solo nella mail del 12 ottobre 2020 ha indicato la

procedura online da seguire per poter procedere alla modifica dell'indirizzo per la pubblicazione negli elenchi telefonici. Per la qual cosa, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui l'operatore deve fornire l'esito del reclamo entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto con motivazione adeguata, ed è inoltre specificato che all'utente deve essere fornito un riscontro chiaro, esaustivo ed univoco, idoneo cioè a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato. (cfr. delibera Corecom Lombardia 47/12). Pertanto, poiché dalla documentazione in atti non è provato che l'operatore abbia provveduto in tal senso, si ritiene che l'istante abbia diritto al riconoscimento di un indennizzo, in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni della Delibera Agcom n. 179/03/CSP. Per la determinazione dell'indennizzo, si applica l'art. 12, comma 1 e 2, dell'Allegato A della Delibera Agcom n. 347/18/CONS che ha modificato il Regolamento Indennizzi di cui all'All. A) della Delibera 73/11/CONS. Nel caso di specie, il ritardo accumulato dall'operatore va rapportato al periodo compreso tra il 10 marzo 2020 (data del primo contatto telefonico) e il 12 ottobre 2020 (data della mail di riscontro), corrispondente 156 giorni. Conseguentemente si riconosce all'istante un indennizzo di € 300,00 (trecento//00), tetto massimo previsto dal Regolamento.

Da ultimo, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare a favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 20, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00) per via del fatto che la procedura si è svolta tramite la piattaforma del "Concilia Web", e che l'istante ha presenziato all'udienza di discussione tramite collegamento in audioconferenza.

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Dott. Maurizio Priolo, resa ai sensi dell'art. 20 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e succ. modifiche e integrazioni;

UDITO il Presidente, nell'odierna seduta, il Comitato all'unanimità

DELIBERA

Articolo 1

1. la società Fastweb XXX è tenuta a liquidare al Sig. LAROSA XXX, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme: a) € 187,50 (centottantasette/50) a titolo di indennizzo per la mancata attivazione del servizio FAX, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia; b) €

300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la ritardata risposta al reclamo, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia; c) € 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura. L'anzidetta società è tenuta altresì a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile dell'istante, mediante il rimborso o lo storno delle fatture emesse dopo il decorso dei trenta giorni dal ricevimento della richiesta di disdetta del 30 settembre 2020, sino alla chiusura del ciclo di fatturazione, nonché a rimborsare le somme pagate per il servizio accessorio FAX da marzo a luglio 2020.

2. La società Fastweb XXX è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

3. Ai sensi dell'art. 20, comma 3, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti 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.

4. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, ai sensi dell'art. 20, comma 5, del citato Regolamento.

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 e del Co.re.com.

Reggio Calabria, 10 Novembre 2022

IL PRESIDENTE

Avv. Fulvio Scarpino

Firmato
digitalmente da
Fulvio Scarpino

CN = Fulvio
Scarpino
C = IT