

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera n. 30/2023

Estratto del processo verbale della seduta n. 12 del 14 dicembre 2023

Oggetto: Definizione della controversia **xxxxxxx** / Wind Tre (VERY MOBILE) /
Fastweb Spa GU14/619910/2023.

Presiede il Presidente Mario Trampus

Sono presenti:

il Vice Presidente Cristina Vescul

il componente Maria Masau

Verbalizza Roberta Sartor

In ordine all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto segue:

IL COMITATO

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”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS del 12 luglio 2018, recante “Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la Legge Regionale 10 aprile 2001, n. 11 “Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)” in particolare l’articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale “il Co.Re. Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell’Autorità, ad esso delegate ai sensi dell’articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all’articolo 5 del Regolamento approvato con deliberazione dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53”;

VISTO l’Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni 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, di seguito denominato *Accordo Quadro 2023*, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e) sulla “definizione delle controversie”, stipulata tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia e il Comitato regionale per le comunicazioni del Friuli Venezia Giulia con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA l’istanza del 11/07/2023, di xxxxxxxx acquisita con protocollo n. 0185109 del 11/07/2023;

VISTI tutti gli atti del procedimento;

1. Posizione dell'istante.

Parte istante, lamenta - nei confronti degli operatori convenuti - la mancata portabilità, da Wind Tre a Fastweb S.p.A., della linea fibra relativa all'utenza n. 040xxxxxxx784, la sua interruzione, l'attivazione di una nuova utenza e la doppia fatturazione. In particolare riferisce che a seguito della sottoscrizione, in data 22/01/2022, della proposta di abbonamento di Fastweb tale operatore, invece di procedere alla migrazione dell'utenza dell'istante, ha attivato la nuova n. 040xxxxxxx726 con successiva interruzione di quella storica per morosità, in data 25/10/22, e doppia fatturazione.

Riferisce di non aver ricevuto le fatture Wind fino a quando una società di recupero del credito non ha rivendicato il relativo insoluto.

Fastweb non ha mai fornito alcun riscontro ai reclami laddove è stato segnalato di aver continuato a ricevere le fatture di Wind Tre dopo l'attivazione del servizio (cfr reclamo vs Fastweb dd. 17.11.22). Riferisce che: *"dopo l'attivazione del servizio continuavo a ricevere le bollette wind, tanto che ho chiamato il servizio clienti fastweb, che mi ha inviato una mail per la richiesta di portabilità, che sembrerebbe non fosse andata a buon fine all'attivazione. Ho rispedito il modulo alla mail documentationline@fastweb.it, e per un periodo non ho ricevuto bollette wind tanto da aver certezza che fosse tutto risolto. Ora le bollette wind sono ricomparse e ricontattando il vostro servizio mi è stato detto che la portabilità non è mai stata fatta e mai chiuso il contratto con wind"* (cfr. reclamo vs Fastweb dd. 17/11/22).

Sulla base di tali premesse, l'istante ha richiesto, ad entrambi gli operatori, secondo le rispettive responsabilità:

- a) lo storno integrale delle fatture Wind Tre successive alla richiesta di migrazione verso Fastweb, con contestuale ritiro della pratica di recupero del credito in totale esenzione spese;
- b) l'indennizzo per la mancata migrazione / attivazione in Fastweb dei servizi relativi all'utenza n. 040xxxxxxx784 dal 22.01.2022 al 25.10.2022;
- c) l'indennizzo per l'attivazione di un servizio non richiesto (utenza n. 040xxxxxxx726 a fronte della migrazione dell'utenza n. 040xxxxxxx784);
- d) l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

Quantifica la richiesta di rimborsi o indennizzi nell'importo complessivo di € 1.680 (millesecentottanta/00).

2. Posizione dell'operatore Wind Tre S.p.A..

Parte convenuta, in via preliminare, eccepisce l'applicazione degli indennizzi, non avendo l'istante, ai sensi dell'art. 14, comma 4, della Delibera n. 347/18/CONS, inviato nei termini previsti, un'opportuna segnalazione su quanto accaduto; gli unici reclami per i quali l'istante richiede l'indennizzo, sono nei confronti del solo gestore Fastweb, mentre quelli verso Wind Tre, seppur tardivi, essendo stati inviati dopo 10 mesi dall'asserita migrazione dell'utenza in contestazione, sono stati riscontrati. Inoltre, eccepisce, l'assoluta indeterminatezza delle contestazioni avversarie, in quanto l'istante lamenta genericamente senza nulla specificare; sul punto cita le seguenti Delibere: Agcom n. 146/2020, Corecom Veneto n. 93/2020, Agcom n. 300/20/CIR, Corecom Emilia Romagna n. 114/2021, Agcom n. 70/12/CIR.

Nel merito osserva che quanto dichiarato dall'istante nel formulario: *“la mancata attivazione del servizio, l'attivazione di servizi non richiesti, la mancata risposta al reclamo, l'interruzione della linea e la doppia fatturazione”*, non risulta suffragato da alcun documento probante.

Nello specifico Wind Tre contesta le richieste avanzate dal ricorrente sostenendo che mai alcuna richiesta di migrazione per l'utenza n. 040xxxxxxxx784, nello scenario Wind Tre OLO Donating, risulta pervenuta né da parte del gestore Fastweb né da parte di altri OLO. Precisa che, in caso di richiesta di migrazione, l'unico interlocutore è l'operatore *recipient* (in tal caso Fastweb) al quale il cliente deve rivolgersi per ottenere gli indennizzi in merito all'espletamento della migrazione dell'utenza.

L'operatore convenuto informa che, in data 17/05/2022, il gruppo Credito di Wind Tre ha inviato, con raccomandata A/R, il preavviso di sospensione e cessazione del servizio per il mancato pagamento delle fatture n. W22xxxxxxxx05 e n. W22xxxxxxxx760; detta richiesta, inviata presso il domicilio indicato nel contratto, dopo una giacenza di 30 giorni, è stata poi resa al mittente.

L'istante, in data 13/06/2022, è stato altresì avvisato presso altro indirizzo, come da nota sulla ricevuta della raccomandata. Parte convenuta sottolinea che le fatture sono state inviate presso l'indirizzo ove era attivo il servizio telefonico e nessuna segnalazione è pervenuta sul mancato recapito delle fatture.

L'operatore riferisce che l'utenza è stata cessata, in data 25/10/2022, per reiterata morosità del cliente a seguito della preannunciata sospensione del servizio alla quale è seguito anche specifico contatto telefonico del reparto Credito di Wind del 26/05/2022 volto ad ottenere il saldo dell'insoluto e rimasto inevaso dall'utente.

Appena con reclami del 30/12/2022 e del 03/01/2023, l'istante, riferendo di aver ricevuto delle fatture da parte di Wind, gli chiedeva di verificare la portabilità della sua utenza che doveva essere passata in Fastweb dal mese di febbraio 2022. L'operatore, con pec del 31/12/2022 e del 03/01/2023, ha respinto i reclami (il secondo inerente al primo) per disattivazione dell'utenza in contestazione ed assenza di richiesta di portabilità della stessa da parte di altri operatori.

Evidenzia, altresì, che, per quanto previsto dalle condizioni generali di contratto, le richieste di rimborso e i reclami relativi alla fatturazione devono essere inoltrati al gestore entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura in contestazione. Per di più, la tardività dei reclami, oltre i 6 mesi dopo la presunta migrazione, non consentendo la conservazione del tracciamento del traffico, in ragione di quanto previsto dall'art. 123, comma 2, del decreto legislativo n. 196/2003 (Codice della Privacy), ha comunque leso il diritto alla difesa della convenuta.

Da ultimo, Wind Tre conferma che nessun provvedimento di urgenza, di cui all'art. 5 del Regolamento, per il ritardo/la mancata migrazione o per eventuali disservizi tecnici o altro, è stato mai avviato/inviato dall'istante.

Tutto ciò premesso, Wind Tre conclude chiedendo di dichiararsi l'inammissibilità dell'istanza per le eccezioni di cui in via preliminare e nel merito, confermando la debenza degli importi fatturati all'istante, il rigetto dell'istanza per le sue esposte ragioni in fatto e in diritto. Nella denegata ipotesi di accoglimento delle richieste di parte istante, l'attuale insoluto a carico dell'istante di euro 379,37.- (trecentosettantanove/trentasette) verrà portato in compensazione ex art. 1224 c.c. .

3. Posizione dell'operatore Fastweb S.p.A.

La società Fastweb eccepisce l'applicabilità degli indennizzi richiesti dalla controparte che ha inviato il suo primo reclamo in data 17/11/2022, oltre 3 mesi dalla riferita attivazione della nuova

utenza in data 22/01/2022, e ciò *contra legem* rispetto a quanto disposto dall'art. 14, comma 4, del Regolamento sugli indennizzi.

Nel merito specifica che, alla richiesta all'istante di invio del modulo NP per procedere alla migrazione dell'utenza storica da Wind in Fastweb, quest'ultimo, dopo aver riferito di voler procedere all'invio del modulo che era stato compilato in modo errato, non vi ha mai provveduto ed alcuna successiva notizia è stata fornita dall'istante nonostante l'operatore abbia cercato di contattarlo diverse volte. Atteso che, alcun profilo di responsabilità può essere imputato al gestore, chiede il rigetto dell'istanza. Ad ogni modo, senza alcuna assunzione di responsabilità, in ottica conciliativa, propone all'istante il pagamento dell'importo complessivo di euro 150,00.- (centocinquanta/00) a tacitazione di ogni pretesa.

4. Memoria di replica dell'istante.

Parte istante, con successiva memoria di replica del 16/10/2023, in via preliminare, chiede venga dichiarata ammissibile e/o ricevibile l'istanza e trasferita all'Agcom competente per materia.

Per quanto attiene il merito, in replica alle memorie difensive di Wind Tre e Fastweb, precisa che i due operatori telefonici, a sostegno delle proprie tesi e della correttezza del proprio operato, non hanno provveduto ad allegare alcun elemento probatorio atto ad esonerare gli stessi dalle proprie responsabilità in merito alla mancata migrazione dell'utenza. Vedasi sul punto il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. Il 20 gennaio 2010 n. 936).

Precisa, inoltre, che, in opposizione a quanto eccepito da entrambi gli operatori in riferimento alla mancata contestazione, trattandosi di disservizio nell'ambito della procedura di migrazione, e non di guasto intervenuto successivamente all'adempimento del contratto, non è necessaria alcuna segnalazione per poter avere diritto all'indennizzo, non rientrando detta fattispecie nelle ipotesi di esclusione, così come indicate nel Regolamento sugli indennizzi.

L'istante evidenzia, altresì, l'inadempimento degli oneri informativi da parte di Fastweb, il quale non ha documentalmente dimostrato di aver informato l'utente in merito all'impossibilità di procedere con la richiesta di migrazione e contesta il documento prodotto da Fastweb denominato "Tentativi contatto Fastweb verso sig xxxxxxxx", sfornito di qualsiasi valenza di prova e privo di qualsiasi riferimento all'utente e alla vicenda oggetto di doglianza.

Rileva, infine, l'illegittima cessazione dell'utenza storica da parte di Wind poiché la comunicazione di preavviso di sospensione e di cessazione del servizio è priva di alcun elemento probatorio relativo all'invio / consegna della stessa all'utente.

5. Motivazione della decisione.

In via preliminare.

L'eccezione sollevata da parte istante, nella memoria di replica, di incompetenza del presente procedimento in favore di Agcom non è fondata. Sul punto si evidenzia che l'art. 22 del Regolamento prevede la competenza di Agcom "per le definizioni relative a disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori, ovvero di quelle tra utenti e fornitori di servizi di media audiovisivi". In realtà, già a seguito della produzione delle memorie difensive degli operatori convenuti, è emerso il

mancato perfezionamento della procedura di migrazione dell'utenza in contestazione, che di fatto si è tradotto solamente in una doppia fatturazione senza disservizio; la stessa convenuta Wind Tre riferisce di non aver mai ricevuto una richiesta di migrazione e d'altra parte Fastweb non ha confermato di averla inviata all'operatore donating Wind. A ciò si aggiunge che per esigenze di economia procedimentale e celerità del procedimento, il responsabile del procedimento, tra l'altro in un'ottica conciliativa, ha fissato l'udienza di discussione, alla quale le parti, tuttavia, non sono riuscite a trovare un accordo transattivo con conseguente rimessione del provvedimento decisorio a codesto organo deliberante.

L'eccezione di applicazione degli indennizzi sollevata dai convenuti Wind Tre e Fastweb S.p.A. è accoglibile con riferimento alle richieste formulate dall'istante sub b) e c).

L'art. 14, comma 4 del Regolamento sugli indennizzi, statuisce che: *"sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte"*.

In tale previsione regolamentare vengono, quindi, ricondotte tutte le fattispecie oggetto di indennizzo del presente regolamento, senza alcuna esclusione, non essendo stato previsto diversamente, e, pertanto, in assenza di un reclamo, nei termini ivi indicati, l'istante non ha diritto ad alcuna liquidazione dell'indennizzo richiesto. Nel caso di specie si evidenzia che il reclamo inviato dall'istante a Wind Tre in data 30/12/2022 e a Fastweb con pec del 17/11/2022 è tardivo in relazione alla data del disservizio subito a seguito dell'attivazione della nuova utenza avvenuta in data 22/01/2022 (cfr. proposta di abbonamento Fastweb, istanza di definizione, fattura Fastweb n. M0xxxxxxxx489 del 01/03/2022). Parte istante, a fronte delle sollevate eccezioni dei convenuti operatori, si è limitata a contestare l'applicazione dell'art. 14, comma 4, del suddetto Regolamento al caso dell'indennizzo disciplinato dall'art. 7 in materia di procedura di passaggio tra gli operatori indennizzo anziché dimostrare di aver presentato i suddetti reclami nel rispetto del termine.

Da ultimo, l'istanza, presentando tutti i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui al citato art. 14 del Regolamento, è proponibile con conseguente rigetto dell'eccezione di inammissibilità per genericità/indeterminatezza sollevata dalla convenuta Wind Tre.

Nel merito.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono.

La *res* controversa verte sulla mancata migrazione della numerazione 040xxxxxxxx784 con scenario Wind Tre OLO Donating/Fastweb OLO Recipient, sull'attivazione non richiesta di una nuova utenza con il gestore Fastweb, sulla doppia fatturazione e la mancata risposta dei gestori convenuti ai reclami di parte istante.

All'esito dell'istruttoria è stato possibile verificare che parte istante, titolare di un contratto Wind Tre in accesso FIBRA FTTC VULA relativamente all'utenza n. 040xxxxxxxx784, ha sottoscritto in data 22/01/2022, una proposta di abbonamento Fastweb volta alla migrazione della citata linea; circostanza non espressamente contestata dalla convenuta Fastweb.

Tuttavia Fastweb, anziché procedere alla migrazione della linea, ha attivato una nuova utenza (n. 040xxxxxxxx726), con un periodo di doppia fatturazione da parte di entrambi i gestori fino alla disattivazione, in data 25/10/2022, da parte di Wind dell'utenza storica a seguito di morosità dell'istante (cfr. preavviso di sospensione Wind, recupero del Credito Wind, memoria difensiva Wind).

Alla luce della ricostruzione della vicenda, non è possibile attribuire a Wind il ruolo di operatore *donating* nell'ambito di una procedura inquadrabile come migrazione (ex delibera n. 274/07/CONS) o portabilità pura del numero (ex delibera n. 35/10/CIR) in quanto non vi è riscontro alcuno della trasmissione a Wind, da parte dell'operatore *recipient* (Fastweb), della richiesta di migrazione per l'utenza n. 040xxxxxxx784 e, di fatto, Fastweb ha provveduto all'attivazione di una nuova linea in relazione alla quale, ai sensi della normativa vigente, non sussistono specifici oneri di notifica in capo ai gestori (cfr. proposta di abbonamento Fastweb, fattura n. M0xxxxxxx489 del 01/03/2022 di Fastweb). Wind Tre, prima di ricevere i reclami del suo cliente, in data 30/12/2022 e 03/01/2023 non poteva conoscere la volontà dell'utente di voler passare ad altro operatore né i motivi dei mancati pagamenti poiché nessuna procedura di passaggio dell'utenza era stata effettivamente avviata da altro gestore (cfr. riscontro reclami pec dd. 31/12/2022 e 03/01/2023 di Wind).

L'istante, inoltre, a fronte della ricezione di fatture Wind, dell'invio di diversi preavvisi di sollecito di pagamento e sospensione dell'utenza, è rimasto inerte per mesi, fino all'invio dei suoi primi reclami a distanza di quasi 10 mesi dall'attivazione della nuova utenza (cfr. preavviso di sospensione Wind racc. A/R dd. 17/05/2022, reclamo dd. 17/11/2022 a Fastweb nel quale riferisce di aver ricevuto delle fatture Wind).

Tenuto, dunque, conto di quanto emerso e valutato, non si ritiene accoglibile la richiesta di parte istante sub) a, nei confronti di Wind Tre avendo detto operatore, in assenza di una specifica, e non dimostrata, ricezione della richiesta di migrazione da parte del *recipient* Fastweb, di precedenti reclami o dell'invio di disdetta, legittimamente fatturato i costi del servizio all'utente.

D'altra parte Fastweb non ha adempiuto adeguatamente ai propri oneri informativi. Infatti, ai sensi dell'Allegato A alla delibera n. 179/03/CSP del 24/07/2003, articolo 4, l'operatore è tenuto a rendere un'informazione chiara, tempestiva e trasparente in ordine al rapporto contrattuale in essere con il proprio cliente, con particolare riguardo alle modifiche applicate alle condizioni economiche e tecniche del contratto; nessuna informativa all'utente è stata comunicata sui motivi per i quali non è stata processata la migrazione dell'utenza con conseguente doppia fatturazione a carico di quest'ultimo che di fatto si è trovato attivo due utenze. Tra l'altro l'utenza indicata in fattura da Fastweb poteva essere quella provvisoria in attesa della fase conclusiva, seppur in ritardo, della procedura di migrazione con Wind Tre (cfr. fattura Fastweb n. M0xxxxxxx489 del 01/03/2022).

Quanto all'assolvimento degli oneri informativi, l'operatore Fastweb si è limitato a depositare una tabella dove sono riportati i contatti con l'utente. Sul punto si rileva che parte istante ha ribadito di non aver ricevuto informazioni in merito al passaggio richiesto della sua utenza. Sulla validità delle schermate fornite dall'operatore, occorre precisare che le stesse non hanno valore probante in quanto non attestano né l'inoltro delle informative rese all'utente né il raggiungimento delle medesime informazioni nella sfera di conoscibilità dello stesso.

Atteso che, ai sensi dell'art. 123, comma 2, del Codice della Privacy, il gestore può conservare il tracciamento del traffico per un periodo non superiore ai sei mesi antecedenti la contestazione, che in data 17/11/2022 l'istante ha inviato il suo primo reclamo a Fastweb e la doppia fatturazione è cessata in data 25/10/2022 – con disattivazione dell'utenza Wind -, valutato il comportamento negligente di Fastweb e l'assenza del deposito del traffico telefonico, si ritiene congruo riconoscere all'istante il rimborso delle fatture Fastweb per i costi relativi all'utenza fissa n. 040xxxxxxx726 dal 17/05/2022 al 25/10/2022.

La richiesta formulata dall'istante sub d) volta ad ottenere l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami è accoglibile solo nei confronti dell'operatore Fastweb che non ha fornito alcun riscontro al reclamo pec ricevuto in data 17/11/2022 (cfr. reclamo del 17/11/22).

Ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP la risposta al reclamo deve 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.

Pertanto, in assenza di prova da parte di Fastweb sul riscontro al reclamo, l'istante, in base all'art. 12 del *Regolamento sugli indennizzi*, ha diritto all'indennizzo, pari ad euro 2,50 al giorno, come di seguito determinato. In considerazione dei giorni intercorrenti dal 17/11/2022 (data di ricezione del reclamo pec) al 26/04/2023 (data dell'udienza di conciliazione e prima occasione utile per l'istante di interloquire con i gestori) e dedotti i 45 giorni utili per il riscontro al reclamo, l'istante ha diritto alla liquidazione dell'indennizzo dell'importo complessivo di euro 287,50.- (*duecentottantasette/cinquanta*) (euro 2,50 x 115 giorni).

Non è invece accoglibile la richiesta di mancata risposta ai reclami del 30/12/2022 e 03/01/2023, di cui al punto d) nei confronti di Wind, risultando gli stessi oggetto di riscontro da parte del gestore, nei termini previsti dalle Condizioni Generali di Contratto (cfr. pec dd 31/12/2022 e pec dd 03/01/2023).

Per le ragioni in fatto e diritto su esposte

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza presentata dal sig. **xxxxxxx** nei confronti di Wind Tre (Very Mobile) per le motivazioni di cui in premessa.
2. Il parziale accoglimento dell'istanza presentata da sig. **xxxxxxx** nei confronti di Fastweb S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

La Società Fastweb S.p.A, previa regolarizzazione amministrativa contabile, è tenuta in favore dell'istante, a:

a) rimborsare/stornare le fatture per i soli costi dei servizi relativi all'utenza fissa n. 040xxxxxxx726 dal 17/05/2022 (sei mesi antecedenti il reclamo del 17/11/2022) al 25/10/2022 (data di disattivazione dell'utenza da parte di Wind);

b) corrispondere l'importo complessivo di euro 287,50.- (*duecentottantasette/cinquanta*) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo ai sensi dell'articolo 12 del *Regolamento sugli indennizzi*.

I suddetti importi devono essere maggiorati degli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza fino al suo saldo effettivo.

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.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno.

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 sui siti web del Co.Re.Com. FVG e dell'Autorità (www.agcom.it).

Il direttore
del Servizio Organi di garanzia
Roberta Sartor

Il presidente
Mario Trampus

Atto sottoscritto digitalmente ai sensi del D.P.R. 445/2000 e del D.LGS. 82/2005 e ss.mm.ii.