DELIBERA n. 72/17/CONS

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ESPERIMENTO 20 / FASTWEB S.P.A. / TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 215/2016 e GU14 n. 632/2016)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Consiglio dell'8 febbraio 2017;

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. 88/16/CONS;

VISTO l'articolo 34, comma 2-*bis*, del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*, ai sensi del quale le competenze assegnate alla Commissione per le infrastrutture e le reti sono temporaneamente esercitate dal Consiglio;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*", di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTA l'istanza depositata dalla società Esperimento 20, nei confronti di Fastweb S.p.A. in data 4 febbraio 2016 e quella depositata nei confronti di Telecom Italia S.p.A. in data 11 aprile 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società istante lamenta, nei confronti di Telecom Italia S.p.A., l'addebito di importi non dovuti, oltre alla mancata configurazione dell'utenza telefonica *business* n. 0812155xxx; inoltre contesta sia a Fastweb S.p.A. che a Telecom Italia S.p.A. il ritardo e i disservizi patiti in fase di migrazione dell'utenza *business* n. 0817611xxx.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato quanto segue:

a. in data 14 ottobre 2009 la titolare della società istante ha stipulato un contratto con l'operatore Telecom Italia S.p.A. per la fornitura dei servizi "Voce" e ADSL sulla linea telefonica ISDN n. 0817611xxx, in adesione al piano tariffario denominato "*Alice Business Tutto Incluso*";

b. il predetto piano tariffario prevedeva telefonate illimitate (urbane e interurbane) dall'utenza n. 0817611xxx, nonché da eventuali ulteriori numeri aggiuntivi "*fino a 5 gratuiti in modalità VOIP*", oltre al servizio ADSL, per un costo totale pari ad euro 33,95 al mese, in aggiunta al canone di abbonamento;

c. il 20 ottobre 2009 il tecnico incaricato dall'operatore installava apposito *router* e provvedeva alla configurazione della linea e nel mese di novembre l'istante riceveva lettera di adesione alla specifica offerta che veniva denominata "*Alice Business Voce Tutto Incluso*", con allegate condizioni contrattuali;

d. in particolare, Telecom Italia S.p.A. informava l'utente che il servizio era attivo dal 20 ottobre 2009 e che era stato assegnato il numero aggiuntivo 0812155xxx;

e. l'utenza abbinata alla numerazione 0812155xxx, tuttavia, non è mai stata utilizzata perché il tecnico che aveva eseguito l'intervento aveva configurato solo la linea n. 0817611xxx e non aveva neanche informato l'istante dell'esistenza di un'ulteriore linea telefonica disponibile;

f. in relazione a tanto l'utente ha evidenziato che "*una volta attivata l'offerta Alice Business Tutto incluso, potendo disporre di più numeri di telefono e dell'ADSL, sarebbe stato inutile conservare la linea ISDN che in definitiva costava, di soli canoni, quasi 90 euro a bimestre*", pertanto ha inutilmente sopportato i costi di una linea ISDN, che dopo l'attivazione della tariffa "Tutto incluso" non le era assolutamente più necessaria ("*Telecom ha fatto …… pagare alla cliente nell'anno 2009 ……. fino a 130,00 euro al bimestre per 97 ore di connessione ISDN, quando a 19,95 euro al mese era disponibile da anni Alice ADSL a 7mb/s h. 24*");

g. inoltre l'istante contesta la fatturazione di importi "*non dovuti*", attinenti all'addebito dell'opzione "*In Italia con Alice*", nonché ai costi delle chiamate urbane e interurbane che, viceversa, avrebbero dovuto essere incluse nella tariffa *flat* mensile pari ad euro 33,95, oltre al canone di abbonamento;

h. infine, il 28 ottobre 2014, la società Esperimento 20 ha stipulato un contratto con Fastweb S.p.A. per migrare l'utenza *business* n. 0817611xxx che, però, non si è conclusa nei termini previsti;

i. infatti, in data 27 febbraio 2015, Fastweb S.p.A. ha attivato i servizi, ADSL e "Voce", su un cd. "numero ponte", mentre la procedura di *NP* della numerazione 0817611xxx è stata portata a compimento solo il 30 giugno 2015;

j. nelle more, Fastweb S.p.A. ha emesso fattura a far data dal 27 febbraio 2015 e contestualmente anche Telecom Italia S.p.A. emetteva regolarmente fattura;

k. in data 25 maggio 2015 l'istante ha quindi inviato a Telecom Italia S.p.A. un reclamo a mezzo fax avente ad oggetto la richiesta di sospensione della procedura di migrazione, di modifica dell'offerta commerciale "Tutto incluso" e di rimborso degli importi indebitamente percepiti a far data dall'anno 2009;

l. Telecom Italia S.p.A. non fa fornito riscontro al reclamo e dal 20 giugno 2015, fino alla migrazione dell'utenza in Fastweb S.p.A. (30 giugno 2015) il servizio "Voce" è stato interrotto.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

i. all'operatore Telecom Italia S.p.A., il rimborso delle chiamate fatturate a consumo (70 euro medi a bimestre x 34 bimestri = 2380 euro), nonostante l'abbonamento all'offerta commerciale denominata "*Alice Business Tutto Incluso*" prevedesse un piano tariffario *flat*; il rimborso dei canoni relativi all'offerta "In Italia con Alice" (euro 30 oltre Iva x 34 bimestri = oltre 1200 euro circa considerando l' aumento dell'Iva dal 20 al 21 ed al 22%); il rimborso del canone ISDN e del canone di noleggio per 34 bimestri (circa 3000 euro); lo storno delle quote ADSL di marzo, aprile, maggio e giugno 2015 (addebitate nelle fatture del 2 e 3/2015) e dei canoni relativi al periodo 20 giugno – 1 luglio 2015; l'indennizzo per l'indebita sospensione del servizio telefonico dal 20 al 30 giugno 2015; la corresponsione dell'indennizzo per la mancata attivazione e configurazione della linea aggiuntiva 0812155xxx (o per il mancato rispetto degli oneri informativi) dal 20 ottobre 2009 fino alla cessazione del rapporto del 30 giugno 2015; la corresponsione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 25 maggio 2015; il rimborso delle spese di procedura; la regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile dell'utente con ritiro della pratica di recupero crediti;

ii. all'operatore Fastweb S.p.A., la corresponsione dell'indennizzo per ritardata attivazione del servizio "Voce" (in riferimento al periodo compreso dal 28 dicembre 2014 al 30 giugno 2015), per ritardata portabilità del numero (in riferimento al periodo compreso dal 28 dicembre 2014 al 30 giugno 2015), per ritardata attivazione del servizio ADSL (in riferimento al periodo compreso dal 28 dicembre 2014 al 27 febbraio 2015), nonché lo storno della fattura n. 1192308 del 28 febbraio 2015 in quanto emessa in assenza di servizi, il rimborso dell'importo pari ad euro 30,50 (pari alla metà dell'importo addebitato nella fattura n. 2944203 del 30 aprile 2015) fatturato in relazione al periodo in cui il servizio voce non veniva erogato; il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione degli operatori

La società Fastweb S.p.A., in merito al ritardo nella migrazione dell'utenza n. 0817611xxx, ha dichiarato che l'istante, in data 27 gennaio 2015, ha comunicato di non essere più interessato al servizio "*dato registrato su software Remedy*" e "*tale circostanza* [....] *ha comportato una conseguente dilatazione dei tempi previsti per l'attivazione dei servizi*". In data 27 febbraio 2015, come risulta dal rapporto di attivazione allegato alle memorie, il servizio è stato comunque correttamente attivato "*a norma delle condizioni e nel rispetto dei livelli di qualità concordati*". Conseguentemente, il 3 marzo 2015 l'operatore ha avviato la procedura di *NP* che, tuttavia, ha ricevuto il KO di Telecom Italia S.p.A. con causale "*DN non è del tipo di linea specificato*". Risulta invece espletata, in data 29 giugno 2015, la procedura avviata successivamente. In relazione a tanto, stante le bocciature notificate dall'operatore *donating*, Fastweb S.p.A. ha declinato ogni responsabilità in ordine al ritardo nella portabilità dell'utenza.

L'operatore Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto memorie in merito ai fatti dedotti in controversia, tuttavia in sede di udienza ha dichiarato che in relazione alla migrazione non è stato esperito preventivo tentativo obbligatorio di conciliazione, inoltre dichiara di non aver ricevuto alcun reclamo in relazione alla mancata configurazione della numerazione 0812155xxx.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare si precisa che, rilevata l'opportunità di valutare complessivamente la posizione dell'utente nei confronti di entrambi i gestori, sentite le parti interessate, si è ritenuto di riunire i procedimenti instaurati dal medesimo istante, rispettivamente, nei confronti di Fastweb S.p.A. e di Telecom Italia S.p.A.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'utente possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

Nel merito delle richieste rivolte a Telecom Italia S.p.A., si ritiene che gli importi fatturati nel periodo compreso dal 20 ottobre 2009 al 30 giugno 2015 (data della migrazione dell'utenza in Fastweb S.p.A.), a titolo di "*Costo per consumi Telefonate locali e interurbane*", non sono dovuti in quanto il piano tariffario cui l'utente aveva aderito in data 14 ottobre 2009, denominato "Alice Business Tutto incluso", includeva, nel costo dell'abbonamento mensile, chiamate illimitate, urbane e interurbane. In relazione a tanto, in accoglimento alla richiesta dell'utente, Telecom Italia S.p.A. è tenuta a rimborsare tutti gli importi fatturati a consumo nel periodo come sopra circoscritto.

Analogamente, il predetto operatore dovrà rimborsare tutti gli importi addebitati durante il medesimo periodo a titolo di costo per abbonamento al servizio "In Italia con Alice" in quanto, in atti, non è data evidenza che l'istante abbia aderito a tale opzione contrattuale, pertanto non si ravvisa alcun titolo per ottenerne il pagamento.

Diverse sono le considerazioni relative alla richiesta di rimborso del canone ISDN e del canone di noleggio per 34 bimestri e alla richiesta di indennizzo per la mancata attivazione e configurazione della linea aggiuntiva 0812155xxx.

In proposito si richiama il principio, espressamente menzionato al paragrafo III.5.3. delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, secondo cui "*per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, come, per esempio, quello di cui all'art. 1227 Cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto.*" Inoltre, le medesime Linee Guida testualmente recitano "*in applicazione dei principi di proporzionalità ed equità dell'indennizzo, se dal comportamento tenuto dall'utente può desumersi un completo disinteresse per il servizio oggetto di sospensione o disservizio (ad es. perché per mesi o addirittura anni non ha reclamato o avanzato richieste in proposito) il calcolo dell'indennizzo va fatto decorrere dal momento in cui un simile interesse diventa attuale e viene manifestato attraverso un reclamo o altra forma di interlocuzione con l'operatore.*"

Alla luce di quanto sopra non si ritiene riferibile all'operatore alcuna responsabilità in ordine all'addebito del canone ISDN nel periodo compreso dall'ottobre 2009 al giugno 2015. Infatti, premesso che solo nel 2015, e mai prima, l'istante constata e contesta l'inconvenienza economica di aver mantenuto dal 2009 una linea ISDN una volta attivata l'offerta "Alice Business Tutto incluso", non è stato dimostrato che il servizio non è stato fruito. In particolare, ben si comprende che a fronte dell'attivazione del suddetto piano tariffario l'utente potesse non avere più interesse a conservare la linea ISDN e il relativo impianto telefonico, ma tale valutazione non è di competenza del fornitore di servizi, bensì del fruitore degli stessi che avrebbe dovuto tempestivamente disdettare un servizio eventualmente ritenuto non più utile. Peraltro, fermo restando che non sussiste a carico dell'operatore alcun obbligo di consigliare il proprio cliente in relazione alla scelta della tipologia di contratto più adatta alle sue esigenze, si osserva che teoricamente non è escluso che un utente *business* possa avere interesse al mantenimento di una linea ISDN oltre ad una linea *Voip*. Nel caso di specie, quindi, una volta attivato il piano tariffario "Alice Business Tutto incluso", la società istante avrebbe dovuto disdire l'abbonamento ISDN attivo sull'utenza n. 0817611xxx e provvedere alla restituzione dell'impianto a noleggio, ma non lo ha fatto; in relazione a tanto, non si può contestare a Telecom Italia S.p.A. di non aver interrotto il servizio ISDN in assenza di espressa richiesta del cliente. Del resto, nel caso di specie, non si profila alcuna violazione di oneri informativi da parte dell'operatore in quanto nella *brochure* prodotta dall'utente è chiaramente detto che il piano tariffario attivato includeva "*doppia linea telefonica grazie alla numerazione Voip aggiuntiva*"; se l'istante non ha tempestivamente compreso che aderendo a tale opzione

di fatto si rendeva inutile per le sue esigenze mantenere una linea ISDN e il relativo impianto, non può farne colpa a Telecom Italia S.p.A.

Analoghe osservazioni valgono in merito alla richiesta di indennizzo per la mancata attivazione e configurazione della linea aggiuntiva 0812155xxx (o per il mancato rispetto degli oneri informativi) dal 20 ottobre 2009 fino alla cessazione del rapporto del 30 giugno 2015. In proposito, l'utente dichiara che "[*c*]*on lettera Telecom la informava che il servizio era attivo dal 20 ottobre 2009 e che le era stato assegnato il numero aggiuntivo 0812155xxx*", salvo precisare di non averlo mai utilizzato perché il tecnico che aveva effettuato il sopralluogo "*non aveva collegato al router voip apposito apparecchio telefonico*". Tuttavia, dalla documentazione in atti, risulta che l'utente si duole per la prima volta nel 2015 di tale circostanza, risalente al 2009, solo dopo aver fatto richiesta di migrazione verso altro OLO. Ciò stante, atteso che l'utente già dal 2009 aveva esatta consapevolezza della sussistenza di una linea aggiuntiva inclusa nell'abbonamento, non si comprende il motivo per cui non ne abbia mai reclamato l'attivazione, manifestando quindi completo disinteresse per il disservizio, se non in sede di richiesta di indennizzo. In proposito, preme evidenziare che se l'utente avesse tempestivamente segnalato il disservizio e, conseguentemente, richiesto la risoluzione, non solo avrebbe contenuto il proprio pregiudizio, ma avrebbe anche evitato il configurarsi di una ipotesi di lesione suscettibile di indennizzo.

Per le motivazioni di cui sopra non si ritiene di accogliere né la richiesta di rimborso del canone versato in riferimento alla linea ISND e al canone di noleggio dell'impianto, né la richiesta di corresponsione di un indennizzo a titolo di mancata attivazione e configurazione della linea aggiuntiva.

Viceversa, preso atto che a far data 27 febbraio 2015 il servizio ADSL sull'utenza n. 0817611xxx è stato fornito da Fastweb S.p.A., si ritiene legittima la richiesta dell'utente di storno delle quote addebitate da Telecom Italia S.p.A. in relazione al servizio ADSL nel periodo compreso da marzo a giugno 2015. Tuttavia, essendo applicato un piano tariffario "*all inclusive*", non è possibile scorporare il costo del servizio ADSL dal canone mensile addebitato, tant'è che in fattura non è indicata una specifica quota riferibile al servizio di cui si discute. Pertanto, facendo ricorso ai criteri di equità e proporzionalità, come ammessi dalle Linee Guida di cui sopra, sia pur in via residuale e al fine di riequilibrare le posizioni delle parti nel pubblico interesse, si ritiene di accogliere la richiesta dell'istante disponendo che Telecom Italia S.p.A. provveda allo storno parziale, nella misura del 50%, dell'importo fatturato a titolo di canone mensile, oltre IVA, in relazione ai servizi di rete fissa, per il periodo compreso dal 28 febbraio al 30 giugno 2015.

Per quanto attiene alla lamentata interruzione del servizio "Voce", nel periodo compreso dal 20 dal 30 giugno 2015, Telecom Italia S.p.A. non ha dimostrato di aver eseguito regolarmente la prestazione contrattuale di competenza nel periodo circoscritto dall'istante, quindi, per un principio di non contestazione delle avverse allegazioni, si ritiene acclarata la mancata fornitura del servizio. Pertanto, in accoglimento alla richiesta della società Esperimento 20, l'operatore non ha titolo a ricevere il corrispettivo,

conseguentemente è tenuto a stornare l'intero canone addebitato in riferimento al periodo compreso dal 20 al 30 giugno 2015. Inoltre, per il medesimo disservizio, l'operatore è tenuto a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 5, in combinato disposto con l'articolo 12, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 10,00 *pro die*, per 10 giorni, per un totale di euro 100,00 (cento/00).

Anche la richiesta di corresponsione di indennizzo per mancata risposta al reclamo può essere accolta in quanto non risulta formale riscontro al reclamo inviato dall'istante in data 25 maggio 2015. Quindi, Telecom Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 1,00 *pro die*, per 246 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 25 maggio 2015 al 25 febbraio 2016 (data in cui è stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione), già decurtati dei 30 giorni che l'operatore si riserva per dare risposta al reclamo, ai sensi delle Condizioni Generali di Contratto, per un totale di euro 246,00 (duecentoquarantasei/00).

Infine, non può essere accolta la richiesta di regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile dell'utente, in quanto la documentazione in atti non consente di accertare l'entità del credito vantato dalla società Telecom Italia S.p.A. nei confronti dell'utente e, conseguentemente, l'integrale infondatezza della relativa pretesa.

Nel merito delle singole richieste rivolte alla società Fastweb S.p.A., preso atto delle giustificazioni addotte in ordine al ritardo nella migrazione del servizio "Voce" e del servizio ADSL, si contesta all'operatore il mancato rispetto degli oneri informativi incombenti in caso di impedimenti tecnici riscontrati in corso di procedura.

Pertanto, per il ritardo nella migrazione del servizio "Voce", atteso che trattasi di utenza *business* e che l'utente, nelle more dell'attivazione della linea, è stato comunque servito da Telecom Italia S.P.A., Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere all'istante l'indennizzo di cui all'articolo 3, comma 3, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 3,00 *pro die*, per 184 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 28 dicembre 2014 al 30 giugno 2015 (data in cui la migrazione è stata eseguita), già decurtati dei 60 giorni che l'operatore si riserva per attivare i servizi, ai sensi dell'articolo 6.1 delle Condizioni Generali di contratto, per un totale di euro 552,00 (cinquecentocinquantadue/00).

Per il ritardo nell'attivazione del servizio ADSL, atteso che trattasi di utenza *business* e che l'utente, nelle more dell'attivazione della linea, è stato comunque servito da Telecom Italia S.P.A., Fastweb S.p.A., è tenuta a corrispondere all'istante l'indennizzo di cui all'articolo 3, comma 3, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 3,00 *pro die*, per 61 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 28 dicembre 2014 al 27 febbraio 2015 (data in cui il servizio è stato attivato), già decurtati dei 60 giorni che l'operatore si riserva per attivare i servizi, ai sensi dell'articolo 6.1 delle Condizioni Generali di contratto, per un totale di euro 183,00 (centottantatre/00).

La richiesta di storno dell'importo addebitato nella fattura n. 1192308 del 28 febbraio 2015 non può essere accolta. In merito, si osserva che nel documento contabile

contestato è imputato il canone di abbonamento anticipato in relazione al periodo, compreso dal 27 febbraio al 30 aprile 2015, durante il quale il servizio ADSL è stato fornito. Ciò stante, si ritiene che l'importo addebitato, pari a complessivi euro 2,99, sia congruo a fronte della prestazione fornita.

Viceversa, può trovare accoglimento la richiesta di rimborso di un importo pari alla metà di quello fatturato nel documento contabile n. 2944203 del 30 aprile 2015, atteso che è riferito ad un periodo (quello compreso dal 1 maggio a 30 giugno 2015) in cui il servizio "Voce" non era stato ancora attivato.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 100,00 (cento/00).

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 34, comma 2-bis, del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*, le competenze assegnate alla Commissione per le infrastrutture e le reti sono temporaneamente esercitate dal Consiglio;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della società Esperimento 20 nei confronti delle società Telecom Italia S.p.A. e Fastweb S.p.A., per le motivazioni espresse in premessa.
2. La società Telecom Italia S.p.A., oltre a liquidare la somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, è tenuta a rimborsare tutti gli importi fatturati nel periodo compreso dal 20 ottobre 2009 al 30 giugno 2015, a titolo di "*Costo per consumi Telefonate locali e interurbane*" e tutti gli importi addebitati durante il medesimo periodo a titolo di costo per abbonamento al servizio "In Italia con Alice", nonché a stornare, nella misura del 50%, l'importo fatturato a titolo di canone mensile, oltre IVA, in relazione ai servizi di rete fissa, per il periodo compreso dal 28 febbraio al 30 giugno 2015, e a stornare anche l'intero canone addebitato in riferimento al periodo compreso dal 20 al 30 giugno 2015. Inoltre l'operatore dovrà corrispondere, tramite assegno o bonifico bancario in favore dell'istante, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
   a. euro 100,00 (cento/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio;
   b. euro 246,00 (duecentoquarantasei/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

3. La società Fastweb S.p.A., oltre a liquidare la somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, e a rimborsare la metà dell'importo fatturato nel documento contabile n. 2944203 del 30 aprile 2015, è tenuta a corrispondere tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

a. euro 552,00 (cinquecentocinaquantadue/00) a titolo di indennizzo per indebita sospensione del servizio;

b. euro 183,00 (183,00 (centottantatre/00) a titolo di indennizzo per ritardo nella migrazione del servizio ADSL.

4. Le società Telecom Italia S.p.A. e Fastweb S.p.A. sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. 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

6. 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.

Roma, 8 febbraio 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi