

	President e Compon enti	Gualtiero Mazzi Nerino Chiereghin Fabrizio Comencini Marco Mazzoni Nicoletti Luigi
	Dirigente	Perissinotto

Deliberazione n. 92 del 4 novembre 2020

OGGETTO: Definizione della controversia C. P. / FASTWEB SPA (GU14/261842/2020).

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Gualtiero Mazzi	X	
Nerino Chiereghin	X	
Fabrizio Comencini	X	
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Luigi Perissinotto		X

Preso atto altresì della presenza della dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, che svolge le funzioni di verbalizzante;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 3 "*Funzioni del Presidente*";

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "*Verbale delle sedute*";

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore la dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del 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";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)*" ai sensi del quale "*Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999*" (comma 1) e, in particolare, la "*istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati*" (comma 2, lettera z);

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. 353/19/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*) come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

Vista la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni", sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

Vista l'istanza di C.P. del 28/03/2020 acquisita con protocollo n. 0138929 del 28/03/2020

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Ho chiesto per raccomandata anche l'importo di tutte le bollette in quanto il servizio era scadente o inesistente a causa di una pessima qualità della linea.

I disagi cominciano dall'installazione (4 mesi dal 27 settembre al 3 gennaio) senza alcun indennizzo come riportato nelle condizioni generali di contratto.

Negoziò che non risponde mai al telefono e informazioni fuorviante del numero di assistenza

L'operatore A. P., su mia richiesta mi assicura che avrebbero fatto il cambio operatore entro i termini per non pagare la penale col precedente operatore Wind infostrada.

Poiché questo non avviene, sollecito tramite mail la restituzione degli importi.

Dopo varie peripezie mi restituiscono solo una parte, in quanto avevo con Wind offerta fisso e mobile. Risultavano quindi come da bollette Wind allegate sia il costo migrazione, sia cambio piano (la tre ha rispettato i termini per trasferimento linea mobile, fastweb no, per cui a loro risultava cambio piano, in quanto da linea fissa più mobile ero passata solo a linea mobile, la parte che fastweb non ha rimborsato). Lentezza o mancanza assoluta di segnale, per cui in data 14 marzo 2018 il servizio clienti mi contatta per dirmi che a causa degli innumerevoli disagi subiti a causa della scarsa qualità dell'asdl mi installerà o gratuitamente l'ultrafibra. Ancora disagi per installazione nuovo modem ultrafibra per erronee informazioni. La fibra da ancora problemi di connessione come da misurazione allegata tramite loro applicazione (qui allegata con il dépliant sulle prestazioni ultrafibra. La misurazione conferma che la linea è lenta)

Stanca di pagare per un servizio di cui non usufruisco decido di recedere dal contratto per inefficienza linea secondo la delibera 244/08.

A seguito della prima raccomandata in data primo Giugno 2018 vengo contattata dalla Signora Linda del servizio clienti che si rifiuta di fornirmi la sua matricola e mi dice che per recedere senza penali doveva fare il test nemesys e registrare la mia conversione con lei al telefono in cui dichiarava di non voler recedere (in modo da effettuare il test).

Le ho fatto presente che ero in Germania e a breve avrei cominciato a lavorare e le ho chiesto di poter dire che ripristinavo il servizio solo per poter fare il test (nonostante le facessi notare l'assurdità del test visto che avevo già fatto le misurazioni dalla my fast page applicazione fastweb, il servizio clienti mi avesse confermato la lentezza della linea) e che avevo seri problemi a fidarmi visto le innumerevoli informazioni sbagliate del servizio clienti.

Lei mi mette sotto pressione dicendomi che se non registro mi sarebbero stati addebitati subito 200 euro e mi rassicura che nella mia pratica avrebbe messo la nota che ripristinavo solo per fare il test nemesys. In realtà era ancora in informazione non vera, in quanto la mail di ripristino riporta solo i ringraziamenti per aver scelto fastweb. Nel mio tempo di riposo a casa, oltre l'ansia accumulata, ho dovuto chiedere il computer in prestito per fare il test nemesys qui allegato, che non è mai riuscito a prendere le misure. Su vostro consiglio ho scritto la seconda raccomandata qui allegata, anticipandola via fax, ma non solo non ho ricevuto risposta, ma con la bolletta del 25 agosto 2018 qui allegata, mi sono stati anticipati i costi di recesso anticipato (mentre era un recesso per giusta causa).

Con memoria di replica del 20.05.20, l'utente precisa quanto segue: già dalle prime righe delle repliche alla memoria, si evince l'omissione di fastweb di chiedere la migrazione entro il 30 settembre, come specificato più volte in negozio e assicurato dal Sig Pasquini titolare dello stesso. Questo ritardo ha comportato il costo cambio piano. firmato in data 28/9/16, che ha comunicato la migrazione nei tempi stabiliti. Riguardo il ritardo del cambio, Fastweb ha già diisposto 240 euro di rimborso, come da mail allegata (risposta mail alla lettera del 18/10/2019). Ho fatto presente questo grosso disagio dell'attivazione, con le relative informazioni fuorvianti e difficoltà di parlare col servizio clienti e negozio come da documenti, con i conseguenti disagi costi già riportati nei documenti, che non sto qui a ripetere.

Riguardo al cambio piano come scritto prima, l'unica cosa che doveva fare Fastweb, come assicurato in negozio e da mail, era chiedere la migrazione entro il 30 settembre, e non il 3 ottobre, cosa che ha comportato i costi suddetti.

Riguardo a ritardo procedura cambio operatore, rifacendomi alla delibera 347/18 citata dall'avvocato, in data 23 ottobre 2019 Fastweb riceve la lettera con le mie richieste (in quanto non aveva risposto a quella inviata più di un anno prima) entro i 45 giorni con la mail del 5 novembre allegata (mail risposta alla lettera del 18/11/2019) in cui: mi riconosce 240 per il ritardo attivazione.

Questi soldi devono ancora arrivare per questo l'ho fatto presente. Non mi riconosce il recesso anticipato per giusta causa e le altre richieste, qui riportate.

Se quello che ho firmato non è un contratto valido, ne consegue automaticamente che il mio contratto era nullo, non avevate diritto a farmi pagare bollette e attivare un servizio visto che non ho firmato più niente. Faccio notare che anche la tre riporta nella dicitura, proposta di abbonamento, ma questo non vuol dire che non sia un contratto valido.

Anche nel documento 1b, in cui mi avete inviato la mail della mia offerta, la data è quella del 27/9/2016 e non del 27/11/2016. Riguardo la velocità ultrafibra, se ho proceduto alle misurazioni, l'ho fatto a causa del segnale debole o assente del tutto, sin dall'inizio del contratto, tanto è vero che l'ultra fibra mi è stata data gratuitamente per rimediare ai disagi, e da 200 a 68 la differenza mi sembra notevole, e la vostra pubblicità ingannevole (depliant di quanto dovrebbe essere la fibra) Non mi interessa quanto la fibra debba raggiungere, ma avere una connessione congrua, cosa che non si è verificata. Faccio presente che a casa non ho computer, ma solo due cellulari di ultima generazione al momento della sottoscrizione del contratto con fastweb come si evince dal contratto 3 (iPhone 7), quindi i molteplici fattori di cui parla l'avvocato non dipendono dai dispositivi, anche perché con gli altri gestori e su altre connessioni mi non abbiamo mai avuto problemi. Col gestore attuale continuo ad usare quell'iphone che a distanza di 4 anni funziona benissimo senza problemi di segnale, oltre ai servizi di tivision e app sulla TV, che non avevamo col contratto fastweb, e non abbiamo mai avuto perdita di segnale, cablaggio come con fastweb. L'unico apparato era il vostro modem e le vostre cabine, se quindi i vostri apparati non garantiscono i servizi, il cliente ha diritto di recedere per avere una connessione decente, cosa che abbiamo trovato con l'attuale operatore tim. In ultimo riguardo al test nemesys, nonostante il tempo perso, non è stato possibile portarlo a termine come da documenti allegati codici di errori, e siccome avevamo urgente necessità di avere una connessione che funzionasse, e avevamo già perso abbastanza tempo, ho chiesto la recessione per giusta causa, per i disagi subiti e soldi sprecati in un abbonamento con connessione debole o inesistente su consiglio di altro consumo. Riguardo il contenuto del test non intelligibile, ho fatto la foto dello schermo in cui si vede la data, l'impossibilità a prendere le misure, oltre due mail all'help desk con codice errore, e numero test.

Non so che altro avrei dovuto fare per dimostrare che non è stato possibile effettuare il test.

Richieste:

- i. rimborso della bolletta Fastweb di € 142,28;
- ii. rimborso di tutte le bollette pagate da inizio contratto per scarsa qualità linea per un totale di € 559,27;
- iii. pagamento del resto della penale pagata a Wind infostrada pari a € 25,05;
- iv. rimborso del costo delle raccomandate pari a € 21,30=;
- v. indennizzo per il ritardo nell'installazione ed il malfunzionamento;
- vi. ristoro per l'ansia, il tempo ed i soldi persi.

2. La posizione dell'operatore

In via preliminare si rileva l'inammissibilità della richiesta di rimborso in relazione alla fatturazione a 28 giorni in quanto estranea al presente procedimento.

La Sig.ra P. ha sottoscritto una "Proposta di Abbonamento" per utenza residenziale, secondo l'offerta "Superjet", in convenzione con Enel Energia S.p.a., con infrastruttura "ADSL-Wholesale" e richiesta di "migrazione", ossia di trasferimento del 2 numero telefonico alla stessa in uso dal precedente gestore Wind Telecomunicazioni S.p.a. a Fastweb.

Ricevuta la proposta contrattuale, Fastweb ha dato avvio alle procedure necessarie per ottenere il rilascio dell'infrastruttura e della numerazione in uso al Cliente.

In data 3/10/17 Fastweb dava avvio alla prima procedura di migrazione che, tuttavia, otteneva una bocciatura; in data 27/10/17 sottometteva una seconda richiesta di migrazione che, tuttavia, otteneva ulteriore bocciatura "per altro ordine in corso per tale utenza" e, infine, in data 14/12/17, inoltrava terza richiesta di migrazione che il successivo 4/1/18 vedeva il corretto espletamento.

Ai sensi, infatti, dell'art. 6 delle condizioni generali di contratto, è previsto che, ove non vi siano problemi tecnici, "i Servizi saranno attivati da Fastweb entro 30 (trenta) giorni dall'esito positivo delle verifiche tecniche, che avverranno entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione da parte di Fastweb della Proposta, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi, non imputabili a Fastweb.

Pertanto il tempo massimo per l'attivazione del Servizio, in caso di esito positivo delle verifiche tecniche, sarà di 60 giorni (sessanta) giorni che decorrono dalla ricezione da parte di Fastweb della Proposta di Abbonamento sottoscritta dal Cliente”.

Stante il presentarsi delle surriferite problematiche tecniche, la procedura si perfezionava con un ritardo, nell'espletamento del cambio operatore, di un mese tant'è che, in riscontro delle richieste dell'istante, Fastweb, pur andando esente da responsabilità, provvedeva al rimborso del canone calcolato per il periodo intercorrente dal 27/11/17 (lo spirare del “tempo massimo per l'attivazione del Servizio”) al 4/1/18, per un ammontare pari ad € 35,00.

Nulla è predicabile in merito ai costi addebitati dall'operatore uscente la cui natura rimane oscura ed in relazione ai quali Fastweb mai ha assunto impegno alcuno.

Quanto ai disservizi si evidenzia: -che il disservizio dell'8/5/17 risulta risolto in pari data a seguito di “Ripristino linea Telecom”; -che il disservizio del 12/4/18 veniva risolto il 16/4/18 per un problema di “Cablaggio Dati o Fonia”.

Non risultano, per il resto, altre e/o diverse segnalazioni.

In tema, la Carta dei Servizi Fastweb prevede che “in caso di guasti tecnici della nostra rete di telecomunicazioni, ci impegniamo a intervenire entro 72 ore dalla segnalazione, 3 prima da remoto e, in caso di non risoluzione del guasto, tramite personale dotato di tesserino di riconoscimento”, con ciò che il primo dei segnalati guasti non è indennizzabile, mentre il secondo lo è per un giorno. In punto, pare opportuno sottolineare che “Fastweb mette a disposizione del Cliente un Servizio Clienti, contattabile al numero 192 193 al quale il Cliente potrà rivolgersi per informazioni, richieste e reclami relativi ai Servizi; Le comunicazioni di cui al presente Contratto, ove non diversamente specificato, dovranno essere inviate tramite raccomandata A/R, e-mail o via fax. [...] Tutte le comunicazioni scritte indirizzate dal Cliente a Fastweb dovranno pervenire a: Fastweb Servizio Clienti, C.P. n. 126, 20092 Cinisello Balsamo (MI).

Salva diversa indicazione, dette comunicazioni potranno essere effettuate anche attraverso MyFASTPage, area “Assistenza”, o tramite fax al numero 02.45.40.11.077”, con ciò che ogni segnalazione ad ogni altro indirizzo, ovvero che non avvenga tramite i canali indicati, non può trovare il richiesto riscontro.

Quanto alla connessione internet si osserva che l'istante ha richiesto l'erogazione dei servizi attraverso infrastruttura ADSL-Wholesale che, come noto, è infrastruttura interamente -e la più risalente- di Telecom Italia S.p.a. Nel corso del rapporto contrattuale e, segnatamente, nel giugno 2017 interveniva il passaggio del Cliente da infrastruttura “Wholesale” a infrastruttura “ULL”, con il conseguente miglioramento della qualità della linea, e nel marzo/aprile 2018, a fronte dell'accettazione da parte dell'istante del passaggio alla c.d. “Ultrafibra”, interveniva il passaggio dall'infrastruttura “ULL” a infrastruttura “VULA”, con una “linea [che veniva] qualificata Ultrabroadband”, ovvero che consente l'accesso ad internet ad una velocità superiori a 30 Mbps In tal senso depone la misurazione internet effettuata dall'istante la quale rileva una velocità in download che si approssima a 70 Mbit.

Ricevuta comunicazione di disdetta, Fastweb provvedeva alla dismissione dei servizi ed alla contabilizzazione del recesso ante tempus giusta accettazione da parte del Cliente del servizio “Ultrafibra”, in esenzione di costi per l'attivazione e gratuito per una annualità. Si contesta recisamente la bontà intrinseca del certificato Nemesys prodotto dall'istante.

Ad ogni buon conto, anche lo si ritenesse valido, esso legittimerebbe l'istante alla chiusura del contratto in esenzione di costi, ma non il rimborso a suo favore dei canoni di abbonamento. In virtù di quanto esposto, Fastweb è a chiedere a codesto Co.re.com. di respingere ogni richiesta dell'istante.

L'operatore, in data 03.06.20, ha controreplicato come segue: la proposta contrattuale sottoscritta dall'istante reca la data del 27/9/16; -le richieste di migrazione recano le date del 3/10/16, 27/10/16 e 14/12/16; -l'espletamento dell'ultima richiesta di migrazione (o cambio operatore) è intervenuto il 4/1/17. Con ciò ne consegue che il rimborso del canone di abbonamento effettuato da Fastweb veniva calcolato per il periodo 27/11/16-4/1/17 –e non ad altro titolo. La documentazione in atti offre, dunque, la reale tempistica. Quanto al lamentato ritardo nella procedura di cambio operatore ed alla soluzione offerta dal Servizio Clienti Fastweb, quale da ultimo indicata dall'istante, si osserva che, nel caso di specie, deve trovare applicazione il disposto di cui all'art. 2, co. 3, Delibera 347/18, con esclusione degli indennizzi previsti da Regolamento.

Quanto al “cambio piano” di Wind Telecomunicazioni S.p.a. Fastweb ribadisce la propria estraneità alla vicenda posto che in alcun documento contrattuale vi è l'impegno di procedere alla migrazione entro un termine essenziale o, comunque, diverso da quello contrattualmente convenuto. Deve, anche, ribadirsi che

l'istante ha sottoscritto una proposta contrattuale –e non un contratto-: ciò che è reso evidente dalla intestazione del documento contrattuale medesimo.

Un'ultima considerazione merita, infine, la velocità della connessione internet.

La locuzione quale riportata dall'istante per cui “l'ultrafibra è fino a 200 mbt in download” indica, chiaramente, una prestazione massima in astratto o potenziale, con ciò che non è prestata alcuna garanzia che il servizio -le cui qualità dipendono da molteplici fattori, non ultimo gli apparati ed il software e/o programmi antivirus del Cliente- debba raggiungere in concreto la velocità indicata come massima.

Si contesta da ultimo la documentazione “Nemesys” prodotta -non conforme ai modelli in uso- il cui contenuto nemmeno è chiaramente intellegibile

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte non possono essere accolte.

Nel caso di malfunzionamento del servizio internet, giova precisare quanto segue. La delibera Agcom n. 179/03/CSP pone in capo agli operatori l'obbligo di fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni (art. 3, comma 4).

Rappresentano eccezioni a tale principio generale quelle interruzioni dovute ad interventi tecnici di manutenzione e riparazione, oltre ai casi tassativamente indicati dall'art. 5 del Regolamento, tra cui si annoverano le ipotesi di persistente morosità, rispetto alle quali incombe comunque, in capo all'operatore, il preciso obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, in mancanza del quale la sospensione è illegittima

È pur vero che “non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore.

Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione” (così delibera Agcom n. 69/11/CIR; conformi delibere Agcom n. 9/12/CIR, 34/12/CIR, 38/12/CIR, ecc.).

Si evidenzia, in proposito, che l'AGCOM Speed Test, ribattezzato Nemesys, è l'unico strumento attualmente disponibile che permette di effettuare un controllo approfondito della rete e, inoltre, di avere una certificazione con valore legale.

Nato a seguito della delibera n. 244/08/CSP (“Qualità dei servizi di accesso ad Internet da postazione fissa”), il progetto Misura Internet ha introdotto un sistema efficace per testare le performance della connessione attraverso un software ad hoc e certificato.

Nemesys, infatti, è l'unico servizio che produce una certificazione legale: tale caratteristica lo rende indispensabile nel caso in cui il cliente voglia esercitare il diritto di recesso e/o ottenere rimborsi, a causa di una connessione non in linea con le prestazioni minime garantite da contratto.

Una tale documentazione, volta a certificare l'effettivo verificarsi del riferito disservizio e dunque l'inadempimento contrattuale dell'operatore, risulta prodotta in atti da parte istante, pur tuttavia lo stesso non risulta leggibile impedendo una valutazione utile circa l'effettiva efficacia probatoria dello stesso. In altre parole, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'an, il quomodo ed il quantum del verificarsi del malfunzionamento non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo (in tal senso, v. delibere n. 50/11/CIR; 14/12/CIR; 38/12/CIR; 24/12/CIR; 28/12/CIR; 34/12/CIR).

Per quanto sopra precisato, quindi, la richiesta sub i) non può essere accolta.

Per quanto riguarda la richiesta sub ii) si ritiene che la stessa non possa essere accolta in quanto l'utente non ha prodotto agli atti le fatture pagate e per le quali chiede il rimborso, non consentendo, quindi, in sede di istruttoria, una disamina puntuale e specifica circa l'eventuale correttezza delle fatture emesse e di conseguenza, non consente di determinare, senza tema di smentita, il diritto ad un eventuale rimborso.

Per quanto riguarda la richiesta sub iii) la stessa non può essere accolta, in quanto la penale di € 25,05= addebitata da Windtre e di cui l'utente ne chiede il rimborso, scaturisce sì da un ritardo nella migrazione dell'utenza tra i due operatori, ma come precisato al punto sub v), tale ritardo non è imputabile a Faswteb.

Per quanto riguarda la richiesta sub iv) di rimborso del costo delle raccomandate (pari a € 21,30=) si ritiene che la stessa non possa essere accolta in quanto l'utente non ha prodotto agli atti idonea documentazione atta a dimostrare l'effettivo pagamento dell'importo richiesto.

Per quanto riguarda la richiesta sub v) si precisa quanto segue: per quanto riguarda il ritardo nell'installazione, Fastweb ha dimostrato, per tabulas, che tale ritardo non possa ad essa essere imputabile.

A prescindere dal fatto che Fastweb, per un evidente errore materiale, nella propria memoria difensiva non ha correttamente indicato le date, di converso, ha dimostrato, allegando le relative schermate della piattaforma gestionale, che le diverse bocciature (del 03.10.16 e del 27.10.16), sono di fatto ascrivibili a ragioni tecniche, non certo imputabili all'odierno Gestore. Il quale, del resto, come correttamente evidenziato, dispone comunque di un termine massimo di 60 giorni per attivare il servizio che, nel caso de quo, avrebbe dovuto essere attivato entro il 27.11.2016: in proposito si evidenzia come la stessa Fastweb abbia provveduto a corrispondere un importo pari a € 35,00=, quale rimborso del canone per il periodo 27.11.16 (termine entro il quale avrebbe dovuto attivare il servizio) ed il 04.01.2017 (data di effettiva attivazione del servizio).

Per quanto riguarda la richiesta sub vi) di ristoro per l'ansia, il tempo ed i soldi persi si ritiene che tale richiesta configuri gli estremi di una richiesta risarcitoria. Si rileva, in proposito, che si sensi dell'art. 20, commi 4 e 5 del Regolamento, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria essendo, viceversa, limitata agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle Carte dei Servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o dalle delibere dell'Autorità. Resta, infatti, salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità giudiziaria ordinaria per il risarcimento del danno e quindi, la domanda di risarcimento dei danni morali e materiali è da considerarsi inammissibile.

Considerato che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. rigetta l'istanza di P.C. proposta nei confronti della società FASTWEB s.p.a. per le motivazioni di cui in premessa.
2. ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del "Regolamento", il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259;
3. 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, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

Il Dirigente
Dott.ssa Carla Combi

Il Presidente
Avv. Gualtiero Mazzi

Il verbalizzante
Dott.ssa Carla Combi