

**DELIBERA n° 143 / 2020**

Definizione della controversia

**XXXXXXXXX / WIND TRE SPA/ FASTWEB S.P.A**

GU14/328/2018-GU14/329/2018

**IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI DELLA SICILIA**

nella seduta del 08/07/2020

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n°481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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 legge regionale 26 marzo 2002 n°2, successivamente modificata e integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (CORECOM);
- VISTO** l'accordo quadro del 28 Novembre 2017 tra
- l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione;
  - la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome;
  - la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;
- VISTO** l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM SICILIA per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” allegato A della Delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito “*Regolamento*”), l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle controversie di cui all'art. 2 del “*Regolamento*”;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, approvato con delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;

- VISTO** il “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, adottato con delibera n°73/11/CONS del 16 febbraio 21352;
- VISTA** l’istanza di definizione del **sig. XXXXXXXXX** acquisita il 23 maggio 2018 *al n. prot.27624* e della **sig.ra XXXXXXXXX** acquisita il 23 maggio 2018 *al prot. 27718*;
- VISTO** che i procedimenti pendenti hanno ad oggetto controversie omogenee e che in sede istruttoria, a richiesta della parte istante, è stata disposta la riunione dei due procedimenti atteso lo stato coniugale degli istanti,
- VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria e verificata la regolarità;

**CONSIDERATA** **la posizione dell’istante XXXXXXXXX :**

L’istante, in relazione alle utenze **di tipo privato** n. XXXXXXXXXXXX ha contestato all’operatore **Wind Tre S.p.A.** spese/fatturazioni non giustificate, mancata portabilità/migrazione.

L’istante rappresenta che, in data 06/09/2017 richiedeva portabilità della risorsa verso il gestore Fastweb S.p.A , con voltura dell’utenza a favore del coniuge Sig.ra XXXXXXXXX e che la procedura NP veniva espletata solo in data 10/05/2018, con 7 mesi di ritardo. Il grave ritardo nell’espletamento della procedura di NP cagionava una condizione di illegittima doppia fatturazione che lo stesso, in buona fede, provvedeva a corrispondere integralmente.

A seguito dell’esito negativo del tentativo di conciliazione, propone istanza di definizione in data 23/05/2018 mediante formulario GU14 nel quale chiede:

- 1) indennizzo per ritardata portabilità del numero XXXXXXXXXXXX dal 06/10/2017 al 09/05/2018 per un totale di giorni 216;
- 2) indennizzo per attivazione/erogazione servizi fonia ed Adsl non più richiesti dal 06/10/2018 al 09/05/2018 per un totale di giorni 216.;
- 3) indennizzo per mancata risposta ai reclami dal 22/11/2017 per un totale di giorni 181;
- 4) ripetizione dei canoni corrisposti in regime di doppia fatturazione;

**CONSIDERATA** **la posizione dell’istante XXXXXXXXX**

L’istante, in relazione alle utenze **di tipo privato** n. XXXXXXXXXXXX e XXXXXXXXXXXX contesta all’operatore **Fastweb S.p.A** , mancata o parziale fornitura del servizio, ritardo nella fornitura del servizio, fornitura,

spese/fatturazioni non giustificate, mancata portabilità/migrazione.

L'istante rappresenta che in data 06/09/2017 stipulava contratto con Fastweb avente per oggetto la fruizione dei servizi fonia, fibra e mobile. Contestualmente, l'istante, richiedeva la portabilità ( dal precedente gestore Infostrada) e voltura della risorsa XXXXXXXXXXXX ( precedentemente intestata al marito XXXXXXXXXXXX) . Fastweb, in data 29/09/2017, attivava solo la componente di telefonia mobile ma rimaneva inadempiente in ordine all'espletamento della procedura di NP dell'utenza fissa. A decorrere dal 06/11/2017 Fastweb attivava i servizi fonia e fibra sulla nuova numerazione XXXXXXXXXXXX, mai richiesta dalla stessa. L'istante, a causa dell'arbitraria attivazione della numerazione de qua , veniva assoggettata a doppia fatturazione che veniva corrisposta. Gli inadempimenti del gestore costringevano l'istante a sporgere numerosi reclami, tra i quali quello del 04/01/18 tickets 23982667 e quello del 26/1/2018 n. 24000252, nonché ad esperire istanza GU5 in data 13/04/2018. La portabilità veniva espletata in data 10/05/2018. A seguito dell'esito negativo del tentativo di conciliazione, propone istanza di definizione in data 23/05/2018 mediante formulario GU14 nel quale chiede:

- 1) indennizzo per ritardata portabilità del numero XXXXXXXXXXXX dal 06/10/2017 al 09/05/2018 per un totale di giorni 216;
- 2) indennizzo per ritardata attivazione del servizio fonia sull'utenza 091 6732727, dal 06/10/2018 al 09/05/2018 per un totale di giorni 216.;
- 3) indennizzo per attivazione servizio non richiesto di fonia mai richiesta XXXXXXXXXXXX dal 06/10/2017 al 09/05/2018 per un totale di giorni 186;
- 4) indennizzo per mancata risposta ai reclami dal 22/11/2017 per un totale di giorni 181;
- 5) ripetizione dei canoni corrisposti in regime di doppia fatturazione;
- 6) rimborso spese di procedura;

**CONSIDERATA La posizione dell'operatore Wind Tre :**

La **Wind Tre S.p.A** ,nella propria memoria difensiva in via preliminare eccepisce l'inammissibilità della richiesta di “indennizzo per attivazione/erogazione dei servizi fonia e adsl non più richiesti [...]” in quanto trattasi di richiesta genericamente formulata e non specificata. Eccepisce altresì l'inammissibilità della richiesta volta ad ottenere un “indennizzo per mancata risposta ai reclami dal 22/11/2017 in quanto la stessa rappresenta domanda nuova rispetto a quanto precedentemente formulato nell'istanza ex art. 3. Inoltre, non si rileva in atti la

presenza di documentazione scritta in tal senso. In relazione al procedimento in oggetto rileva che in data 13/09/2017 risale sui propri sistemi ordine migrazione con data Time Out Fase 2 del 19/09/2017; in data 14/09/2017 la scrivente rilasciava quindi regolare OK di Fase 2 (Allegato 1). La fase successiva, in carico all'operatore recipient, al contrario, non risultava avviata come da allegato in memoria. Successivamente null'altro veniva segnalato né rilevato se non alla data del 10/05/2018, data in cui alla scrivente convenuta perveniva notifica di avvenuta migrazione tramite processo di number portability come da documentazione probante in atti. Come già rilevato all'atto della domanda di conciliazione ex art. 3, nelle more dei processi di migrazione il servizio veniva regolarmente fornito e fruito e deposita tabulati di traffico presenti a sistema sino alla data della migrazione in NP. Alla luce di ciò, tutti i conti telefonici emessi da Wind Tre restano di assoluta pertinenza dell'utente, ad oggi la situazione contabile è la seguente: insoluto € 185.69. Nel merito, riguardo allo scenario WIND Donating – Fastweb Recipient, la società declina ogni responsabilità atteso che l'unico responsabile dell'avvio della migrazione è, come noto, l'OLO Recipient: WIND Tre, dal canto suo, ha assolto correttamente a tutti i doveri tecnici posti a carico dell'OLO Donating, dalla delibera 274/07/CONS e 35/10/CIR in materia migrazione. Descrive la procedura di migrazione dell'utenza di telefonia fissa ed evidenzia che, in riferimento al contestato ritardo nella portabilità dell'utenza per la richiesta avanzata nel settembre 2017, Wind Tre risulta assolutamente estranea alla vicenda, atteso che l'unico responsabile dell'avvio e del completamento della migrazione è, come noto, l'OLO Recipient. Relativamente alla richiesta risalente ad aprile 2018, Wind Tre ridichiara di avere assolto ai doveri tecnici posti a carico dell'OLO Donating e dalle delibere 274/07/CONS e 35/10/CIR in materia migrazione. Richiama altresì, la delibera n. 121/11/CIR che ha affermato *“sussiste la responsabilità dell'operatore recipient per il ritardo nell'espletamento della procedura di portabilità qualora risulti che questi non si sia prontamente attivato per la risoluzione della problematica, e non abbia fornito adeguata informativa all'utente in ordine al completamento della procedura di portabilità”*, rimettendo quindi sempre all'OLO recipient l'adempimento degli oneri informativi circa eventuali impedimenti alla portabilità. Chiede il rigetto delle domande in quanto infondate in fatto e in diritto.

**La posizione dell'operatore Fastweb S.p.A.**

**CONSIDERATA** La Fastweb S.p.A, nelle proprie memorie difensive, contesta tutte le affermazioni e deduzioni dell'istante e si oppone alle richieste formulate. Preliminarmente chiede l'inammissibilità delle richieste formulate nella parte in cui queste non siano coincidenti con quelle proposte in sede di conciliazione, ovvero non abbiano formato oggetto obbligatorio di conciliazione. Nel merito, rileva l'infondatezza dell'istanza per i seguenti motivi. Precisa che l'utente in data 06/09/2017 aderiva alla proposta di abbonamento di Tipo residenziale. Chiedeva che venisse portato il suo DN XXXXXXXXXXX dal precedente gestore Infostrada. La convenuta ha richiesto immediatamente la portabilità del DN , ma tale richiesta veniva bocciata da Telecom Italia S.p.a con la causale “ *Numerazione non esistente*” in data 25/09/2017. Fastweb richiedeva all'istante di fornire nuovamente copia della fattura emessa dal precedente gestore al fine di verificare la correttezza dei dati. L'istante inviava la fattura nel quale i dati sembravano corretti per cui Infostrada aveva configurato in modo errato il DN sul proprio sistema . L'operatore richiama l' art. 74 delle Condizioni Generali di Contratto nel quale è affermato che “ .....*Fastweb non assume nessuna responsabilità per ritardi o disservizi causati da fatti imputabili o comunque dipendenti da altri operatori* “. Fastweb inviava in data 23/10/2017 il modem ed al fine di non lasciare disservito l'istante, ha richiesto allo stesso se fosse d'accordo ad attivare una nuova linea. L'istante accettava tale variazione, come risulta dalle segnalazioni in atti depositate, e nella data del 06/11/2017 veniva espletata la nuova attivazione con altro DN .Quindi, da quanto sovraesposto la Fastweb ritiene che nessuna responsabilità è addebitabile alla stessa per il ritardo nella migrazione avendo Infostrada fornito dati non corretti. Chiede il rigetto dell'istanza così come delle richieste di indennizzi formulate dall'istante.

**CONSIDERATA** **la motivazione della decisione:**

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

Preliminarmente si accoglie l'eccezione formulata da Wind Tre in relazione alla richiesta volta ad ottenere un “indennizzo per mancata risposta ai reclami dal 22/11/2017 in quanto la stessa rappresenta domanda nuova rispetto a quanto precedentemente formulato nell'istanza ex art. 3 e non mai stato oggetto di tentativo

di obbligatorio di conciliazione. Si rigettano le ulteriori eccezioni preliminari formulate da entrambi gli operatori in quanto infondate.

Prima di entrare nel merito della fattispecie in esame ed, in particolare, nella valutazione della condotta tenuta dagli operatori Fastweb e Wind, appare opportuna una sintetica descrizione del quadro normativo e regolamentare in materia di migrazione della telefonia fissa, evidenziando gli aspetti di maggior rilievo in un'ottica di tutela del consumatore. La legge 2 aprile 2007, n. 40, recante “conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 gennaio 2007 n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese”, ha riconosciuto all'utente finale la facoltà di trasferire il contratto di fornitura del servizio in capo ad un altro operatore, vietando vincoli temporali o ritardi, e senza spese non giustificate da costi dell'operatore. In particolare, assume rilevanza al riguardo il disposto dell'articolo 1, comma 3, della predetta legge, secondo cui “[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”. A seguito di tale normativa, si è sviluppata un'ampia attività regolamentare da parte dell'AGCOM, avviata con la delibera 274/07/CONS del 6 giugno 2007, recante “Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso”, che prevede misure “a tutela dei consumatori, in quanto garantiscono la migrazione degli utenti con minimo disservizio e la libertà di scelta degli stessi nel cambiare fornitore di servizi di accesso, in coerenza con quanto previsto all'articolo 1, comma 3 della legge 2 aprile 2007 n. 40”. Specificamente, la delibera 274/07/CONS introduce una procedura bilaterale volta ad assicurare una concreta attuazione della facoltà riconosciuta all'utente di trasferire la propria utenza ad altro operatore, evitando incertezze sui tempi di attivazione del servizio e disservizi. In particolare, l'articolo 17 detta alcuni principi di carattere generale relativi alle procedure di migrazione/attivazione, stabilendo al comma 2 che in caso di trasferimento delle risorse di rete di accesso tra due operatori, i tempi di interruzione del servizio all'utente finale sono ridotti al minimo (anche tramite

appropriate procedure di sincronizzazione), con l'obiettivo di non recare disservizi al cliente finale e al comma 12 che le causali di rigetto e di rimodulazione della data di consegna sono limitate a quelle contenute nell'elenco esaustivo concordato con gli altri operatori e che non sono ammesse causali generiche che non individuino l'effettivo problema riscontrato. A tal fine, le modalità di gestione dei servizi di accesso prevedono procedure di consegna del servizio a data certa, indicata dal recipient (c.d. D.A.C. data di attesa consegna) in fase di invio dell'ordine sulla base delle indicazioni del cliente. Per quanto riguarda la c.d. procedura "OLO2OLO" (quelle in cui un consumatore intenda trasferire la propria utenza da un operatore donating "OLO" - vale a dire, diverso da Telecom - ad un altro "OLO" recipient), disciplinata dalla delibera 274/07/CONS e dalle successive integrazioni e modifiche, l'AGCOM ha previsto che la relativa attivazione sia effettuata a cura dell'utente, che, allo scopo, può contattare il suo nuovo operatore recipient oppure il proprio donating. Va tuttavia sottolineato che il ruolo assegnato all'utente all'interno di tale procedura si esaurisce nella fase di avvio della stessa, di talché il buon esito di quest'ultima dipende in misura pressoché esclusiva dai suddetti operatori recipient e donating (oltre che, in misura minore, da Telecom), cui sono rimesse tutte le verifiche e gli adempimenti tecnici necessari. L'art. 18 della delibera conferisce infatti un ruolo fondamentale agli operatori donating e recipient, dal cui comportamento diligente dipende, in concreto, l'effetto utile del diritto previsto dall'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/07. 5 Sinteticamente, la procedura di migrazione si articola in tre fasi: Fase 1: Richiesta del cliente; Fase 2: Comunicazione preventiva; Fase 3: Provisioning tecnico. Nella Fase 1 il cliente aderisce all'offerta commerciale del Recipient e gli comunica il proprio codice di migrazione. Il Recipient verifica che non ci siano errori di trascrizione e/o lettura del codice. Nella Fase 2 il Recipient trasmette la richiesta di passaggio al Donating e quest'ultimo procede alle verifiche, fornendo l'esito delle stesse entro 5 giorni lavorativi, trascorsi i quali si applica il silenzio assenso. Il Donating effettua verifiche formali e gestionali, tra cui la verifica del codice segreto del cliente trasmesso dal Recipient. Nei casi specificati dalla Normativa può inviare, entro i 5 giorni, un KO. Tali Causali di scarto sono definite nell'allegato 5 all'Accordo Quadro. Nella Fase 3, ricevuto un riscontro positivo o in applicazione del silenzio assenso del Donating, il Recipient trasmette la richiesta di migrazione alla divisione rete di Telecom Italia comunicando la DAC concordata con il cliente. Telecom

Italia Wholesale effettua il provisioning del servizio intermedio alla DAC. Nei casi specificati dalla normativa può inviare un KO. Gli operatori recipient e donating possono interrompere la migrazione o richiedere la rimodulazione della data attesa di consegna solo in casi eccezionali e non dipendenti dalla propria volontà, secondo quanto previsto all'articolo 17, comma 12, della medesima delibera 274/07/CONS. Da quanto precede è possibile inferire l'esistenza di una speciale responsabilità degli operatori, funzionale al buon esito delle procedure di migrazione e posta a garanzia del diritto a migrare degli utenti. In concreto, tale responsabilità si traduce nell'adozione di uno standard di diligenza rafforzato, da cui discende la necessità di implementare misure e cautele idonee a garantire che il favor espresso dal legislatore nei confronti del diritto di migrazione non si traduca in una mera petizione di principio. Venendo al caso che ci occupa, Wind ha dato evidenza per tabulas di avere assolto ai propri obblighi tempestivamente (nei 5 giorni previsti), notificando l'assenso al rilascio della risorsa che poi non è andato a buon fine in fase 3, per bocciatura di Telecom. Fastweb, a seguito delle bocciature Telecom, avrebbe dovuto raccordarsi col Donating al fine di rimuovere l'ostacolo all'attivazione dei servizi, e comunque informare l'utente dell'impossibilità della prestazione, cosa che a detta dell'operatore è avvenuta in data 18/10/2017 quando ha richiesto l'autorizzazione ad attivare nuova linea in attesa dell'espletamento della portabilità. Considerato che in nessun caso, le conseguenze delle eventuali negligenze degli operatori devono ricadere sull'utente, come previsto nella Delibera 274/07/CONS e successive modificazioni; considerato che comunque, il Recipient, fino alla presentazione dell'istanza GU5 non si è attivato al fine di adempiere ai propri obblighi, sussiste la responsabilità di Fastweb per il ritardo dell'espletamento della procedura di migrazione. Spetta pertanto alla sig.ra XXXXXXXX l'indennizzo previsto dal combinato disposto dei commi 1 e 3 dell'art.3 Allegato A del Regolamento Indennizzi, dal 06/10/2017 (al netto dei trenta giorni previsti dalla normativa ricordata in premessa per la conclusione della procedura) al 10/05/2018 (giorno dell'espletamento della migrazione) per totale di giorni 217 per servizio fonia e servizio Adsl per la complessiva somma di € 651,00. Non vengono accolte le ulteriori richieste della sig.ra XXXXXXXX di cui al *punto 2)indennizzo per ritardata attivazione dei servizi fonia*, in quanto tale richiesta è assorbita nel riconoscimento nel disservizio lamentato al punto 1 e nel conseguente indennizzo riconosciuto.

Parimenti non viene accolta la richiesta di cui *al punto 3 )indennizzo per attivazione di utenza mai richiesta* in quanto, dalla documentazione prodotta da Fastweb, l'utente aveva autorizzato, in data 18/10/2017, in seguito a contatto telefonico, indicato in seno alla memoria dell'operatore, la predetta nuova numerazione in attesa dell'espletamento della chiesta migrazione. Non viene accolta altresì la richiesta di cui *al punto 4) di indennizzo per mancato riscontro ai reclami*. Dalla disamina della documentazione non risulta nessun reclamo ne scritto ne verbale in cui l'istante lamenti i disservizio oggi oggetto di controversia. In seno all'istanza vengono richiamati due contatti che stante il loro tenore non possono essere classificati come reclami ma bensì richieste di informazione sulla procedura di migrazione. Di convesso viene accolta la richiesta *di ripetizione dei canoni corrisposti alla Fastweb* sino alla data dell'espletamento della migrazione. Precisando, che la ripetizione ha ad oggetto solo i canoni di abbonamento relativi ai servizi fona e Adsl, tale riconoscimento viene disposto in applicazione del *favor utentis* ed in considerazione del ritardo con cui la Fastweb ha definito il processo di migrazione. Tale inadempimento unitamente alla mancanza di dialogo tra operatore e utente, ha comportato che gli istanti (coniugi),per il medesimo arco temporale, fossero soggetti a doppia fatturazione per i medesimi servizi.

In merito alle richieste formulate dal sig. XXXXXXXXX nei confronti della convenuta Wind Tre le stesse non vengono accolte per le seguenti motivazioni. In merito alla ritardata portabilità la responsabilità è addebitabile all'operatore Recipient come sopra motivato. In relazione alle richiesta di indennizzo per erogazione di servizi non richiesti non avendo la Wind in seguito all'ok in fase 2 ricevuto nessuna comunicazione , relativamente alla data di consegna ( DAC) ,nelle more dei processi di migrazione, continuava a fornire il servizio che veniva regolarmente fruito dall'istante come risulta dai tabulati agli atti. Inoltre si evidenzia che in atti non si riscontra nessun reclamo scritto o orale dove si lamenti il predetto disservizio. Di conseguenza per quanto sopra esposto non può essere accolta la richiesta di rimborso dei canoni versati ne l'eventuale storno degli insoluti. Inammissibile è ulteriore richiesta di indennizzo per mancato riscontro ai reclami in quanto non solo tale richiesta non è stata oggetto di preventivo obbligatorio tentativo di conciliazione, ma altresì perchè agli atti non si riscontra nessun reclamo/contestazione ne scritta ne verbale, in merito ai lamentanti disservizi .

Infine, si ritiene equo riconoscere, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, la somma di euro 150,00 (centocinquanta/00), a titolo di spese di procedura, considerato che gli istante hanno partecipato al procedimento di cui si discute, con l'assistenza di un delegato incaricato della loro rappresentanza.

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dal Dirigente della Segreteria CORECOM, *arch. Francesco Di Chiara*, il Comitato all'unanimità dei presenti,

### DELIBERA

1. di rigettare l'istanza del Sig. XXXXXXXXX nei confronti della società Wind Tre per l'utenza **di tipo privato** n. XXXXXXXXXXXX, per le motivazioni di cui in premessa .
2. di accogliere parzialmente l'istanza della Sig.ra XXXXXXXXX nei confronti dell'Operatore Fastweb S.p.A ,per le utenze **di tipo privato** n. XXXXXXXXXXXX e XXXXXXXXXXXX per le motivazioni di cui in premessa
3. La Società Fastweb S.p.A., è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, oltre la somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) quale rimborso per le spese di procedura, il seguente importo :
  - €. 651,00 (seicentocinquanta/00), a titolo di indennizzo.
4. La società Fastweb S.p.A è tenuta a rimborsare/ stornare dalle fatture emesse anteriormente al 10/05/2018 i canoni di abbonamento addebitati in relazione ai servizi fonia e Adsl.

Ai sensi dell'art. 19 comma 3, del "*Regolamento*" il presente provvedimento costituisce un ordine dell'*Autorità* ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259.

La società Fastweb S.p.A è tenuta, altresì, a comunicare a questo CORECOM SICILIA l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 19, comma 5, del "*Regolamento*".

Il presente provvedimento 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 del CORECOM SICILIA e dell'AGCOM.

*Palermo, 08/07/2020*

IL PRESIDENTE

*Prof.ssa/Maria Annunziata Astone*



Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente della *Segreteria CORECOM SICILIA*

*Arch. Francesco Di Chiara*

