

	Presidente	Gualtiero Mazzi
	Componenti	Nerino Chiereghin Fabrizio Comencini Marco Mazzoni
	Dirigente	Nicoletti Luigi Perissinotto

Deliberazione n. 21 del 10 marzo 2021

OGGETTO: Definizione della controversia C.E. / FASTWEB S.P.A. (GU14/313686/2020).

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.E. del 04/08/2020 acquisita con protocollo n. 0333211 del 03/08/2020;

Visti gli atti del procedimento;

Considerato quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente afferma di aver subito, in data 06.05.2020, la disconnessione dalla rete di due sim a lui intestate.

A causa di tale disconnessione, si è visto costretto a rivolgersi all'operatore ILIAD che gli ha assegnato due numeri di telefono provvisori. Ma a causa della predetta disconnessione, la migrazione verso il nuovo gestore non è stata possibile, con tutti i disagi conseguenti, considerando che utilizzava la sim anche per la propria attività professionale.

Con memoria di replica depositata in data 02.11.20, l'utente precisa quanto segue: La disconnessione delle utenze cellulari 339-544XXXX e 347-643XXXX, è iniziata il giorno 6 maggio 2020 e persiste tutt'oggi. Le suddette due numerazioni risultano a tutt'oggi “non registrate sulla rete”: da esse non è possibile telefonare, inviare sms o altro né le stesse sono raggiungibili da qualsiasi altra utenza telefonica. In pratica queste due numerazioni non esistono più. A fronte delle plurime richieste (rectius, implorazioni) di risoluzione della problematica e conseguente apertura di altrettante pratiche amministrative, Fastweb S.p.a. - unica a poter intervenire con il ripristino delle suddette due linee - a distanza di oltre sei mesi dalla disconnessione, non ha ancora riattivato le due numerazioni né ha dichiarato la sua incapacità o impossibilità a farlo.

Ne deriva per necessaria conseguenza che per causa esclusivamente imputabile all'operatore sopra citato il sig. Enrico Canovese ha subito la totale cessazione del servizio di due numerazioni telefoniche, entrambe possedute da oltre dieci anni e di cui almeno una (quella 339544XXXX) finalizzata allo svolgimento della studio legale avv. E.C.

Premessi questi dati di fatto, ferme restando le richieste risarcitorie che verranno a suo tempo svolte presso le competenti sedi giudiziarie ed a prescindere dalla (ininfluente) qualificazione giuridica che Fastweb S.p.a. abbia inteso dare alle richieste avanzate dall'istante, l'Autorità adita è chiamata in primo luogo ad ordinare all'operatore telefonico di far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e secondariamente ad emettere un provvedimento col quale ordinare all'operatore di corrispondere gli indennizzi previsti.

E' solo il caso di notare, a smentita dell'unica argomentazione che controparte sviluppa nella memoria del 15.10.2020, che l'interruzione del servizio provocato da Fastweb non ha nulla a che vedere con la vicenda della portabilità delle due numerazioni presso il nuovo operatore e con la richiesta di emissione di provvedimento temporaneo di portabilità, per la quale l'istante non ha avanzato alcuna richiesta di indennizzo benché specificatamente prevista dall'art. 7 Pagina 4 di 6 dell'allegato “A” della delibera 347/18/CONS.

Tale vicenda è solamente un corollario della questione principale consistita nel gravissimo disservizio imputabile a Fastweb consistente nell'interruzione del servizio di telefonia e messaggistica di due numerazioni telefoniche, disservizio che a tutt'oggi permane e che andrà indennizzato come da previsioni normative sopra citate. Ne consegue che l'archiviazione della domanda di provvedimento temporaneo disposta il 16.06.2020 non può in nessun modo essere presa come termine ultimo per il calcolo delle indennità dovute dall'operatore Fastweb per i disservizi ad essa imputabili. E' utile osservare che nella pagina “Assistenza” dell'area personale del sito Myfastweb, cui lo scrivente può accedere con le opportune credenziali, le numerose richieste di ripristino presentate dall'odierno istante sono state o archiviate (naturalmente senza alcun risoluzione del problema) oppure risultano ancora aperte e “in corso di lavorazione”.

Tale comportamento è idoneo a suscitare l'erroneo affidamento degli utenti C.e. ed O.G. (utilizzatrice della seconda utenza 347643XXXX) sul fatto che la situazione possa venire risolta.

Si ripete che Fastweb non ha ancora in alcun modo dichiarato espressamente che il disservizio non è in alcun modo risolvibile. Ne consegue una di queste due conclusioni: o Fastweb è negligenzemente incapace di risolvere il problema ma non lo dichiara ovvero è colpevolmente inerte nel non porre fattivo rimedio alla situazione. In entrambi i casi comunque la stessa dovrà essere opportunamente sanzionata in considerazione del grave danno che essa ha provocato all'istante.

Nella procedura UG283537/2020 espletata tramite la piattaforma Conciliaweb, all'udienza tenutasi in audioconferenza in data 20.07.2020, Fastweb ha proposto l'indennità pari ad € 700,00 per entrambe le numerazioni.

Al di là dell'inaccettabile esiguità dell'indennità proposta, ciò implica che l'operatore telefonico ha già riconosciuto la propria responsabilità e in questa sede si tratta solamente di quantificarla correttamente secondo i dettami normativi a ciò preposti.

La nota di credito di € 24,40, contrariamente a quanto afferma il patrocinio di Fastweb nella memoria 15.10.2020, non è stata emessa a storno di una mensilità di canone per ciascuna delle due numerazioni ma bensì a storno del costo (€ 20,00 + iva) di riattivazione dei servizi di connessione internet addebitati sulla fattura n. M020677792 del 1.09.2020 che sono stati posti a carico dell'utente pur in assenza di alcuna comunicazione di preavviso di sospensione dei servizi.

E' accaduto che lo scrivente abbia temporaneamente sospeso il pagamento delle fatture posto che in esse continuavano (e continuano tuttora) ad essere conteggiati i costi dell'offerta mobile relativi alle due numerazioni i cui servizi però non vengono erogati fin dal 6 maggio 2020.

Improvvisamente e senza alcun preavviso Fastweb ha disconnesso il servizio internet dello studio legale Canovese. Contattato il servizio clienti e conosciuto il motivo della disconnessione, lo scrivente ha chiesto la riattivazione di internet previo pagamento di tutte le fatture sospese, sopportando anche l'ulteriore costo di € 20 oltre iva per la richiesta di riattivazione dei servizi, costo di cui ha conosciuto l'esistenza solamente all'arrivo della fattura menzionata.

L'operatore del servizio clienti Fastweb ha appreso dallo scrivente che gli obbligatori preavvisi di sospensione servizi non erano in alcun modo giunti a destinazione: gli stessi erano stati infatti mandati via SMS al numero 339544XXXX ma detta numerazione non era attiva da tempo per causa imputabile a Fastweb.

Constatando ciò ed a fronte delle proteste dello scrivente Fastweb stessa si è offerta di rimborsare il costo di riattivazione. c- Come già detto al punto b- lo scrivente continua a pagare ogni mese l'importo di € 26,50 (iva inclusa) per un servizio che non gli viene erogato.

Da maggio 2020 a novembre 2020 l'importo pagato e che dovrà essere restituito è pari ad € 185,50. Anche di tali importi si chiede in questa sede la restituzione.

In data 04.11.20 l'utente riscontra la replica di Fastweb:

Fastweb S.p.a. non ha mai comunicato formalmente ed in forma recettizia al sig. E.C. che la disconnessione delle due SIM non avrebbe mai più potuto risolversi. Non esiste una sola comunicazione di Fastweb, in qualsiasi forma (Raccomandata A/R, PEC, mail ordinaria o altro) in questo senso.

Al contrario, come già osservato nella memoria di controdeduzioni del 2.11.2020 Fastweb, con il proprio atteggiamento silente e reticente ha alimentato nell'utente l'erronea convinzione che il problema stesse per essere risolto.

Quella che Fastweb chiama "comunicazione" del 29.05.2020 non è in alcun modo qualificabile come idonea a rendere edotto il sig. E.C. sul fatto che da quel momento in poi Fastweb non fosse più responsabile del gravissimo disservizio procurato.

Si tratta molto più semplicemente di una generica deduzione priva di qualunque valore recettizio verso l'interessato (l'utente) resa all'interno di una memoria depositata nell'ambito del procedimento di conciliazione che semplicemente ricostruiva (peraltro in modo parziale ed unilaterale) ciò che era accaduto e che, si potrebbe dire, di soppiatto ed in modo sibillino, introduceva una comunicazione di grandissimo rilievo nell'ambito della vicenda.

Non vi è chi non veda che tale semplice dichiarazione, resa senza alcuna formalità e contraddittoria rispetto al contegno assunto in precedenza e successivamente da Fastweb, non può rivestire alcun valore legale, tantomeno è idonea a far ricadere sull'utente le conseguenze nefaste della imperizia e negligenza di Fastweb. Ne discende che non esiste alcuna comunicazione di Fastweb al sig. C.

Ci si chiede inoltre perché Fastweb non abbia mai risposto alla mail del sig. E.C. inviata in data 8.05.2020 né alle altre (alcune delle quali allegate al presente procedimento): quello sarebbe stato il momento giusto per rendere edotto in modo certo, incontrovertibile e recettizio il sig. C. di quanto fosse successo e del fatto che la sua attesa, contrariamente a quanto affermavano gli operatori telefonici, sarebbe stata vana.

L'utente chiede quindi:

- i. L'indennizzo per la sospensione dei due servizi (voce e sms) per 181 giorni (dal 06.05.20 al 02.11.20 data di presentazione dell'istanza di definizione) pari a complessivi € 4.344,00;
- ii. L'indennizzo per la sospensione dell'utenza d'affari 339544XXXX pari a € 6.516,00;
- iii. Nell'ipotesi in cui si ritenga che la fattispecie concreta che ci occupa sia sussumibile nell'art. 10 dell'allegato A, ovvero "perdita del numero telefonico assegnato" l'indennizzo previsto è di € 1500,00 per ciascun numero a ciò si aggiunga che per l'utenza d'affari 339544XXXX il comma 3 dell'art. 13 dell'all. "A" alla Delibera 347/18/CONS prevede che l'importo deve essere quadruplicato, per cui l'indennità complessivamente dovuta per la perdita delle due numerazioni è pari ad € 7.500,00;
- iv. Il rimborso dell'importo complessivo di € 185,50= pari a 7 mensilità (da giugno a novembre) da € 26,50= ciascuna, in quanto nel periodo considerato il servizio non funzionava.

2. La posizione dell'operatore

In primo luogo evidenza che il contenuto della richiesta dell'istante è chiaramente risarcitorio e quindi esula dalla competenza del Co.re.com adito essendo di competenza dell'Autorità giudiziaria.

Con proposta di abbonamento del 20/7/16 l'istante ha richiesto l'attivazione dei servizi di rete mobile per le numerazioni 347643XXXX e 339544XXXX aderendo all'"Offerta per Partita Iva" – "Mobile Fuel 500". Con l'attivazione dei servizi di rete mobile, si concludeva tra le parti, ai sensi dell'art. 3 del regolamento negoziale, il contratto per i servizi di rete mobile e, all'esito delle 2 procedure di migrazione, Fastweb ha erogato -ed il Cliente utilizzato- i servizi in relazione alle numerazioni 347643XXXX e 339544XXXX.

L'istante deduce che "essendo le due sim disconnesse non è stata possibile la migrazione dei vecchi numeri sulle nuove sim". L'assunto dell'istante non è corretto e, peraltro, è sconfessato da Iliad Italia S.p.a., operatore cui il Sig. C. ha richiesto la portabilità in uscita, c.d. "port-out", da Fastweb. Nell'ambito del procedimento GU5/283544/2020, Fastweb significava che "seguito di problematica tecnica non risolvibile, l'istante si è rivolto ad altro operatore di telefonia mobile al fine di ottenere la mobile number portability dell'utenza oggetto di provvedimento.

Tale richiesta tuttavia, non risulta essere andata a buon fine, e dunque scartata dall'operatore recipient, per motivi di errata comunicazione dei dati (codice fiscale anziché p.iva e mancata indicazione ICCID, recuperabile dall'istante). Fastweb dichiara di aver provveduto a contattare quest'ultimo in ordine allo scarto nonché in ordine ai dati corretti da comunicare all'operatore prescelto, affinché sia nuovamente avviata da tale operatore la procedura di mobile number portability, che al momento non risulta sui nostri sistemi". Quanto evidenziato da Fastweb veniva confermato da Iliad.

Nel procedimento de quo Iliad confermava altresì che "come riferito da Fastweb la sim è attiva, siamo in attesa che Lei riproponga la portabilità". Fastweb, dunque, precisava che: "A scopo di integrazioni, [...] che [...] come più volte comunicato all'istante per vie telefoniche, essendo intestato il contratto individuato al codice cliente n. 5914010, a C.E. XXX. - quindi su p.iva l'istante dovrà fornire ad Iliad i dati corretti, ovverosia numero di partita iva e ICCID dallo stesso reperibile, considerando che nella precedente richiesta, per quanto ci risulta, è stato invece indicato il codice fiscale". Al che Iliad, a sua volta, precisava "come riportato all'art. 2 delle Condizioni generali di Iliad, "...Gli Utenti possono richiedere la portabilità del numero non collegato a partita iva da un altro operatore a Iliad (e il trasferimento del credito residuo sulla nuova SIM), secondo le modalità e i termini indicati nelle Condizioni Generali del Servizio di Portabilità del Numero Mobile, fornite all' Utente al momento della richiesta di portabilità. Pertanto non è possibile richiedere la portabilità di una numerazione intestata ad una partita iva". All'esito della istruttoria del procedimento, il Co.re.com Veneto rilevava la necessaria archiviazione del procedimento cui provvedeva il 16/6/2020.

Successivamente alla chiusura del procedimento GU5/283544/2020 non risultano pervenute altre richieste di portabilità dei numeri 347643XXXX e 339544XXXX i quali sono attualmente configurati in Fastweb. Posto che Fastweb, sin dai primi contatti con Cliente indicava cosa lo stesso avrebbe dovuto richiedere ai fini della portabilità verso altro operatore e non essendo imputabile a Fastweb che, come specificato nel regolamento contrattuale Iliad, quest'ultimo operatore non operi in relazione a utenze mobili professionali, nulla è alla stessa addebitabile oltre il 29/5/20. Si dà atto, infine, che Fastweb ha emesso nota di credito di € 24,40 a storno di una mensilità di canone per ciascuna delle numerazioni.

Fastweb chiede quindi il rigetto di ogni richiesta dell'Utente, in quanto generica ed infondata, con compensazione delle spese di procedura.

In data 04.11.20 Fastweb ha replicato quanto segue: Si ribadisce che la lamentata "disconnessione", successiva alla comunicazione di Fastweb del 29/5/20, nell'ambito del procedimento GU5, con cui si evidenziava all'utente che la problematica tecnica presentatasi non era altrimenti superabile (se non mediante il passaggio ad altro operatore), non può essere imputata a Fastweb, essendo l'utente informato su come ottenere la riattivazione dei servizi richiesta. Le numerazioni allo stesso tempo non possono qualificarsi come "perse" in quanto l'istante, pur edotto del fatto che Iliad S.p.a. non attiva numerazioni mobili che siano associate a profili "Partita iva" -e, dunque, pur edotto del fatto che la riattivazione non poteva avvenire per opera di Iliad S.p.a.-, non ha inteso rivolgersi ad altro diverso operatore.

Tale condotta ha di per sé -ed essa sola- materialmente impedito la riattivazione dei servizi odiernamente lamentata dall'utente.

3. Motivazione della decisione

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

Per quanto riguarda le richieste sub i) e sub ii) si precisa quanto segue: è quanto meno pacifico che le utenze n. 347 643XXXX e n. 339 544XXXX sono state "disconnesse" in data 06.05.2020 e che l'utente, come testimoniato dalla corrispondenza inserita all'interno della procedura GU5/283544/2020 abbia tentato, senza successo, di migrare le predette utenze verso l'operatore ILIAD.

Entrambe le predette numerazioni hanno una configurazione c.d. "affari", in quanto come si evince dalla Proposta di Abbonamento (Fastweb) versata in atti, l'offerta tariffaria ad esse applicata era un'offerta specifica per le sole Partite Iva.

Le Condizioni generali di Contratto del gestore ILIAD prevedono espressamente che "...gli utenti possono richiedere la portabilità del numero non collegato a partita iva da un altro operatore a ILIAD...." e come dichiarato espressamente da ILIAD in data 11.06.20 (sempre nel contesto della sopra citata procedura GU5/283544/2020) "non è possibile richiedere la portabilità di una numerazione intestata ad una partita IVA, di tal ch  lo stesso Corecom, in data 16.06.20 procedeva all'archiviazione del procedimento.

Giova in proposito fare alcune considerazioni: diversamente da quanto sostenuto dal ricorrente secondo il quale Fastweb non ha mai comunicato formalmente ed in forma recettizia che la disconnessione non avrebbe potuto risolversi, Fastweb, in data 29.05.20 comunicava tramite la piattaforma on-line ConciliaWeb, all'interno della sopra citata procedura GU5, che la predetta disconnessione era imputabile ad una problematica tecnica non risolvibile, assolvendo in pieno il proprio onere informativo, nella misura in cui la corrispondenza che avviene tra le parti all'interno della piattaforma ha piena e riconosciuta efficacia recettizia.

Lo stesso ricorrente del resto   stato pienamente edotto, come sopra specificato, sul fatto che la portabilit  verso ILIAD non fosse tecnicamente fattibile, attesa la configurazione "affari" delle due sim interessate.

Ma si rileva, altres , che il guasto tecnico non risolvibile non poteva certo impedire la migrazione delle sim, atteso che le stesse, nonostante non fossero funzionanti, erano comunque ancora attive nei sistemi Fastweb, di tal che l'utente, dopo l'archiviazione del Corecom del 16.06.20, avrebbe potuto tentare la migrazione verso altri operatori diversi da ILIAD, per provare a risolvere la problematica lamentata.

Ma l'utente non ha dichiarato n  tantomeno dimostrato di aver provato ad effettuare una portabilit  delle due sim verso altri operatori, come del resto confermato dalla stessa Fastweb che, nella propria memoria difensiva, ha dichiarato che "successivamente alla chiusura del procedimento GU5 non risultano pervenute altre richieste di portabilit  dei numeri, i quali sono attualmente configurati in Faswteb".

Del resto lo stesso utente, anche in occasione della presentazione dell'odierna istanza di definizione avrebbe potuto attivare una procedura d'urgenza (ex art. 5, allegato A, delibera Agcom n. 353/19/CONS.) finalizzata alla riattivazione delle due sim, ma cos  non   stato.

Per quanto concerne la determinazione dell'indennizzo richiesto, per quanto sopra evidenziato, si precisa quanto segue: si ritiene che ricorrano i presupposti per il riconoscimento dell'indennizzo di cui all'art. 6, comma 1 del Regolamento sugli indennizzi (allegato A, Delibera Agcom n. 347/18/CONS.) per quanto concerne il servizio voce, e dell'art. 4 comma 3 per quanto riguarda i servizi sms che possono considerarsi, ad ogni effetto, come servizi accessori, in quanto la mancata fruizione del servizio di messaggistica non impedisce o intralcia il regolare utilizzo del servizio principale costituito dal servizio voce, ma comunque comporta delle forme di interferenza suscettibili di arrecare un qualche pregiudizio, passibile di indennizzo.

Per quanto riguarda, invece, l'individuazione dell'arco temporale di riferimento si considera come dies a quo la data dell'8 maggio 2020 in cui l'utente ha presentato reclamo formale a Fastweb, in virt  dell'art. 13 comma 1 del predetto regolamento, il quale prevede espressamente che il calcolo dell'indennizzo di cui all'art. 6,   effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo; mentre come dies ad quem, si considera la data 16.06.20, giorno in cui il Corecom ha provveduto all'archiviazione del GU5/283544/2020, cui non ha fatto seguito, come detto, alcuna richiesta di portabilit , per un totale, quindi, di 39 giorni.

Per quanto riguarda il servizio voce, si riconosce, quindi, un indennizzo, per entrambe le utenze, pari a   936,00 (  6,00 x 2 sim x 2 in quanto utenze "affari"); per quanto concerne il servizio sms, si riconosce un indennizzo complessivo di   390,00 (  2,50 x 2 sim x 2 in quanto utenze "affari"), per un somma complessiva di   1.326,00=.

Per quanto riguarda la richiesta sub iii) si ritiene che la stessa non possa essere accolta, per le motivazioni gi  esplicitate ai punti sub i) e sub ii), nella misura in cui le utenze non sono andate perse, essendo tutt'ora configurate in Fastweb.

Per quanto concerne, infine, la richiesta di cui al punto sub iv) si ritiene che la stessa possa essere parzialmente accolta nella misura in cui, per quanto evidenziato ai punti precedenti, il mancato utilizzo delle sim imputabile a Fastweb debba essere circoscritto alle sole mensilit  di maggio 2020 e giugno 2020, di tal ch 

l'utente ha diritto a vedersi riconosciuto il rimborso dell'importo di € 53,00 pari a due mensilità da € 26,50= ciascuna.

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. Accoglie parzialmente l'istanza di C.E. nei confronti della società FASTWEB per le motivazioni di cui in premessa.

La società Fastweb è tenuta:

- a corrispondere, entro sessanta giorni dalla data odierna, la somma complessiva di € 1.326,00= a titolo di indennizzo;
- a corrispondere, entro sessanta giorni dalla data odierna, la somma di € 53,00= a titolo di rimborso.

2. 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.

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 entro 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