

DELIBERA N. 34 - 2023

**XXX / FASTWEB SPA
(GU14/406102/2021)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 12/07/2023;

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*” e s.m.i.;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”; di seguito denominato *Regolamento*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 353/19/CONS e dalla delibera 390/21/CONS;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, “*Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*” e s.m.i.;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

VISTA la “*Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 10 marzo 2023, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA l'istanza di XXX del 17/03/2021 acquisita con protocollo n. 0132419 del 17/03/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La posizione dell'istante

L'istante rappresenta quanto segue: "nel mese di luglio 2020 veniva richiesto trasloco linea internet e voce a seguito di trasferimento dell'attività ad altro indirizzo. Nonostante i numerosi solleciti il cambio non è mai avvenuto, lasciando l'attività per mesi senza linea fissa e internet con impossibilità di ricevere chiamate o di utilizzare il bancomat. Richieste: 1) indennizzo di 15 euro per ogni giorno di ritardo come previsto dalla carta dei servizi fastweb (da luglio a dicembre, 2.700 euro); 2) rimborso di tutte le fatture emesse da luglio fino ad oggi (346,25 euro)

La posizione dell'operatore

Con odierna istanza di definizione, l'utente – titolare dell'account XXX microimprese in fibra GPON - lamenta la mancata variazione della ragione sociale nonché l'omesso espletamento del trasloco e, conseguentemente, domanda la corresponsione di € 3.200,00 a titolo di indennizzi. La richiesta dell'utente è ingiustificata. Quanto alla prima doglianza – mancata variazione ragione sociale - risulta che l'utente ha inviato un'unica richiesta di variazione sociale il 20/03/2020. Dieci giorni dopo, il 30/03/2020 Fastweb ha informato il sig. XXX tramite SMS al n. XXX che la documentazione inviata era insufficiente e lo ha quindi invitato ad integrarla (doc. 1). Tuttavia, l'istante non ha mai provveduto a completare il compendio documentale necessario affinché fosse processato il cambio di intestazione. Ne discende che se non è stata gestita la variazione ciò è dipeso da un fatto indipendente da Fastweb. Chiarito che la compagnia è esente da responsabilità per quanto lamentato dall'utente, in ogni caso si osserva che le pretese avversa per tale titolo è anche infondata in ragione del fatto il relativo regolamento non prevede una fattispecie di indennizzo per tale ipotesi. Dunque, la pretesa di indennizzi per mancata gestione della variazione del nominativo deve essere rigettata. Passando alla questione trasloco, risulta che:

- i. l'1/07/2020 l'istante ha chiesto per la prima volta il trasloco della sua linea presso un indirizzo diverso da quello oggetto del contratto precedente;
- ii. il 15/07/2020 Fastweb ha confermato di aver preso in carico la richiesta (doc. 2, schermata 1);
- iii. il 29/07/2020 Fastweb ha informato l'utente dei tempi per la gestione del trasloco a seconda della tecnologia disponibile (nel nostro caso 25 giorni) (cfr. avv. doc. "reclamo, pag. 4);

- iv. 30/07/2020 Fastweb ha anticipato al telefono che non era possibile eseguire il trasloco (cfr. doc. 2, schermata 2);
- v. il 6/08/2020 durante altro contatto telefonico l'istante ha dichiarato la rinuncia al trasloco (cfr. doc. 2, schermata 3);
- vi. il 7/08/2020 Fastweb ha comunque informato l'utente che non era possibile attivare i servizi, così come dimostra la documentazione avversa (cfr. avv. doc. "reclami", pag. 5);
- vii. ciononostante, il 17/08/2020 nel corso di un contatto telefonico, l'istante ha chiesto nuovamente la riapertura della gestione del trasloco (cfr. doc. 2, schermata 5), immediatamente presa in carico come provato dall'e-mail prodotta dall'utente (cfr. avv. doc. reclami, pagg 6 e 7).
- viii. dal 17/08/2020 è decorso quindi nuovo termine di 25 gg. per la gestione del trasloco, con scadenza l'11/09/2020 (cfr. avv. doc. reclami pag. 7);
- ix. successivamente risulta un contatto telefonico informativo effettuato il 2/09/2020;
- x. dopodiché c'è stata la gestione di un procedimento d'urgenza, in occasione del quale il 30/11/2020 Fastweb ha comunicato l'infattibilità tecnica del trasloco e il 4/12/2020 ha indicato il CDM XXX del n. XXX;
- xi. il 15/12/2020 il GU5 è stato archiviato (doc. 3);
- xii. il 3/12/2020 Fastweb ha ricevuto una richiesta di portabilità espletata il 18/12/2020 il n. XXX è stato trasferito ad altro Operatore.

A seguito di tale NP il servizio fisso è stato disattivato il 14/01/2021 (doc. 4). Questi i fatti, da cui si evince che: A. Fastweb ha fatto tutto quanto di sua competenza per assicurare l'espletamento del trasloco: se ciò non è avvenuto è per fatto non imputabile all'odierno operatore; B. La compagnia ha assolto anche ai suoi oneri informativi; C. in ogni caso, il periodo rilevante ai fini del calcolo di un indennizzo decorrerebbe dal 9.9.2020 (ossia trascorsi i 25 giorni successiva alla seconda richiesta) al 30.11.2020, quando vi è stata la gestione del GU5. Peraltro, il computo degli indennizzi dovrebbe tenere conto del fatto che l'utente era consapevole dell'infattibilità tecnica già il 7.08.2020 e che comunque Fastweb si è sempre comportata secondo diligenza e correttezza. Conclusivamente: si insiste per il rigetto delle avverse pretese perché ingiustificate.

L'istante, con memoria depositata in data 18/05/2021, replica come sotto riportato: 1. SULLA MANCATA VARIAZIONE DELLA RAGIONE SOCIALE. Controparte asserisce di aver ricevuto la richiesta di cambio di ragione sociale da parte del signor XXX in data 20.03.2020 e, dopo circa dieci giorni, di aver richiesto all'istante

l'integrazione di alcuni documenti mancanti per poter procedere con la pratica, ma di non averli mai ricevuti. Tale richiesta, secondo la difesa della controparte, sarebbe stata effettuata tramite SMS in data 30.03.2020, ma in realtà tale messaggio non veniva mai ricevuto dall'odierno istante. Il signor XXX, come facilmente intuibile, aveva urgente necessità di definire l'intestazione e il cambio della ragione sociale, considerando l'imminente apertura della nuova attività e, se avesse davvero ricevuto tale richiesta, avrebbe provveduto senza esitazione all'invio dei documenti necessari. Non viene indicato nemmeno a quale utenza sia stato inviato il messaggio! Tale sms non è mai pervenuto al signor XXX e non si comprende il motivo per cui Fastweb non abbia scelto una via di comunicazione più consona di un messaggio di testo (magari un'email come da prassi) e come mai non abbia provveduto a ricontattare il richiedente per poter procedere con la pratica in tempi celeri. Si evidenzia altresì che la richiesta di indennizzo avanzata dal signor XXX non è riferita al mancato cambio di ragione sociale bensì al ritardo nel trasloco della linea, (mai avvenuto), così come previsto dalla Carta ai Servizi Fastweb. 2. SUL MANCATO E INGIUSTIFICATO TRASLOCO DELLA LINEA Ancora ad oggi non è dato sapere quale fosse il motivo tecnico per cui questo trasloco non sarebbe stato effettuabile! Nemmeno nella memoria difensiva viene spiegato perché mai un banalissimo trasloco di linea non sarebbe stato tecnicamente possibile! Al punto IV) della propria memoria, si legge che in data 30.07.2020 controparte avrebbe comunicato telefonicamente al signor XXX dell'infattibilità del trasloco: il signor XXX, in realtà, non ha mai ricevuto tale tipo di comunicazione, né telefonicamente, né via posta elettronica o tramite altro mezzo. Anzi, egli tentava ripetutamente di contattare la società per avere informazioni circa le tempistiche e gli veniva sempre riferito che il trasloco era in fase di gestione e che vi erano dei tempi tecnici da rispettare. Se egli avesse saputo tempestivamente dell'infattibilità tecnica del trasloco non avrebbe esitato a cambiare operatore considerando l'urgenza e la necessità di avere una linea funzionante e avrebbe in tal modo evitato gli ingenti danni occorsi alla sua attività. Al punto V) viene dichiarato altresì che in data 6 agosto 2020 il signor XXX, sempre telefonicamente, avrebbe rinunciato al trasloco della linea, ma questo non è assolutamente vero: l'istante non ha mai espresso alcuna volontà di tal tipo! E, infatti, non vi sono prove documentali di tale affermazione, se non una presunta telefonata, in realtà mai avvenuta. Perché tale ipotetica rinuncia avesse valore, sarebbe dovuta pervenire al gestore per iscritto. Nel punto VI) della memoria la Società, richiamando il documento prodotto dalla scrivente difesa, sostiene di aver informato l'utente dell'impossibilità di attivare il servizio. In realtà, se si legge tale email datata 7 agosto 2020 (doc.5 che si allega nuovamente per comodità), Fastweb scrive che "al momento non è possibile attivare i servizi". Il tono letterale dell'email ("al momento") sembra affermare un'impossibilità TEMPORANEA, non di certo un'infattibilità tecnica non risolvibile: il signor XXX, dopo aver letto tale comunicazione, si aspettava certamente una pronta risoluzione del problema o quanto meno una spiegazione dello stesso. Un'altra questione incomprensibile, a parere della scrivente difesa, è il punto VII) in cui Fastweb dichiara che in data 17.08.2020, a seguito di un ulteriore contatto telefonico, il signor XXX avrebbe richiesto la riapertura della pratica di trasloco e che la società l'avrebbe presa immediatamente in carico: se davvero, nei mesi precedenti, Fastweb aveva rilevato un'assoluta infattibilità tecnica del trasloco

della linea, perché provvedeva a riaprire nuovamente tale pratica? Non avrebbe semplicemente dovuto comunicare l'impossibilità di procedere e dar modo all'utente di cambiare operatore? In tal modo, pertanto, trascorrevano altri 25 giorni "tecnici" necessari per il trasloco e, senza avere alcuna notizia o aggiornamento sullo stato della pratica, il signor XXX inviava una diffida via pec (doc. 7 che si riproduce), in cui ribadiva le numerose telefonate intercorse con la società e l'assoluta urgenza della migrazione delle linee telefoniche, comunicando che tale ritardo stava provocando degli enormi danni alla nuova attività. A seguito del procedimento d'urgenza attivato tramite la piattaforma Conciliaweb, dell'archiviazione dello stesso per "infattibilità tecnica del trasferimento" da parte di Fastweb, il 18 dicembre 2020 l'utenza telefonica del signor XXX veniva trasferita ad altro operatore e il servizio di telefonia fissa veniva disattivato definitivamente in data 14.01.2021, ovvero dopo quasi un anno dalla richiesta di variazione.

3. SULLE CONCLUSIONI DELLA CONTROPARTE Nel punto A, Fastweb sostiene di aver fatto tutto quanto di sua competenza per assicurare l'espletamento del trasloco e che nulla sia imputabile alla società, asserendo altresì, nel punto B, di aver assolto agli oneri informativi. Tali affermazioni non sono assolutamente vere poiché, come già ampiamente esposto nei punti precedenti e nel corso delle udienze Conciliaweb, Fastweb non ha mai provveduto a chiarire formalmente e per iscritto i motivi della sua inerzia della gestione della pratica, limitandosi a mandare delle email di rito riguardanti le tempistiche (mai rispettate) e limitandosi a esprimere una "momentanea" infattibilità tecnica, lasciando il signor XXX nell'incertezza e non permettendogli di effettuare un cambio di operatore in tempo per l'apertura della nuova attività. Si ribadisce che il danno maggiore è quello causato all'attività di gastro-pasticceria dell'istante: i clienti della gastronomia, infatti, sono stati impossibilitati per mesi a chiamare per prenotare posti a sedere o cibo da asporto, oltre all'impossibilità di utilizzare il servizio bancomat. Per quanto riguarda, infine, il punto C relativo al computo degli indennizzi, Fastweb sostiene che vadano calcolati a decorrere dal 9 settembre 2020 (ovvero trascorsi i 25 giorni "canonici" per l'attivazione a partire dalla seconda richiesta) fino al 30 novembre 2020, ovvero quando vi è stata la gestione del procedimento d'urgenza di Conciliaweb. Gli indennizzi vanno calcolati a decorrere dalla prima richiesta (e l'unica, dal momento che il signor XXX non aveva mai rinunciato alla procedura) ovvero dal mese di luglio fino a dicembre, quando la linea telefonica e internet sono divenuti funzionanti per l'attività commerciale, per un importo di euro 2.700 (15 euro per ogni giorno di ritardo) oltre al rimborso delle fatture emesse dal mese di luglio (346,25 euro totali), per un TOTALE di euro 3.046,25, oltre gli interessi legali maturati e maturandi. A differenza di quanto sostenuto da Fastweb nell'ultimo punto, il signor XXX NON era consapevole dell'infattibilità tecnica alla data del 7 agosto 2020 perché, se così fosse stato, si sarebbe sicuramente affrettato a firmare un contratto con un nuovo operatore essendo suo primario interesse LAVORARE SOPRATTUTTO CON ORDINI DI ASPORTO VISTA LA PANDEMIA E LE CHIUSURE CONTINUE DELLE ATTIVITA' RISTORATIVE. Tutto ciò premesso, pertanto, si insta per l'accoglimento dell'istanza così come formulata in data 17.03.2021 e nel rigetto delle avverse pretese, poiché prive di fondamento.

3. Motivazione della decisione

Sul rito.

L'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è proponibile e ammissibile.

Nel merito.

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

A seguito di analisi istruttoria occorre, in primis, una precisazione con riferimento alle richieste formulate da parte attrice e alla memoria difensiva del gestore. Oggetto del contendere, come si evince dalla descrizione dei fatti, è la mancata esecuzione del trasloco della linea XXX e la conseguente mancata attivazione dei servizi presso la nuova sede dell'attività commerciale. Il gestore, in apertura della memoria difensiva depositata, contesta la doglianza del cliente in merito alla mancata variazione della ragione sociale, richiesta nel marzo 2020, sostenendo che l'istante, sebbene notificato con un sms circa la necessità di integrare la documentazione inviata per il perfezionamento della variazione della ragione sociale, non abbia mai ottemperato a tale richiesta, non permettendo al gestore l'aggiornamento dei dati di fatturazione sui propri sistemi amministrativi. Premesso che parte istante nega di aver mai ricevuto l'sms di cui sopra, precisando che non si fa nemmeno cenno all'utenza su cui sarebbe stato inviato, né ad altra sorta di comunicazione in merito, anche laddove si volesse ipotizzare che il mancato subentro della nuova società da parte del gestore sia dipeso da cause a lui non imputabili, è pur vero che lo stesso non ha in alcun modo fornito prova di aver effettivamente informato il cliente, limitandosi ad allegare schermate interne, molto tecniche che tuttavia non provano se e come le comunicazioni tracciate sui suddetti report siano state portate a conoscenza del cliente finale e non si ritengono di conseguenza sufficienti a ritenere che il gestore sia esente da responsabilità. Seppur doveroso il ragionamento fin qui condotto, si precisa che l'istante non ha comunque richiesto un indennizzo per il mancato subentro ma esclusivamente per il mancato trasloco ed è pertanto su tale punto che si è concentrata l'attività istruttoria, arrivando ad accogliere le richieste avanzate.

La richiesta di trasloco, come si desume da documentazione in atti risale al 01/07/2020; vengono allegate, da entrambe le parti, missive via email che attestano che in data 15/07/2020 il gestore prende in carico la richiesta e, successivamente, il 29/07/2020, sempre via email, informa circa l'avvio dei lavori per l'esecuzione del trasloco e le tempistiche di gestione che, nel caso della tipologia di connessione scelta dal cliente, è di 25 gg. L'operatore sostiene poi di aver informato l'istante con una telefonata il 30/07/2020, di non poter procedere al trasloco, ma non prova in alcun modo che tale comunicazione sia avvenuta e oltretutto l'istante nega di aver ricevuto la telefonata e afferma in ogni caso di non essere stato informato in nessun altro modo della suddetta impossibilità. Solo il 07/08/2020 il gestore informa via email il cliente e la comunicazione è allegata da entrambe le parti al corredo probatorio.

Senonché, sul punto, assume particolare rilievo la contestazione di parte attrice, secondo cui, richiamando il documento prodotto, il gestore informava: “al momento non è possibile attivare i servizi Fastweb, ci scusiamo per il disagio”. È indubbio come il tono letterale faccia riferimento ad un’impossibilità temporanea piuttosto che ad una definitiva infattibilità tecnica e si può facilmente comprendere come questo abbia indotto il cliente a ritenere risolvibile la problematica. Molto probabilmente, se avesse avuto una comunicazione di definitiva infattibilità tecnica, avrebbe prontamente proceduto al cambio di operatore, per limitare i danni all’attività causati dal disservizio intercorso. Tale apparente temporaneità sarebbe stata oltretutto ancora confermata, da parte del gestore, tramite l’invio di due ulteriori comunicazioni, rispettivamente in data 17 e 29/08, riferite ad una nuova presa in carico e ad una nuova informativa sulle tempistiche di gestione, identiche a quelle già inviate nel mese di luglio. Veniva dunque effettuato un nuovo tentativo di trasloco, richiesto, a dire del gestore, dall’istante stesso con una telefonata il 17/08/2020.

Ora, considerato che di tale conversazione telefonica non è stata fornita alcuna prova documentale, è però vero che le suddette due missive di fine agosto, con cui ripartono le tempistiche per la gestione della pratica, hanno potuto solo confermare al cliente che l’impedimento era effettivamente temporaneo, ma risolvibile: altrimenti perché il gestore avrebbe avviato un nuovo tentativo, avendo certezza di un altro esito negativo? A ciò si aggiunga che, oltre alle comunicazioni cui si è fatto poc’anzi riferimento, dalle analisi istruttorie condotte, non risulta siano mai stati chiariti al cliente i reali motivi, tecnici o meno, che non rendevano praticabile il trasloco. Solo a seguito dell’istanza di conciliazione e della contestuale procedura d’urgenza, il 30/11/2020, il gestore ha prodotto memoria scritta in cui confermava l’infattibilità tecnica, fornendo esclusivamente il codice di migrazione, ma senza specificare alcunché. Dopo pochi giorni, il 18/12/2020, data confermata da entrambe le parti, l’utenza migrava ad altro operatore ed il cliente riusciva a riavere la funzionalità del servizio. Il contratto con Fastweb si disattivava il 14/01/2021. Risulta ora pacifico considerare il 30/11/2020 come data certa in cui l’istante è stato informato in maniera inequivocabile dell’infattibilità tecnica del trasloco; il tenore letterale della comunicazione non lascia spazio a valutazioni di sorta e rende edotto l’utente finale di dover ricorrere alla migrazione per poter riutilizzare il servizio e la sua linea.

Considerato quanto sin qui relazionato, si ritiene corretto indennizzare il mancato trasloco ai sensi dell’art. 4, comma 1 del Regolamento Indennizzi, non avendo il gestore provato che l’impossibilità alla realizzazione del trasloco sia stata determinata da circostanze a lui non imputabili, ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. Si ritiene che la condotta del gestore non sia stata conforme agli obblighi previsti e che, pertanto, sussista una sua responsabilità contrattuale per il ritardo nel trasloco della linea, non risultando assolto l’onere probatorio, ai sensi dell’art. 1218 c.c. Altresì, occorre fare riferimento al comma 2 del suddetto articolo 4, che dispone “L’indennizzo di cui al comma 1 è applicato anche nei casi di ritardo per i quali, l’operatore non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l’attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti.” Per tutto quanto premesso, l’utente, ai sensi della riferita disposizione, ha senz’altro diritto all’indennizzo per ritardo nell’attivazione del

servizio, ovvero per ritardo nel trasloco dell'utenza rispetto al termine massimo previsto dal contratto. Ai fini del calcolo, occorre evidenziare come sia corretto prendere in considerazione la prima (e forse unica, per il cliente) richiesta di trasloco, quella del mese di luglio, per due ordini di motivi: in primis, non è mai stata provata l'asserita rinuncia dell'istante, per telefono, in data 06/08/2020, espressamente negata da quest'ultimo. Inoltre, per il ragionamento suesposto, il cliente ha fatto affidamento in buona fede, sin dall'inizio, alla prima richiesta, confidando in un "momentaneo" disagio tecnico. La prima richiesta è del 01/07/2020, ma, come specificato nell'art. 7.5 della carta dei servizi dell'operatore, allegata in atti, il gestore, a fronte della richiesta di trasloco ricevuta con le prescritte modalità, avrebbe dovuto procedere a verifiche tecniche, all'esito delle quali avrebbe dovuto informare tempestivamente il cliente. Nel caso di specie, il cliente ha ricevuto la comunicazione di presa in carico il 15/07/2020 ed il 29/07 il gestore forniva le tempistiche di gestione per la particolare tipologia di servizio richiesta (25 gg.). In quest'ultima comunicazione si dava atto dell'avvio dei lavori di trasferimento, pertanto si ritiene corretto far decorrere da questa data i 25 gg. previsti. Di conseguenza dovrà essere corrisposto all'istante un indennizzo di euro 1.470,00, (€ 15,00/giorno per 98 gg., dal 24/08/2020 al 30/11/2020), calcolato ai sensi del combinato disposto degli artt. 4 e 13, comma 3 del Regolamento Indennizzi, trattandosi di utenza business.

Sulla scorta del ragionamento condotto, si ritiene inoltre accoglibile la richiesta di storno/rimborso dei canoni addebitati sulle fatture emesse nel periodo interessato dal disservizio tecnico, ossia a partire dal mese di settembre 2020 e fino al 18/12/2020. Tale intervallo temporale è stato desunto dalla disanima degli atti relativi all'instaurata procedura d'urgenza GU5/ 358282/2020 del 25/11/2020.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

DELIBERA

in accoglimento dell'istanza presentata da XXX, per i motivi sopra indicati, l'operatore Fastweb SpA, in persona del legale rappresentante pro tempore, è tenuto a:

- erogare tramite assegno o bonifico bancario, l'indennizzo di euro 1.470,00 per ritardo nell'attivazione del servizio, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, maggiorato degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia e fino all'effettivo pagamento;
- stornare/rimborsare i canoni addebitati sulle fatture emesse a partire dal mese di settembre 2020 e fino alla data di migrazione avvenuta in data 18/12/2020.

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.

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.

Torino, 12 luglio 2023

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli