

Verbale n. 26

Adunanza del 16 novembre

L'anno duemilaquindici il giorno sedici del mese di novembre alle ore undici, in Torino, presso la sede del Corecom, via Lascaris 10, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di con l'intervento di Bruno GERACI, Presidente, Ezio ERCOLE, Commissario, e con l'assistenza della Signora Maria Grazia Ferro nella funzione di Segretario verbalizzante.

E' assente giustificata la Vicepresidente Tiziana MAGLIONE.

### **Delibera n. 61 – 2015**

**Oggetto: Definizione della controversia GU14 - 301/2014 XXX LAFACE / FASTWEB S.p.a.**

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;*

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, *Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità;*

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

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;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

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 Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

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 data in 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 73/11/CONS *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n. 481;*

VISTA l'istanza presentata in data 20.10.2014 con cui il signor XXX LAFACE ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con la società società FASTWEB S.p.a. (di seguito, FASTWEB) ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 20.10.2014 con cui il Corecom, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 09.01.2015 con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 20.01.2015;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

UDITE le parti nella predetta udienza;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del Procedimento;

## **CONSIDERATO**

quanto segue:

### **1. Oggetto della controversia**

L'istante, nell'istanza introduttiva, in riferimento all'utenza 0110361XXX, rappresenta:

- che nell'ottobre 2013 chiedeva l'attivazione di una nuova utenza Fastweb per la linea voce e la ADSL a fibra ottica;
- che la ADSL a fibra ottica né quella ordinaria non venivano attivate come confermava il tecnico inviato dall'operatore in data 06.12.2013;
- che anche il servizio voce non veniva attivato nonostante i ripetuti reclami rimasti senza riscontro;
- che ciononostante Fastweb emetteva regolare fatturazione per una prestazione mai ottenuta;

- che solo in data 07.10.2014 si verificava il sopraluogo di un tecnico Telecom per tentare infruttuosamente l'attivazione dei servizi.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

- 1) lo storno totale delle fatture emesse dal 14.12.2013 ad oggi;
- 2) il rimborso delle spese non dovute e dei costi per connessione alternativa;
- 3) l'indennizzo per l'omessa attivazione dei servizi voce e internet ai sensi dell'art. 3 del Regolamento 73/11/CONS;
- 4) l'indennizzo per mancato adempimento degli oneri informativi;
- 5) l'indennizzo per mancato riscontro ai reclami ai sensi dell'art. 11 Regolamento 72/11/CONS;
- 6) l'indennizzo per pubblicità ingannevole e modifiche contrattuali;
- 7) le spese di procedura;
- 8) fatto salvo il risarcimento del danno.

L'operatore, nella memoria difensiva, in sintesi rappresenta:

- che in data 28.10.2013 il ricorrente registrava proposta di abbonamento telefonica volta all'attivazione dei servizi di telefonia e internet mediante tecnologia a fibra ottica;
- che, a seguito di sopraluogo da parte di un tecnico nel mese di novembre 2013, si rilevava l'ostruzione di una tubatura che impediva l'erogazione dei servizi mediante infrastruttura a fibra ottica;
- che pertanto Fastweb, previa informazione all'utente, si attivava per l'attivazione dei servizi mediante tecnologia ADSL richiedendo in data 29.11.2013 a Telecom il rilascio dell'infrastruttura;
- che in data 06.12.2013 Fastweb procedeva all'attivazione dei servizi mettendoli in pari data a disposizione dell'istante;
- che il modem spedito dall'operatore in data 09.12.2013 veniva consegnato all'istante in data 08.01.2014 in quanto in ben due occasioni – il 16.12.2013 e il 19.12.2013 - il corriere incaricato alla consegna non reperiva il destinatario;
- che quindi non è imputabile all'operatore il ritardo nell'attivazione del servizio in quanto già in data 16.12.2013 il ricorrente avrebbe potuto ricevere il modem;
- che in data 08.10.2014 Fastweb era messa nelle condizioni di poter erogare il servizio attraverso l'infrastruttura in fibra ottica a seguito della bonifica della tubatura ostruita;
- che la precedente impossibilità dell'operatore di attivare i servizi in fibra ottica non può essere imputata a lui medesimo ma all'ostruzione della tubatura;

- che pertanto Fastweb ha posto in essere tutto quanto poteva e doveva per consentire il pieno utilizzo dei servizi di telecomunicazione oggetto del contratto intercorso fra le parti.

Sulla base di tale rappresentazione, l'operatore richiede di respingere ogni domanda formulata nei suoi confronti in quanto infondata.

L'istante, nell'ulteriore memoria difensiva del 19.01.2015 ribadisce:

- che le rassicurazioni del personale Fastweb e del sito internet al momento della stipula del contratto sulla copertura del servizio in tecnologia a fibra ottica erano state determinanti nella scelta del medesimo operatore da parte del ricorrente;
- che l'intervento del tecnico che appurava l'ostruzione della tubatura e della conseguente impossibilità a procedere con la tecnologia a fibra ottica era avvenuto solo il 06.12.2013 e che venivano disattesi gli oneri informativi relativi ai tempi di attivazione e alle cause del ritardo;
- che dopo oltre un mese e del tutto inaspettatamente riceveva il modem necessario per il servizio in tecnologia ADSL, mai richiesto e senza che vo fosse informativa da parte dell'operatore circa la modifica unilaterale delle condizioni contrattuali;
- che ciò non di meno Fastweb ha preteso per oltre un anno l'adempimento della prestazione originariamente concordata senza che fossero ottemperati gli accordi contrattuali;
- che il ricorrente, affatto intenzionato ad accettare il servizio in ADSL quale soluzione definitiva, sporgeva ulteriori reclami e tratteneva il modem solo per far fronte ad una situazione momentanea: tuttavia né la linea voce né il collegamento internet in ADSL funzionavano così come lamentato nel reclamo del 27.01.2014;
- che dalle schermate prodotte emerge come la linea non risultasse attiva ancora il 13.10.2014;
- che l'istante ha dovuto utilizzare per oltre un anno strumenti alternativi sostenendone i relativi costi e continuando contemporaneamente a corrispondere a Fastweb le somme oggetto del contratto;
- che solo in data 07.10.2014 Fastweb predisponendo un intervento tecnico attraverso il quale il ricorrente otteneva l'attivazione del servizio mediante tecnologia a fibra ottica, mentre la linea voce continua a non essere attiva.

Sulla base delle predette precisazioni l'istante, oltre a ribadire le richieste di cui all'atto introduttivo, chiede:

- 9) il rimborso delle somme indebitamente pagate pari a € 296,13;
- 10) l'eventuale indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti.

L'istante, nelle repliche, rileva:

- che, nel rispetto dell'art. 57 del Codice del Consumo, gli sia stato fornito un servizio senza acquisirne preventivamente il consenso da parte dell'istante, né sia stato informato della modifica unilaterale delle condizioni contrattuali;
- che in ogni caso non vi è prova che il servizio sia stato effettivamente attivato;
- che non può essere addebitata al ricorrente la responsabilità di non aver ritirato tempestivamente il modem in quanto da un lato non è mai stato né richiesto né voluto e dall'altro il medesimo modem, se fosse giunto a destinazione, avrebbe potuto essere ritirato dal portiere dello stabile in cui abita l'istante nei precedenti tentativi di consegna, come è stato effettivamente ritirato in data 08.01.2014.

L'operatore, nelle repliche, precisa:

- che attivava i servizi in tecnologia ADSL in quanto impossibilitata ad intervenire direttamente sulle opere volte a consentire la tecnologia a fibra ottica, come espressamente richiamato dall'art. 19.1 delle condizioni generali di contratto;
- che, non appena divenuto tecnicamente possibile, ha erogato il servizio mediante fibra ottica;
- che l'istante non poteva verificare il proprio stato di attivazione dei servizi attraverso il portale "yourvoice" che è utilizzabile solo in una fase di pre-attivazione le cui schermate vengono prodotte agli atti, ma attraverso la propria "MyfastPage".

## **2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame**

### **A) Sul rito**

Preliminarmente si deve evidenziare l'inammissibilità della domanda avanzata dall'istante di cui al punto 6).

Si rileva innanzitutto, con riferimento alla suddetta domanda, che la richiesta di "indennizzo per pubblicità ingannevole e modifiche contrattuali" non rientra nell'ambito della competenza decisoria dell'organo adito, in applicazione dell'art. 19, comma 4 del Regolamento, in quanto il provvedimento che definisce la controversia può esclusivamente condannare l'operatore ad effettuare rimborsi/storni di somme non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Si ritiene di dover fare un cenno anche alle ventilate richieste risarcitorie relative a danni subiti, a dire di da parte istante, a seguito dell'intercorso rapporto con Fastweb, su cui peraltro si dichiara nella memoria di parte istante non costituente oggetto dell'odierna domanda e ci si riserva di adire il Giudice competente.

A mente del predetto art. 19, comma 4, infatti il Regolamento esclude dall'odierno contenzioso ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno, giurisdizione esclusiva di quest'ultima.

## **B) Nel merito**

### **B.1 Sulla richiesta di indennizzo per omessa attivazione dei servizi voce e internet e per mancato adempimento degli oneri informativi ai sensi dell'art. 3 del Regolamento 73/11/CONS**

Nel merito le domande dell'istante di cui ai punti 3) e 4) vanno parzialmente accolte per le seguenti motivazioni:

il caso in esame attiene ad una problematica che verte su un contratto intercorso fra le parti volto all'attivazione dei servizi di fonia e internet da erogarsi mediante tecnologia a fibra ottica, come da proposta di abbonamento del 28.10.2013 da parte del ricorrente ed eseguito da parte di Fastweb solo in data 08.10.2014 per la parte relativa al servizio internet, mentre mai eseguito per la parte relativa alla fonia.

Al fine di fare chiarezza su quanto oggetto di odierna contestazione, occorre ripercorrere i dati salienti della vicenda, anche con riferimento alla documentazione prodotta agli atti.

Parte ricorrente afferma di essersi determinato ad attivare una linea telefonica e internet con l'operatore Fastweb in quanto rassicurato dal personale e dal sito internet che i servizi sarebbero stati certamente erogati mediante tecnologia a fibra ottica. Solo a seguito del sopralluogo del tecnico Fastweb volto all'attivazione del servizio, l'istante apprendeva che non era possibile procedere in quanto l'ostruzione di un cavo lo impediva.

Il ricorrente afferma nell'atto introduttivo e ribadisce nella memoria difensiva che l'operatore non forniva informazioni sui tempi di attivazione e di rimozione dell'impedimento e che il medesimo riceveva nel gennaio 2014 inaspettatamente un modem necessario per l'attivazione del servizio ADSL senza averlo richiesto e senza che Fastweb lo informasse della modifica delle condizioni contrattuali. Ciò non di meno, nonostante la ricezione del modem, i servizi voce e internet mediante tecnologia ADSL non venivano attivati e l'istante inoltrava diverse segnalazioni telefoniche e da ultimo reclamo del 27.01.2014.

L'operatore, a tal proposito, dichiara di essersi attivato per l'attivazione dei servizi tramite tecnologia ADSL all'esito della problematica rilevata dall'intervento tecnico e che il modem poteva essere nella disponibilità dell'istante già in data 16.12.2013 come dimostrato dal tentativo del corriere di recapitarlo senza però trovare il destinatario, e quindi in ottemperanza dell'art. 6 delle condizioni generali di contratto ai sensi del quale l'attivazione del servizio deve avvenire entro 60 giorni dalla ricezione della proposta di abbonamento.

I servizi con tecnologia a fibra ottica sarebbero stati forniti dal 08.10.2014 a seguito di un nuovo intervento tecnico per quanto riguarda internet, mentre l'istante afferma che la fonia non sarebbe mai stata operativa.

Al di là del fatto che il servizio sarebbe stato tempestivamente attivato dall'operatore utilizzando una tecnologia diversa da quella concordata nel contratto, parte ricorrente ribadisce in più occasioni che fino all'ottobre 2014 nessun servizio sarebbe stato utilizzabile.

Ora Fastweb, che ha incontrovertibilmente messo a disposizione del ricorrente il modem, in ordine all'effettivo utilizzo dei servizi fino al 08.10.2014, non ha fornito alcun elemento di prova.

Ne consegue una responsabilità in capo all'operatore secondo il principio generale di cui all'art. 1218 c.c. per inadempimento della prestazione. Pertanto, in base alla consolidata

interpretazione giurisprudenziale, il creditore della prestazione, e cioè l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti e il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire prova del proprio adempimento, perché l'inadempimento o l'inesatto adempimento, saranno confermati.

A ciò va ad aggiungersi che Fastweb avrebbe dovuto fornire prova di avere adeguatamente informato l'utente circa i tempi di realizzazione dell'intervento, con particolare riferimento alla tempestiva comunicazione a seguito del primo intervento tecnico che avrebbe dovuto attivare i servizi mediante tecnologia a fibra ottica.

L'art. 3, comma 2, del Regolamento in materia di indennizzi di cui alla Delibera AGCOM n. 73/11/CONS prevede che *".. è applicato l'indennizzo anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento..."*. La condotta dell'operatore in esame risulta censurabile in quanto anche in contrasto con i principi di trasparenza e completezza informativa di cui all'art. 70 del Codice delle comunicazioni elettroniche e di cui alla delibera AGCOM n. 179/03/CSP.

A tale proposito va evidenziato che secondo l'art. 4 delibera AGCOM n. 179/03/CONS gli utenti hanno diritto ad una informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi, mentre incombe sull'operatore l'onere di presentare in modo chiaro, esatto e completo i contenuti del servizio nonché i termini e le modalità di erogazione e i prezzi, di descrivere le effettive condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio, di fornire su richiesta informazioni in merito a specifiche tecniche in base alle quali sono forniti i servizi di telecomunicazioni. (v. ex multis Corecom Lombardia Delibera n. 6/11).

Ora la data che deve essere considerata quale momento in cui la prestazione doveva essere eseguita si ricava dall'art. 5 della Carta dei Servizi Fastweb e dall'art. 6 delle Condizioni generali di contratto a mente dei quali il tempo massimo per l'attivazione dei servizi è di 60 giorni dalla Proposta di abbonamento.

Da ciò è dato desumere un ritardo di 284 giorni per quanto riguarda la linea internet (dal 28.12.2013 al 08.10.2014, cioè alla data di attivazione del servizio a fibra ottica) e di 296 giorni per la linea voce (dal 28.12.2013 al 20.10.2014, cioè alla data del deposito dell'atto introduttivo del presente procedimento).

La quantificazione dell'indennizzo va effettuata esclusivamente sulla base del Regolamento Indennizzi in quanto la controversia è stata introdotta dopo l'entrata in vigore del medesimo e in quanto la Carta dei Servizi Fastweb prevede per l'istante un indennizzo meno favorevole.

Considerato che l'art. 3 del Regolamento in materia di indennizzi di cui alla Delibera AGCOM n. 73/11/CONS e s.m.i., prevede che *"nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto [...] gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a € 7,50 per ogni giorno di ritardo"*, si ritiene che l'operatore dovrebbe corrispondere l'indennizzo con riferimento alla linea internet per un ritardo di giorni 284 pari a € 2.130,00 (7,50X284) e con riferimento alla linea voce per un ritardo di giorni 296 pari a € 2.220,00 (7,50X296) e così per una somma complessiva pari a € 4.350,00.

Tuttavia, ai fini della quantificazione dell'indennizzo per malfunzionamento del servizio deve essere preso in considerazione anche il comportamento dell'utente, ai sensi e per gli effetti degli articoli 1175 e 1227 c.c. in tema di comportamento secondo correttezza e di concorso

del fatto colposo del creditore, e ciò anche in applicazione del principio di cui all'articolo 11, comma 2, della già richiamata delibera Agcom n. 179/03/CSP, secondo cui l'indennizzo da corrispondere all'utente deve essere proporzionale al pregiudizio arrecato. Ora, non può non avere rilevanza, nel caso che ci occupa, che il ricorrente per ben nove mesi dopo il reclamo del 27.01.2014, e perdurando il disservizio, non abbia più sollecitato l'intervento dell'operatore. Tale comportamento pertanto è valutabile come concorso di colpa dell'utente danneggiato che, ai sensi del sopra richiamato art. 1227 c.c. incide nella determinazione, in termini di riduzione, dell'indennizzo in favore dello stesso. Per tali motivi, si ritiene equo e proporzionale riconoscere l'indennizzo spettante per il disservizio occorso all'utente in misura pari al 85% di quanto dovuto, ossia nella somma di € 3.697,50.

## **B.2 Sulla richiesta di storno totale delle fatture emesse dal 14.12.2013 ad oggi e di rimborso delle somme indebitamente pagate.**

Alla luce delle considerazioni fatte fino ad ora, ne consegue in capo a Fastweb l'obbligo di regolarizzare la posizione contabile – amministrativa dell'istante rimborsando le somme pagate e/o stornando quelle non pagate.

## **B.3 Sulla richiesta di rimborso delle spese non dovute e dei costi per connessione alternativa.**

Va rigettata la domanda del signor Laface con riferimento al riconoscimento delle spese "non dovute e dei costi per connessione alternativa", di cui peraltro non risulta allegata agli atti alcuna documentazione probatoria, in quanto, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie fra operatori di comunicazioni elettroniche e utenti, l'oggetto della pronuncia può riguardare esclusivamente la condanna dell'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati da disposizioni di legge o da delibere dell'Autorità.

## **B.4 Sulla richiesta di indennizzo per mancato riscontro ai reclami ai sensi dell'art. 11 Regolamento 72/11/CONS.**

Parte istante ha depositato copia di reclamo, inviato con Racc. A/R e ricevuta da Fastweb in data 31.01.2014, lamentandone il mancato riscontro e chiedendo, contestualmente, il relativo indennizzo.

Fastweb sul punto nulla ha eccepito, né ha prodotto documentazione attestante l'avvenuta risposta al reclamo.

La mancata ovvero tardiva risposta al reclamo, nei termini stabiliti dalla carta dei servizi e dalle delibere dell'Autorità, fonda il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", indennizzo da computarsi ai sensi dell'art. 11 Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS "*Se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a € 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di € 300,00". L'indennizzo di cui al comma 1) è computato in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio*".

Pertanto posto che l'operatore Fastweb non ha fornito prova di aver correttamente risposto al reclamo ricevuto in data 31.01.2014 secondo i termini previsti dalla Carta dei Servizi, si ritiene equo e proporzionale riconoscere l'indennizzo spettante all'utente per 262 giorni di

ritardo (dal 31.01.2014 al 20.10.2014, cioè dalla data della ricezione del reclamo da parte dell'operatore alla data del deposito dell'atto introduttivo del presente procedimento) nella misura di € 262,00 (1X262).

Anche la quantificazione del presente indennizzo va effettuata esclusivamente sulla base del Regolamento Indennizzi in quanto la controversia è stata introdotta dopo l'entrata in vigore del medesimo e in quanto nella Carta dei Servizi Fastweb non è stata rinvenuta la fattispecie.

#### **B.5 Sulla richiesta di eventuale indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti.**

Va rigettata la domanda peraltro eventuale di indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti. Poiché il signor Laface ha dichiarato di non aver mai ricevuto i servizi alternativi mediante tecnologia ADSL che l'operatore gli avrebbe messo a disposizione, né Fastweb ha provato che i predetti servizi siano stati utilizzati dal ricorrente, è pleonastico ribadire che nessun indennizzo per attivazione di servizi non richiesti possa essere riconosciuto.

#### **B.6 Sugli interessi legali.**

Poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante del decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, gli indennizzi come sopra determinati devono essere maggiorati dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

#### **C) Sulle spese del procedimento.**

Si ritiene equo liquidare, in favore dell'istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di Euro 100,00 (cento/00) in considerazione del comportamento complessivo tenuto dalle parti nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

### **DELIBERA**

per i motivi sopra indicati:

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 20.10.2014 dal signor XXX LAFACE, residente in XXX per i motivi sopra indicati, l'operatore FASTWEB, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

**Corrispondere** all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, a titolo di indennizzo per per omessa attivazione dei servizi voce e internet e per mancato adempimento degli oneri informativi, la somma di € 3.697,50;

**Regolarizzare** la posizione contabile dell'istante rimborsando le somme pagate e/o stornando quelle non pagate;

**Corrispondere** all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, la somma di € 262,00;

**Respingere** la richiesta di rimborso delle spese non dovute e dei costi per connessione alternativa;

**Respingere** la richiesta di indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti;

**Corrispondere** all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, a titolo di spese di procedura, la somma di € 100,00.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

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

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con D. Lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Presidente  
Bruno Geraci