



CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE
DELIBERAZIONE DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
CO.RE.COM.-Molise

Deliberazione n° 07
del 17/02/2016

Oggetto: Controversia promossa dall'utente DI GIRONIMO contro la compagnia telefonica WIND INFOSTRADA - FASTWEB

L'anno duemilasedici, il giorno diciassette del mese di febbraio, nella sede di Via Colitto, 7-Campobasso, si è riunito il CO.RE.COM., alla presenza dei Signori:

Nominativo	Carica	Presente	Assente
Avv. Andrea LATESSA	Presidente		X
Avv. Giuseppe MILETI	Vice presidente	<i>G. Miletì</i>	
Dott. Vincenzo CIMINO	Componente	<i>V. Cimino</i>	

Verbalizza il Direttore del Servizio Ing. Riccardo Tamburro;

IL COMITATO CORECOM

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";

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'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'utorità, dei comitati regionali per le Comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n. 14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Molise 26 agosto 2002 n. 18, recante “*Istituzione, Organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” e successive modificazioni e integrazioni ;

VISTO l’articolo 84 del Decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle Comunicazioni elettroniche*”;

VISTO l’Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AgCom), la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province autonome , che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l’Autorità e i Comitati regionali per le Comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di Comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 14/12/2011 stipulata dall’AgCOM e dal Corecom Molise in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale è stata attribuita alla Regione Molise la delega per lo svolgimento delle funzioni di definizione delle controversie dal 1° gennaio 2012;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di Comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/cons e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l’istanza pervenuta in data 21/12/2015 prot. n. 9427/2015 con la quale l’avv. Loredana Barca in data 21/12/2015 con nota acquisita in pari data al n° 9427/15 del Co.Re.Com. Molise ha presentato una istanza per annullamento in sede di autotutela della determinazione n.37/2015;

CONSIDERATO che la determinazione in questione oggetto dell’istanza di annullamento ha riguardato il reclamo presentato dall’utente Di Gironimo in data 23/09/2014 contro le compagnie telefoniche Wind Infostrada s.p.a e Fastweb s.p.a..tutto ciò premesso si procede all’istruttoria ex novo del procedimento in questione;

VISTI gli atti del procedimento in epigrafe e la relazione istruttoria del responsabile del procedimento;

RITENUTO che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art.14 del Regolamento ed è quindi proponibile atteso che l’udienza di conciliazione si è tenuta in data 23/07/2014 e l’istanza di definizione è stata presentata il 23/09/2014, entro i termini.

CONSIDERATO che l’udienza di comparso delle parti si è tenuta con esito negativo in data 10/10/2014, mentre il termine per la presentazione delle memorie era stato fissato al 8/10/2014.

LETTE le memorie difensive della compagnia telefonica Wind telecomunicazioni s.p.a. acquisite al protocollo in data 08/10/2014 al n° 1620/COM/14 e della compagnia telefonica Fastweb s.p.a acquisite al protocollo in data 06/10/2014 al n° 1605/COM/15.

CONSIDERATO che dalla lettura della documentazione nel fascicolo, si osservano alcune incongruenze, prima tra tutte, il termine assegnato alle parti per presentare delle controdeduzioni alle memorie (termine per le memorie 8/10/2014 termine per le controdeduzioni due giorni

successivi che scadevano alla mezzanotte del 10/10/2014 data in cui alle ore 11,15 sono state convocate le parti).

- Relativamente all'utente si osserva che in sede di presentazione del modello UG l'utente ha barrato la casella "tipo di utenza" Business, mentre nel modello GU14, lo stesso utente ha barrato la casella "tipo di utenza" privata. Dalla lettura del contratto si evincono esclusivamente i dati anagrafici del soggetto che ha sottoscritto la proposta contrattuale, senza alcun riferimento alla partita I.V.A. o alla denominazione dell'eventuale ditta. Si ritiene, pertanto in mancanza di certezza circa il tipo di utenza (privata – business), di ricondurre il reclamo a quanto richiesto dall'utente in sede di presentazione del modello GU14, ovvero all'utenza privata.

- Ulteriore incongruenza si rileva in sede di lettura delle memorie presentate dall'Avv. Sardini per conto della compagnia Telefonica Fastweb; di fatto nelle memorie l'Avv. Sardini giustamente evidenzia che il reclamo non verte sul ritardo nell'attivazione della linea, bensì "nell'espletamento della migrazione specificatamente contemplato dall'art. 6 dell'Allegato "A" della delibera 73/11/CONS.", successivamente però l'Avv. determina il presunto disservizio in ragione dell'indennizzo previsto dall'art. 3, comma 3 dell'Allegato "A" della delibera 73/11/CONS."

ATTESO che l'utente ha presentato l'istanza di definizione e che in data 20/02/2014 aveva sottoscritto una proposta formulata dalla compagnia telefonica Fastweb, e contestualmente aveva conferito alla predetta compagnia telefonica nella "Lettera di recesso o di richiesta di "linea non attiva" e/o di Richiesta di Number Portability" al punto 3 "A tal fine dà mandato a Fastweb s.p.a. affinché essa provveda ad inoltrare a Telecom Italia o altro operatore l'ordine di lavorazione e, in caso di offerta ADSL, la manifestazione della volontà di recesso oggetto della presente richiesta, secondo le forme di legge, ed a compiere ogni altra operazione necessaria per la prestazione del servizio di SPP".

L'utente aveva sollecitato alla compagnia telefonica Fastweb s.p.a., senza riscontro, per il tramite dell'avv. Tonino Mariano la riattivazione del servizio di telefonia con nota datata 30 aprile 2014 inviata via fax ai n° 02454011077 ed al n°0230136405,.

CONSIDERATO che la compagnia telefonica Wind Telecomunicazioni s.p.a., ha rimesso le memorie difensive con nota pervenuta in data 08.10.2014 ed acquista al protocollo con il n° 1620/COM/14 , nei termini quindi indicati dal responsabile della procedura;

CONSIDERATO che Fastweb S.p.a. ha rimesso le memorie difensive con nota pervenuta in data 06.10.2014 ed acquista al protocollo con il n° 1605/COM/14 , nei termini quindi indicati dal responsabile della procedura.

RILEVATO che dalla lettura comparata delle memorie difensive prodotte dalle compagnie telefoniche interessate, servono a comprendere ed a capire quali sono stati i tempi e le modalità con le quali si sono svolte le procedure di migrazione. All' uopo occorre ricordare che l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni – nell'intento di dettare 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" – ha adottato la delibera 274/07/CONS del 6 giugno 2007, integrata con la delibera 41/09/CIR;

CONSIDERATO che in data 21.03.2014, doveva avvenire il D.A.C. (data di attesa consegna), ed in tale data la Wind telecomunicazioni s.p.a. ha sconfigurato l'utenza dai propri sistemi; è da tale data che l'utente si è ritrovato privo sia del servizio Voce che del servizio ADSL.

La Compagnia Telefonica Fastweb s.p.a. ha atteso che il sistema operativo della Telecom comunicasse il KO tecnico per reiterare la procedura che poi è andata a buon fine solo il 24.06.2014

con ben 96 giorni di ritardo rispetto al termine del 21.03.2014 ed ai termini indicati nella delibera 41/09/CIR.

La Fastweb s.p.a di fatto contravvenendo al mandato che si era fatta conferire non ha vigilato sul buon fine della procedura di migrazione, e solo dopo i solleciti e l'inoltro del modello GU5 ha provveduto ad attivare ogni utile azione diretta a perfezionare la migrazione.

RITENUTO che la Wind Telecomunicazioni s.p.a. non ha responsabilità dirette in merito ai disservizi lamentati dall'utente, avendo posto in essere ogni azione nel rispetto dei tempi e delle modalità indicate dall'Autorità nelle delibere 247/07/CONS e 41/09/CIR.

CONSIDERATO che la Fastweb s.p.a in virtù anche del mandato conferito in sede di sottoscrizione della proposta commerciale dall'utente in data 20.02.2014 è il soggetto che di fatto è responsabile dell'interruzione del servizio di telefonia e di ADSL che si è protratto dal 21.03.2014 al 24/06/2014 ed oggetto di reclamo da parte dell'utente in data 30.04.2014 con nota dell'Avv. Tonino Mariano (per giorni 55), oltre ad aver determinato il ritardo nella migrazione dal 21.03.2014 al 24/06/2014 (per giorni 96).

- L'indennizzo da applicare è così come detto anche dall'avv. Sardini nelle memorie, quello disposto dall'art. 6 dell'allegato "A" alla delibera 73/11/CONS per il ritardo della migrazione, il quale prevede un indennizzo di Euro 5,00 (cinque/00) al giorno che moltiplicato per 96 giorni determina un indennizzo complessivo di Euro 480,00 (quattrocentottanta/00); a questi va aggiunto l'indennizzo previsto dal comma 2 del richiamato articolo 6, che prevede in caso di sospensione o cessazione del servizio l'applicazione degli indennizzi previsti dall'articolo 5, ovvero "in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad Euro 5,00 per ogni giorno di interruzione.

- Atteso che il reclamo è stato presentato in data 30.04.2014, che la carta dei servizi di Fastweb s.p.a prevede al punto 5.2 un termine di 72 ore ovvero 3 giorni per la risoluzione dei problemi, e che il problema è stato risolto solo il 24.06.2014 ovvero con 52 giorni di ritardo, all'utente spetta un indennizzo di Euro 5,00 per 52 giorni sia per il servizio telefonia che per il servizio ADSL, per un totale di Euro 520,00 (cinquecentoventi/00).

- All'utente spetterebbe anche l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 30.04.2014, (la carta dei servizi prevede 45 giorni ex art. 4.13) ma poiché lo stesso non è stato richiesto in sede di presentazione del modello GU14, lo stesso non sarà addebitato alla compagnia telefonica.

- Si ritiene, infine, opportuno riconoscere un'ulteriore indennità per le spese di giudizio, quantificabili in Euro 150,00 (centocinquanta/00), atteso che l'utente è stato rappresentato in udienza da un legale, e la compagnia telefonica non si è presentata.

VISTA la relazione istruttoria del responsabile del procedimento prot. n.1169 del 4/02/2016 che si allega alla presente, la quale si approva integralmente

Il CO.RE.COM all'unanimità dei propri componenti, per le motivazioni tutte espresse in precedenza, così

DELIBERA

- 1) Che in merito alla procedura di definizione della controversia – pratica n. 93/2014 approva integralmente la relazione istruttoria prot. n. 1169 del 04/02/2016 che si allega alla presente.
- 2) Che la Wind Telecomunicazioni s.p.a. non ha responsabilità dirette in merito ai disservizi lamentati dall'utente, avendo posto in essere ogni azione nel rispetto dei tempi e delle modalità indicate dall'Autorità nelle delibere 247/07/CONS e 41/09/CIR.

- 3) Condanna la Fastweb s.p.a in virtù anche del mandato conferito in sede di sottoscrizione della proposta commerciale dall'utente in data 20.02.2014 come disposto dall'art. 6 dell'allegato "A" alla delibera 73/11/CONS per le motivazioni di seguito indicate:
- a) al pagamento di un indennizzo complessivo di Euro 480,00 (quattrocentottanta/00) per il ritardo della migrazione;
 - b) sia per il servizio telefonia che per il servizio ADSL, Euro 520,00 (cinquecentoventi/00).
 - c) si ritiene, infine, opportuno riconoscere un'ulteriore indennità per le spese di giudizio, quantificabili in Euro 150,00 (centocinquanta/00), atteso che l'utente è stato rappresentato in udienza da un legale, e la compagnia telefonica non si è presentata.
 - d) tutte le somme corrisposte o rimborsate dovranno essere maggiorate degli interessi legali calcolati a decorrere alla data di presentazione dell'istanza di conciliazione fino all'effettivo soddisfo.

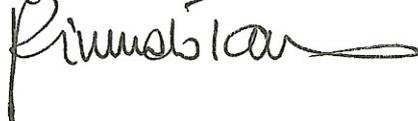
Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

L'operatore dovrà adempiere la presente delibera entro gg.60 dalla notifica mediante assegno circolare da inviare all'indirizzo dell'istante ed entro lo stesso termine dovrà comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento.

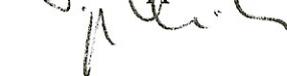
Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.leg.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva. Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera formata da n.5 fasciate è notificata alle parti a cura della struttura, trasmessa all'Autorità per le Comunicazioni (AGCOM) ed è pubblicata sul sito web del Corecom Molise.

Il Direttore del Servizio
Ing. Riccardo Tamburro



Il Vice Presidente
Avv. Giuseppe Miletì





Al Signor Segretario generale

Ing. Riccardo Tamburro

SEDE

Prot. 1163/ del
4/02/2016

Oggetto: Procedura di definizione - relazione Pratica n°93/2014

Premesso

in data 21/12/2015 l'Avv. Loredana Barca con nota acquisita in pari data al n° 9427/15 del Co.Re.Com. Molise ha presentato una istanza per annullamento in sede di autotutela della determinazione n.37/2015;

che la determinazione in questione oggetto dell'istanza di annullamento ha riguardato il reclamo presentato dall'utente Di Gironimo in data 23/09/2014 contro le compagnie telefoniche Wind Infostrada s.p.a e Fastweb s.p.a..

tutto ciò premesso si procede all'istruttoria ex novo del procedimento in questione

Preliminarmente,

si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è quindi proponibile atteso che l'udienza di conciliazione si è tenuta in data 23/07/2014 e l'istanza di definizione è stata presentata il 23/09/2014, entro i termini.

L'udienza di comparso delle parti si è tenuta con esito negativo in data 10/10/2014, mentre il termine per la presentazione delle memorie era stato fissato al 8/10/2014.

La compagnia telefonica Wind telecomunicazioni s.p.a. ha prodotto delle memorie difensive acquisite al protocollo in data 08/10/2014 al n° 1620/COM/14 e la compagnia telefonica Fastweb s.p.a ha prodotto delle memorie difensive acquisite al protocollo in data 06/10/2014 al n° 1605/COM/15.

Dalla lettura della documentazione nel fascicolo, si osservano alcune incongruenze, prima tra tutte, il termine assegnato alle parti per presentare delle controdeduzioni alle memorie (termine per le memorie 8/10/2014 termine per le controdeduzioni due giorni successivi che scadevano alla mezzanotte del 10/10/2014 data in cui alle ore 11,15 sono state convocate le parti).

Relativamente all'utente si osserva che in sede di presentazione del modello UG l'utente ha barrato la casella "tipo di utenza" Business, mentre nel modello GU14, lo stesso utente ha barrato la casella "tipo di utenza" privata. Dalla lettura del contratto si evincono esclusivamente i dati anagrafici del soggetto che ha sottoscritto la proposta contrattuale, senza alcun riferimento alla partita I.V.A. o alla denominazione dell'eventuale ditta. Si ritiene, pertanto in mancanza di certezza circa il tipo di utenza (privata – business), di ricondurre il reclamo a quanto richiesto dall'utente in sede di presentazione del modello GU14, ovvero all'utenza privata.

Ulteriore incongruenza si rileva in sede di lettura delle memorie presentate dall'Avv. Sardini per conto della compagnia Telefonica Fastweb; di fatto nelle memorie l'Avv. Sardini giustamente evidenzia che il reclamo non verte sul ritardo nell'attivazione della linea, bensì "nell'espletamento della migrazione specificatamente contemplato dall'art. 6 dell'Allegato "A" della delibera 73/11/CONS.", successivamente però l'Avv. determina il presunto disservizio in ragione dell'indennizzo previsto dall'art. 3, comma 3 dell'Allegato "A" della delibera 73/11/CONS."

Posizione dell'utente.

L'utente ha presentato l'istanza di definizione, atteso che in data 20/02/2014 aveva sottoscritto una proposta formulata dalla compagnia telefonica Fastweb, e contestualmente aveva conferito alla predetta compagnia telefonica nella "Lettera di recesso o di richiesta di "linea non attiva" e/o di Richiesta di Number Portability" al punto 3 "A tal fine dà mandato a Fastweb s.p.a. affinché essa provveda ad inoltrare a Telecom Italia o altro operatore l'ordine di lavorazione e, in caso di

offerta ADSL, la manifestazione della volontà di recesso oggetto della presente richiesta, secondo le forme di legge, ed a compiere ogni altra operazione necessaria per la prestazione del servizio di SPP”.

L'utente aveva sollecitato alla compagnia telefonica Fastweb s.p.a., senza riscontro, per il tramite dell'avv. Tonino Mariano la riattivazione del servizio di telefonia con nota datata 30 aprile 2014 inviata via fax ai n° 02454011077 ed al n°0230136405,.

Posizione della compagnie telefoniche.

La Wind Telecomunicazioni s.p.a., ha rimesso le memorie difensive con nota pervenuta in data 08.10.2014 ed acquista al protocollo con il n° 1620/COM/14 , nei termini quindi indicati dal responsabile della procedura;

la Fastweb S.p.a. ha ha rimesso le memorie difensive con nota pervenuta in data 06.10.2014 ed acquista al protocollo con il n° 1605/COM/14 , nei termini quindi indicati dal responsabile della procedura.

La lettura comparata delle memorie difensive prodotte dalle compagnie telefoniche interessate, servono a comprendere ed a capire quali sono stati i tempi e le modalità con le quale si sono svolte le procedure di migrazione.

All' uopo occorre ricordare che l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni – nell'intento di dettare 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” – ha adottato la delibera 274/07/CONS del 6 giugno 2007, integrata con la delibera 41/09/CIR, con cui ha introdotto 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, comma 2, stabilisce 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 apposite procedure di sincronizzazione), con l'obiettivo di non recare disservizi al cliente finale; tale disposizione ribadisce principi già sanciti da alcune previsioni del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il “Codice delle comunicazioni elettroniche”, secondo cui i tempi di attivazione, e correlativamente di disattivazione, del servizio, costituiscono elementi che devono necessariamente far parte del contenuto minimo del contratto sottoscritto fra utente e operatore (cfr. articolo 70, comma 1, lettera b). 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. L'articolo 17 bis della delibera 274/07/CONS prevede, in linea generale, che sia l'operatore Recipient a raccogliere la manifestazione di volontà da parte dell'utente per poi attivare il dialogo tecnico con l'operatore Donating. In particolare, la complessa normativa testè citata suddivide la migrazione in 3 Fasi, nell'ambito di ciascuna delle quali sono dettagliatamente indicati gli adempimenti che devono essere assolti dagli operatori coinvolti (definiti “Donating”, cioè l'operatore presso il quale è attiva l'utenza da migrare; e “Recipient”, cioè l'operatore verso il quale l'utente intende migrare). In particolare, nella Fase 1 l'utente aderisce ad una offerta commerciale del Recipient e gli comunica il proprio codice di migrazione, precedentemente fornitogli dal Donating. Nella Fase 2 il Recipient trasmette la richiesta di passaggio al Donating e quest'ultimo procede alle verifiche (formali e tecniche, tra cui la verifica del codice segreto del cliente trasmesso dal Recipient), fornendo l'esito delle stesse al Recipient entro 5 giorni lavorativi, trascorsi inutilmente i quali si applica comunque il silenzio assenso; nei casi specificati dalla normativa, il Donating può inviare, entro lo stesso termine di 5 giorni, un KO. Nella Fase 3 il Recipient, ricevuto un riscontro positivo o in applicazione del silenzio assenso del Donating, processa la migrazione entro la DAC (data attesa consegna) precedentemente concordata con il cliente; nei casi specificati dalla normativa può inviare un KO (impossibilità tecnica a fornire il servizio: ad es. per irreperibilità cliente, o problemi di rete), concordando, in tal caso, una nuova DAC (rimodulazione).



In sostanza, in data 21.03.2014, doveva avvenire il D.A.C. (data di attesa consegna), ed in tale data la Wind telecomunicazioni s.p.a. ha sconfigurato l'utenza dai propri sistemi; è da tale data che l'utente si è ritrovato privo sia del servizio Voce che del servizio ADSL.

La Compagnia Telefonica Fastweb s.p.a. ha atteso che il sistema operativo della Telecom comunicasse il KO tecnico per reiterare la procedura che poi è andata a buon fine solo il 24.06.2014 con ben 96 giorni di ritardo rispetto al termine del 21.03.2014 ed ai termini indicati nella delibera 41/09/CIR.

La Fastweb s.p.a di fatto contravvenendo al mandato che si era fatta conferire non ha vigilato sul buon fine della procedura di migrazione, e solo dopo i solleciti e l'inoltro del modello GU5 ha provveduto ad attivare ogni utile azione diretta a perfezionare la migrazione.

Conclusioni

La Wind Telecomunicazioni s.p.a. non ha responsabilità dirette in merito ai disservizi lamentati dall'utente, avendo posto in essere ogni azione nel rispetto dei tempi e delle modalità indicate dall'Autorità nelle delibere 247/07/CONS e 41/09/CIR.

La Fastweb s.p.a in virtù anche del mandato conferito in sede di sottoscrizione della proposta commerciale dall'utente in data 20.02.2014 è il soggetto che di fatto è responsabile dell'interruzione del servizio di telefonia e di ADLS che si è protratto dal 21.03.2014 al 24/06/2014 ed oggetto di reclamo da parte dell'utente in data 30.04.2014 con nota dell'Avv. Tonino Mariano (per giorni 55), oltre ad aver determinato il ritardo nella migrazione dal 21.03.2014 al 24/06/2014 (per giorni 96). L'indennizzo da applicare è così come detto anche dall'avv. Sardini nelle memorie, quello disposto dall'art. 6 dell'allegato "A" alla delibera 73/11/CONS per il ritardo della migrazione, il quale prevede un indennizzo di Euro 5,00 (cinque/00) al giorno che moltiplicato per 96 giorni determina un indennizzo complessivo di Euro 480,00 (quattrocentottanta/00); a questi va aggiunto l'indennizzo previsto dal comma 2 del richiamato articolo 6, che prevede in caso di sospensione o cessazione del servizio l'applicazione degli indennizzi previsti dall'articolo 5, ovvero "in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad Euro 5,00 per ogni girone di interruzione. Atteso che il reclamo è stato presentato in data 30.04.2014, che la carta dei servizi di Fastweb s.p.a prevede al punto 5.2 un termine di 72 ore ovvero 3 giorni per la risoluzione dei problemi, e che il problema è stato risolto solo il 24.06.2014 ovvero con 52 giorni di ritardo, all'utente spetta un indennizzo di Euro 5,00 per 52 giorni sia per il servizio telefonia che per il servizio ADSL, per un totale di Euro 520,00 (cinquecentoventi/00).

All'utente spetterebbe anche l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 30.04.2014, (la carta dei servizi prevede 45 giorni ex art. 4.13) ma poiché lo stesso non è stato richiesto in sede di presentazione del modello GU14, lo stesso non sarà addebitato alla compagnia telefonica.

Si ritiene, infine, opportuno riconoscere un'ulteriore indennità per le spese di giudizio, quantificabili in Euro 150,00 (centocinquanta/00), atteso che l'utente è stato rappresentato in udienza da un legale, e la compagnia telefonica non si è presentata.

Compobussco, li 24.12.2015

SI CONDIVIDE
Ferruccio Lami
28/12/2015

Il funzionario
Dott. Lucio Dalla Torre
[Firma]