

	REGIONE LIGURIA Comitato Regionale per le Comunicazioni
---	---

Deliberazione n. 11

Del 27 giugno 2023

Sono presenti i componenti del Comitato:

TOFI Vinicio Presidente

CORRADO Leda Rita Componente

Svolge le funzioni di Segretario il funzionario Tiziana Salvatori

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXX /
FASTWEB SPA – PROCEDIMENTO GU14/ 567506/2022.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

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*”;

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 “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la legge della Regione Liguria 25 marzo 2013 n. 8, “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

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 della Regione Liguria e il Comitato regionale per le comunicazioni ligure in data 19 dicembre 2017;

VISTA l’istanza dell’utente XXXXXXXXX, del 23/11/2022 acquisita con protocollo n. 0333694 del 23/11/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Nella propria istanza l'utente ha descritto la vicenda dedotta in controversia nei termini che seguono:

In data 7 aprile 2022 si interrompeva il servizio voce (2 linee telefoniche) e una linea dati internet fibra100 Banda Ultralarga- Indirizzo Ip fisso necessario ai collegamenti in remoto VPN. Servizi forniti al cliente XXXXX Cod.Cl. LA004XXXX veniva immediatamente segnalato il guasto che veniva preso in carico con segnalazione tecnica XX000000580XXX(con ricevuta guasto aperto via sms al numero 346XXXXXX alle ore 16:30 del 7 Aprile 2022). Da allora nonostante numerosi solleciti via tel-via whatsapp -via pec- il servizio ad oggi non è stato ripristinato. Tutte le segnalazioni non sono servite a nulla. - Richieste:

Richiediamo: euro 60,00 + iva (pari a metà del canone mensile del servizio) per ogni giorno senza linea ad oggi 190 giorni pari ad euro 11.400,00 oltre lo storno dei canoni i pagati e non usufruiti Aprile e maggio e agosto.

Richiediamo:

1.l'immediato ripristino dei servizi ad oggi non ripristinati.

2.I seguenti indennizzi: Indennizzi per le due utenze business telefoniche su banda ultralarga sospese dal 7 aprile 2022 alla data dell'eventuale ripristino ancora non effettuato, specificando sin d'ora che entrambe le linee erano e sarebbero per noi indispensabili per svariati motivi - la nostra società opera solo con clienti online con richieste via web o via telefono e in svariate pubblicità sono presenti i nostri numeri che il centralino smista ai dipendenti assegnati all'utenza singola. Indennizzo del servizio dati su linea business banda ultralarga fibra 100, dal 7 aprile 2022 alla data dell'eventuale ripristino ancora non effettuato Indennizzo servizio accessorio IPpubblico/statico a pagamento dal 7 aprile 2022 alla data dell'eventuale ripristino ancora non effettuato

- Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 11600.0

2. La posizione dell'operatore

Nella propria memoria l'Operatore ha evidenziato quanto segue:

L'istante lamenta l'interruzione dei servizi voce e internet dal 07.04.2022. Chiede: 1) gli indennizzi per l'interruzione dei servizi; 2) gli indennizzi per mancata risposta al reclamo; 3) il ripristino dei servizi; 4) lo storno/rimborso dei canoni.

Le domande dell'istante sono infondate ed in parte inammissibili per le ragioni qui di seguito spiegate.

II. LO SVOLGIMENTO DEI FATTI

L'utente, in data 07.04.2022, ha segnalato un disservizio relativo ai propri servizi voce e internet.

Fastweb ha gestito immediatamente la segnalazione inviando dei tecnici in loco, i quali hanno rilevato un'interruzione dei cavi, non imputabile a Fastweb, ed hanno evidenziato la necessità di effettuare un cambio di tecnologia, al fine di risolvere la problematica occorsa.

In data 20.04.2022 l'istante ha lamentato nuovamente il malfunzionamento e Fastweb ha predisposto il pagamento di € 36,00 in suo favore, a titolo di indennizzo, eseguito in data 07.06.2022.

Nel frattempo, il cliente è stato informato di quanto sopra con comunicazione del 03.06.2022.

Fastweb ha altresì comunicato all'utente la necessità di eseguire un intervento massivo di aggiornamento relativo alla tecnologia di accesso necessaria per continuare ad utilizzare il servizio da FTTH 100/100 a VULA 100/20.

Difatti, la scrivente compagnia è dovuta intervenire massivamente su tutta la zona per aggiornare la rete sostituendo la tecnologia vecchia, dismessa, con quella nuova. Si è trattato di un intervento di aggiornamento obbligatorio, necessario per poter permettere ai clienti, tra cui l'odierno istante, di continuare a fruire dei servizi.

Attualmente, la posizione della XXXXX è tenuta in sospeso, dato che l'utente ha presentato un GU5. Si fa presente che, tuttavia, in caso di rifiuto dell'intervento di modifica della tecnologia, Fastweb sarà costretta a risolvere il contratto per impossibilità della prestazione.

Circa le numerazioni, la società istante ha chiesto la NP pura del solo numero 010XXXXX, completata correttamente il 17.10.2022.

Nei sistemi Fastweb non risultano altre segnalazioni o richieste di migrazione relativamente alla seconda utenza 010XXXXX e, allo stato, la XXXXXX ha un insoluto pari ad € 146,40.

Come detto in precedenza, allo stato pende il procedimento d'urgenza GU5, ma l'utente dovrà rendersi disponibile ad effettuare il cambio di tecnologia, in quanto diversamente la scrivente società sarà costretta a risolvere il contratto per impossibilità della prestazione.

III. – SULL'INFONDATEZZA E INAMMISSIBILITÀ DELLE AVVERSE RICHIESTE

Dai fatti di causa emerge che le avverse pretese non possono trovare accoglimento. In particolare:

1. la domanda di indennizzi per l'interruzione dei servizi è infondata, considerato che è stata determinata da cause non imputabili a Fastweb, la quale ha fatto tutto ciò che era in suo potere per risolvere il problema ed ha anche già corrisposto degli indennizzi. Inoltre, l'istante ha rifiutato il cambio di tecnologia e pertanto il suo comportamento dovrà essere valutato ai sensi dell'art. 1227 c.c.;
2. la richiesta di indennizzi per mancata risposta al reclamo è infondata, tenuto conto che Fastweb ha dato riscontro alle comunicazioni dell'istante (cfr. doc. 1) e comunque ha risposto con comportamento concludente;
3. quanto alla richiesta di storno e rimborso, Fastweb si rende disponibile a stornare e rimborsare quanto pagato dall'istante nel periodo colpito dal malfunzionamento.

Conclusivamente: si insiste per il rigetto delle avverse richieste in quanto infondate in fatto e in diritto ed in parte inammissibili.

La Società Fastweb in data 11 gennaio 2023 dichiara: "i tecnici Sielte e Fastweb continuano a cercare il contatto col cliente sia via email che telefonicamente ma l'utente continua ad essere indisponibile all'intervento in sede".

3. Replica istante

Alla memoria dell'Operatore l'istante ha replicato con nota del seguente tenore:

Richiamata la esposizione fattuale ed i documenti a supporto già agli atti della procedura si puntualizza in sintesi quanto di seguito:

1. Oggetto di rapporto contrattuale Fastweb sono numero 2 linee telefoniche linee business -fibra 100 ftth (fibra ottica fino al router) e ip

fissi pubblici statici (necessari per vpn aziendale, per attività di erogazione di servizi da remoto e lavoro smartwork);

2. Ed invero inizialmente la Società aveva aderito alla offerta commerciale fidelity 36, la quale prevedeva il pagamento di euro 108,00/mese, oltre iva iva (a titolo esemplificativo si allega fattura LA000XXXXX, relativa alla mensilità di Gennaio - Febbraio 2016. In seguito in data 3 Marzo 2016, a richiesta di un riposizionamento commerciale veniva proposto offerta ADVANCE Freedom, la quale prevedeva il pagamento di euro 98,00/mese, oltre iva. (a titolo esemplificativo si allega fattura N.LA00XXXXX).

3. Con email del 15 maggio 2018, veniva formulata differente offerta, con repricing da euro 98/mese oltre iva *“a euro 65 oltre iva, con contestuale riduzione delle linee telefoniche da 3 a 2. Per questa seconda soluzione sarà da indicarsi il numero da dismettere dei 3 attualmente in uso, è previsto un intervento tecnico, il giorno dell’aggiornamento potrebbero esserci brevi discontinuità del servizio per alcune ore...”*.

4. Le nuove fatture sono ad oggi tarate sulla nuova offerta in repricing.

Quanto sopra evidenzia e comprova che la Società necessita di due linee separate con utilizzo diverso e ben distinto:

- la prima identificata con il numero 010 815709 (passata in data 18 ottobre 2022 ad altro operatore, stante la perdurante assenza di ripristino) è quella pubblicata sul sito web aziendale, sui canali pubblicitari esterni (cartellonistica sui mezzi di trasporto etc.), pubblicità online su google etc....; detta linea era dedicata ai contatti telefonici per richieste di informativa ed iscrizioni: gli allievi della scuola di formazione residenti nella provincia di Genova provengono al 90% da internet, quelli fuori provincia al 100% e prendono inizialmente contatto con la Società tramite detto numero storico, operativo da circa venticinque anni;

- la seconda corrisponde al numero 010 XXXXX, utilizzato solo “in uscita” e per gli allievi già iscritti.

La finalità è quella di non “occupare” la linea per le richieste iscrizioni (010XXXXXX).

6. A tal proposito si specifica che esisteva offerta commerciale con una solo linea business e fibra dati, a cui la Società non ha aderito proprio poiché non funzionale alle proprie esigenze; quanto sopra comprova la

essenzialità delle varie linee e il buon diritto di ottenere distinti indennizzi per il disservizio causato a ciascuna linea;

7. I servizi contrattualizzati sono tutti oggetto di interruzione totale con decorrenza 7 aprile 2022 ed ad oggi non ripristinati.

Le procedure AGCOM

8. La Società ha provveduto ad instaurare la procedura conciliativa UG/559082/22 in cui produceva documentazione ed esponeva quanto di seguito: *“In data 7 aprile 2022 si interrompeva il servizio voce (2 linee telefoniche) e una linea dati internet fibra -veniva immediatamente segnalato il guasto che veniva preso in carico con segnalazione tecnica NO000000XXXXX (con ricevuta guasto aperto via sms al numero 346XXXXX alle ore 16:30 del 7 Aprile 2022). Da allora nonostante numerosi solleciti via tel-via whatsapp- via pec- il servizio ad oggi 20 ottobre 2022 non è stato ripristinato. Tutte le segnalazioni non sono servite a nulla. recentemente siamo stati contattati da operatore fastweb che ci ha comunicato che il guasto è irreparabile e che offrono una installazione di nuovo servizio con downgrade dalla velocità e delle garanzie del servizio precedente fibra 100 simmetrico aziende. Abbiamo avuto notevoli danni economici dal servizio, solo dopo il tempo di organizzarci siamo riusciti a comprare una cellulare, una sim e ad effettuare il trasferimento di chiamata su sim dalla piattaforma dashboard dell'operatore- Inoltre abbiamo dovuto comprare un nuovo router e un nuovo servizio dati. chiediamo pertanto il giusto ristoro dei danni patiti tutti”;*

9. Il tentativo di conciliazione aveva esito negativo, come da verbale di mancato accordo del 11 novembre 2022;

10. In data 23 novembre 2022 la esponente depositava istanza di definizione della controversia (GU14/567506/22);

11. I “campi richiesta” della piattaforma non permettevano di integrare la domanda oggetto di verbale di conciliazione negativa con richieste accessorie: per detta ragione la esponente inoltrava nuova istanza di conciliazione (UG/566865/2022) per dette poste, avente il seguente oggetto: *“Richiediamo: 1. l'immediato ripristino dei servizi ad oggi non ripristinati. 2.I seguenti indennizzi: Indennizzo mancato risposta a segnalazione guasto dal 20 aprile 2022 inviato via PEC. spese amministrative/legali Interessi legali su tutti gli indennizzi Inoltre*

richiediamo: rimborso quota canone del mese di aprile 2022 ft n. LA00XXXXX regolarmente pagata non usufruito rimborso totale ft.n LA00XXXXXX relativa canoni maggio giugno 2022 regolarmente pagata Emissione di nota di credito per fattura N.LA00XXXXX relativa a canoni di ottobre novembre 2022 mai usufruiti. Resta inteso, in ogni caso, salva la possibilità, di richiedere il risarcimento del maggior danno in sede giurisdizionale”;

12. L’Autorità ha archiviato in data 16 12 2022 la nuova richiesta di conciliazione con la seguente motivazione: *"Si dà atto che la Società ricorrente ha presentato identico procedimento UG/559082/22, per il quale è stato esperito il tentativo di conciliazione della controversia in data 11/11/22, con esito negativo. Conseguentemente, l'utente ha depositato istanza di definizione della controversia GU14/567506/22, in data 23/11/2022. Per i motivi sopra esposti Il presente ricorso è inammissibile".*

conclusioni

13. I servizi a pagamento, che -come da tabella indennizzi- contemplano importi a titolo di indennizzo sono:

- (i) Numero 2 linee business
- (ii) Numero 1 linea dati banda ultralarga (fibraottica FTTH)
- (iii) indirizzi ip statici Aggiuntivi
- (iv) altri servizi accessori (e-mail etc.)

14. Per quanto esposto in memoria, in punto richiesta indennizzi oggetto della definizione, la esponente Società richiede

a) indennizzo per mancata ripristino linee business 010 XXXXX dal 07 aprile al 18 ottobre euro 6 al giorno (art.6 comma1) moltiplicato per due in quanto linea business aziende (art.13 comma 3): euro 12,00 per 193 giorni, pari a complessivi euro 2.316,00;

b) per quanto concerne la linea 010.XXXXX, il cui funzionamento risulta interrotto con decorrenza 7 aprile 2022 (e ad oggi non ripristinato in spregio alla ordinanza temporanea emessa che sanciva l’obbligo di ripristino entro il 14 dicembre 2022): Euro 12,00 al giorno (al 23 dicembre Euro 12,00 per giorni 260, pari ad euro 3.120,00), da calcolarsi alla prima data da individuarsi tra quella di eventuale ripristino e quella di definizione della presente procedura;

c) linea dati fibra FTTH: euro 6 al giorno (art.6 comma1), a cui sommare 1/3 in quanto servizio banda ultra-larga (art 13 comma 2) moltiplicato per due in quanto utenza business (art 13 comma 3): 16 euro al giorno dal 7 aprile 2022 (al 23 dicembre 16 euro per 260,00, pari a euro 4.160,00) da calcolarsi alla prima data da individuarsi tra quella di eventuale ripristino e quella di definizione della presente procedura;

d) Servizio accessorio ip fissi addizionali (forniti 4 indirizzi IP) euro 2,50 al giorno con massimo di euro 300 (art 4 comma 3), oltre maggiorazione 1/3 (art 13 comma 2) moltiplicato per due (art 13 comma 3): totale euro $(300+100) \times 2$ euro: euro 800,00 per ogni servizio accessorio;

e) per ciascun servizio accessorio (servizio email gratuito): 100,00 euro, maggiorato di $1/3 \times 2$ (combinazione disposti art 4 comma 3, art 13 c.2 e 3): euro 266,00;

f) indennizzo per mancato riscontro a segnalazione guasto dal 20 aprile 2022 inviato via PEC: euro 300,00 (art 12 comma 1);

g) euro 202,52 a titolo di:

- rimborso quota canone del mese di aprile 2022 ft n. LA00067327 regolarmente pagata (servizio non usufruito pari ad Euro 56,12);
- rimborso totale ft.n LA00XXXXXX relativa canoni maggio giugno 2022, regolarmente Euro 146,40
- Emissione di nota di credito per fattura N.LA00XXXXXX relativa a canoni di ottobre novembre 2022 mai usufruiti;
- Emissione di nota di credito per fattura N.LA00XXXXXX relativa ai canoni nov-dic 2022 mai usufruiti.

4. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento.

Occorre precisare che in questa sede non si può tenere conto del GU5 presentato l'11 novembre 2022 e legato ad un UG dichiarato inammissibile ed archiviato.

In sede di udienza istruttoria le parti hanno ampiamente illustrato le loro posizioni riportandosi alle suindicate eccezioni e contestazioni. In particolare, nel caso di specie, dall'esame della documentazione prodotta dalle parti, appare evidente che l'oggetto della presente procedura sia legato alla impossibilità da parte di Fastweb di fornire al cliente il servizio interrotto in data 7 aprile 2022 per un impedimento tecnico non imputabile all'Operatore.

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

Dalla documentazione in atti risulta che Fastweb ha provveduto a comunicare al proprio cliente in data 26 aprile 2022 tramite chat, presentata dall'istante, l'impossibilità di ripristinare il servizio con la tipologia utilizzata fino al momento dell'interruzione e che per poterlo ripristinare sarebbe stato necessario un cambio di tecnologia. Fastweb ha quindi adempiuto ai propri doveri informativi rendendo edotto l'istante della presenza di impedimenti tecnici nel rispetto della tempistica prevista dalle condizioni del contratto.

Con riferimento alla doglianza inerente l'indennizzo per l'interruzione del servizio, all'esito dell'attività istruttoria, si deve evidenziare che l'utente avrebbe diritto ad un indennizzo dal momento dell'interruzione delle linee fino al momento in cui viene a conoscenza dell'impossibilità di ripristino, quindi dal 07 aprile 2022 al 26 aprile 2022, ma che in data 01 giugno 2022 l'Operatore comunicava all'istante, dietro suo reclamo inoltrato il 20 aprile 2022, la predisposizione del pagamento dell'indennizzo contrattuale.

Il caso di specie non rientra nell'ambito applicativo del Regolamento sugli indennizzi, riservato alle sole ipotesi in cui l'operatore non abbia già corrisposto gli indennizzi, ai sensi delle norme contrattuali, prima dell'instaurazione della controversia, o non si sia impegnato a farlo in sede conciliativa a norma dell'art. 2 comma 3 che cita: *“Gli indennizzi stabiliti dal presente regolamento non si applicano se l'operatore entro quarantacinque giorni dal reclamo comunica all'utente l'accoglimento dello stesso ed eroga gli indennizzi contrattuali con le modalità e nei termini stabiliti dal contratto, fatto salvo quanto stabilito dall'art. 3 (indennizzi automatici)”*. Al riguardo l'Operatore ha provato, infatti, di aver erogato l'indennizzo per il disservizio prima dell'instaurazione della

controversia con Bonifico eseguito in data 07/06/2022. Pertanto, non può trovare accoglimento la domanda in relazione alla richiesta d'indennizzo per la sospensione del servizio

Inoltre non si può non tener conto che se l'istante avesse avuto la reale necessità del servizio avrebbe potuto, qualora l'offerta della nuova tecnologia proposta non fosse stata consona, a migrare verso altro operatore. Inoltre avrebbe potuto nell'immediatezza della sospensione presentare UG e GU5 per la riattivazione del servizio.

Solamente ad ottobre l'istante richiede la migrazione verso altro Operatore per la linea voce utilizzata per richieste informative ed iscrizioni, mentre per la seconda linea voce utilizzata solo in uscita, rimane fermo, insistentemente, con la richiesta di ripristino del servizio solo con la vecchia tipologia, ben sapendo che ciò non era possibile.

Durante l'udienza di discussione in data 16 gennaio 2023 è emersa la piena disponibilità dell'Operatore non recepita dall'istante che ha continuato ad insistere nelle sue richieste, impossibili da ottenere.

Nella fattispecie in esame occorre valutare, inoltre, la condotta tenuta dall'utente (cfr Delibera n.16/2019 del Corecom Liguria), rilevante in conformità del canone di diligenza ex art 1227 c.c., in forza del quale il creditore (utente) è gravato non solo da un obbligo negativo (astenersi dall'aggravare il danno), ma anche da un obbligo positivo (tenere condotte utili e possibili ridotte ad evitare o ridurre il danno), come affermato da adunanza plenaria del Consiglio di Stato (sentenza 23.03.2011 n. 3 richiamata da sentenza Consiglio di Stato 31.10.2012 n. 5556). Il tutto al fine di evitare un ingiustificato arricchimento del creditore, tanto da non averlo indotto ad attivarsi a sua tutela in modo adeguato.

La Corte di Cassazione a sezioni unite nella sentenza 21 novembre 2011, n. 24406 ha elaborato una massima che vale qui la pena richiamare: *In tema di risarcimento del danno, al fine di integrare la fattispecie di cui all'art. 1227, primo comma, c.c. - applicabile per l'espresso richiamo di cui all'art. 2056 c.c. anche alla responsabilità extracontrattuale - **il comportamento omissivo del danneggiato rilevante non è solo quello tenuto in violazione di una norma di legge, ma anche più genericamente in violazione delle regole di diligenza e correttezza.** Ciò comporta che, ai fini di un concorso del fatto colposo del danneggiato ex art. 1227, comma, c.c., **sussiste il comportamento omissivo colposo del danneggiato ogni qual volta tale***

inerzia contraria a diligenza, a prescindere dalla violazione di un obbligo giuridico di attivarsi, abbia concorso a produrre l'evento lesivo in suo danno.

E ancora si richiama il principio di equità a cui deve ispirarsi la risoluzione della presente controversia, nonché al principio di buona fede nell'esecuzione del contratto, che si sostanzia in un "generale obbligo di solidarietà che impone a ciascuna delle parti di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra, a prescindere tanto da specifici obblighi contrattuali, quanto al dovere del *neminem laedere*, trovando tale impegno solidaristico il suo principio unicamente nell'interesse proprio del soggetto, tenuto, pertanto, al compimento di tutti gli atti giuridici e/o materiali che si rendono necessari alla salvaguardia dell'interesse della controparte nella misura in cui essi non comportino un apprezzabile sacrificio a suo carico" (Cassazione n. 5240/2004 e 10182/2009).

Può essere invece accolta la richiesta per quanto riguarda il rimborso e/o storno relativamente ai canoni nel periodo oggetto della sospensione.

Infine, la possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 20, comma 6, del Regolamento che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione e può riconoscere altresì il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità".

Nel caso di specie, tenuto conto dell'integrale rigetto delle domande proposte dall'utente, ad eccezione dello storno e/o rimborso dei canoni nel periodo oggetto della sospensione, e della mancanza di spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura, si ritiene congruo ed equo compensare integralmente le spese della procedura.

DELIBERA

Articolo 1

1. In parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXXXX il Comitato delibera affinché l'Operatore FASTWEB provveda:
 - al rimborso e/o allo storno dei canoni relativi al periodo oggetto della sospensione.

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 comunicata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

IL SEGRETARIO
Tiziana Salvatori

IL PRESIDENTE
Avv. Vinicio Tofi

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del “Codice dell’Amministrazione Digitale” (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)