

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/148650/2019

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX- Fastweb SpA
IL DIRETTORE**

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

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 Regolamento Indennizzi;

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 del Corecom Piemonte n. 87-2016 del 28 novembre 2016, n. 4, con la quale, ai sensi dell’art. 19, comma 7, del Regolamento e dell’Allegato alla deliberazione AGCOM 276/13/CONS, punto III.5.5., il Comitato ha delegato al Dirigente dell’Ufficio la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

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 28 dicembre 2017, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, "Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte";

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, sottoscritto in data 28 novembre 2017;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 12/07/2019 acquisita con protocollo N. 0307534 del 12/07/2019 VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

Secondo la ricostruzione di parte istante, in data 14 dicembre 2018 veniva formulata una richiesta di trasloco della linea da XXX a XXX. Fastweb si impegnava a completare il trasloco entro il 7 febbraio 2019 ma il trasloco non è avvenuto. Avanzava dunque numerosi reclami al XXX e a mezzo fax ma inutilmente: pertanto in data 9 marzo 2019 richiedeva l’attivazione di una nuova linea a Vodafone. Tutto ciò premesso, l’istante richiede: 1) indennizzo previsto ai sensi dell’art. 4 dell’allegato A della Delibera 347/18/CONS, per il mancato trasloco della linea fissa per un importo pari ad € 195,00 (€ 7,50x30 gg. dal 7 febbraio 2019 al 9 marzo 2019); 2) indennizzo previsto ai sensi dell’art. 4 dell’allegato A della Delibera 347/18/CONS, per il mancato trasloco della linea internet per un importo pari ad € 225,00 (€ 7,50x30 gg. dal 7 febbraio 2019 al 9 marzo); 3) indennizzo ex art. 12 dell’allegato A Delib. 347/18/CONS per la mancata risposta ai reclami € 300,00; 4) rimborso della fattura n. M001150089, per un importo di € 61,30 e storno delle successive. In un’ulteriore memoria difensiva l’istante precisava che in data 11 marzo 2019 Fastweb consegnava un nuovo modem che veniva rispedito in data 14 marzo insieme alla richiesta di risoluzione del contratto e che l’utente ha continuato a ricevere le fatture anche durante il periodo in cui non ha potuto fruire di alcun servizio visto il mancato trasloco dell’utenza telefonica. Parte ricorrente sostiene che Fastweb, a dispetto del Codice

Civile, Codice del Consumo e dell'impegno assunto con la Carta dei Servizi non ha, in nessuna occasione, avuto cura di informare preventivamente circa le motivazioni per cui non è stato possibile traslocare l'utenza telefonica, né ha riscontrato i reclami telefonici e scritti. Chiede inoltre 5) ogni ulteriore indennizzo che l'Ill.ma Autorità adita riterrà opportuno applicare; 6) ordinare a Fastweb la pubblicazione su uno o più quotidiani di diffusione nazionale del provvedimento di adozione delle misure idonee a correggere o eliminare gli effetti dannosi delle violazioni accertate; 7) le spese di procedura. Nella memoria di replica agli scritti difensivi dell'operatore l'istante contesta l'eccezione di inammissibilità della memoria presentata dall'istante stesso in quanto contraria al diritto di difesa e ai principi di uguaglianza fra le parti. Insiste poi sulla circostanza che l'intenzione di recedere dal contratto fosse stata manifestata verbalmente già nel momento di conferma all'operatore dell'avvenuto trasloco e poi trasmessa per iscritto congiuntamente alla restituzione del modem. Fastweb, dal canto suo, non avrebbe mai informato l'istante sulle ragioni del ritardo nel trasloco. Per quanto attiene alla richiesta di rimborso, il ricorrente evidenzia che, dalla lettura delle fatture, diversamente da come ex adverso rilevato, non vengono addebitati costi per i consumi, ma il canone superjet ed i costi di ultra fibra. In particolare anche con la prima delle fatture per le quali è stato richiesto il rimborso nr. M01428777 scadenza 25/12/2018 viene addebitato il canone superjet per il periodo dal 01/12/2018 al 31/12/2018 ed i costi di ultra fibra e ne chiede il rimborso almeno della metà degli importi addebitati. Le successive fatture si riferiscono al periodo in cui il trasloco non era stato attuato e dunque insiste per il rimborso/storno per intero. Per quanto concerne le fatture successive al trasloco, Fastweb avrebbe continuato a fatturare nonostante l'espressa volontà dell'istante di recedere dal contratto. In ordine alle richieste di indennizzo, il ricorrente sottolinea che gli importi dovuti in ottemperanza alla delibera 347/18/CONS sono diversi e maggiori di quelli che Fastweb dichiara di aver accreditato con una fattura, che tra l'altro non deve essere pagata perché successiva alla restituzione del modem. In merito infine al riscontro ai reclami i primi sono stati effettuati a partire dal 8 febbraio 2019 (08/02/2019 - cod. operatore 112722) e quindi ben prima del 8 marzo. L'istante insiste su ribadisce tutte le richieste di cui all'atto introduttivo e alla successiva memoria difensiva.

La società Fastweb, nella propria memoria, dopo aver sollevato l'inammissibilità della memoria di parte istante in quanto, ai sensi dell'art. 16, 2° comma, dell'allegato A alla delibera n. 353/19/CONS (entrata in vigore il 30.7.2019), solamente gli operatori hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti entro il termine di quarantacinque giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento, ha rappresentato nel merito quanto segue: "Iniziamo col dire che, l'istante è titolare del contratto residenziale codice cliente 7122173. Controparte, in data 14.12.2018, ha chiesto il trasloco della propria linea da XXX, XXX (XXX) a XXX, XXX (XXX). Come previsto al momento della richiesta, il trasloco doveva essere eseguito entro il 7.2.2019 (doc. 1). Tuttavia, a causa impedimenti tecnici, il trasloco è stato eseguito l'11.3.2019 (doc. 2), data di attivazione dei servizi presso la nuova sede, ed il 13.3.2019 l'istante ha confermato il corretto funzionamento dei servizi, come da schermata allegata. Inoltre, in data 10.3.2019, Fastweb ha riscontrato il reclamo inviato da controparte il 6.3.2019, informando l'istante che i servizi erano in fase di precollaudo e riconoscendo, nel contempo, un indennizzo di € 50,00 + iva per il ritardo nel trasloco (doc. 3). L'indennizzo è stato, poi, erogato nella fattura dell'1.4.2019 (doc. 4). Successivamente, con mail del 13.3.2019, Fastweb ha comunicato a controparte il nuovo codice di migrazione, variato a seguito del trasloco (doc. 5). Infine, il contatto oggetto di causa è attivo, atteso che non risultano richieste di migrazione/portabilità né comunicazioni di recesso inviate da controparte, ed è presente un insoluto pari ad € 186,69 (doc. 6), derivante dal mancato pagamento delle fatture emesse a partire dall'1.2.2019 (doc. 7). Questi i fatti realmente accaduti. Sull'indennizzo per ritardo nel trasloco, di rimborso e di stono delle fatture. La richiesta di indennizzo dovrà essere rigettata, atteso che il ritardo nell'esecuzione del trasloco è dipeso da inconvenienti tecnici, di cui controparte era informata. Inoltre, è priva di pregio la richiesta di rimborso della fattura emessa in data 1.1.2019, in quanto la stessa è relativa ai canoni di abbonamento dal 5.12.2018 al 31.1.2019, in parte antecedenti alla richiesta di trasloco ed in parte riferiti ad un periodo in cui era ancora pendente il termine per la sua esecuzione. In ogni caso, nella stessa sono presenti consumi effettuati da controparte. Anche la richiesta di storno delle fatture insolte è infondata, atteso che l'11.3.2019 è stato ultimato il trasloco, come confermato dal cliente, ed il contatto oggetto di causa è attivo, non essendo pervenute richieste di migrazione/portabilità (avendo l'istante per sua stessa ammissione attivato un diverso contratto con Vodafone), né comunicazioni di recesso. Inoltre, per mero scrupolo difensivo, si evidenzia che l'asserita comunicazione di recesso allegata alla memoria di parte istante del 10.7.2019 (cfr. avv. doc. 4), inammissibile per tutti i motivi dedotti al precedente capitolo I, in ogni caso, sarebbe stata inviata da controparte a SDA unitamente al modem. Tale comunicazione è, dunque, priva di effetti giuridici, atteso che l'eventuale comunicazione di recesso doveva necessariamente essere datata, sottoscritta

ed inviata Fastweb, agli indirizzi a ciò preposti, non ad un soggetto terzo quale SDA. Sull'indennizzo per mancata risposta ai reclami. La richiesta di indennizzo dovrà essere rigettata, avendo Fastweb fornito riscontro al reclamo inviato da controparte l'8.3.2019, con successiva mail del 10.3.2019 (cfr. doc. 3). In ogni caso, il signor Pasino ha depositato l'istanza di conciliazione il 10.4.2019, prima dello scadere del termine di 45 giorni previsto per la risposta al reclamo. Pertanto, anche sotto questo ulteriore profilo l'avversa domanda è destituita di fondamento, essendo: "in tal senso consolidato l'orientamento dell'Autorità nell'asserire che l'utente, attraverso il deposito dell'istanza di conciliazione, momento nel quale si avvia un procedimento alternativo di contatto e confronto con l'operatore, sostanzialmente rinuncia alla gestione del reclamo ai sensi della Carta dei servizi" (Delibera 79/19/CIR). Conclusivamente: l'avversa domanda di indennizzo per mancata risposta ai reclami dovrà essere rigettata, essendo infondata in fatto ed in diritto". L'operatore chiede pertanto il rigetto della domanda avversaria.

Sul rito. Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento. Tuttavia, al fine di potersi pronunciare sulla questione di legittimità sollevata dall'operatore, si ritiene opportuno ripercorrere analiticamente le previsioni regolamentari relative allo specifico tema oggetto di dibattito, in modo da poterne agevolmente osservare vecchi e nuovi principi informanti e, dunque, la sottesa rinnovata ratio. Muovendo dall'attualità, la nuova versione del Capo III dedicato alla 'Definizione delle controversie' interno al Regolamento di procedura di cui alla delibera 203/18/CONS come modificata e integrata con delibera 353/19/CONS, prevede all'art. 14, 3° comma che: "A pena di irricevibilità, l'istanza con cui viene deferita al Corecom la risoluzione della controversia è presentata mediante compilazione del modello GU14 e contiene, a pena di inammissibilità, le medesime informazioni di cui all'articolo 6, comma 1, oltre agli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia e, ove previsto, copia dello stesso". Il richiamato art. 6, comma 1, a sua volta, nella sua attuale versione, stabilisce che: "Nell'istanza che introduce il procedimento di conciliazione dinanzi al Corecom devono essere indicati, a pena di inammissibilità: a) il nome, il cognome e la residenza o il domicilio dell'utente, ovvero la denominazione, il rappresentante legale e la sede in caso di persone giuridiche; b) il numero dell'utenza interessata dal disservizio, in caso di servizi telefonici o di accesso a internet, ovvero il codice cliente per le altre tipologie di disservizi o in caso di disservizi riguardanti un numero di utenze superiore a cinque; c) la denominazione dell'operatore interessato; d) i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti; e) le richieste dell'istante e, ove possibile, la loro quantificazione in termini economici. Nell'istanza devono essere altresì indicati gli eventuali reclami presentati in ordine all'oggetto della controversia e i documenti che si allegano". Tale ultimissimo inciso, come è evidente, costituisce la novità regolamentare da cui muovere le fila della ricostruzione ermeneutica che si intende con la presente occasione affrontare, poiché è seguito dai più che logici passaggi che si procede ad evidenziare. In particolare, la modalità di 'confezionamento' dell'istanza introduttiva del procedimento che si intende avviare risulta talmente centrale nel nuovo Regolamento da prevedere al comma 4 del rinnovato art. 14 che il Corecom possa chiedere all'utente di integrare o modificare l'istanza entro il termine di 10 giorni qualora abbia omissis informazioni o documenti richiesti a pena di inammissibilità, tanto che, in assenza delle richieste di integrazioni/modifiche entro il termine assegnato, il Corecom deve procedere all'archiviazione del relativo procedimento di definizione. A seguire, una volta avviato il procedimento di definizione che risulti, evidentemente, ricevibile e ammissibile, in base al rinnovato art. 16, comma 2, del Regolamento in esame: "Gli operatori convenuti hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di quarantacinque giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento. Entro i successivi venti giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica. I documenti depositati ai sensi del presente comma sono contestualmente resi disponibili alla controparte per via telematica. ...". Orbene, già dalla visione d'insieme della normativa sin qui rammentata e tenuto soprattutto conto dell'assetto del previgente art. 16, comma 2, del Regolamento ex delibera 173/07/CONS, che dava piena ed espressa facoltà a entrambe le parti di presentare memorie e depositare documenti nei primi 15-45 giorni dall'avvio, nonché (sempre ad entrambe) riconosceva pari facoltà di presentare integrazioni e repliche alle produzioni avversarie entro i successivi 10 giorni, risulta di palese evidenza quanto radicale sia il cambiamento sotteso al rinnovato art. 16, espresso attraverso una rafforzata tutela del diritto di difesa e del diritto al contraddittorio per entrambe le parti della controversia. Più in particolare, in merito allo specifico art. 16, c. 2, del nuovo Regolamento di procedura, all'interno dell'Allegato B alla delibera 353/19/CONS, recante "Sintesi della consultazione pubblica" che ha preceduto l'emanazione del medesimo atto deliberativo citato, la stessa Autorità spiega: "Si conferma l'utilità di specificare con formulazione inequivoca che il primo termine per memorie è assegnato all'operatore

convenuto, per poter prendere posizione rispetto a quanto allegato dall'utente nella propria istanza. Tuttavia, per consentire all'istante di disporre di un tempo adeguato per controdedurre, si reputa congruo allungare a giorni venti il termine per tale adempimento". Non solo. La richiesta completezza dell'istanza introduttiva del procedimento di definizione è ulteriormente ribadita laddove l'art. 18, comma 2, del nuovo Regolamento di procedura ex delibera 203/18/CONS, recita: "La documentazione caricata sulla piattaforma in occasione della precedente procedura conciliativa può essere presa in considerazione dal Responsabile del procedimento, ai fini dell'istruttoria, qualora la mancata allegazione nel corso della procedura di definizione sia dipesa da errore scusabile dell'istante". La disamina, pertanto, di ciò che parte istante potrebbe non aver allegato nel secondo procedimento, è prevista come mera facoltà da parte del Corecom e ciò, si può facilmente dedurre, dipende dal fatto che il Responsabile del procedimento, in caso di una propria determinazione in tal senso, si trova sostanzialmente ad istruire il procedimento consapevole dell'ignoranza da parte del convenuto di dati e informazioni cruciali rispetto alle pretese del ricorrente e orientando, quindi, le proprie valutazioni secondo un innaturale senso di squilibrio tra le parti di cui dovrebbe, invece, essere assoluto imparziale garante. Se è vero, inoltre, che la differenza sostanziale tra 'primo' e 'secondo' procedimento esperibile dinanzi al Corecom risiede proprio nella possibilità di transazione pressoché immediata raggiungibile col primo iter grazie alla connotazione altamente informale dello stesso e nella componente squisitamente documentale, invece, tipizzante il secondo procedimento, sulla cui esclusiva base, appunto, l'adito Corecom può eventualmente fondare il provvedimento di definizione da emanare, nulla di più naturale vi è da ravvisare nella prevista necessità della contemporanea presentazione da parte dell'interessato dell'istanza GU14 e di tutta la documentazione a sostegno delle proprie tesi, per il cui puntuale corredo, come è noto, ha a propria disposizione ben tre mesi di tempo dal mancato accordo. Diversamente opinando, ove l'istante potesse allegare documentazione anche in fase di controdeduzioni, ci si troverebbe dinanzi all'incomprensibile posizione di raddoppiato vantaggio del ricorrente rispetto all'operatore atteso che solo il primo avrebbe due momenti di difesa, fruibili tanto in occasione del deposito dell'istanza che, appunto, in sede di replica. Si comprende allora come correttamente il rinnovato legislatore abbia sgombrato il campo dai possibili dubbi interpretativi eventualmente ascrivibili al previgente assetto regolamentare stabilendo che, a fronte della presentazione di un'istanza di definizione, all'operatore e (solo ad esso) sia concesso, nel termine dei 45 giorni dall'avvio del procedimento, il deposito della memoria difensiva e dei documenti a sostegno della propria posizione, mentre, a seguire, ad entrambe le parti spetti la residuale possibilità di replica entro i successivi venti giorni. In questo modo, il nuovo Regolamento ha sic et simpliciter ulteriormente onorato la necessità di garanzia di parità di chances difensive tra le parti anche all'interno dei procedimenti ADR, ponendo definitivamente le basi per una dinamica dialettica la più equilibrata possibile tra le stesse riconoscendo come, se da un lato è giusto che l'interessato debba avere la possibilità di ottenere soddisfazione rispetto ad una propria posizione soggettiva di svantaggio enucleando nell'istanza i motivi alla base della propria ritenuta doglianza e suffragando le proprie ragioni con quanta più documentazione valuti utile sottoporre all'evidenza dell'adito Corecom, sia da ritenersi di pari dignità normativa la necessità di tutela del diritto dell'operatore convenuto di poter spiegare le proprie contrapposte tesi attraverso l'esibizione, a sua volta, sia di memorie sia di documenti, in modo che ognuno dei due, di fatto, abbia la possibilità di replicare a quanto dedotto dall'altro, ma giammai di 'rilanciare' in maniera sleale rispetto alla controparte. Da una simile ricostruzione del contraddittorio fra le parti, ne deriva che la memoria difensiva dell'istante con i relativi documenti, depositata in data 29 agosto 2019, è inammissibile e, dunque, l'eccezione di parte convenuta rispetto alla fattispecie in esame è accoglibile. Inoltre, mutuando il principio generale del processo civile secondo cui attraverso la memoria di replica le parti possono solo replicare alle deduzioni avversarie e illustrare ulteriormente le tesi difensive già enunciate nell'atto introduttivo, sicché, se è prospettata per la prima volta una questione nuova con tale atto, il giudicante non può e non deve pronunciarsi al riguardo (Cass. sez. I, n. 22970/2004), non sono accoglibili le richieste avanzate dall'istante per la prima volta nella replica in aggiunta a quelle dell'atto introduttivo. Nel merito. Le domande formulate dall'istante attraverso l'atto introduttivo si ritengono parzialmente accoglibili come di seguito precisato. All'esito dell'esperita istruttoria è emerso che parte ricorrente ha lamentato un ritardo nell'esecuzione del trasloco della linea codice cliente XXX comprensiva dei servizi voce e ADSL. Le parti concordano sulla circostanza che il trasloco da XXX, XXX (XXX) a XXX, XXX (XXX) sia stato richiesto in data 14.12.2018 e che dovesse essere eseguito entro il 7.2.2019. Tuttavia il trasloco è stato eseguito in data 11.3.2019. Orbene, dalle risultanze istruttorie emerge che la società Fastweb non ha ultimato la procedura di trasloco nel rispetto della tempistica contrattuale concordata e, nel corso della presente procedura, non ha fornito alcuna motivazione tecnico - giuridica in ordine all'accertato ritardo a far data dalla richiesta di trasloco, limitandosi ad affermare nella memoria difensiva che il suddetto ritardo è

dipeso da “inconvenienti tecnici”. Nello specifico, la società Fastweb non ha dimostrato di avere provveduto tempestivamente a informare l’istante medesimo in ordine alla sussistenza di eventuali impedimenti tecnici, incidenti sul delivery della richiesta di trasloco. Sul punto, il gestore avrebbe dovuto informare, entro la tempistica contrattuale, l’istante in ordine alle criticità tecniche/fattuali riscontrate nel corso della procedura di trasferimento delle linee, in ossequio ai criteri uniformi di trasparenza e chiarezza, di cui all’art. 4, comma 2, dell’allegato A), alla delibera n. 179/03/CSP. Per quanto sopra esposto, si deve rilevare che il ritardo nell’attivazione del servizio telefonico è circoscritto al periodo di riferimento intercorrente dal 8.2.2019 al 11.3.2019, per il numero complessivo di 32 giorni. A fronte di tale inadempimento, in accoglimento della richiesta di cui al punto 1), non può che riconoscersi il diritto dell’istante alla corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall’utente da computarsi in base al parametro previsto dall’articolo 4, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, secondo il quale “nel caso di ritardo nell’attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell’utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo” e così per complessivi 240 euro. Parimenti, il ritardo nel trasloco del servizio ADSL, sempre da computarsi con la medesima parametrizzazione, legittima la liquidazione dell’indennizzo richiesto al punto 2) per il medesimo numero di 32 giorni e così per complessivi 240 euro. Per contro, non si ritiene accoglibile la richiesta di cui al punto 4) di rimborso della fattura n. M001150089, per un importo di € 61,30 e storno delle successive in quanto da un lato non è risultata né reclamata né provata dal ricorrente la sussistenza di un disservizio in pendenza di trasloco e dall’altro si evidenzia che la comunicazione di recesso è allegata alla memoria di parte istante del 10.7.2019 inammissibile per le argomentazioni svolte infra e, in ogni caso, priva del rigore formale richiesto per una comunicazione di recesso che si manifesta non datata, non sottoscritta, né trasmessa all’operatore secondo le modalità previste dalle Condizioni generali di contratto. Infine è da ritenersi non accoglibile la richiesta di indennizzo per il mancato riscontro ai reclami di cui al punto 3). L’articolo 8, comma 4 della delibera 179/03/CSP stabilisce che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e, comunque, non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto. Anche a voler considerare il primo reclamo telefonico del 8.2.2019, sul ritardo nell’esecuzione del trasloco, correttamente individuato al ricorrente attraverso il codice identificativo “cod. operatore 112722”, la risposta dell’operatore, non contestata dall’istante nelle repliche, è intervenuta in data 10.3.2019 all’indirizzo XXX e pertanto entro il termine dei 45 giorni dalla richiesta. 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 dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, ne consegue che tutti gli indennizzi come finora determinati dovranno essere maggiorati dell’importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell’istanza di definizione fino al saldo effettivo.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell’istanza del 12/07/2019, è tenuta a - corrispondere a mezzo assegno o bonifico bancario la somma di € 240,00, oltre interessi legali dalla presentazione della domanda al saldo, a titolo di indennizzo per il ritardo nel trasloco del servizio voce; - corrispondere a mezzo assegno o bonifico bancario la somma di € 240,00, oltre interessi legali dalla presentazione della domanda al saldo, a titolo di indennizzo per il ritardo nel trasloco del servizio ADSL. Respinge le domande sub 3), 4) e quelle di cui alla memoria difensiva del 29 agosto 2019.

È fatta salva la possibilità per l’utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell’eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall’articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell’articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell’Autorità ai sensi e per gli effetti dell’articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore
Nicola Princi