



DETERMINA Fascicolo n. GU14/3506/2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX- Fastweb SpA

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 01/08/2018 acquisita con protocollo n. 0068859 del 01/08/2018

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’utente XXX, codice fiscale XXX, ha presentato in data 01/08/2018 l’istanza che, ai sensi degli art. 14 e ss. del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), per la definizione della controversia in essere con la società Fastweb SpA. relativa al servizio di telefonia fissa per un contratto privato con codice cliente o Numero contratto: XXX, deducendo quanto segue : “Il 10/04/2017 senza alcun preavviso ed in maniera illegittima ha subito la sospensione dei servizi sulla linea per diversi giorni, e nonostante i molteplici reclami i servizi sono stati riattivati solo il 20/04/2017. Nel reclamo del 19/04, ha anche chiesto, oltre alla riattivazione immediata, la restituzione degli importi per i giorni in cui non ha potuto usufruire del servizio, ma non ha mai ricevuto alcuna risposta. A fine agosto ha nuovamente subito illegittimamente e senza preavviso una sospensione dei servizi dal 30/08/2017 al 3/09/2017. In uno dei molteplici reclami, l’operatore del call centre ha affermato che la sospensione era dovuta per un importo di euro 9,00 relativo ad una fattura del 2016, per la quale aveva anche chiesto dei chiarimenti, mai forniti dal gestore. Nel reclamo inviato a novembre 2017 ha anche contestato che la riattivazione era subordinata al pagamento di somme contestate e che, unilateralmente, senza preventiva comunicazione vi era stata la variazione unilaterale delle condizioni contrattuali riguardo la periodicità della fatturazione diventata a 28 giorni. Ha quindi richiesto il rimborso di parte delle fatture pagate nei periodi di sospensione, il rimborso di euro 24,40 della voce presente nella fattura XXX28, restituzione degli importi fatturati in più a causa della variazione della periodicità della

fatturazione. Non ha mai ricevuto alcuna risposta.”. In ragione di ciò ha formulato le seguenti richieste: 1) - Storno somme non dovute; 2)- Rimborso somme pagate e non dovute; 3)- Indennizzi per sospensione del servizio come da All. A delibera 73/11/CONS; 4)- indennizzi per mancata risposta ai reclami come da All. A delibera 73/11/CONS; 5)- indennizzi per profili tariffari non richiesti come da All. A delibera 73/11/CONS; 6) - indennizzi come da All. A delibera 73/11/CONS; Nella memoria depositata in data 20.12.2018 in replica a quella depositata dall'operatore Fastweb, la parte istante, dopo avere ripetuto la descrizione della vicenda in punto di fatto riportata nel formulario ha dedotto quanto segue. 1) Sospensioni dei servizi “In data 10/04/2017 l'istante ha subito la sospensione dei servizi, senza alcun preavviso. Nonostante i molteplici reclami, i servizi sono stati riattivati solo in data 20/04/2017. Nel reclamo del 19/04/17 il sig. XXX ha chiesto la restituzione degli importi relativi al periodo in cui non ha potuto usufruire del servizio, non ricevendo, tuttavia, alcuna risposta dal gestore. A fine agosto l'istante ha subito la sospensione dei servizi dal 30/08/2017 al 3/09/2017. Anche in tale caso on vi è stato alcun preavviso della sospensione, in violazione dell'art. 5 della Delibera 203/18/CONS. In uno dei molteplici reclami, un operatore del call centre ha riferito che la sospensione era stata causata da un insoluto di euro 9,00, relativo ad una fattura del 2016. Invero per tale importo il sig. XXX aveva chiesto chiarimenti al gestore, che, anche in quell'occasione non aveva fornito alcun riscontro. Nel reclamo di novembre 2017 l'istante ha contestato il fatto che la riattivazione dei servizi fosse subordinata al pagamento di somme che erano state precedentemente contestate e sulle quali il gestore non aveva mai risposto. Ai sensi dell'art. 4 comma 1 dell'All. A della Delibera 347/18/CONS si chiede un indennizzo di euro 210,00.” Si chiede, inoltre, il rimborso di euro 24,40 della voce presente in fattura con scadenza 8/06/17. 2) Fatturazione a 28 giorni . Con la Delibera 121/17/CONS di marzo 2017 l'Autorità Garante per la Comunicazioni ha stabilito che le fatturazioni per la telefonia fissa debbano essere mensili e non a 28 giorni, censurando così una prassi ormai diffusa tra tutti gli operatori di telefonia. A partire dal 23/06/2017 gli operatori avrebbero dovuto adeguarsi a tale fatturazione mensile. La controparte, tuttavia, non si è adeguata alla normativa, ricevendo anche formale diffida da parte dell'Agcom (delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 500/17/Cons, recante Ordinanza ingiunzione nei confronti della società Fastweb S.p.A. per la violazione dell'art. 3, comma 10, della delibera n. 252/16/Cons come modificata dalla delibera 121/17/Cons (contestazione n. 9/17/DTC)). Il termine è stato successivamente spostato al 31/12/2018 con la Delibera 269/18/CONS. Recentemente, il Tar Lazio con la sentenza n. 11306/2018 ha stabilito che i rimborsi dovessero essere eseguiti dalla controparte, posta l'illegittimità della fatturazione su base mensile. La fatturazione a 28 giorni ha causato un aggravio delle spese per l'istante nella durata complessiva del rapporto contrattuale dalla fattura di aprile 2017, nella quale è stato fatturato il periodo dal 1 al 28 aprile, rispetto a quanto avrebbe pagato se la fatturazione fosse stata su base mensile. L'aumento è stato di euro 40,00, posto che la fatturazione mensile ha comportato un aggravio pari ad una mensilità in più su base annuale. Di tale somma si richiede il rimborso. 3) Mancata risposta ai reclami A causa delle sospensioni e degli addebiti anomali rilevati in fattura e per chiedere i rimborsi per il periodo per il quale aveva subito le sospensioni e per contestare la fatturazione a 28 giorni. Nessun riscontro è stato fornito all'istante. Si richiamano, a tal proposito i reclami del 19/04/17, del 18/11/17 e dell'8/03/2018. Il gestore non ha mai fornito alcun riscontro ai reclami presentati. Nei casi di rigetto, come quello in esame, la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato. Per tutte le motivazioni sopra esposte, la mancata risposta scritta al reclamo inviato, da cui è derivata per l'istante una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo “da mancata risposta al reclamo”. In base al disposto dell'art. 12 allegato A Del. n. 347/18/ CONS si chiede un indennizzo pari ad € 300,00 per il reclamo del 19/04/17 ed euro 300,00 per il reclamo del 18/11/2017, posto che i due reclami avevano oggetti parzialmente diversi. “ Per tali ragioni chiedeva :Storno totale degli insoluti; - rimborso di euro 24,40 per importi illegittimi addebitati in fattura - rimborso di euro 40,00 per la fatturazione a 28 giorni - € 210,00 per la sospensione dei servizi - € 300,00 per mancata risposta al reclamo del 19/04/17; - € 300,00 per mancata risposta al reclamo del 18/11/17; - spese di procedura. In allegato produceva 1) fatture e pagamenti 2) pagamento ultima fattura 3) reclami.

L'operatore Fastweb in data 24.11.2018 ha depositato memoria difensiva nella quale ha affermato quanto segue. : “Fastweb come sopra rappresentata e difesa, contesta tutte le affermazioni e deduzioni contenute nell'istanza di definizione e si oppone alle richieste avversarie così come formulate per le seguenti ragioni. Il Sig. XXX lamenta due differenti sospensioni per morosità che, stando a quanto da lui riferito,

sarebbero intervenute senza alcun preavviso. In particolare, la prima sospensione si sarebbe verificata in data 10/04/2017 con risoluzione in data 20/04/2017, mentre la seconda sospensione di sarebbe verificata il 30/08/2017 con ripristino dei servizi in data 03/09/2017. L'istante, lamenta inoltre anche il passaggio della fatturazione da mensile a 28 giorni nonchè l'addebito di euro 24,40 a seguito della riattivazione dei servizi per via della sospensione. Ebbene, si rileva innanzitutto che il Sig. XXX è stato attivato in tecnologia VULA il 03/09/2016 con numerazione nativa Fastweb XXX. La morosità dell'istante 1. Va subito precisato che il cliente non risulta essere mai stato puntuale nei pagamenti praticamente per tutte le fatture emesse da Fastweb, come si evince chiaramente dal quadro contabile del cliente che si allega quale doc. 1. In merito alle contestazioni dell'istante si rileva che quest'ultimo risulta essere stato sospeso per morosità (con possibilità quindi di ricevere chiamate ma non di poterne fare) in data 11.04.2017, a cui seguiva la riattivazione in data 20.04.2017, e precisamente in seguito all'invio da parte dell'istante dell'evidenza di pagamento. Ebbene, relativamente alla suddetta sospensione Fastweb provvedeva correttamente ad inviare sul numero di cellulare XXX il preavviso di sospensione a causa del pagamento mancato sollecitando l'invio dell'evidenza di pagamento della fattura scaduta, come da storico di seguito riportato.. Ugualmente il Sig. XXX risulta sospeso per morosità in data 31.08.2017 con riattivazione in data 04.09.2017, in seguito sempre all'invio dell'evidenza di pagamento da parte del cliente in seguito a morosità; anche in tal caso Fastweb provvedeva correttamente ad inviare sul numero di cellulare XXX il preavviso di sospensione

- 3 - a causa del mancato pagamento, sollecitando l'invio dell'evidenza di pagamento della fattura scaduta, come da storico di seguito riportato:.. In entrambi i casi, pertanto, la riattivazione è avvenuta correttamente a seguito del pagamento effettuato dall'istante solo dopo la sospensione. I servizi sono stati sospesi legittimamente da Fastweb e per fatto dell'istante e pertanto nessun indennizzo è dovuto. 2. Inoltre, relativamente al lamentato addebito di euro 24,40 a seguito della riattivazione dei servizi per via della sospensione, si rileva che Fastweb anche in tal caso ha correttamente imputato sulle prime fatture utili l'addebito di € 24,40 a titolo di "rimborso costi di riattivazione" così come previsto dall'articolo 12.6 delle Condizioni Generali di Contratto di Fastweb:.. In ogni modo, pur avendo correttamente imputato tale somma, Fastweb ha comunque, in un'ottica conciliativa, provveduto a riaccreditare tale somma (comprensiva di IVA) nella fattura n. XXX29 del 10 luglio 2017 (doc.

3), in occasione del riscontro al reclamo dell'istante dell'aprile 2017. Pertanto è del tutto evidente l'infondatezza e l'inconferenza delle richieste dell'istante di "rimborso di € 24,40 della voce presente nella fattura XXX28" e di indennizzo per mancato riscontro la reclamo. Fastweb infatti ha dato riscontro al reclamo dell'attore, peraltro accogliendo, pur non essendone tenuta, il rimborso richiesto. La fatturazione a 4 settimane 3. Relativamente, inoltre, al lamentato passaggio della fatturazione da mensile a 28 giorni si rileva anche in tal caso l'assoluta correttezza di Fastweb in quanto applicata legittimamente in virtù dello ius variandi (in applicazione dell'art. 70 del D.Lgs 259/2003 ossia il cd Codice delle Comunicazioni digitali) con il rispetto di ogni onere informativo se è vero, come è vero, che l'esponente ha provveduto a fornirne correttamente comunicazione al cliente nella fattura n. 2131726 emessa il 14 Marzo 2017 (che si allega quale doc. 2), laddove veniva riportato quanto segue:.. Ebbene, in questa fattura si comunicava al cliente la variazione della fatturazione da mensile a 4 settimane, con possibilità di esercitare il diritto di recesso entro 30 giorni. Diritto di Recesso che non è stato esercitato, accettando la fatturazione come indicata. Peraltro alcun rimborso è comunque dovuto all'istante in quanto la legge 4 dicembre 2017 n. 172 ha stabilito l'obbligo per le compagnie telefoniche di fatturazione su base mensile dando termine alle compagnie telefoniche di adeguarsi entro aprile 2018 e prevedendo sanzioni ed obblighi restitutori nei confronti dei clienti solo qualora i gestori telefonici non si siano adeguati entro tale data. I reclami dell'istante 4. In merito, infine, al lamentato mancato riscontro ai reclami si rileva che sui sistemi Fastweb risultano presenti due reclami, che corrispondono ai due reclami di cui l'istante.. contesta il mancato riscontro, e che al contrario di quanto lamentato dall'istante sono stati entrambi gestiti correttamente dall'esponente. In particolare, il primo reclamo risalente ad aprile 2017, ed in cui si contestava la sospensione e l'addebito di € 24,40, è stato gestito in data 1 giugno 2017, come da schermata qui si seguito riportata:.. Ebbene, in tale occasione l'operatore pur ritenendo infondata la contestazione, emetteva un rimborso di € 25,00 più IVA a titolo di caring, che il cliente poi ritrovava sulla fattura n. XXX29 emessa il 10/07/2017, che si allega quale doc. 3 e di cui si riporta di seguito estratto:.. Il secondo reclamo risale a novembre 2017, con il ricontatto di dicembre 2017 in cui il cliente rifiutava l'assistenza come da indicazioni riportate dall'operatore: Richiesta n. CC0000182389094 del 24/11/2017. Pertanto ci si oppone fermamente al riconoscimento di indennizzo per mancata risposta ai reclami, essendo stati, entrambi i reclami presentati dall'istante, correttamente riscontrati dall'esponente. Le ulteriori richieste di indennizzi 5. Va anche excepto, da ultimo, che risultano delle richieste di indennizzo da parte dell'istante che non hanno alcuna attinenza con la descrizione dei fatti esposta da controparte ossia il n. 2, ovvero l'attivazione di profilo tariffario non richiesto, ed il n. 5, ovvero il traffico

addebitato non riconosciuto, contestazioni che non trovano alcun riscontro ed alcuna attinenza relativamente ai fatti contestati dall'istante, per cui se ne chiede l'immediato rigetto. Peraltro si rileva l'inammissibilità delle richieste di indennizzi da parte dell'istante in quanto formulate ai sensi della Delibera 73/11/CONS che al momento del deposito dell'istanza di controparte non era più in vigore ed efficace in quanto sostituita dal regolamento di cui all'Allegato A della Delibera n. 347/18/CONS. E' di palese evidenza pertanto che alcuna responsabilità è ascrivibile a Fastweb e che le richieste dell'istante non possono trovare accoglimento. Si chiede fissazione dell'udienza. A suffragio delle eccezioni e deduzioni formulate l'operatore produceva: 1. Quadro contabile del Sig. XXX Dati 2. Fattura Fastweb n. 2131726 emessa il 14 Marzo 2017 3. Fattura Fastweb n. 5766529 emessa il 10 luglio 2017. Sia l'operatore, sia il delegato di parte istante, hanno partecipato all'udienza fissata in data 12.02.2019 per un tentativo di conciliazione e conclusasi con un mancato accordo.

MOTIVAZIONE: Sulla base dell'istruttoria svolta dall'avv. XXX, preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento e, pertanto, è proponibile ed ammissibile essendo stata proposta entro i prescritti novanta giorni dalla sottoscrizione in data 14.06.2018 del verbale di mancato accordo della procedura UG/4736/2018 del quale è stata offerta prova documentale. Analogamente è da considerare tempestivo ai sensi dell'art. 16, comma 2, del Regolamento il deposito da parte dell'operatore della memoria e dei documenti in data 24.11.2018, essendo intervenuto entro quarantacinque giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento risalente al giorno 13.11.2018. Analogamente è tempestivo il deposito nell'interesse dell'utente della memoria di replica e della documentazione prodotta a suffragio di quanto dedotto. Nel merito, si reputa che le doglianze dell'utente siano soltanto parzialmente fondate per le ragioni di seguito illustrate. In ordine alla sospensione dei servizi, dalla documentazione prodotta dall'operatore Fastweb emerge la prova della correttezza del suo operato. Dal quadro contabile prodotto dall'operatore (doc.1) si evince che il sig. XXX in più occasioni non ha rispettato le scadenze di pagamento delle fatture. In particolare la sospensione del traffico telefonico in uscita sia in data 11.04.2017, sia in data 31.08.2017 è stata eseguita in ragione della morosità del cliente. Inoltre Fastweb ha documentato che la sospensione del servizio è stata sempre regolarmente preannunciata via SMS sul recapito mobile XXX indicato dall'utente (evidenziato in tutte le fatture in atti). E' pertanto legittima la condotta assunta dall'operatore in occasione delle sospensioni del servizio, tempestivamente riattivato (in data 20.04.2017 e 04.09.2017) a seguito del pagamento effettuato dall'istante. Trattandosi di sospensione del servizio per fatto (inadempimento) dell'utente la richiesta di indennizzo formulata per questa ragione è infondata. Anche la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami non è fondata. Per quanto concerne il reclamo risalente ad aprile 2017 col quale l'utente contestava la sospensione del servizio e l'addebito del costo di € 24,40, premesso che il lamentato addebito contenuto nella fattura XXX28 non è immotivato come sostiene l'istante. Si tratta infatti del costo di riattivazione del servizio che ex art.12.6 delle Condizioni Generali di Contratto Fastweb poteva legittimamente chiedere al cliente già sospeso dal servizio per morosità. In ogni caso, come risulta dalla documentazione prodotta dall'operatore il reclamo risulta gestito entro i termini di cui alla Carta dei servizi e positivamente risolto attraverso un accredito di € 30,50 applicato come sconto nella fattura n. XXX29 emessa il 10.07.2017. Anche il secondo reclamo -risalente a novembre 2017 - riprodotto le stesse contestazioni della diffida di aprile oltre a quella relativa alla fatturazione a 28 giorni, diversamente da quanto sostiene l'istante risulta riscontrato nei termini. Dalla documentazione allegata alla memoria depositata dall'operatore il 24.11.2018 si evince infatti il contatto del cliente a dicembre 2017 in seguito alla Richiesta n. CC0000182389094 del 24/11/2017 ed il rifiuto di assistenza da parte del cliente motivato dalla pendenza di azioni legali intraprese. Pertanto essendo stata offerta dall'operatore prova della attività svolta per risolvere i disservizi lamentati dal cliente si ritiene infondata la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami. Le ulteriori richieste di indennizzi sono oltre che manifestamente infondate del tutto inammissibili. Infatti è manifestamente infondata perché non ha alcuna attinenza con la descrizione dei fatti esposta dall'utente la richiesta di cui al punto 5. ovvero l'attivazione di profilo tariffario non richiesto, mentre quella all'ultimo punto 6- indennizzi come da All. A delibera 73/11/CONS è assolutamente vaga e generica non facendo riferimento ad alcuno dei fatti dedotti. Peraltro si rileva l'inammissibilità delle richieste di indennizzi da parte dell'istante in quanto formulate ai sensi della Delibera 73/11/CONS che al momento del deposito dell'istanza non era più in vigore ed efficace in quanto sostituita dal regolamento di cui all'Allegato A della Delibera n. 347/18/CONS. In ordine alla richiesta di rimborso della somma di € 24,40 addebitata nella fattura XXX28 ribadita la legittimità della richiesta dell'operatore per le ragioni sopra evidenziate si rileva dalla documentazione in atti che l'operatore in ottica di caring ha provveduto all' accredito di € 30,50 applicato come sconto nella fattura n. XXX29 emessa il 10.07.2017 pertanto, sul punto, in ragione dell'avvenuto accredito deve dichiararsi cessata

la materia del contendere. Merita, invece, di essere accolta la richiesta di rimborso per la fatturazione a 28 giorni. Con la Delibera 121/17/CONS di marzo 2017 l'Autorità Garante per le Comunicazioni ha stabilito che le fatturazioni per la telefonia fissa debbano essere mensili e non a 28 giorni, censurando una prassi ormai diffusa tra tutti gli operatori di telefonia. A partire dal 23/06/2017 gli operatori avrebbero dovuto adeguarsi a tale fatturazione mensile. Fastweb, tuttavia, non si è adeguata alla normativa, ricevendo anche formale diffida da parte dell'Agcom (delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 500/17/Cons, recante Ordinanza ingiunzione nei confronti della società Fastweb S.p.A. per la violazione dell'art. 3, comma 10, della delibera n. 252/16/Cons come modificata dalla delibera 121/17/Cons (contestazione n. 9/17/DTC) e successiva diffida 113/18/Cons. Il termine è stato successivamente spostato al 31/12/2018 con la Delibera 269/18/CONS. Infine, il Tar Lazio con la sentenza n. 11306/2018 ha stabilito che i rimborsi dovessero essere eseguiti dall'operatore, posta l'illegittimità della fatturazione su base mensile. Nella fattispecie dalla documentazione in atti si evince che la fatturazione a 28 giorni è stata applicata da aprile 2017 ad aprile 2018 epoca in cui Fastweb si è adeguata all'obbligo di fatturazione mensile imposto dalla L. 04.12.2017 n.172, e non vi è traccia di rimborsi dei c.d. "giorni erosi" da parte dell'operatore. Pertanto, tenuto conto del costo mensilmente pagato per il servizio, si ritiene che il sig. XXX abbia diritto al rimborso di euro 40,00, posto che la fatturazione a 4 settimane ha comportato un aggravio pari ad una mensilità in più su base annuale. Quanto alla richiesta di pagamento delle spese formulata soltanto con la memoria di replica dall'utente si rileva che non sono stati forniti i documenti giustificativi relativi alle spese necessarie per la procedura in esame che peraltro, è gratuita pertanto non può essere accolta. In conclusione, per i su esposti motivi la richiesta di cui al punto 1) - Storno somme non dovute è infondata; la richiesta di cui al punto 2)- Rimborso somme pagate e non dovute è fondata per il periodo di fatturazione a 28 giorni da aprile 2017 ad aprile 2018 per cui all'istante spetta un rimborso di € 40,00; la richiesta di cui al punto 3)- Indennizzi per sospensione del servizio è infondata; la richiesta di cui al punto 4)- indennizzi per mancata risposta ai reclami è infondata; la richiesta di cui al punto 5)- indennizzi per profili tariffari non richiesti è inammissibile e comunque infondata; la richiesta di cui al punto 6) - indennizzi come da All. A delibera 73/11/CONS è inammissibile;

DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 01/08/2018, è tenuta a rimborsare per i motivi di cui in premessa l'importo totale di € 40 .00 (quaranta,00), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto mediante assegno circolare/ bonifico all'istante . Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per i motivi di cui in premessa.

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, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
ALFREDO AURILIO