

DELIBERA N. 8

**XXXXXX XXXXXX / FASTWEB SPA
(GU14/559687/2022)**

Il Corecom Abruzzo

NELLA riunione del 05/04/2023;

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 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. 358/22/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Co.Re.Com Abruzzo;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante “*Approvazione dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee*”;

legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni”;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta in data 31/03/2023 tra il Presidente dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Presidente del Corecom Abruzzo;

VISTA l'istanza di definizione presentata dal Sig. XXXXXX XXXXXX nei confronti del gestore Fastweb S.p.A., acquisita con protocollo n. 0304327 del 22/10/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La posizione dell'istante

L'istante, rappresentato dall'Avv. XXXXXX, lamenta: *“Ho inviato la disdetta della linea fissa di casa 085 XXXXXX il 23.07.2021 e non è stata gestita allego raccomandata con ricevuta di ritorno”.*

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- i. la chiusura del numero 085 XXXXXX in esenzione spese;
- ii. la restituzione delle somme pagate e non dovute successive alla disdetta;
- iii. lo storno dell'eventuale insoluto e il ritiro della pratica di recupero crediti;
- iv. l'indennizzo per mancata risposta al reclamo/segnalazione del 22/02/2022;
- v. l'indennizzo previsto dall'art. 292 della legge 160 del 27/12/2019 (legge di bilancio 2020) per illegittima fatturazione.

In allegato, parte istante deposita:

1. copia della disdetta e relativa ricevuta della raccomandata del 23/07/2021 inviata a Fastweb
2. fattura del 01/07/2022
3. evidenza prelievi Fastweb in base all'estratto conto aggiornato al 31/03/2022
4. copia reclamo del 22/02/2022 e relativa ricevuta di ritorno del 03/03/2022

2. La posizione dell'operatore

L'operatore osserva nel merito: *“Nell'anno 2015 il sig. XXXXXX XXXXXX sottoscriveva un contratto residenziale con la Fastweb, chiedendo la fornitura del servizio di telefonia relativamente alla sola componente fissa. Successivamente, in data 25.04.2019, l'utente sottoscriveva una nuova proposta di abbonamento con la Fastweb, chiedendo a quest'ultimo operatore la fornitura del servizio di telefonia anche relativamente alla componente mobile (371XXXXX). Il costo mensile dei suddetti servizi di telefonia, sia fissa che mobile, veniva addebitato in un'unica fattura ed agli stessi veniva assegnato un unico codice cliente: XXXXX. Con raccomandata a.r. spedita in data 23.07.2021, il sig. XXXXXX, premettendo di essere titolare del contratto n. XXXXXX, avanzava richiesta di disdetta dal rapporto contrattuale in essere con la Fastweb. Ebbene: considerato che l'utente aveva sottoscritto nel corso degli anni due diversi contratti, il primo nel 2015 relativamente alla sola fornitura del servizio di telefonia fissa ed il secondo nel 2019 relativamente alla sola fornitura del servizio di telefonia mobile (servizi ai quali era stato assegnato il medesimo codice cliente – XXXXXX -), la suddetta missiva si appalesava del tutto generica ed incompleta, non avendo chiarito il sig. XXXXXX se intendesse disdire entrambi i servizi - fisso e mobile - o soltanto uno dei due. Per i suddetti motivi la Fastweb, al fine di tutelare l'interesse primario dell'utente (il quale, altrimenti, si sarebbe potuto vedere interrotto un servizio che in realtà voleva continuare), riteneva opportuno chiedere chiarimenti al sig. XXXXXX in merito alla sua volontà di disdire tutti i servizi in essere (fisso e mobile) o soltanto uno dei due. La scrivente Società tentava, quindi, più volte di contattare*

l'utente al fine di comunicare l'incompletezza della richiesta ma tali tentativi risultavano vani. Nessuna richiesta e/o comunicazione perveniva alla Fastweb da parte dell'utente fino al 12.07.2022, data in cui il suddetto Operatore telefonico riceveva una nuova richiesta di disdetta, questa volta, corredata dell'indicazione della volontà dell'utente di chiusura della sola componente fissa. Stante la chiarezza di questa seconda disdetta, la scrivente Società provvedeva, quindi, a chiudere il contratto in data 11.08.2022 relativamente alla fornitura del servizio di telefonia fissa, mentre rimeneva contrattualmente attiva la componente mobile. Appare, peraltro, opportuno evidenziare che con la disdetta del Luglio 2022 l'utente non ha sollevato alcuna eccezione o contestazione in merito alla fatturazione ricevuta e pagata medio tempore. La fondatezza delle argomentazioni spese in questa sede dalla Fastweb, è, peraltro, indirettamente confermata dallo stesso utente, il quale con la disdetta del Luglio 2022 chiariva di voler effettivamente disdire soltanto la fornitura del servizio di telefonia fissa. Si ritiene, quindi, di aver ampiamente chiarito come l'operato della Fastweb sia stato assolutamente legittimo. Se la Fastweb non fosse stata così premurosa e, una volta ricevuta la generica ed incompleta disdetta del 23.07.2021, avesse interrotto tutti i servizi erogati in favore del sig. XXXXXX (fisso e mobile), avrebbe evidentemente danneggiato quest'ultimo. Così non è stato e, come detto innanzi, la Fastweb ritiene di aver operato nell'assoluta correttezza e buona fede. Il sottoscritto difensore si vede, peraltro, costretto a sottolineare un aspetto relativamente alle produzioni di controparte. In occasione della fase di conciliazione, l'utente ha prodotto il contenuto di una lettera di disdetta datata 23.07.2021, associata alla tracciabilità scaricabile dal sito delle Poste Italiane. Producendo tale documento il sig. XXXXXX ritiene di aver dimostrato l'illegittimità dell'operato della Fastweb, tentando di far credere all'adito Organismo di conciliazione che, in occasione della disdetta inoltrata alla Fastweb il 23.07.2021, avrebbe assolutamente chiarito la propria volontà di disdire unicamente la componente fissa, intendendo, invece, lasciare attiva la componente mobile. Tale tentativo si appalesa, peraltro, assolutamente maldestro. In effetti! In data 26.07.2021 la Fastweb riceveva sì una lettera di disdetta da parte del sig. XXXXXX datata 23.07.2021, ma il contenuto di quest'ultima non è certo quello prodotto in sede di

conciliazione da parte dell'utente e sopra riportato (in cui sembrerebbe formalizzata una volontà chiara di disdire unicamente la componente fissa),... Se da una parte appare chiaro il tentativo dell'utente di delegittimare l'operato della Fastweb, facendo risultare superflua e pretestuosa la richiesta di chiarimenti avanzata dall'Operatore a seguito della generica ed incompleta disdetta del 23.07.2021, dall'altra parte appare però biasimevole il comportamento dell'utente che produce un documento, facendo pensare di averlo inoltrato alla Fastweb, ma che in realtà non è mai stato ricevuto da quest'ultimo. Da ultimo si intende sottolineare l'assoluta legittimità dell'operato della Fastweb anche con riferimento alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami/segnalazioni che l'utente assume di aver effettuato relativamente ai disservizi ravvisati. Alla Fastweb non risultano inoltrati reclami da parte del Sig. XXXXXX con riferimento alla problematica in questa sede lamentata. La produzione da parte dell'utente della missiva datata 22.02.2022, unitamente ad una ricevuta di ritorno all'indirizzo della Fastweb S.p.A., non appare argomento decisivo a dimostrare l'inoltro del reclamo in oggetto, anche alla luce delle argomentazioni spese dal sottoscritto difensore in merito all'effettivo contenuto della lettera di disdetta del 23.07.2021 rispetto a quello che controparte ha tentato di far credere con la produzione documentale effettuata in questa sede. Alla luce di tutto quanto sopra, la Fastweb intende, quindi, sottolineare l'assoluta correttezza del proprio operato tenuto in occasione della gestione della disdetta avanzata da parte del sig. XXXXXX e l'assoluta legittimità delle fatture di cui è stato richiesto il pagamento. La scrivente Società, infatti, stante la lettera di disdetta pervenutale in modo corretto soltanto in data 12.07.2022, si è limitata a richiedere il pagamento del servizio regolarmente e legittimamente erogato per tutta la durata del rapporto contrattuale. Del tutto infondate appaiono, quindi, sia la richiesta di controparte di restituzione delle somme pagate ed asseritamente non dovute, stante la mancata lavorazione della richiesta di chiusura del contratto (la Fastweb, infatti, come sopra detto, ha regolarmente e prontamente chiuso il rapporto contrattuale in data 11.08.2022, a seguito della regolare disdetta inoltrata dall'utente in data 12.07.2022), sia la richiesta di indennizzo avanzata da parte dell'utente in merito al presunto mancato riscontro alle segnalazioni effettuate al

servizio clienti, sia, infine, la richiesta di indennizzo ai sensi del comma 292 della Legge 160/2019, stante l'assoluta legittimità delle fatture emesse. Per le su esposte ragioni la Fastweb S.p.A. chiede, quindi, il rigetto dell'avversa istanza”.

L'operatore deposita:

- 1 – Proposta di abbonamento del 25.04.2019
- 2 – Lettera di disdetta del 23.07.2021 effettivamente inoltrata alla Fastweb

3. Le repliche dell'istante

In replica alle memorie depositate dal gestore, parte istante precisa: *“il signor XXXXXX in data 23/07/2021 ha inviato la disdetta a mezzo raccomandata A/R, ricevuta dall'operatore in data 28/07/2021; - nel plico inviato c'erano 3 fogli e precisamente: il modulo di disdetta Fastweb, la specifica della disdetta della sola numerazione fissa 085 XXXXXX ed il documento d'identità; - l'operatore parla di “tentativo maldestro nelle produzioni di controparte” ma la sottoscritta potrebbe parlare di “omissione nelle produzioni di controparte” o “errore/distrazione da parte dell'addetto Fastweb che non ha recepito e scannerizzato tutti i documenti”, infatti non è possibile certificare il numero di fogli contenuti nella raccomandata inviata; - il signor XXXXXX ha ribadito la sua volontà e chiesto la restituzione delle somme indebitamente prelevate, nel reclamo del 22/02/2022 (all. reclamo Fastweb), inviato con raccomandata A/R e consegnata alla Fastweb in data 03/02/2022, come si evince dalla cartolina di ritorno regolarmente firmata; - Il gestore non ha fornito nessuna prova di un riscontro a tale reclamo, né tantomeno ha cessato l'illegittima fatturazione ed i relativi prelievi, fino al 25/07/2022; - configurandosi una fatturazione illegittima si chiede l'indennizzo previsto dall'art. 292 della legge 160 del 27/12/2019 (legge di bilancio 2020), vista la precedente pronuncia di codesto Corecom (delibera 20 del 22/07/2022) che disciplina*

una fattispecie analoga. Alla luce di quanto esposto si torna a chiedere quanto già formulato nel GU14 rigettando in pieno le memorie fornite dall'operatore Fastweb.”.

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare integrale accoglimento per le ragioni di seguito rappresentate.

Come descritto in premessa, la controversia verte sulla mancata/tardiva lavorazione della disdetta della numerazione 085/ XXXXXX, inviata dall'istante all'operatore Fastweb con lettera raccomandata del 23/07/2021, nonché sulla conseguente illegittima fatturazione e sulla mancata lavorazione del reclamo del 22/02/2022, ricevuto dal gestore in data 03/03/2022. In base a simili contestazioni, l'istante chiede: la cessazione del numero 085/ XXXXXX in esenzione spese; la restituzione delle somme pagate e non dovute successive alla disdetta; lo storno dell'eventuale insoluto e il ritiro della pratica di recupero crediti; l'indennizzo per mancata risposta al reclamo del 22/02/2022; l'indennizzo previsto dall'art. 292 della legge 160 del 27/12/2019 (legge di bilancio 2020) per illegittima fatturazione.

In proposito, mediante le proprie memorie, il gestore asserisce, anzitutto, di non aver lavorato la disdetta ricevuta il 26/07/2021 in quanto ritenuta generica. In particolare, in base alla ricostruzione dell'operatore, il Sig. XXXXXX era titolare tanto di un'utenza fissa quanto di un'utenza mobile, entrambe ricomprese sotto il medesimo codice cliente n. XXXXXX. Nella richiesta di disdetta, l'istante avrebbe fatto esplicito riferimento al detto codice ma non anche alla specifica utenza da cessare pertanto il gestore, temendo di incorrere in una indesiderata chiusura integrale del contratto in essere, avrebbe più volte tentato invano di 'contattare' l'istante per chiedere lui chiarimenti in ordine alla effettiva portata della richiesta in esame.

A riguardo, il gestore non dichiara il mezzo di comunicazione da esso stesso utilizzato per chiedere siffatti chiarimenti, ma si limita ad allegare screenshot di schermate - presumibilmente tratte dal sistema di gestione interno dei clienti, dalla cui

osservazione, a onor del vero, risultano registrate, in ordine cronologico, anzitutto una richiesta di ‘disdetta standard’ in data 25/07/2021 nel cui dettaglio risulta indicato: “Linea Fissa” (dunque la specifica linea oggetto di richiesta era stata concretamente individuata all’operatore di turno) e, inoltre, un totale di sei codici numerici, registrati in altrettante date dal 03/08/2021 al 10/09/2021, non meglio dettagliati quanto alla relativa corrispondenza in concreto, tanto da non comprendere se fossero relativi a trouble tickets o altro.

A seguire, il gestore dichiara di aver ottenuto dall’istante indicazioni in merito alla specifica numerazione fissa da voler cessare solo in data 12/07/2022 mediante richiesta la cui forma, tuttavia, non viene precisata da Fastweb, né agli atti documentata dalle parti o menzionata a sua volta dall’istante. Il gestore si limita a dichiarare in proposito: “Stante la chiarezza di questa seconda disdetta, la scrivente Società provvedeva, quindi, a chiudere il contratto in data 11.08.2022 relativamente alla fornitura del servizio di telefonia fissa, mentre rimenava contrattualmente attiva la componente mobile”. Nei propri scritti difensivi, inoltre, il gestore sostiene che l’istante avrebbe depositato in atti una richiesta di disdetta differente da quella in concreto trasmessa mediante raccomandata in data 23/07/2021 posto che, in quella ricevuta da Fastweb sarebbe stato indicato solo il codice contratto ma non anche il riferimento alla numerazione oggetto di volontà di cessazione, come, invece, in sede di controversia presso il Corecom, l’istante ha provveduto a depositare.

A riguardo, l’istante replica: “... il signor XXXXXX in data 23/07/2021 ha inviato la disdetta a mezzo raccomandata A/R, ricevuta dall’operatore in data 28/07/2021; - nel plico inviato c’erano 3 fogli e precisamente: il modulo di disdetta Fastweb, la specifica della disdetta della sola numerazione fissa 085 XXXXXX ed il documento d’identità; - l’operatore parla di “tentativo maldestro nelle produzioni di controparte” ma la sottoscritta potrebbe parlare di “omissione nelle produzioni di controparte” o “errore/distrazione da parte dell’addetto Fastweb che non ha recepito e scannerizzato tutti i documenti”, infatti non è possibile certificare il numero di fogli contenuti nella raccomandata inviata; - il signor XXXXXX ha ribadito la sua volontà e chiesto la restituzione delle somme indebitamente prelevate, nel reclamo del 22/02/2022 ...

inviato con raccomandata A/R e consegnata alla Fastweb in data 03/02/2022, come si evince dalla cartolina di ritorno regolarmente firmata”.

Orbene, dalla ricostruzione sin qui operata in ordine alle principali dichiarazioni e attestazioni depositate in atti da entrambe le parti, risulta di tutta evidenza come la tempistica impiegata da Fastweb rispetto alla lavorazione della richiesta di disdetta ricevuta in data 26/07/2021 risulti immotivatamente tardiva. La tesi sostenuta da Fastweb in merito alla mancata tempestiva lavorazione della disdetta in ragione dell’asserito dubbio serbato circa l’effettiva volontà dell’istante di recedere dall’intero contratto - peraltro non si comprende bene per quale ragione il Sig. XXXXXX non avrebbe potuto legittimamente desiderare una cessazione globale siffatta - non risulta di per se sufficiente a giustificare la condotta che ne è seguita in termini di reiterata fatturazione per oltre un anno da quella richiesta.

Invero, ove mai la richiesta dell’istante fosse stata davvero ritenuta genericamente posta, nulla avrebbe impedito al gestore quello di operare la corrispondente cessazione tombale di entrambi i servizi relativi tanto all’utenza fissa quanto a quella mobile, entro i termini contrattualmente previsti in simili casi, anzi sarebbe stato suo preciso dovere farlo. Al più, a fronte della ritenuta genericità, attesa la formale richiesta di cessazione comunicata dall’istante mediante raccomandata A/R, con eguale mezzo l’operatore avrebbe dovuto formulare richiesta di specifiche laddove ne avesse ravvisata una tale necessità. Nella sostanza, infatti, l’accortezza che il gestore dichiara di aver mostrato nei confronti dell’istante evitando di lasciarlo privo di servizi, si è tradotta in una illegittima fatturazione post disdetta.

In particolare, considerato che per stessa ammissione del gestore, la disdetta è stata dallo stesso formalmente ricevuta in data 26/07/2021 e nella sostanza, alla luce delle motivazioni sinora riferite, dichiaratamente operata solo in data 11/08/2022, relativamente alla numerazione 085/ XXXXXX risulta del tutto pacifico il diritto dell’istante al rimborso di tutto quanto indebitamente fatturato da Fastweb a partire dal 25/08/2021, vale a dire, come da Condizioni generali di contratto per le utenze fisse reperibili in rete, dal 30° giorno successivo alla data del 26/07/2021.

Per le medesime ragioni, deve trovare accoglimento anche la richiesta di storno di quanto eventualmente rimasto insoluto dopo il detto termine e di ritiro della eventuale pratica di recupero crediti avviata tramite incaricata società, in esenzione spese per l'istante. Specularmente, preso atto della mancata risposta al reclamo scritto trasmesso dall'istante in data 22/02/2022, correttamente ricevuto dal gestore in data 03/03/2022 come da attestazione in atti depositata, per lamentare l'omessa lavorazione, ancora a quella data, della richiesta di disdetta della numerazione fissa formulata con precedente missiva del 21/07/2021 e per chiedere, di conseguenza, tanto la cessazione dell'utenza in questione quanto il rimborso di quanto sino a quel momento indebitamente pagato, non risultando riscontrato dal gestore che, anzi, nelle proprie memorie nega di aver mai ricevuto reclami, parte istante ha diritto all'indennizzo di cui all'art. 12, c. 1 del vigente Regolamento Indennizzi, nella misura massima prevista pari ad € 300,00 (*“L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle deliberazioni dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300.”*). Relativamente, infine, alla richiesta di riconoscimento dell'indennizzo previsto ai sensi dell'art. 1, comma 292 della L. 160/2019 (Legge di bilancio 2020), si specifica quanto segue. L'art. predetto prevede che: *“A decorrere dalla data di entrata in vigore della presente legge, nei contratti di fornitura di energia elettrica, gas e servizio idrico nonché di fornitura nei servizi di comunicazione elettronica disciplinati dal codice di cui al decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, in caso di emissione di fatture a debito in relazione alle quali sia accertata dall'autorità competente ovvero debitamente documentata mediante apposita dichiarazione, presentata autonomamente anche con modalità telematiche, l'illegittimità della condotta del gestore e dell'operatore interessato, per violazioni relative alle modalità di rilevazione dei consumi, di esecuzione dei conguagli o di fatturazione nonché per addebiti di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti, l'utente ha diritto ad ottenere, oltre al rimborso delle somme eventualmente versate, anche il pagamento di una penale pari al 10 per cento dell'ammontare contestato e non dovuto e, comunque, per un importo non inferiore a 100 €”*.

Sul tema giova rammentare la posizione assunta dall’Autorità Garante nelle Comunicazioni mediante recentissime pronunce (cfr Del. 319/20/CIR; Del. 32/21/CONS; Del. 109/22/CONS). In particolare, in un caso del tutto analogo a quello oggetto di presente controversia, con Del. n. 109/22/CONS l’Agcom ha espressamente stabilito: *“La richiesta dell’istante ... può trovare accoglimento in quanto la mancata lavorazione del recesso esercitato dal cliente ha comportato l’emissione di fatture prive di giustificazione, con conseguente diritto all’indennizzo, pari al 10% delle somme ingiustamente fatturate con un minimo pari a euro 100,00, previsto dall’art. 1, c. 292 della L. n. 160/2019 (Legge Finanziaria 2020), e fermo restando l’annullamento delle fatture emesse nel periodo successivo all’esercizio del diritto di recesso”*. Chiarito, pertanto, che la norma della invocata Legge finanziaria si riferisce anche alle fatture illegittimamente emesse in quanto successive alle richieste di disdetta da parte degli interessati ed avendo accertato che, nel caso di specie, la fatturazione è stata in concreto emessa nonostante la richiesta di disdetta correttamente inviata dall’istante con raccomandata A/R del 23/07/2021, il Sig. XXXXXX ha diritto al riconoscimento dell’indennizzo di cui all’art. 1, c. 292, della L. 160/2019, per un importo pari al 10% dell’ammontare contestato e non dovuto e, comunque, per un importo non inferiore a € 100,00.

Il gestore dovrà provvedere direttamente a calcolare l’indennizzo *de qua*, fornendone adeguato dettaglio all’istante e al Corecom precedente, attesa l’impossibilità da parte di quest’ultimo a determinarne l’esatto ammontare non risultando agli atti dettagliata evidenza della fatturazione globale illegittimamente emessa da Fastweb dopo il 25/08/2021 rispetto alla numerazione fissa oggetto di controversia.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

1. Il Corecom Abruzzo accoglie integralmente l'istanza presentata dal Sig. XXXXXX XXXXXX nei confronti dell'operatore Fastweb SpA, per le motivazioni e nei termini sopra evidenziati.

2. La società Fastweb SpA, relativamente alla numerazione 085/ XXXXXX, è tenuta a:

- i. rimborsare tutto quanto indebitamente fatturato a partire dal 25/08/2021;
- ii. stornare l'insoluto esistente e ritirare l'eventuale pratica di recupero crediti avviata tramite incaricata società, in esenzione spese per l'istante.

3. La società Fastweb SpA è inoltre tenuta a corrispondere in favore dell'istante:

- i. l'indennizzo pari ad € 300,00 (trecento/00) ai sensi e per gli effetti dell'art. 12, c. 1 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera n. 73/11/CONS, come successivamente modificata ed integrata, per la mancata risposta al reclamo del 22/02/2022;
- ii. l'indennizzo di cui all'art. 1, c. 292, della L. 160/2019, per un importo pari al 10% dell'ammontare contestato e non dovuto e, comunque, per un importo non inferiore a € 100,00 che il gestore dovrà direttamente provvedere a calcolare, fornendone adeguato dettaglio all'istante e al Corecom precedente, tenuto conto della fatturazione illegittimamente emessa dopo il 25/08/2021 rispetto alla numerazione fissa oggetto di controversia.

4. La società Fastweb S.p.A. è tenuta altresì a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. 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.

6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

7. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

8. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* dell’Autorità e del Corecom Abruzzo.

L’Aquila, 05/04/2023

IL PRESIDENTE
f.to Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.