

DELIBERA N. 80/2022/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**xxxxx. /Fastweb S.p.A.
(GU14/132568/2019)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 30 maggio 2022;

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*” come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTA la “*Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera n. 374/21/CONS recante: “*Proroga 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 e delle relative convenzioni".

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 106 del 25 febbraio 2021 avente per oggetto "Assetto organizzativo del Consiglio regionale XI Legislatura" con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del "Settore Cerimoniale, Eventi, Contributi. Biblioteca e documentazione. Assistenza generale al CORECOM. Tipografia", con decorrenza 1° marzo 2021;

VISTA l'istanza della società xxxx del 05/06/2019 acquisita con protocollo n. 0245069 del 05/06/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Parte istante, titolare di un contratto *business* con l'operatore Fastweb S.p.A. (di seguito, per brevità, Fastweb), lamenta la disattivazione non richiesta dell'utenza n. 0565 850xxx e la conseguente perdita titolarità della numerazione a sé assegnata dal 1984.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l'istante ha dichiarato che:

- in data 17 agosto 2018, al rientro dalle ferie, riscontrava la totale interruzione del servizio telefonico; tempestivamente contattava l'operatore presso il *call center* e veniva a conoscenza che, a far data 13 agosto 2018, *"la (...) linea telefonica [era] stata disattivata senza che [fosse] stata fatta richiesta e senza alcun problema amministrativo"*;
- *"dopo numerosi contatti con l'operatore [gli veniva] detto che non [era] tecnicamente possibile riattivare la linea con la stessa numerazione"*;
- in data 3 settembre 2018 inviava reclamo formale, a mezzo PEC, per il tramite del legale di fiducia, con cui chiedeva, fra l'altro, la riattivazione del numero;
- per il tramite della associazione di riferimento, inoltrava per raccomandata A/R all'operatore un ulteriore reclamo (ricevuto il 29 ottobre 2018) dove ribadiva che non era stata fatta alcuna disdetta per il numero illegittimamente disattivato e che, nonostante questo, aveva continuato a ricevere fatture delle quali chiedeva il rimborso. Oltre a questo faceva richiesta del risarcimento e della riattivazione del numero.

In data 3 giugno 2019 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il mancato accordo.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto, con *“quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 6.500,00”*:

- i) *“l'indennizzo richiesto in questa istanza per il danno subito in seguito a disagio e mancato guadagno dell'azienda”*.

Parte istante ha dichiarato, in merito alla richiesta espressa nel formulario GU14 che *“[i]n fase di conciliazione oltre l'indennizzo [aveva] chiesto la riattivazione della linea telefonica con la stessa numerazione, [e] poiché nei contatti telefonici avuti con l'operatore (..) è stato risposto che non è tecnicamente possibile, l'indennizzo richiesto in questa istanza [di definizione] per il danno subito in seguito a disagio e mancato guadagno dell'azienda è superiore, considerando inoltre il rimborso delle fatture da Agosto 2018 ad oggi € 448,47 (regolarmente pagate con addebito su c/c)”*.

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore Fastweb, nell'ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 16 luglio 2019, ha eccepito preliminarmente *“l'inammissibilità e/o improcedibilità dell'istanza in epigrafe, relativamente alle richieste che non hanno formato oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione. In particolare, nel formulano UG (doc. n. 2), la parte istante aveva chiesto la somma di € 2.500,00. Diversamente, con l'introduzione della presente procedura, controparte ha chiesto l'importo di € 6.500,00. Come noto l'utente deve previamente promuovere la procedura conciliativa dinanzi al Corecom competente presentando un'istanza che corrisponda - sia dal punto di vista oggettivo che soggettivo – al petitum dell'istanza di definizione. Pertanto le richieste non oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione non possono essere avanzate nel presente procedimento; di talché, l'istanza proposta è inammissibile per la parte relativa alle doglianze appena riportate”*.

Inoltre, l'operatore ha chiesto *“che venga dichiarata l'inammissibilità delle richieste formulate in violazione dell'art. 20, comma 4, all. a) alla Delibera 203/18/CONS. Infatti, la citata fonte prescrive quanto segue: "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Nel caso di specie, dovrà dunque ritenersi inammissibile la richiesta, ex adverso formulata di danno subito in seguito a disagio e mancato guadagno”*.

Nel merito, l'operatore ha contestato *“la fondatezza delle doglianze introdotte nel presente procedimento, per i motivi che seguono:*

1. anzitutto, va sottolineato che la ricostruzione operata da parte avversa nell'istanza depositata non corrisponde al reale accadimento dei fatti che hanno caratterizzato la relazione contrattuale;

2. in particolare, in merito alle avverse doglianze va precisato che alcuna anomalia è stata rilevata dalla scrivente nell'erogazione dei propri servizi;

3. né alcun operatore della scrivente ha riferito la presunta impossibilità di riattivazione dei servizi;

4. né, a ben vedere, controparte ha segnalato e/o inviato reclami alla scrivente tesi a contestare le odierne doglianze, in ossequio alle disposizioni normative;

5. a ben vedere infatti le sole comunicazioni del 03.09.2018 e del 25.10.2018 non appaiono idonee in tal senso, in quanto (...) la comunicazione [dell'avvocato] non può essere considerata reclamo ai fini dell'applicazione degli indennizzi di cui al precedente articolo in quanto, come noto, può definirsi reclamo SOLO la comunicazione proveniente dall'utente personalmente. Inoltre, detta comunicazione non risulta inviata ai recapiti forniti dalla scrivente in sede di stipula del contratto. È evidente che la dialettica stabilita dal contratto può sorgere esclusivamente con la diligenza di entrambe le parti, posto che l'operatore fornisce delle chiare indicazioni circa quali recapiti sono adibiti alla ricezione ed alla gestione dei reclami dei propri clienti. Dunque, è anzitutto per garantire il buon esito della ricezione e a corretta gestione del reclamo stesso che, se è previsto un indirizzo particolare al quale inviare tutte le comunicazioni, ed in particolar modo i reclami, le parti sono tenute a rispettarlo. Inoltre, in materia contrattuale tutto quello che non è espressamente previsto dal contratto non può essere preso in considerazione o formare oggetto di qualsivoglia lamentela, né può essere derogato, senza l'accordo di tutte le parti contrattuali, accordo che non è stato raggiunto nel caso in esame. A ragionare diversamente infatti si giungerebbe alla insostenibile conclusione che la proposta contrattuale e le disposizioni della carta dei servizi Fastweb e delle condizioni generali di contratto, su cui controparte ha fondato le proprie pretese, acquistino valenza esclusivamente a svantaggio della scrivente, mentre per l'istante la documentazione contrattuale rappresenti una mera indicazione, un documento dal contenuto non vincolante. Da ultimo si evidenzia che detta missiva è successiva di più di un mese dalla presunta interruzione dei servizi del 13.08.2018; parimenti la comunicazione del 25.10.2018 [pervenuta per il tramite dell'associazione di riferimento] non può considerarsi idonea anche perché successiva di più di due mesi dalla presunta interruzione dei servizi del 13.08.2018;

6. per mero scrupolo di difesa si rileva anche che controparte non ha chiesto la corresponsione degli indennizzi per mancata risposta al reclamo che quindi non potranno essere liquidati”.

Infine, l'operatore ha concluso con la richiesta di “rigetto delle richieste avanzate.”

3. Motivazione della decisione.

In primis, in relazione alla domanda *sub i)*, si rendono necessarie alcune precisazioni alla luce dell'eccezione dell'operatore, il quale, oltre a rilevare l'inammissibilità della richiesta di risarcimento del danno, ritiene parimenti inammissibile, per la difformità della formulazione della richiesta in fase conciliativa e di definizione, l'innalzamento della quantificazione dell'importo del risarcimento richiesto dall'istante nel formulario GU14 (da euro 2.500 nell'istanza di conciliazione, a euro 6.500,00 nell'istanza di definizione)

Al riguardo, in via generale, si rileva che, benché il risarcimento del danno esuli dalle competenze dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 20, comma 4, del Regolamento, in un'ottica di *favor utentis*, ove si riscontri la fondatezza delle contestazioni mosse da parte istante, l'applicazione degli indennizzi stabiliti dal *Regolamento sugli indennizzi* non può essere esclusa, a prescindere dal *nomen juris* utilizzato nel formulario.

In merito all'eccezione di inammissibilità di doglianze ulteriori rispetto a quelle di cui al prodromico formulario UG, si rileva che è lo stesso utente a giustificare la quantificazione dell'importo di euro 6,500,00 indicato in fase di definizione della controversia nei termini della proposizione della richiesta di indennizzo per la perdita del numero, dichiarando che *“nei contatti telefonici avuti con l'operatore (..) è stato risposto che non è tecnicamente possibile”* il ripristino della numerazione.

Tale questione non appare suscettibile di estendere la materia del contendere, in quanto l'istante descrive di aver preso atto, in ambito conciliativo, del riscontro negativo circa l'impossibilità di riattivazione del numero telefonico a sé intestato, delineando un disservizio che, nel formulario UG, era lamentato in maniera potenziale. Infatti in quella sede, richiedeva *“la riattivazione della linea telefonica con la stessa numerazione”*. In ordine a tale doglianza, poi, è evidente che i fatti prospettati nel 6 aprile 2019 (data del deposito dell'istanza per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione) possono aver generato nuovi e diversi disservizi a distanza di tempo pertanto, è legittimo ritenere che l'utente, in sede di definizione, richieda anche di essere indennizzato rispetto ad eventi connessi alle doglianze già dedotte in conciliazione ovvero alla avvenuta disattivazione del numero.

Dunque, in sintesi, le doglianze di parte istante si possono riportare alla vicenda che complessivamente scaturisce da quanto lamentato in istanza e dalla documentazione in atti ovvero sulla perdita del numero, sull'interruzione del servizio telefonico, sulla richiesta di storno/rimborso della fatturazione emessa a far data 13 agosto 2018.

Sulla perdita del numero.

Parte istante lamenta la perdita del numero a sé intestato dal 1984, laddove l'operatore non ravvisa anomalie nell'erogazione del servizio e contesta l'asserzione di parte istante inerente la presunta perdita dello stesso, così come appreso dal *call center* dell'operatore.

La doglianza dell'istante non è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

Innanzitutto occorre evidenziare che parte istante non ha dimostrato in atti la decorrenza della titolarità dell'utenza di cui si discute, limitandosi a dichiarare di esserne titolare dal 1984.

Inoltre, attese le controdeduzioni dell'operatore, non emergono dalla documentazione allegata dall'istante, che pur ha depositato reclami formali rivolti all'operatore, elementi probanti e circostanziati tali da dimostrare l'imputabilità dell'asserita perdita della predetta risorsa numerica alla condotta posta in essere dalla società Fastweb. Sul punto è da rilevare che, nell'ambito del presente procedimento, parte istante non ha replicato alla memoria difensiva dell'operatore Fastweb con l'integrazione nel contraddittorio di ulteriori ed eventuali elementi inerenti le interlocuzioni avute con il *call center* delle quali non è indicata né la data di riferimento, né tantomeno risultano tracciate mediante il numero identificativo.

Si osserva, infine, che l'utente, il quale nell'ambito del formulario UG ha chiesto la riattivazione della numerazione di cui era titolare, non ha dimostrato di avere inoltrato, successivamente alla data di invio dell'istanza di conciliazione, ulteriore richiesta di ripristino della stessa, né ha formulato richiesta di adozione di provvedimento temporaneo in ordine alla riattivazione della risorsa numerica di cui si controverte.

Per le ragioni suesposte non può essere accolta la richiesta d'indennizzo *sub i)* per la perdita del numero.

Sull'interruzione del servizio telefonico sull'utenza *de qua*

La domanda *sub i)*, per la parte volta ad ottenere l'indennizzo per l'interruzione del servizio telefonico sull'utenza oggetto del contraddittorio, può essere accolta nei termini di seguito esposti.

In primis, si richiama:

- il consolidato orientamento giurisprudenziale (*ex multis*, Cass. Civ. 9 febbraio 2004 n. 2387, e da ultimo Cass. Civ. sez. II 20 gennaio 2010 n. 936) in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione secondo cui *"il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'inadempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento"*. In mancanza di prova dell'esatto adempimento da parte del fornitore, si presume la responsabilità contrattuale di questi, a meno che lo stesso non provi, ex art. 1218 c.c., che *"l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile"*;

- gli obblighi posti a carico degli operatori, di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, richiamati dalle Carte dei servizi e dalle Condizioni generali di Contratto di ciascun operatore, in particolare l'obbligo di garantire un'erogazione continua ed interrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, impegnandosi al ripristino entro termini congrui. Di conseguenza, allorquando l'utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto, nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio.

Nel caso di specie, parte istante ha lamentato l'interruzione totale del servizio telefonico sull'utenza a sé intestata, evidenziando di aver effettuato segnalazioni telefoniche per ottenerne la riattivazione. Parte istante ha precisato di aver ottenuto informazioni dal *call center* che gli comunicava che l'utenza era stata disattivata e che non era possibile il ripristino del servizio sulla stessa numerazione. Di contro, l'operatore ha dedotto *“che alcuna anomalia è stata rilevata dalla scrivente nell'erogazione dei propri servizi”* e ha negato la circostanza che *“alcun operatore della scrivente [abbia] riferito la presunta impossibilità di riattivazione dei servizi”*. Al riguardo occorre evidenziare che l'esito dell'interlocuzione con l'operatore non risulta provata dall'istante, neanche mediante il tracciamento delle segnalazioni citate, prive di riferimento temporale e dell'identificativo del numero del ticket aperto dal gestore. D'altro lato, risulta agli atti il reclamo del 3 settembre 2018 inviato tramite PEC all'operatore contenente la richiesta di riattivazione del numero.

Con riferimento al suddetto reclamo non si ritiene di accogliere l'eccezione dell'operatore sulla inammissibilità dell'inoltro del reclamo in quanto la *“comunicazione non risulta inviata ai recapiti forniti dalla scrivente in sede di stipula del contratto”*. Si osserva che l'indirizzo di posta certificata utilizzato dall'utente è comunque riconducibile all'operatore, in quanto è espressamente richiamato anche nell'apposito registro online “INI PEC”, Indice Nazionale degli Indirizzi di Posta Elettronica Certificata, istituito dal Ministero dello Sviluppo Economico e destinato alla ricerca degli indirizzi di posta elettronica certificata delle imprese che si intende contattare. Si aggiunga, inoltre, che l'operatore non ha provato di aver inviato all'utente la propria Carta servizi e quindi non ha dimostrato la consapevolezza dell'utente in ordine alla informativa contrattuale, ritenendosi, a maggior ragione, valido il reclamo in oggetto, seppur inviato attraverso una modalità diversa da quella prevista dalla carta dei servizi, e pur tuttavia idoneo a rendere edotto l'operatore del disservizio prodotto (cfr. Delibera n. 14/17/CONS). Analogamente, non può essere accolta l'eccezione dell'operatore che non accetta il reclamo in quanto inoltrato per il tramite del legale di fiducia, atteso che nello stesso è indicato con chiarezza il riferimento dell'utente nonché del disservizio lamentato.

Pertanto, con riferimento al malfunzionamento totale del servizio telefonico lamentato dall'utente sulla linea a sé intestata, segnalato dall'utente tramite il reclamo depositato in atti, l'operatore Fastweb che, pur ha dedotto la correttezza dell'erogazione

dei servizi, non ha provato attraverso l'esibizione di idonea documentazione – quale i tabulati del traffico, ad esempio – di aver erogato il servizio con continuità.

A fronte della lamentata impossibilità di fruizione del servizio telefonico sull'utenza oggetto del procedimento, spettava, dunque, alla società Fastweb provare, per escludere la propria responsabilità per inadempimento, di aver fornito in modo regolare e continuo il servizio e/o di avere svolto tutte le attività necessarie a risolvere il disservizio. Pertanto si ritiene, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, che il predetto operatore, in assenza di prova contraria, sia responsabile del disservizio subito dall'utente. Ne consegue che deve essere riconosciuto alla società istante un indennizzo proporzionato al disagio che ha interessato l'utenza *de qua*.

Per quanto riguarda l'interruzione del servizio telefonico sull'utenza *de qua*, ai fini del calcolo dell'indennizzo, si richiama quanto previsto dall'art. 6, comma 1, e comma 3, che, rispettivamente dispongono: “[i]n caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno d'interruzione”. Inoltre il parametro di euro 6,00 *pro die* dovrà essere computato in misura del doppio in quanto trattasi di utenza “affari” ai sensi dell'art. 13, comma 3, del sopracitato Regolamento sugli Indennizzi.

Ciò posto, per quanto attiene al periodo rispetto al quale computare detto indennizzo s'individua il *dies a quo* nel 3 settembre 2018, giorno del tracciamento del primo reclamo in atti, e il *dies ad quem* nel 5 giugno 2019, giorno del deposito dell'istanza di definizione.

Pertanto, l'indennizzo da riconoscere all'utente è pari all'importo di euro 3.300,00 (tremila trecento/00) pari ad euro 12,00 *pro die* per 275 giorni per la mancata erogazione del servizio telefonico sull'utenza n. 0565 850xxx.

Sulla richiesta di rimborso della fatturazione

Parte istante contesta all'operatore Fastweb l'emissione di fatturazione nel periodo di interruzione del servizio telefonico sull'utenza a sé intestata a far data 13 agosto 2018. Di contro la società Fastweb afferma la correttezza del proprio operato.

La domanda *sub i)* può essere accolta nei termini di seguito esposti.

In primis occorre richiamare che è ormai pacifico che, nel caso di contestazione delle fatture, l'operatore debba fornire la prova della debenza degli importi fatturati, altrimenti l'utente ha diritto allo storno o al rimborso degli stessi, tenuto conto che la fattura non costituisce negozio di accertamento.

Sul punto viene in rilievo l'orientamento giurisprudenziale, ormai consolidato, (*ex multis*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947) in virtù del quale l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in

caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313), altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso (*ex multis*, Delibera Agcom n. 82/17/CIR).

Pertanto, non essendo stata provata la debenza degli importi in contestazione, per mancata erogazione dei servizi, ne deriva che l'operatore Fastweb è tenuto alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento), di quanto fatturato con riferimento al servizio telefonico sull'utenza n. 0565 850xxx a far data 13 agosto 2018, nonché al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito aperta eventualmente aperta.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla società xxxx nei confronti di Fastweb S.p.A..
2. La società Fastweb S.p.A., entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di quanto fatturato con riferimento al servizio telefonico sull'utenza n. 0565 850xxx a far data 13 agosto 2018, fino a conclusione del ciclo di fatturazione, con il ritiro di eventuale connessa pratica di recupero dei crediti aperta.
3. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, secondo le modalità indicate in istanza, pari a euro 3.300,00 (tremila trecento/00) a titolo d'indennizzo per l'interruzione totale del servizio telefonico sull'utenza n 0565 850xxx.
4. La predetta 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.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

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 notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Firenze, 30 maggio 2022

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi

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