DELIBERA N. 135/2023/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / Fastweb S.p.A.

(GU14/583846/2023)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 31 ottobre 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 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. 358/22/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);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: "*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*";

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza

dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni al Comitati Regionali per le comunicazioni tra L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana" sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del Settore "*Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione*", con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l'istanza della società XXX, del 02/02/2023 acquisita con protocollo n. 0029550 del 02/02/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La parte istante, titolare di un contratto *business* di cui al codice cliente n. LA0095xxxx con l'operatoreFastweb S.p.A. di seguito, per brevità, Fastweb, lamenta il prosieguo della fatturazione nonostante la disdetta del contratto, la sospensione della linea dati e la modifica di cadenza della fatturazione da mensile a 28 giorni.

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

- il 6 maggio 2022 inviava PEC all'operatore per chiedere *"la cessazione del contratto numero 1-ZVxxxx "Unlimited business prime edition" (centro di fatturazione LA0095xxxx) che comprendeva le linee telefoniche 0586/68xxxx – 0586168xxxx - 0586/68xxxx – 0586101xxxx già migrate verso altro operatore"* chiedendo la modalità di restituzione degli apparati forniti (router etc ...);
- *"la fatturazione di tale contratto continuava, in violazione della normativa vigente e delle linee guida dell'AGCM";*
- pagava *"una serie di fatture, come da resoconto (che allegava)",* delle quali chiedeva la *"restituzione integrale in quanto successive alla disdetta";*
- allegava le fatture emesse dal nuovo operatore dopo la disdetta e il contratto stipulato con il nuovo operatore*;*
- il 9 dicembre 2022 subiva *"una illegittima interruzione del servizio (di una linea dati non disdettata e (…) attiva di cui (chiedeva) l'indennizzo. Al fine di farsi*

ripristinare il servizio, (aveva) dovuto versare la somma non dovuta ulteriore di euro 353,80". Allegava il preavviso di sospensione del contratto inviato dall'operatore in data 29 novembre 2022 per il mancato pagamento di *"Euro 353,80 (…) dovuto alla fattura n. LA0037xxxx";*

- segnalava, inoltre, che la linea in oggetto aveva subito una indebita fatturazione a 28 giorni negli anni 2017-2018.

In data 30 gennaio 2023 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Fastweb tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto quanto segue:

i) "restituzione di tutti gli importi versati dopo la disdetta, come indicati nel prospetto dei pagamenti allegato";

ii) "conservazione del contratto relativo alla linea dati";

iii) "annullamento di tutte le fatture emesse a seguito della disdetta del contratto e/o in corso di emissione;

iv) "il ritiro della pratica dal recupero crediti";

v) "definitiva cessazione del ciclo di fatturazione in relazione al contratto in oggetto";

vi) "rimborso delle fatture pagate e non dovute";

vii) "indennizzo per fatturazione post-recesso";

viii) "indennizzo per indebita fatturazione a 28 giorni";

ix) "condanna dell'operatore al pagamento delle spese della procedura".

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore Fastweb, nell'ambito del contraddittorio, ha depositato in data 20 marzo 2023 una memoria difensiva, con documentazione allegata, nella quale ha contestato le avverse deduzioni e domande e ne ha richiesto la dichiarazione di infondatezza per le ragioni di seguito spiegate.

Preliminarmente, l'operatore ha evidenziato *"le contraddizioni presenti nelle richieste avanzate"* dall'istante, il quale *"da una parte riferisce di aver chiesto la cessazione del contratto in essere con Fastweb, a mezzo della disdetta inoltrata in data 06.05.2022, chiedendo, quindi, la restituzione di tutti gli importi versati e l'annullamento di tutte le fatture emesse a seguito della disdetta. In apparente aperto contrasto con quanto sopra riportato, sostiene, però, di aver subito in data 09.12.2022 una illegittima interruzione del servizio relativo alla linea dati (non disdettato e tuttora attivo) e chiede la conservazione del contratto relativamente a quest'ultimo servizio"*. Al riguardo, l'operatore ha affermato che *"in questa sede (…) si limiterà ad evidenziare la correttezza dell'operato della Fastweb, senza contestare punto per punto le avverse richieste."*

In merito alla *"richiesta di annullamento delle fatture emesse a seguito della disdetta e restituzione degli importi versati sempre a far data da questo momento"*, l'operatore ha sostenuto quanto segue:

- la parte istante *"sottoscriveva in data 31.01.2018 una proposta di abbonamento (…) (Unlimited Business Prime Edition) che prevedeva 4 linee telefoniche, selezione passante, Pos, Assistenza Premium, 8 indirizzi Ip Pubblici, al costo di € 115,00 mensili"*. Al riguardo ha allegato il contratto che *"veniva (…) attivato in data 9 marzo 2018"*;
- in data *"11 dicembre 2018 l'utente richiedeva l'aggiunta di 4 linee telefoniche, con un aumento dei costi ad € 175,00 mensili";*
- *"[n]el mese di Marzo 2020 l'utente attivava un ulteriore servizio telefonico tuttora attivo, fatturante e funzionante";*
- *"[i]l 27 gennaio 2022 (…) riceveva la richiesta di portabilità delle numerazioni fisse verso altro operatore di telecomunicazioni: portabilità espletata tramite NPP. Alla luce della portabilità delle sole numerazioni fisse, (…) manteneva attivi sia il servizio di connettività dati e sia le numerazioni per le quali non era stata richiesta la portabilità, con conseguente rimodulazione dei canoni ad € 145,00 mensili e continuazione dell'addebito in fattura. Di tutto quanto sopra la (parte istante) veniva prontamente informata a mezzo mail (doc. 2)";*
- *"[a] seguito della disdetta inoltrata dall'utente in data 6 maggio 2022, (…) in data 6 agosto 2022 cessava il contratto relativamente ai servizi dei quali veniva richiesta la cessazione, nel pieno rispetto del termine di 90 giorni previsto e stabilito dalle condizioni generali di contratto. Trattandosi, peraltro, di un contratto con durata minima di 24 mesi e tacito rinnovo annuale automatico, (…) addebitava, quindi, all'utente la penale di € 250,00 per disattivazione tardiva rispetto ai termini contrattualmente previsti (90 giorni prima della data di attivazione – 9 marzo)".*

Sul punto, l'operatore ha quindi concluso con l'affermazione che *"risultano (…) infondate le richieste avanzate dall'utente relativamente all'annullamento delle fatture emesse a seguito della disdetta, alla restituzione degli importi versati sempre a far data da questo momento e alla richiesta di indennizzo per fatturazione post-recesso. Le fatture che la Fastweb sta continuando ad emettere sono, infatti, relative a servizi tuttora erogati ed attivi"*.

In merito alla *"richiesta di indennizzo (per) l'interruzione del servizio dal 09.12.2022 al 11.12.2022"*, l'operatore ha sostenuto quanto segue:

- *"occorre (…) evidenziare come (…), stante la posizione debitoria rilevata pari ad € 353,80, con mail del 29.11.2022 (già prodotta da controparte), comunicava all'utente un preavviso di sospensione laddove non fosse intervenuto il pagamento dell'importo di cui innanzi. Stante la reiterata mancata corresponsione del suddetto importo, in data 09.12.2022 (…) interrompeva il servizio di cui in precedenza aveva preannunciato la sospensione. Tutto quanto sopra, evidenzia l'assoluta correttezza del (proprio) operato"*.

Infine, l'operatore ha concluso con la richiesta di *"rigetto dell'avversa istanza"*.

3. La replica dell'istante.

La parte istante ha depositato, in data 17 aprile 2023, documentazione in replica, peraltro già presente nell'istanza, precisando che l'istante "*è in Wind da Dicembre 2021*". Tale deposito però risulta tardivo rispetto al termine assegnato nella comunicazione di avvio del procedimento del 7 febbraio 2023, nella quale si disponeva che *"la parte convenuta può presentare memorie entro il termine di giorni 45 dal ricevimento della presente comunicazione e, entro i successivi 20 giorni, tutte le parti possono presentare eventuali controdeduzioni. I predetti termini sono sospesi dal 1 al 31 agosto"*. Pertanto, il termine entro il quale la parte istante poteva presentare le proprie controdeduzioni scadeva il 14 aprile 2023.

4. Motivazione della decisione.

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

In primis, si osserva quanto segue:

- con riferimento alla domanda *sub ii)* volta ad ottenere la *"conservazione del contratto relativo alla linea dati"* va rammentato che la domanda in quanto tale esula dalle competenze del CoReCom, il quale, in sede di definizione delle controversie di cui al Regolamento, è chiamato a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, ai sensi dell'articolo 20, comma 4, del vigente Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi.

Ciò premesso, la presente controversia s'incentra sul prosieguo della fatturazione nonostante la disdetta del contratto, sulla sospensione della linea dati e sulla modifica di cadenza della fatturazione da mensile a 28 giorni.

<u>Sul prosieguo della fatturazione nonostante la disdetta del contratto</u>

La parte istante ha contestato la fatturazione pervenuta successivamente alla disdetta del contratto avente ad oggetto le linee telefoniche n. 0586 68xxxx, n. 0586 68xxxx n. 0586 68xxxx e n. 0586101xxxx effettuata il 6 maggio 2022, laddove l'operatore ha sostenuto di avervi dato seguito cessando i relativi servizi in data 6 agosto 2022 nel rispetto del termine di 90 giorni previsto dalle condizioni generali di contratto e con il corretto addebito della penale di euro 250,00 per disattivazione tardiva rispetto ai termini contrattualmente previsti.

Le domande dell'istante *sub i)*, *sub iii)*, *sub iv)*, *sub v), sub vi),* considerate congiuntamente, possono essere accolte nei termini di seguito esposti.

In primis va richiamato che, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1335 Codice civile, la disdetta contrattuale si reputa conosciuta nel momento in cui giunge all'indirizzo del

destinatario, se questi non prova di essere stato senza sua colpa, nell'impossibilità di averne notizia.

Inoltre, ai fini di un idoneo inquadramento normativo della fattispecie in esame, occorre premettere che ai sensi dell'articolo 1, comma 3, del d.l. n. 7/2007, convertito nella legge n. 40/2007, "*i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni*".

La facoltà di recesso è stata regolamentata, da ultimo, con Delibera Agcom n. 487/18/CONS, il cui allegato A, Capoverso III, n. 9 e n. 10, stabilisce testualmente che *«[t]ale facoltà, essendo senza vincoli temporali, può essere esercitata in ogni momento, fatto salvo l'obbligo di preavviso di cui al punto successivo. 10. L'utenza deve poter recedere dal contratto o richiedere il trasferimento presso altro operatore di telecomunicazioni con un preavviso che non può essere superiore a 30 giorni. L'utenza deve poter conoscere anche il lasso temporale necessario per il compimento, da parte dell'operatore, di tutti gli adempimenti obbligatori per la compiuta lavorazione della richiesta di disattivazione o trasferimento così da poterne valutare l'opportunità. La durata massima di tale lasso temporale è di 30 giorni, coincidenti con il termine previsto per il preavviso».*

Nel caso di specie deve evidenziarsi che, risultando agli atti del procedimento che l'operatore ha ricevuto la richiesta di disdetta in data 6 maggio 2022, appare congruo individuare la data di efficacia del recesso nel giorno 5 giugno 2022, ovvero a distanza di trenta giorni dal ricevimento della disdetta *de qua*, conformemente ai principi generali sopra richiamati in punto di efficacia del recesso.

Con riferimento alla somma addebitata da Fastweb come "*penale di € 250,00 per disattivazione tardiva rispetto ai termini contrattualmente previsti (90 giorni prima della data di attivazione – 9 marzo)*", si rileva che qualora il contratto preveda la proroga automatica, come nel caso di specie, dopo tale proroga l'utente finale ha il diritto di recedere in qualsiasi momento con un preavviso di massimo un mese e senza dover pagare alcuna penale, né costi di disattivazione, eccetto quelli addebitati per la ricezione del servizio durante il periodo di preavviso (art 98 *septiesdecies*, comma 4 del Codice europeo delle comunicazioni elettroniche).

Alla luce di quanto sopra esposto, in accoglimento delle domande *sub i)*, *sub iii)*, *sub v)* e *sub vi)*, l'istante ha diritto alla regolarizzazione della posizione amministrativa contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione riferita alle linee telefoniche n. 0586 68xxxx, n. 0586 68xxxx, n. 0586 68xxxx e n. 0586101xxxx emessa successivamente al 5 giugno 2022, data in cui il contratto è da intendersi cessato, fino alla fine del ciclo di fatturazione, con esclusione degli eventuali costi relativi agli apparati che, dagli atti del procedimento, non risultano restituiti da parte dell'istante.

La parte istante ha diritto, altresì, in accoglimento della domanda *sub iv)*, al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito aperta per l'insoluto relativo a tali somme.

Infine, non è meritevole di accoglimento la domanda dell'istante *sub vii)* volta ad ottenere un *"indennizzo per fatturazione post-recesso"* in quanto, come confermato in numerose pronunce dell'Autorità, la ricezione di fatture dopo il recesso non ha determinato alcuna fattispecie indennizzabile ai sensi del Regolamento sugli indennizzi.

Sulla sospensione della linea dati

La parte istante ha lamentato l'interruzione di una linea dati (non disdettata) dal 9 all'11 dicembre 2022 e ha chiesto il relativo indennizzo. Al riguardo, ha sostenuto l'illegittimità di tale sospensione in quanto disposta dall'operatore a causa del mancato pagamento della fattura n. LA0037xxxx di euro 353,80 ritenuta non dovuta e poi comunque pagata.

Di contro, l'operatore ha evidenziato la correttezza del proprio operato e ha affermato di aver provveduto a sospendere il servizio, solo dopo aver preavvisato l'utente con e-mail del 29 novembre 2022, a causa della "*reiterata mancata corresponsione"* dell'importo di euro 353,80.

La doglianza dell'istante è fondata per i motivi di seguito esposti.

A proposito, occorre richiamare la direttiva generale di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP la quale prevede, all'art. 3, comma 4, l'obbligo degli operatori di fornire i servizi richiesti "*in modo regolare, continuo e senza interruzioni*".

Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute ad interventi tecnici di manutenzione e riparazione ed i casi tassativamente indicati dall'art. 5 del Regolamento, ovvero le ipotesi di frode e di ripetuti mancati pagamenti (da intendersi secondo le indicazioni espressamente fornite dal comma 2, lett. a) e b) del citato art. 5), rispetto ai quali incombe comunque in capo all'operatore un preciso onere di informativa.

Secondo quanto disposto dal comma 2, lett. b) del sopra citato art. 5, *"il mancato pagamento non può intendersi come ripetuto se nei sei mesi precedenti la scadenza della fattura in questione non risultano ulteriori fatture insolute"*.

Nel caso di specie, dagli atti del procedimento risulta incontestata la circostanza della preventiva informazione dell'utente in ordine all'imminente sospensione del servizio a causa della morosità. Al riguardo, infatti, la parte istante ha dichiarato di aver ricevuto la e-mail del 29 novembre 2022 con la quale l'operatore inviava il preavviso di sospensione per il mancato pagamento della fattura n. LA0037xxxx di euro 353,80 con scadenza 14 ottobre 2022.

Sul punto, tuttavia, la parte istante, benché fosse consapevole di non essere in regola con il pagamento della fattura n. LA0037xxxx con scadenza 14 ottobre 2022, riteneva tuttavia di vantare un credito nei confronti della società in quanto aveva provveduto a saldare le fatture antecedenti pur avendo inviato richiesta di disdetta del contratto in data 6 maggio 2022. La parte istante poteva quindi legittimamente attendersi la chiusura del

contratto con lo storno della fatturazione successiva alla disdetta. Nonostante ciò, l'operatore ha sospeso la linea dati.

Ne consegue che l'operatore è da ritenersi responsabile, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, in ordine alla illegittima sospensione amministrativa della linea dati e deve essere riconosciuto alla parte istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per il calcolo dell'indennizzo di cui sopra si richiama quanto previsto dall'art. 5, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, il quale prevede che "*nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione*".

Ai fini del calcolo dell'indennizzo, si determina il *dies a quo* nella data del 9 dicembre 2022 (data di inizio della sospensione) e il *dies ad quem* nella data dell'11 dicembre 2022 (data di riattivazione).

Pertanto l'indennizzo da riconoscere all'utente è pari all'importo di euro 22,50 (ventidue/cinquanta) computato secondo il parametro di euro 7,5 *pro die* per 3 giorni di sospensione del servizio internet.

Sulla modifica di cadenza della fatturazione da mensile a 28 giorni

La parte istante ha sostenuto di aver *"subito una indebita fatturazione a 28 giorni negli anni 2017-2018"*. L'operatore non ha dedotto niente in merito.

La domanda dell'istante *sub viii)* volta a richiedere un "*indennizzo per indebita fatturazione a 28 giorni*" non è meritevole di accoglimento per i motivi di seguito esposti.

Sul punto, si osserva che l'istanza risulta eccessivamente scarna, non circostanziata e priva di documentazione adeguata che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese dell'istante. Infatti, la parte istante ha lamentato di aver subito una indebita fatturazione a 28 giorni negli anni 2017-2018 sulla *"linea in oggetto"* senza, tuttavia, indicare il numero della linea interessata e, soprattutto, non ha prodotto alcuna le fatture in base alle quali poter verificare il *quantum* richiesto.

Pertanto, in difetto di tali indicazioni, non è stato fornito alcun conforto probatorio utile alla comprensione, da parte di questo Corecom, della *res controversa* inerente alla contestata fatturazione.

Al riguardo si richiama l'orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione. Sul punto, occorre ricordare, come ampiamente precisato nelle numerose delibere dell'Autorità, che l'utente avrebbe dovuto depositare le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali richiedeva il rimborso e lo storno, spettando all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, la prova della regolarità della

fatturazione e del traffico addebitato. Al contrario, in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza risulta generica ed indeterminata (*ex multis*, Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015).

Sulle spese di procedura

Infine, non si ritiene di accogliere la domanda *sub ix)* volta ad ottenere la *"condanna dell'operatore al pagamento delle spese della procedura"*, atteso che non è data evidenza dei costi sostenuti dall'utente per l'espletamento della procedura telematica gratuita e di agevole accessibilità attraverso la piattaforma Conciliaweb (articolo 20, comma 6 del Regolamento).

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 da XXX nei confronti dell'operatore Fastweb S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, alla regolarizzazione della posizione amministrativa contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e con le modalità indicate nel formulario) di tutta la fatturazione riferita alle linee telefoniche n. 0586 68xxxx, n. 0586 68xxxx, n. 0586 68xxxx e n. 0586101xxxx emessa successivamente al 5 giugno 2022 fino alla fine del ciclo di fatturazione, con esclusione degli eventuali costi relativi agli apparati. La società è tenuta, inoltre, a ritirare a propria cura e spese la pratica di recupero del credito aperta per l'insoluto relativo a tali somme.

3. La società Fastweb S.p.A. è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere a favore della parte istante, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma di euro 22,50 (ventidue/cinquanta) maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio internet.

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, 31 ottobre 2023

Il Presidente
Marco Meacci

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