

DETERMINA 27 Fascicolo n. GU14/670346/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX /CLK ITALIA S.R.L.

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. 194/23/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

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;

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 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 ai 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 22/03/2024 acquisita con protocollo n. 0086977 del 22/03/2024;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

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

1. La posizione dell’istante.

La società istante, titolare di un contratto *business* di telefonia fissa relativo al codice cliente n. 2xxxx con l’operatore CLK ITALIA S.R.L., di seguito, per brevità, CLK, lamenta l’erogazione discontinua del servizio e l’addebito dei costi per il recesso, nonché la mancata risposta al reclamo.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

- da novembre 2022 segnalava all’operatore disservizi alla linea telefonica e internet, con “*connessione a giorni assente*” e con “*frequenti episodi di interruzione del servizio con conseguente isolamento della comunicazione*”;
- nello specifico, in data 18 novembre 2022 con ticket TTxxxx chiedeva la verifica del corretto funzionamento sulle “*chiamate in entrata e in uscita*”. Il 25 novembre 2022 con ticket TTxxxx lamentava l’assenza di connessione internet. Ancora, il 16 marzo 2023 con ticket TTxxxx richiedeva la “*verifica del funzionamento della linea telefonica e dati*”;
- dal momento che “*Clk non ha trovato alcuna risoluzione al disservizio reclamato né ha prodotto alcun riscontro ai solleciti effettuati dall’istante, né ha mai effettuato sopralluoghi tecnici al fine di verificare e risolvere il problema*”, il 23 febbraio 2024, tramite pec, chiedeva la cessazione del contratto n. 2xxxx;
- con la fattura n. xxx del 29 febbraio 2024 riscontrava l’addebito di euro 120,00 per “*servizio disattivazione riferimento contratto n. 2xxxx*”, ossia costi per il recesso.

In data 5 marzo 2024, la società istante esperiva nei confronti dell’operatore CLK tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

Sulla base della suesposta descrizione dei fatti la parte istante ha presentato le seguenti richieste:

- i) “*chiusura contratto con [storno dell’] intera posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione*”;
- ii) “*indennizzo per disservizio per euro 800.00*”;
- iii) “*indennizzo per mancata risposta a tutti i reclami per euro 300.00*”;

2. La posizione dell’operatore.

La società CLK, nell'ambito del contraddittorio, ha depositato in data 24 aprile 2024 memoria difensiva con documentazione allegata, nella quale ha rilevato l'infondatezza nel merito di quanto *ex adverso* dedotto.

Nella specie, l'operatore ha dichiarato quanto segue:

- il contratto relativo al codice cliente n. 2xxxx veniva sottoscritto tramite consulente esterno il 1° ottobre 2020;
- quanto al sistema di gestione delle segnalazioni, precisava che *“le richieste di supporto tecnico e le segnalazioni di guasto o malfunzionamento (...) sono gestite attraverso un software CRM aziendale; questo significa che per ogni richiesta viene generato un ticket di segnalazione in cui sono riportati i dati identificativi della persona richiedente l'assistenza e la descrizione del motivo della richiesta”*, con contestuale invio automatico di una e-mail al cliente per conoscenza contenente *“sia gli estremi di dettaglio del ticket creato, sia la descrizione del motivo delle richieste”*. Inoltre, specificava che *“una volta risolto, il ticket passa nello stato “Chiuso” e viene completato con la descrizione dell'intervento effettuato per la risoluzione. Alla chiusura, il sistema CRM invia un'altra e-mail al solito indirizzo del cliente dove vengono riportati in chiaro sia lo stato di chiusura che la descrizione della soluzione”*;
- alla luce di quanto sopra riportato, analizzava il sistema CRM aziendale all'interno del quale, relativamente al periodo indicato in istanza, risultavano i ticket n. TTxxxx del 18 novembre 2022, n. TTxxxx del 25 novembre 2022 e n. TTxxxx del 16 marzo 2023, tutti risolti nell'arco delle 24 ore;
- nello specifico, chiudeva il ticket n. TTxxxx perché la linea fibra e la linea telefonica risultavano correttamente collegate. Quanto al ticket n. TTxxxx accertava l'assenza di connessione e richiedeva un *“intervento in territorio”*, a seguito del quale la connessione *“inizia a lavorare correttamente. La lasciamo ancora sotto controllo fino a conferma dal territorio”*. Da ultimo, in merito al ticket n. TTxxxx constatava la ripresa operatività della connessione telefonica dopo *“un guasto centralizzato del centro raccolta telefonico”*;
- quanto alla cessazione del contratto ed allo storno dell'intera posizione debitoria, precisava di aver *“emesso fatture mensili per i servizi forniti fino alla ricezione della Pec di disdetta datata 23/02/2024 relativa all'Ordine di Attivazione n° 2xxxx”* e di aver inserito, nell'ultima fattura n. xxx emessa il 29 febbraio 2024 – come comunicato al cliente al momento della sottoscrizione del contratto e successivamente tramite e-mail del 26 febbraio 2024 – *“il conteggio del servizio erogato fino ai 30 giorni successivi alla comunicazione della disdetta comprensivo del tempo di preavviso necessario e dei costi operatore per la cessazione dei seguenti servizi: 1X Linea dati ADSL, 1X Router, 1X Linea dati Backup, 2X Linea voce, 1X Linea fax e 1X Linea dati FTTCab 100/20 (variazione dei servizi relativi all'Ordine sottoscritto)”*. Tali costi *“sono equiparati ad una mensilità”*;
- di contro, non venivano addebitate penali;
- l'insoluto maturato *“è pari ad euro 403,59 e si riferisce alle fatture n° xxx e n° xxx rimaste ad oggi ancora insolute”*.

L'operatore ha concluso, quindi, chiedendo il rigetto delle domande attoree perché infondate in fatto ed in diritto.

3. Replica dell'istante

La parte istante ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente Regolamento, una nota di replica con la quale ha ribadito la propria posizione, specificando che:

- in base a quanto appreso dal servizio clienti, il ticket doveva essere rilasciato dal tecnico *“dopo opportune verifiche”* e non direttamente dall'operatore del call center;
- i reclami presentati non sono stati risolti.

La società istante ha concluso riportandosi alle richieste avanzate nel formulario.

4. Controreplica dell'operatore.

La società CLK ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente Regolamento, una nota di controreplica con la quale ha ribadito la propria posizione, precisando che:

- tutte le segnalazioni “*vengono profilate per l’assegnazione del ticket stesso e il Cliente stesso riceve sempre via e-mail la comunicazione di apertura e chiusura del ticket con la descrizione del motivo delle richieste e della soluzione*”;
- a ciascuno dei tre reclami pervenuti assegnava uno specifico ticket;
- non risultavano ulteriori segnalazioni.

L'operatore ha concluso riportandosi a quanto espresso nella memoria difensiva.

5. Motivazione della decisione.

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

In via preliminare si osserva che:

- con riferimento alla domanda dell'istante *sub i*), nella parte volta ad ottenere la “*chiusura contratto*”, risulta cessata la materia del contendere in quanto dal corredo istruttorio emerge che i servizi associati al contratto n. 2xxxx sono stati disattivati in data 22 marzo 2024, in ottemperanza alla richiesta dell'istante datata 23 febbraio 2024;
- la domanda dell'istante *sub i*), nella parte volta ad ottenere lo “(storno) *intera posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione*”, a prescindere dalla sua formulazione generica, in un'ottica di *favor utentis*, verrà presa in esame secondo il suo significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare e, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione amministrativa, tenendo altresì conto della documentazione in atti, sarà valutata con riferimento a quanto indicato dall'istante nell'istanza di definizione della controversia e a quanto riportato nelle memorie difensive prodotte dall'operatore, con conseguente chiarimento della *res controversa*.

Ciò premesso, la presente controversia s'incentra sul malfunzionamento della linea, sull'addebito dei costi di disattivazione e sulla mancata risposta ai reclami.

Sul malfunzionamento della linea.

L'istante ha lamentato di aver subito frequenti malfunzionamenti del servizio internet e del servizio voce a partire dal mese di novembre 2022 e di non aver ottenuto alcun intervento risolutivo a seguito delle segnalazioni effettuate all'operatore. Quest'ultimo ha eccepito di aver ricevuto soltanto tre segnalazioni nel periodo di riferimento, tutte risolte nell'arco delle 24 ore come confermato dai relativi tickets di apertura e chiusura.

La doglianza dell'istante è meritevole di accoglimento nei limiti di seguito esposti.

In via generale, è opportuno richiamare il consolidato orientamento giurisprudenziale (cfr., *ex multis*, Cass. Civ. Sez. II 20 gennaio 2010 n. 936) secondo cui, in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione “*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 dell'operatore, 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"*.

In proposito, giova rammentare gli obblighi posti a carico degli operatori, di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP e 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, l'istante si duole di aver subito frequenti disservizi sulla connessione internet e sul servizio voce mai risolti dall'operatore. Tuttavia, dall'esame complessivo degli atti del procedimento risultano circostanziati e guarniti di documentazione adeguata soltanto i disservizi lamentati con le segnalazioni del 18 e 25 novembre 2022 e del 16 marzo 2023. Infatti, non risultano agli atti ulteriori reclami tracciati in merito ai lamentati malfunzionamenti o eventuali iniziative da parte dell'istante volte al ripristino del servizio asseritamente interrotto, come, ad esempio, la richiesta di adozione di un provvedimento temporaneo.

Ciò posto, dal corredo istruttorio emerge che l'istante il 18 novembre 2022 ha aperto un ticket per richiedere una verifica sul funzionamento delle chiamate in entrata e in uscita. L'operatore ha dedotto di aver chiuso il ticket nello stesso giorno con l'invio al cliente dell'e-mail in cui comunicava il corretto collegamento della linea telefonica. Sul punto, deve rilevarsi che l'operatore non ha prodotto copia dei tabulati del traffico relativo alle chiamate ricevute ed effettuate a riprova della ripresa della regolare fruizione del servizio voce da parte dell'istante.

Con riferimento al ticket del 25 novembre 2022, aperto dal cliente per segnalare l'assenza della connessione internet, l'operatore ha dedotto di aver ripristinato il corretto funzionamento della connessione e di averlo comunicato al cliente con e-mail di chiusura del ticket inviata nello stesso giorno. Sul punto, deve rilevarsi che l'operatore non ha prodotto copia dei tabulati delle connessioni internet a riprova della ripresa della regolare fruizione del servizio internet da parte dell'istante.

Per quanto concerne il ticket del 16 marzo 2023, aperto dal cliente per richiedere una verifica sul funzionamento della linea voce e dati, l'operatore ha dedotto di aver chiuso il ticket nello stesso giorno con l'invio al cliente dell'e-mail in cui comunicava il ripristino dell'operatività della linea. Al riguardo, deve rilevarsi che l'operatore non ha prodotto copia dei tabulati del traffico voce e delle connessioni internet a riprova della ripresa della regolare fruizione dei servizi da parte dell'istante.

Pertanto, in assenza agli atti di documentazione probatoria idonea a escludere la responsabilità dell'operatore, si ritiene, ai sensi dell'art. 1218 del Codice Civile, che sia da ascrivere a detto operatore la responsabilità in ordine ai malfunzionamenti subiti dall'istante e che a quest'ultimo deve essere riconosciuto un indennizzo proporzionato al disagio lamentato.

Tutto ciò premesso, è possibile determinare quale periodo indennizzabile quello comprendente le giornate del 18 e 25 novembre 2022 e del 16 marzo 2023.

Nel caso in esame trova quindi applicazione l'articolo 6, comma 1, del Regolamento sugli Indennizzi, secondo il quale *"in 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"* in combinato disposto con l'articolo 13, commi 2 e 3, che

prevedono l'aumento di un terzo per i servizi forniti su banda ultra-larga e il raddoppio dell'importo in ragione della natura *business* dell'utenza.

Pertanto, l'istante ha diritto, in parziale accoglimento della domanda *sub ii*), alla corresponsione dell'indennizzo di euro 56,00 (cinquantasei/00), determinato secondo il parametro di euro 12,00 *pro die* per 2 giorni di interruzione del servizio voce e di euro 16,00 *pro die* per 2 giorni di interruzione del servizio internet su banda ultra-larga.

Sull'addebito dei costi di disattivazione.

L'istante ha contestato gli importi addebitati dall'operatore a seguito di disdetta e ne ha sostenuto l'illegittimità in quanto penali di recesso anticipato dichiarate illegittime dall'art. 1, comma 3 della Legge n. 40 del 2007 (cd. Decreto Bersani). L'operatore, di contro, ha dedotto il corretto addebito, nell'ultima fattura inviata al cliente, "*dei costi operatore per la cessazione dei (...) servizi*".

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

Si richiama, in proposito, la Delibera Agcom n. 487/18/CONS recante "*Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione*" la quale, al capoverso VIII n. 34, prevede che "*le spese relative al recesso o al trasferimento dell'utenza ad altro operatore devono essere rese note al momento della pubblicizzazione dell'offerta e in fase di sottoscrizione del contratto. Tra queste rientrano: i) le spese imputate dall'operatore a fronte dei costi realmente sostenuti per provvedere alle operazioni di dismissione e trasferimento della linea*".

In proposito, giova altresì rammentare la disciplina generale dell'onere della prova dettata dall'art. 2697 c.c. secondo cui "*chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. Chi eccepisce l'inefficacia di tali fatti ovvero eccepisce che il diritto si è modificato o estinto deve provare i fatti su cui l'eccezione si fonda*". Alla luce dell'interpretazione resa dalle Sezioni Unite della Corte di Cassazione con la sentenza 30 ottobre 2001 n. 13533 (cui si è conformata tutta la giurisprudenza di legittimità successiva: cfr. sent. nn. 2387/2004, 1743/2007, 9351/207, 26953/2008, 15677/2009 e 936/2010), il creditore che agisca per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, mentre può limitarsi ad allegare l'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento.

In merito, dal corredo istruttorio emerge che l'operatore, in risposta alla richiesta di disdetta, ha comunicato all'istante che "*non sono applicate penali per il recesso anticipato*" ma "*euro 120,00 iva esclusa costi una tantum di gestione operatore per la disattivazione*".

In relazione a tali addebiti, viene in rilievo la Delibera Agcom n. 487/18/CONS al capoverso IV, n. 13, che prevede, in conformità al decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, come modificato e integrato dalla legge 4 agosto 2017, n. 124, che le spese di recesso devono essere "*commisurate al valore del contratto e ai costi realmente sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio*".

La medesima Delibera Agcom n. 487/18/CONS – All. A, la quale al capoverso VIII., n. 37, stabilisce che "*Gli operatori sono tenuti a comunicare annualmente all'Autorità i costi sostenuti per le attività di dismissione e trasferimento della linea esplicitando analiticamente la composizione di ciascuna voce e la rispettiva giustificazione economica*".

Sul punto, si rileva che l'importo predetto, addebitato all'utente nella fattura n. xxx del 29 febbraio 2024 a titolo di "*Servizio di Disattivazione Riferimento contratto n. 2xxxx*", non compare nella tabella riepilogativa consultabile nel sito dell'Autorità, in ottemperanza a quanto previsto dalla delibera n. 252/16/CONS.

Ne discende, quindi, che l'istante ha diritto, in parziale accoglimento della domanda *sub i*), alla regolarizzazione della propria posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) della somma di euro 120,00 (centoventi/00), addebitata nella fattura n. xxx del 29 febbraio 2024 a titolo di “*Servizio di Disattivazione Riferimento contratto n. 2xxxx*”. La parte istante ha altresì diritto al ritiro, a cura e spese del gestore, dell'eventuale pratica di recupero del credito aperta limitatamente a questa parte della fattura.

Sulla mancata risposta ai reclami.

L'istante ha lamentato la mancata risposta ai reclami effettuati. L'operatore, di contro, ha dedotto di aver gestito tutte le segnalazioni aperte dall'utente, inviando a quest'ultimo e-mail di conferma per l'apertura e la chiusura dei tickets comprensiva di “*descrizione dell'intervento effettuato per la risoluzione*”.

La doglianza dell'istante non è meritevole di accoglimento per i motivi di seguito esposti.

Posto che dall'esame del corredo istruttorio risultano qualificabili come reclami esclusivamente i tre tickets aperti per segnalare malfunzionamenti nel novembre 2022 e nel marzo 2023, ne consegue che la domanda *sub iii*) volta ad ottenere l’“*indennizzo per mancata risposta a tutti i reclami per euro 300.00*” non è meritevole di accoglimento in quanto già valutata ai fini del riconoscimento dell'indennizzo per malfunzionamento, e dunque, diversamente operando, la stessa condotta verrebbe sanzionata, in termini compensatori, due volte.

DETERMINA

- CLK ITALIA S.R.L. in parziale accoglimento dell'istanza del 22/03/2024, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma di euro 56,00 (cinquantasei/00) maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di mancata erogazione dei servizi voce e internet.

- La società CLK ITALIA S.R.L. è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza) della somma di euro 120,00 (centoventi/00) addebitata nella fattura n. xxx del 29 febbraio 2024 a titolo di “*Servizio di Disattivazione Riferimento contratto n. 2xxxx*”. La società è tenuta, inoltre, a ritirare a propria cura e spese la pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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 dirigente
Cinzia Guerrini

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