

DELIBERA N. 12/2025

**XXXXX XXXXX/ WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/644653/2023)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 28/01/2025;

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 modificata 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “Corecom Puglia” al Dott. Giuseppe Musicco; VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di XXXXX XXXXX del 15/11/2023 acquisita con protocollo n. 0293366 del 15/11/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'istante, titolare di contratto di tipo privato per servizi di telefonia fissa e internet, rappresenta: «Il Sig. Xx Xxxxx è cliente WINDTRE S.p.A. per i servizi di fonia fissa/internet con utenza telefonica 08xxxxxx97 dal 27/10/2016 con piano tariffario "Absolute+". Nel merito del rapporto contrattuale, parte istante lamenta dal maggio u.s. reiterati disservizi tecnici – interruzioni frequenti di connessione, connessione dati instabile e/o assente – con situazione degenerata dal 22.06.2023 con la linea completamente disservita e conseguente responsabilità del gestore per il cd. inadempimento contrattuale ex art. 1218 c.c.. A nulla sono valsi sino ad oggi i ripetuti reclami e solleciti effettuati dalla parte istante al servizio clienti WINDTRE S.p.A. In punto di diritto, in ordine al cd. malfunzionamento di linea, giova richiamare l'orientamento dell'AGCOM che ha più volte ribadito che "sussiste una responsabilità contrattuale per inadempimento in capo all'operatore, ai sensi dell'articolo 1218 c.c., qualora, lo stesso non garantisca l'utilizzo del servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, in conformità a quanto previsto dall'articolo 3, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, e non riesca a risolvere il guasto in tempi ragionevoli, il tutto con conseguente diritto dell'utente alla corresponsione di un indennizzo a ristoro del disservizio subito". (Rif. Agcom Delibera n. 141/10/CIR; Agcom Delibera n. 3/10/CIR). Per le suddette ragioni veniva incardinata presso il CORECOM PUGLIA la procedura di conciliazione UG/629782/2023 definita con mancato accordo giusta verbale nr. 0278461 del 30/10/2023». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) risoluzione del malfunzionamento di linea; II) storno dei canoni da maggio alla effettiva riparazione della linea; III) indennizzo per il malfunzionamento della linea e/o perdita della numerazione quantificato in € 1.000€.

2. La posizione dell'operatore

Nelle proprie memorie, il convenuto gestore rappresenta: «In via preliminare, si voglia rigettare la presente istanza in quanto la stessa si presenta generica e priva di indicazioni circa le fatture oggetto di contestazione, come altresì evidenziato in data 22/11/2023 da codesto spettabile Corecom tramite la piattaforma Conciliaweb: [...] Si precisa che, in seguito alla suddetta comunicazione, il cliente non ha provveduto alle opportune integrazioni così come richiesto dal Corecom. Si richiami a tal proposito la Determina Direttoriale n. 48 del 23 ottobre 2020 del Corecom Puglia: "La domanda sub I), di storno della posizione contabile e debitoria, non può essere accolta, risultando eccessivamente generica. L'utente, infatti, non si limita a chiedere lo storno delle fatture emesse in relazione al periodo del lamentato disservizio, né fornisce fatture o informazioni di sorta utili a individuare quali siano gli importi illegittimamente comminati, ma domanda lo storno integrale di una posizione debitoria di cui si ignorano

sia l'ammontare, sia le ragioni del venire in essere. La domanda deve pertanto trovare rigetto, in quanto non sufficientemente determinata nell'oggetto e nelle ragioni del richiesto provvedimento di storno". Inoltre, la Delibera n. 93 del 04 novembre 2020 del Corecom Veneto conferma che l'utente "[...] non è stato in grado di fornire alcuna indicazione utile alla istruttoria. Si rileva altresì l'estrema genericità della domanda [...]. L'istante, al contrario, non fornisce alcuna prova in relazione a quanto avvenuto e tantomeno in relazione all'asserita responsabilità della convenuta. Si evidenzia, inoltre, che l'utente non ha depositato agli atti alcuna documentazione atta a sostenere la fondatezza delle proprie doglianze, contravvenendo, quindi, a quel principio di carattere generale (art.2695 c.c.) [...] Voglia altresì l'adito Corecom rigettare l'istanza in quanto non adeguatamente motivata, l'utente non fornisce difatti alcuna prova della asserita responsabilità della convenuta. Si richiami a tal proposito la Delibera AGCOM n. 70/12/CIR che ha stabilito, in materia di onere della prova che "La domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente: (...).", La Delibera n. 39/2020 e la Determina n. 48/2020 attraverso cui il Corecom Basilicata e il Corecom Puglia hanno statuito, rispettivamente: "L'insufficiente e contraddittoria esposizione dei fatti oggetto dell'odierno procedimento [...] rende la domanda assolutamente indeterminata alla luce del richiamato principio del contenuto vincolato della pronuncia" (Del. n. 39/2020) e "L'istanza può trovare parziale accoglimento, per le ragioni e nei limiti di seguito specificati. La domanda sub I), di storno della posizione contabile e debitoria, non può essere accolta, risultando eccessivamente generica" (Det. n. 48/2020). Secondo un principio di carattere generale disciplinato dagli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c., il giudice deve decidere iuxta alligata et probata, e quindi, porre a base della decisione unicamente le circostanze di fatto dedotte a fondamento della domanda e le prove offerte dalle parti; chiunque voglia far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. È necessario provare i danni e i disagi subiti dal singolo utente da quanto imputato al gestore telefonico, non essendo sufficiente far riferimento ad un fatto notorio. Sul tema vedasi anche la Delibera n. 23 del 16 aprile 2020 del Corecom Calabria e Delibera n. 59 del 24 giugno 2020 Corecom Veneto oltre alle recentissime - Definizione n. 4 Corecom Veneto del 11/01/2023:" ...la richiesta dell'utente è molto generica e non affatto circostanziata, contravvenendo, quindi, a quel principio di portata generale ed inderogabile secondo il quale l'utente deve adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i motivi alla base della propria richiesta (vd. Corecom Umbria, delibera 6/19, Agcom, delibera 161/16/CIR). Si evidenzia, altresì, un'evidente carenza documentale" - Definizione n. 44/2023 Corecom Emilia Romagna: "[...] L'istante, al contrario, non si è minimamente premurato di depositare agli atti alcuna documentazione (del tutto insussistente) a supporto di quanto affermato e richiesto, avendo omesso, in particolare, di allegare copia delle fatture volta a volta ricevute e qui contestate, oltre a copia di reclami eventualmente inoltrati all'operatore per segnalare l'asserita erroneità degli importi in esse contenuti. Si richiama, a tal riguardo, l'orientamento costante di Agcom e di questo Corecom in materia di onere della prova, secondo cui "l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno l'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa

documentazione”, da cui discende che “la domanda dell’utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l’onere probatorio su di lui incombente” (ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR e delibera Corecom E-R n. 19/22) [...]”. Anche la Delibera Agcom n. 146/2020 ci ricorda che la richiesta di parte istante deve essere rigettata in toto “stante l’evidente assoluta genericità della stessa, non supportata, tra l’altro, da alcuna documentazione a tal fine prodotta dall’istante [...]”. E in una recente Determina di rigetto Fascicolo n. GU14/557900/2022 del Corecom Campania si legge: [...] 3. Ricostruzione della vicenda contrattuale La convenuta riporta e documenta l’esito delle verifiche eseguite in relazione alla linea 08xxxxxx97 attiva sui sistemi Wind Tre a far data dal 27/10/2016, in accesso Fibra FTTH dal 06/07/2023 con piano tariffario Absolute Fibra 1000 [...] In data 29/07/2023 il cliente contattava il Servizio di Assistenza tecnica lamentando il mancato funzionamento dell’utenza in esame. Effettuate le opportune prove in linea col cliente ed esclusa qualsivoglia problematica tecnica, in pari data veniva confermato, anche dal cliente, il corretto funzionamento del servizio: [...] Successivamente mai alcuna segnalazione né reclamo o istanza ex art. 5 pervenivano alla convenuta da parte istante. Solo in data 07/09/2023 veniva esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione UG/629782/2023, conclusosi il 30/10/2023 con un mancato accordo tra le parti; nelle more il 13/09/2023 il cliente, in corso di verifica, aveva già confermato il regolare funzionamento del servizio che si conferma a tutt’oggi: [...] Si precisa che, in ottica di customer orientation, per l’unica segnalazione di guasto presente a sistema datata 29/07/2023, la convenuta ha riconosciuto un accredito di euro 2.50 inviando opportuna comunicazione scritta via e-mail: [...] Il suddetto accredito risulta visibile sul conto telefonico n. F2330253889 che si allega in atti. [...] Allo stato attuale il cliente presenta un saldo scaduto di euro 118,05: [...] 4. Nel merito Ferme le eccezioni in rito, l’istanza dovrebbe essere rigettata in quanto non adeguatamente motivata e provata: si ribadisce che l’istante non ha fornito alcuna prova di quanto avvenuto e della asserita responsabilità della convenuta. Si richiami recente Delibera Agcom 18/22/CIR in cui si legge: “Sul punto preme sottolineare che l’utente non ha fornito alcuna documentazione e/o test comprovante i disservizi lamentati e la problematica della lentezza della navigazione mediante l’utilizzo del sistema di rilevazione del software Ne.me.sys [...]”. E ancora, la Delibera Agcom n. 3/11/CIR, in materia di malfunzionamento, ha stabilito che “Qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il malfunzionamento dell’utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall’istante. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l’impossibilità di accertare l’“an”, il “quomodo” ed il “quantum” del verificarsi del malfunzionamento non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo”. (così, conformemente, anche le Delibere Agcom nn. 50/11/CIR; 14/12/CIR; 38/12/CIR; 24/12/CIR; 28/12/CIR; 34/12/CIR e altre ancora). Secondo il costante orientamento dell’Autorità, l’istante deve 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 (ex plurimis Delibera Agcom 91/15/CIR e 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazioni Corecom Toscana n. 26/2015 e n. 12/2016). Anche con Delibera Agcom

n. 165/20/CIR l'autorità ha rigettato le richieste dell'utente "[omissis] perché estremamente generiche, lacunose e prive di supporto probatorio. La società istante, contestualmente al subentro in altra società, ha richiesto la portabilità delle SIM aziendali da WIND Tre a Vodafone, ma non ha indicato quali siano le utenze interessate né la data della richiesta di passaggio. Agli atti non sono presenti reclami né evidenza di segnalazioni telefoniche volte a contestare il presunto ritardo nella procedura di passaggio. [omissis]. Nel caso di specie possono trovare applicazione i principi fondamentali del processo civile disciplinati dagli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c. che prevedono che la decisione debba basarsi sulle circostanze di fatto dedotte a fondamento della domanda e le prove offerte dalle parti. Inoltre, chiunque voglia far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento". Ad abundantiam, con particolare riferimento all'asserito malfunzionamento si richiami l'art. 7.3 delle Condizioni generali di contratto "Servizio Clienti – Segnalazione Guasti" che sancisce: "Nel caso di attivazione dei Servizi WINDTRE come Operatore Unico, WINDTRE si impegna a riparare i guasti entro il 4° giorno non festivo successivo a quello della segnalazione, esclusi i casi di guasti di particolare complessità per i quali viene comunque garantito un intervento tempestivo. Nel caso di ritardo rispetto ai tempi sopra indicati, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui all'art. 20.1. La riparazione dei guasti sarà gratuita, esclusi i casi di guasti imputabili direttamente o indirettamente a dolo o colpa da parte del Cliente, o ascrivibili a difetti di funzionamento di impianti o terminali utilizzati dal medesimo. Ove si rendesse necessario accedere presso l'abitazione del Cliente per la riparazione del guasto o per l'attivazione del Servizio, tale accesso verrà effettuato, previo appuntamento, esclusivamente a cura di personale WINDTRE o incaricato da WINDTRE". Preme inoltre richiamare anche l'art. 2.2 "Irregolare funzionamento del servizio" della Carta dei servizi che sancisce: "Wind si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il quarto giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, ad eccezione dei guasti di particolare complessità che verranno comunque riparati con la massima tempestività". Orbene nel caso di specie la convenuta ha ampiamente dimostrato di aver posto in essere tutte le azioni possibili al fine di verificare l'asserito malfunzionamento non appena ricevuta la segnalazione. Ha altresì già riconosciuto in ottica di customer orientation l'importo di euro 2.50 inviando riscontro tramite e-mail come da documentazione depositata in atti. Si ricorda a tal proposito che il "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche" afferente alla Delibera 353/19 e successive modifiche all'art. 2.3. prevede "Gli indennizzi stabiliti dal presente regolamento non si applicano se l'operatore entro quarantacinque giorni dal reclamo comunica all'utente l'accoglimento dello stesso ed eroga gli indennizzi contrattuali con le modalità e nei termini stabiliti dal contratto, fatto salvo quanto stabilito all'articolo 3". L'utente dal canto suo non ha inoltrato reclami né dato prova, nel fascicolo documentale, di aver contattato il Servizio di Assistenza tecnica prima del 29/07/2023. Facendo seguito alla Delibera 179/03/CSP, è opportuno rilevare che la segnalazione è elemento indispensabile affinché l'operatore telefonico possa essere a conoscenza di un eventuale disservizio che colpisce una delle migliaia di utenze dallo stesso gestito. L'assenza di reclami esime l'operatore telefonico da ogni tipo di indennizzo che possa interessare le utenze telefoniche, se il

disservizio non viene segnalato. Orientamento, quest'ultimo, confermato da diverse delibere AGCOM (69/11/CIR; 9/12/CIR; 34/12/CIR; 38/12/CIR; 113/12/CIR; 127/12/CIR; 130/12/CIR) le quali hanno affermato che: "Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamenti alla linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e né può, quindi provvedere alla sua risoluzione". Tale posizione è stata convalidata anche dalle determinazioni n. 64/16- 73/16- 79/16 – 395/16- 42/18. Si ricorda che l'art. 14 comma 4 del "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche" statuisce: Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte). L'utente avrebbe potuto altresì presentare istanza ex art 5, cosa che invece non ha fatto! A tal proposito con Delibera n. 8/2021 il Corecom Emilia-Romagna rigettava le richieste avanzate nel formulario in virtù dell'assenza di un'istanza ex art. 5: "[...] Deve infatti rilevarsi che, qualora si verificassero sospensioni del servizio, contestualmente alla presentazione dell'istanza di conciliazione o di definizione della controversia o in caso di pendenza di una di queste istanze presso il Corecom, l'utente è tenuto ad attivare uno specifico procedimento d'urgenza [...]. Rispetto alla fattispecie in esame, l'istante avrebbe dovuto quindi procedere nel modo anzidetto e non già limitarsi ad avanzare tale richiesta esclusivamente in sede di Formulario GU14. Di ciò non vi è invece alcuna evidenza in atti, [...] a dimostrazione, tra l'altro, di un non completo interesse manifestato dall'istante per il servizio oggetto di sospensione, posto che una totale interruzione dello stesso è un problema di immediata percezione da parte del medesimo [...]". Opportuno anche un riferimento alla Delibera 276/13/CONS, "Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", l'Autorità ha espressamente precisato che, per la liquidazione degli indennizzi, bisogna fare riferimento, tra le altre cose, al concorso del fatto colposo del creditore: se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto. In aggiunta, l'AGCom ha puntualizzato che, con riferimento ai criteri temporali per il calcolo dell'indennizzo, ed in applicazione dei principi di proporzionalità ed equità, se dal comportamento tenuto dall'utente può desumersi un completo disinteresse per il servizio oggetto di sospensione o disservizio, il predetto calcolo va fatto decorrere dal momento in cui un simile interesse diventa attuale e viene manifestato attraverso un reclamo o altra forma di interlocuzione con l'operatore. Vi è di più! Inespugnabilmente, l'istante dal canto suo non provvedeva ai pagamenti a far data dal luglio 2023 (prima fattura non saldata con periodo di riferimento "giugno"). Nel merito, voglia l'adita Autorità considerare che l'utente non aveva mai contestato alcuna fattura o reclamato disservizi tali da giustificare la sospensione dei pagamenti; è evidente che i ritardi nei pagamenti non sono da imputare a possibili disservizi o reclami ma,

semplicemente, ad un suo comportamento non conforme alle condizioni contrattuali, in base alle quali avrebbe dovuto pagare le fatture nei tempi prescritti, salva la possibilità di presentare reclamo. In base alle condizioni generali di contratto “Il pagamento delle fatture emesse da Wind dovrà essere effettuato per l’intero importo; in caso di contestazione, il Cliente potrà attivare, per la parte di fattura contestata, la procedura di reclamo prevista dal successivo articolo 8 o qualsiasi altro strumento di tutela previsto da norme legali e regolamentari, effettuando regolarmente il pagamento per la parte rimanente”. Il sig. De Lucia nè presentava reclamo né pagava, in toto o in parte, le fatture tanto che, come rilevabile in atti, ad oggi presenta una posizione debitoria di euro 118.05 di cui si allegano fatture in atti. La quantificazione di un indennizzo di 1000 euro nel presente procedimento – unitamente alla richiesta di storno dei canoni - connota indubbiamente la configurazione di una lite temeraria ovvero la volontà di azionare gli strumenti amministrativi a disposizione per far valere non un eventuale diritto, nella consapevolezza o nell’ignoranza dell’infondatezza della propria pretesa ovvero che sia nessun importo sia dovuto ma anche che alcun danno è indennizzabile! Alla luce delle suesposte argomentazioni la convenuta richiede il rigetto di qualsivoglia richiesta di storno o indennizzo».

3. Motivazione della decisione

All’esito dell’istruttoria, l’istanza formulata dall’utente non può trovare accoglimento, per le ragioni che seguono. La domanda sub I), “risoluzione del malfunzionamento di linea”, è inammissibile in fase di procedimento di definizione, non rientrando tra le richieste passibili di costituire oggetto di definizione ai sensi dell’art. 20, co. 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (allegato A, deliberazione Agcom 203/18/CONS). La domanda sub II), di “storno dei canoni da maggio alla effettiva riparazione della linea” e sub III), di “indennizzo per il malfunzionamento della linea e/o perdita della numerazione quantificato in € 1.000€”, possono essere trattate congiuntamente perché fondate sul medesimo disservizio, e non possono trovare accoglimento, in mancanza di sufficiente documentazione tale da rendere condivisibile la ricostruzione operata dall’utente. L’istante lamenta generici malfunzionamenti a partire dal mese di maggio 2023, e poi, dal 22 giugno 2023, l’interruzione del servizio per malfunzionamento. Tale ricostruzione, tuttavia, non trova riscontro alcuno nella documentazione versata in atti. Determinante, in particolare, in una fattispecie come quella del malfunzionamento, è l’assenza di documentati reclami. Per allegazione del gestore, si è a conoscenza di un unico reclamo telefonico effettuato in data 29 luglio 2023 e chiuso, secondo le allegazioni di parte convenuta, con esito positivo, con conferma del funzionamento della linea da parte dell’utente. Ciò rende non condivisibili le affermazioni avanzate dall’utente, che sarebbe rimasto inerte a fronte del malfunzionamento dal mese di maggio e della totale assenza del servizio a partire dal 22 giugno. Con riferimento all’onere probatorio gravante sull’istante, si rammenta che l’Autorità ha più volte chiarito la necessità che la domanda sia chiara, circostanziata e documentata, precisando che: «qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e

circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante, non è possibile accogliere la domanda» (Del. 3/11/CIR). È infatti onere dell'utente specificare, in relazione all'inadempimento dedotto, ogni elemento utile per consentirne la valutazione, al fine di delimitare l'oggetto della richiesta. In difetto di tali indicazioni, le richieste non possono essere accolte.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'istanza formulata dall'utente non può trovare accoglimento.
2. 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.
3. 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.

Bari, 28 gennaio 2025

Il Dirigente ad interim del Servizio
“Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv”
Dott. Vito Lagona

La Presidente
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco