

DELIBERA N. 37/2025

**XXXXX XXXXX/ WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/704830/2024)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 27/02/2025;

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 25/09/2024 acquisita con protocollo n. 0250304 del 25/09/2024;

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'utente, titolare di contratto di tipo privato per servizi di telefonia fissa e internet, rappresenta: «L'istante era titolare di un contratto Wind Tre relativo all'utenza n. 08xxxxx87 per la quale soffrì diversi disagi con interruzioni costanti della linea. Il disservizio venne segnalato dal 26.8.2022, come da codici e reclami allegati. Vista la mancata risoluzione del problema, in data 17 e 22 Ottobre 2022, richiese la disdetta per giusta causa. Wind, non prendendo atto della disdetta, continuò ad emettere ed addebitare le fatture. Le stesse furono contestate con PEC di reclamo del 22/10/2022 e successive (23.6.2023, 14.8.2023, 8.11.2023, 28.11.2023) alle quali non è seguito riscontro». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) presa d'atto della disdetta di ottobre 2022, con contestuale blocco del ciclo di fatturazione; II) storno integrale delle fatture successive alla disdetta, con contestuale ritiro della pratica di recupero del credito in totale esenzione costi; III) rimborso delle fatture successive alla disdetta; IV) indennizzo per il mancato riscontro ai reclami € 300; V) indennizzo per malfunzionamento dal 26.8.2022 alla richiesta di cessazione.

2. La posizione dell'operatore

Nelle proprie memorie, il convenuto gestore rappresenta: «Eccezioni preliminari - In via preliminare si eccepisce che l'istanza non risulta in alcun modo motivata per ciò che concerne il malfunzionamento: l'istante non fornisce 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 [...]". Anche con riferimento al reclamo che il cliente sostiene di aver inviato il 26/08/2022, in atti non risulta alcun documento riportante tale data. Nell'unica PEC datata agosto 2022 (peraltro 01 agosto e non 26) allegata nel fascicolo documentale, non si rilevano né il codice cliente né la linea telefonica oggetto del presente procedimento, tantomeno dal testo dell'e-mail si riesce a risalire al nominativo della sig.ra Procino: [...] Si voglia qui richiamare il diffuso orientamento secondo cui la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente, 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 si vedano le recenti Definizioni

n. 4/2023 del Corecom Veneto:” ... 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” e Definizione n. 44/2023 del 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 [...] 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) [...]”. Analogamente si ritiene poco chiara la comunicazione, allegata dall’utente, datata 22/10/2022 e avente ad oggetto “Segnalazione su utenza cliente n6197648053”, nella stessa veniva richiesta genericamente la “sospensione della linea telefonica” ma la convenuta, oltre a non comprendere la richiesta, riscontrava l’impossibilità di ricondurre il n6197648053 alla sig.ra Procino. Pare opportuno 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”, con la quale l’Autorità fa espresso 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”. Si richiamino a tal proposito la Delibera 28/23 del Corecom Piemonte “Va evidenziato che le Sezioni Unite della Cassazione affermano come un comportamento omissivo caratterizzato dalla colpa generica sia sufficiente a fondare il concorso di colpa del creditore/danneggiato [...] e la Delibera 25/23 del Corecom Emilia Romagna “[...] Utile, inoltre, il richiamo alla determina fascicolo GU14/4XXXX6/2021 (dell’intestato Corecom) nella parte in cui considera come l’Autorità, nella delibera 276/13/CONS, “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”. La Corte di Cassazione a sezioni unite nella sentenza 21 novembre 2011, n. 24406 ha elaborato una massima che vale qui la pena richiamare: “In tema di risarcimento del danno, al fine di integrare la fattispecie di cui all’art. 1227, primo comma, c.c. – applicabile per l’espresso richiamo di cui all’art. 2056 c.c. anche alla responsabilità extracontrattuale – il comportamento omissivo del danneggiato rilevante non è solo quello tenuto in violazione di una norma di legge, ma anche più genericamente in violazione delle regole di diligenza e correttezza. Ciò comporta che, ai fini di un concorso del fatto colposo del danneggiato ex art. 1227, comma, c.c., sussiste il comportamento omissivo colposo del danneggiato ogni qual volta tale inerzia contraria a

diligenza, a prescindere dalla violazione di un obbligo giuridico di attivarsi, abbia concorso a produrre l'evento lesivo in suo danno". Si veda anche la sentenza del TAR Lazio Sez. III, 10 giugno 2019, n. 7556 che sancisce che "Come correttamente osservato dall'AGCOM nei suoi scritti difensivi, l'onere della risoluzione del guasto (e della relativa prova) ricade sul gestore ma è sul cliente che incombe l'onere di segnalare tempestivamente il problema in modo da porre il gestore stesso in condizione di conoscere il guasto e di intervenire" (Tar Lazio, Sez. III, 10 giugno 2019, n. 7556). ➤ In merito 3. Ricostruzione della vicenda contrattuale In data 06/04/2020, a fronte dell'adesione al contratto n. 1493513317972, veniva attivata l'utenza 08xxxxxx87 in accesso FIBRA FTTC VULA con offerta Internet 200 (Allegati 1 e 2). Solo in data 14/10/2022 e mai prima di allora perveniva un reclamo avente ad oggetto una problematica non meglio specificata sulla linea telefonica 08xxxxxx87, Wind Tre forniva quindi riscontro alla suddetta segnalazione il 17/10/2022 come rilevabile dalla stessa documentazione allegata dall'utente in atti, confermando di aver riconosciuto uno sconto sui canoni di euro 2.44 in ottica di customer orientation, non avendo riscontrato alcuna anomalia. Tale importo veniva accreditato sul primo conto telefonico utile n. F2218654007: [...] Solo in data 08/11/2023 perveniva una richiesta di disdetta mancante, tuttavia, di alcuni dati e documenti di identità; in data 20/11/2023 la convenuta, inviava quindi una PEC per informare l'utente della necessità di indicare "Firma del Titolare o del Legale rappresentante, numero di telefono da disattivare, copia di un documento di riconoscimento in corso di validità" (Allegato 3): [...] In data 28/11/2023 perveniva richiesta di disdetta completa e conforme (Allegato 4) che la convenuta prendeva in carico disattivando il servizio in data 05/12/2023, alla cessazione faceva seguito un SMS di conferma alla cliente: Infine, in data 23/04/2024 perveniva un reclamo da parte istante, in alcun modo dettagliato e motivato, avente ad oggetto solo "Risposta alla fattura F2405361070 del 22/02/2024"; pur in assenza di elementi utili a comprenderne la natura, Wind Tre rispondeva legittimamente il 29/04/2024 che il reclamo non risultava pervenuto entro 45 giorni dall'emissione della contestata fattura, come previsto dalle Condizioni generali di contratto art. 23.1 e dalla Carta Servizi art. 10 (Allegati 5, 6, 7). In data 27/05/2024 l'istante esperiva il tentativo di conciliazione UG/682385/2024 che si concludeva in data 08/07/2024 con un mancato accordo tra le parti. Nelle more, la convenuta, unicamente in ottica di customer orientation, tenendo conto della richiesta di disdetta dell'ottobre 2022, seppur in assenza di responsabilità in merito all'asserito ritardo nella disattivazione del servizio, riconosceva lo storno delle fatture a far data dal 14/11/2022 con un rimborso tramite bonifico di quelle già pagate e una compensazione di quelle ancora non saldate. Data la molteplicità delle note di credito la convenuta si riserva di allegarle al fascicolo documentale laddove richiesto da codesto spettabile Corecom, si riporta frattanto la schermata dei sistemi certificati Wind Tre da cui si evince l'avvenuta gestione amministrativa: In data 19/06/2024 si provvedeva infine ad inviare, tramite e-mail, una conferma scritta circa le azioni intraprese (Allegati 7 e 8) 4. Motivi di diritto Alla luce della suesposta ricostruzione pare evidente che Wind Tre ha già dato seguito alle richieste di cui ai punti 1) 2) 3) della presente istanza. Stante la documentazione in atti, da cui si evince che Wind Tre ha regolarmente cessato il servizio all'atto della ricezione di una richiesta di disdetta conforme e completa di tutti i dati e

documenti di identità, si ribadisce che non vi è stato alcun ritardo nella disattivazione del servizio, in più lo stesso non rientrerebbe nelle fattispecie previste dal “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche” afferente alla Delibera 353/19/CONS e successive modifiche. Ad abundantiam si precisa che un’eventuale fatturazione indebita troverebbe il suo soddisfacimento attraverso la restituzione degli importi addebitati in fattura o mediante lo storno degli stessi nel caso in cui non siano stati corrisposti dall’istante. Si veda a tal proposito la recente Delibera n. 4/2023 in cui il Corecom Abruzzo indica: “In caso di ritardata disattivazione non si configura un’ipotesi di attivazione di servizio non richiesto, ma, tutt’al più, di indebita fatturazione che, secondo il costante orientamento dell’Autorità, esclude il riconoscimento dell’indennizzo in quanto non riconducibile, neanche in via analogica, ad alcuna delle fattispecie di cui al Regolamento sugli indennizzi” (in tal senso: Del. 93/18/CONS). [...] secondo l’Autorità: “a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell’utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti” (delibera Agcom n. 84/14/CIR). Orbene nel caso di specie, pur non rilevando un ritardo nella disattivazione, la convenuta ha preso in considerazione la comunicazione dell’ottobre 2022 per riconoscere all’utente, in ottica di customer orientation, lo storno/rimborso delle fatture dal 14/11/2022 come da documentazione allegata in atti, fornendo altresì il relativo riscontro scritto. Sul punto dovrà pertanto essere dichiarata cessata la materia del contendere, si richiami a tal proposito la Delibera 45/23 del Corecom Abruzzo: “[...] non si ritiene che per il lamentato disservizio possa configurarsi in capo allo stesso alcun profilo di inadempimento contrattuale tale da consentire il riconoscimento di ulteriori compensazioni in questa sede. La richiesta di indennizzo [...] pertanto essere rigettata, per cessata materia del contendere [...]” Relativamente all’asserito malfunzionamento (punti 4) e 5) del presente procedimento), ferme le eccezioni in rito, si ribadisce che in atti non vi è alcun reclamo risalente all’agosto 2022 tantomeno il cliente attivava un provvedimento d’urgenza per l’eventuale ripristino dei servizi. Si richiami l’art. 7.3 delle CGC (in atti) “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. 9 della Carta Servizi (in atti) “Irregolare funzionamento del servizio”: “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”. Giova ricordare l’art 14

Allegato A delibera 347/18/CONS Esclusione degli indennizzi che al punto 4 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...”. Si richiami all’uopo la Delibera n. 18/24 del Corecom Lazio: “Le risultanze istruttorie evidenziano che l’Istante si è limitato a dolersi di un disservizio sulla linea fissa [...] a lui intestata senza provarne la natura ovverosia se si tratti di malfunzionamento o di totale interruzione della stessa, senza dimostrare se il guasto riguardi soltanto il servizio voce o anche quello dati o entrambi, e, più in generale, senza fornire documentazione utile ad inquadrare con esattezza il problema [...]A questo riguardo, non ci può esimere dall’osservare come sia obiettivamente difficile ipotizzare che l’Utente lamenti l’interruzione della linea da ben tre anni e chieda all’uopo un congruo indennizzo – quantificato, tra l’altro, genericamente, ... [...]. Si osserva, infine, che, qualora dalla documentazione acquisita al fascicolo non emergano elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le asserzioni della parte istante circa il disservizio sull’utenza, non è possibile accogliere la domanda dalla stessa formulata di avere un congruo indennizzo. In una recente Delibera n. 10/24 il Corecom Veneto precisa che sull’utente incombe l’onere della segnalazione del disservizio al gestore “posto che il dante causa deve essere messo nelle condizioni di conoscere l’evento/inadempimento ad adoperarsi così per la sua pronta risoluzione. Tale basilare principio è confermato dalla consolidata giurisprudenza Agcom sul punto [...] che afferma il principio di irresponsabilità dell’operatore per il disservizio sulla linea qualora l’utente non provi, prima di rivolgersi all’Autorità, di aver inoltrato un reclamo all’operatore che, in assenza di contezza del guasto, non può provvedere alla sua risoluzione”. Vi è di più! Dalle risultanze in atti nemmeno i reclami a far data da ottobre 2022 risulterebbero inviati per segnalare un disservizio tecnico. Si richiami a tal proposito recentissima Delibera di rigetto n. 178/24 in cui il Corecom Puglia statuisce: “[...] per "reclamo" deve intendersi la comunicazione con la quale l'utente segnala all'operatore un disservizio o chiede l'erogazione degli indennizzi contrattualmente stabiliti”. Si richiami altresì la Delibera 70/2023 in cui il Corecom Veneto, in riferimento a una presunta segnalazione telefonica di disservizio specificava: “la stessa risulta priva di qualsivoglia valenza probatoria nella misura in cui non viene chiaramente specificata la tipologia di disservizio lamentato e finanche perché gli stessi estremi (data e numero) delle segnalazioni fatte ad un call center non possono avere, per loro stessa natura, alcun riscontro oggettivo ed in quanto tale, verificabile. Infine, ma non da ultimo, l’utente non ha mai presentato alcuna istanza ex art. 5, così il Corecom Emilia-Romagna con Delibera n. 8/2021: “[...] 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”. Per ciò che concerne le comunicazioni in atti, ad ogni modo, si ricorda che l’indennizzo per un mancato riscontro andrebbe calcolato in misura unitaria anche in caso di reclami reiterati, in base alla recentissima Delibera di rigetto n. 178/24 del Corecom Puglia infatti “[...] ex art. 1 3, comma 2, del Regolamento indennizzi, a

mente del quale l'indennizzo di cui al comma I è computato in misura unitaria anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio". Preme evidenziare però che la convenuta ha ampiamente documentato che il cliente ha ricevuto regolare riscontro, ciò anche nelle more del procedimento UG; del resto, tali riscontri risultano già tutti allegati dall'utente nel fascicolo documentale. Alla luce delle argomentazioni su indicate, voglia codesto spettabile Corecom respingere in toto l'istanza in esame in quanto infondata di fatto e in diritto». L'operatore conclude per il rigetto.

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria, l'istanza formulata dall'utente non può trovare accoglimento, per le ragioni che seguono. Deve prendersi atto della cessazione della materia del contendere relativamente alle domande sub I), sub II) e sub III), attesa l'avvenuta cessazione del contratto e il riconoscimento, da parte del gestore, in ottica di customer care e nonostante le richieste di disdetta non siano state correttamente proposte, dello storno storno/rimborso delle fatture successive all'ottobre 2022. La domanda sub IV), di "indennizzo per il mancato riscontro ai reclami € 300", non può essere accolta. Nonostante le pec di reclamo siano molteplici, con esse l'utente solleva due questioni sostanziali: quella di una non meglio specificata problematica di connessione a internet e quella della mancata lavorazione della disdetta. A entrambe le questioni, in realtà, il gestore risponde propositivamente, sia chiedendo integrazioni documentali per la gestione della pratica sia riconoscendo un indennizzo per il malfunzionamento e il rimborso dei canoni successivi alla prima, sebbene incompleta, richiesta di disdetta. Deve darsi dunque applicazione nel caso di specie al principio secondo cui "Non risulta possibile riconoscere l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo che aveva come oggetto la richiesta di rimborso dell'importo addebitato ingiustamente quando il comportamento collaborativo dell'operatore ha determinato il soddisfacimento della richiesta dell'istante (delibera Agcom n. 35/18/CIR)". Deve inoltre ricordarsi che a mente dell'art. 8 della delibera n.179/03/CONS in punto di reclami, l'obbligo di risposta scritta vige soltanto in caso di mancato accoglimento di un reclamo, ove occorre motivare il diniego, ben potendo invece il gestore rispondere per fatti concludenti o limitarsi ad un riscontro verbale allorché intenda dare seguito alla richiesta dell'utente. Non è infine accoglibile la domanda sub V) in ragione della sua eccessiva genericità. Dalla descrizione dei fatti non solo non è possibile comprendere con chiarezza quale sia il disservizio lamentato, ma nemmeno se questo abbia colpito la linea telefonica o il servizio internet. Dai reclami in atti si apprende che la "problematica" riguarda la connessione internet, ma non in cosa consista, se comporti l'interruzione del servizio o una mera discontinuità; non è inoltre possibile delimitare con esattezza l'arco temporale del verificarsi del disservizio. 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, quale, ad esempio, l'arco temporale di riferimento, 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, 27 febbraio 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