

DELIBERA N. 116/2024/Corecom Toscana
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX/CLK ITALIA S.R.L.
(GU14/658086/2024)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione dell'11 luglio 2024;

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. 194/23/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 Comitato Regionale 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 23/01/2024 acquisita con protocollo n. 0021724 del 23/01/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La società istante, titolare di un contratto affari di telefonia fissa Voce + Dati relativo all’utenza n. 056570xxxx con l’operatore CLK ITALIA S.R.L., di seguito, per brevità, CLK, lamenta l’erogazione discontinua del servizio e l’addebito dei costi di chiusura, nonché la mancata risposta al reclamo.

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

- a partire da maggio 2023 segnalava all’operatore, attraverso il numero 057116xxxx, gravi e prolungati disservizi, senza tuttavia ricevere alcun riscontro;
- a causa della mancata risoluzione del disservizio lamentato, provvedeva “a far portabilità ad altro operatore e questo ha generato emissione fattura con penali in addebito”, nonostante “le penali per il recesso anticipato da un contratto di fornitura di servizi telefonici / telematici [siano state] dichiarate illegittime dall’art. 1, comma 3° della Legge 40 del 2007 (c.d. “Legge Bersani”), disposizione mai abrogata e tutt’ora in vigore”;
- in particolare, il 28 giugno 2023 inviava, tramite PEC corredata di ricevuta di consegna, comunicazione di cessazione del contratto all’operatore, specificando che “come da Legge Bersani le penali per il recesso anticipato da un contratto di fornitura di servizi telefonici/telematici sono state dichiarate illegittime (...)”;
- il 4 luglio 2023 riceveva e-mail di risposta dall’operatore, il quale, oltre a confermare la corretta ricezione della richiesta di disdetta, precisava che “nei nostri contratti: non sono applicate penali per recesso anticipato su servizi di connettività e/o voce; per la disdetta sono necessari trenta giorni di preavviso; i costi di gestione operatore per la disattivazione sono pari ad una rata come riportato in chiare lettere sulla pagina dell’ordine da [lei] sottoscritto”. Inoltre, l’istante veniva reso edotto della data di disattivazione completa dei servizi, ossia il 28 luglio 2023, e dell’addebito nell’ultima fattura utile “delle seguenti voci: euro 43,31 iva

esclusa quale quota parte del periodo di preavviso pari a trenta giorni non ancora fatturato; euro 47,95 iva esclusa costi una tantum di gestione operatore per la disattivazione”;

In data 11 dicembre 2023, 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 disservizi maggio/giugno 2023 per € 1.200,00”;*
- iii) *“indennizzo per mancata risposta a tutti i reclami per € 300.00”;*

2. La posizione dell’operatore.

La società CLK, nell’ambito del contraddittorio, ha depositato in data 5 marzo 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 all’utenza n. 056570xxxx veniva sottoscritto tramite consulente esterno il 23 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 non risultavano segnalazioni dell’utente nel periodo indicato in istanza (da maggio 2023). Parimenti, verificava i tabulati del centralino in relazione alle chiamate in entrata, senza riscontrare *“traccia di chiamate generate dall’utenza 0565 70xxxx cioè dal numero del cliente”*;
- quanto alla cessazione del contratto ed allo storno dell’intera posizione debitoria, precisava di aver *“regolarmente emesso fatture mensili per i servizi forniti fino alla ricezione della Pec di disdetta in data 29 giugno 2023”* e di aver inserito nell’ultima fattura emessa, come comunicato al cliente con e-mail del 4 luglio 2023, *“il conteggio del servizio erogato fino ai 30 (trenta) giorni successivi alla comunicazione della disdetta, ovvero il*

tempo di preavviso necessario, e i costi operatore per la gestione della disdetta”; di contro, non venivano addebitate penali;

- in data 6 settembre 2023 inviava all’utente il sollecito di pagamento per la fattura n. 2xxx emessa in data 30 giugno 2023, “*riscontrando un mancato pagamento per un importo pari a euro 171,54 riferito oltre ai servizi di conclusione del contratto n° 2xxxx anche ai servizi di connettività regolarmente emessi per il periodo 1-31 luglio 2023 relativi al contratto n° 2xxxx per i quali non vi era richiesta di disdetta*”;
- alla predetta comunicazione facevano seguito due ulteriori solleciti, emessi rispettivamente il 19 settembre 2023 e 8 novembre 2023, entrambi privi di riscontro;
- indicava la posizione debitoria dell’istante, pari ad euro 253,20 e riferita alle fatture n. 2xxx e n. 3xxx rimaste insolute;

L’operatore ha concluso, quindi, chiedendo nel merito il rigetto delle domande attoree perché infondate in fatto ed in diritto, nonché il saldo delle fatture ancora insolute.

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 le numerose segnalazioni effettuate provenivano dai cellulari privati dei dipendenti, dal momento che la linea fissa non era funzionante, e che dei predetti reclami telefonici non era possibile fornire prova, essendo trascorso il tempo necessario per richiedere i tabulati.

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, nel periodo indicato in istanza, non risultava alcuna segnalazione nella piattaforma CRM riconducibile all’utenza n. 056570xxxx e relativa a problemi di malfunzionamento della suddetta linea.

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 l’utenza n. 056570xxxx è stata cessata in data 28 luglio 2023;
- 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/recesso anticipato e sulla mancata risposta ai reclami.

Sul malfunzionamento del servizio e sullo storno dell'insoluto.

La domanda *sub ii*), volta ad ottenere l'“*indennizzo per disservizi maggio/giugno 2023*”, non può essere accolta, nei termini di seguito esposti.

Nel caso di specie, parte istante ha lamentato di aver subito l'interruzione dei servizi sull'utenza n. 056570xxxx a partire dal mese di maggio 2023. Di contro, l'operatore ha eccepito di non aver ricevuto alcuna segnalazione dall'utente per guasti alla linea.

Sul punto, si richiama che l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incombe l'onere della segnalazione del problema. È evidente che, in assenza di reclamo da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto malfunzionamento o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dall'utente. Tale principio è normalmente applicato e affermato dall'Autorità Garante (cfr., *ex multis*, Delibera Agcom n. 640/13/CONS).

Si rileva, inoltre, che le pretese indennitarie, ai sensi del vigente Regolamento sugli indennizzi, debbono essere precedute da un reclamo tempestivo con il quale l'operatore viene reso edotto del disservizio lamentato. Invero, a fronte del malfunzionamento riscontrato a partire da maggio 2023, non risultano agli atti reclami tracciati. Sul punto, a nulla vale la dichiarazione dell'utente di aver effettuato delle segnalazioni telefoniche se non viene indicata la data o il codice identificativo del reclamo, al fine di tracciare le specifiche telefonate.

Viene in rilievo l'art. 6 comma 3, del vigente Regolamento indennizzi, in forza del quale, difatti, affinché possa sorgere in capo all'utente il diritto all'indennizzo per malfunzionamento, è necessario che il guasto venga segnalato all'operatore, precisando, altresì, che il computo dell'indennizzo stesso decorre dalla data di proposizione del reclamo.

Pertanto, atteso che l'istante ha ommesso di allegare il tracciamento di una tempestiva segnalazione (ad esempio, come riportato anche sopra, il numero identificativo della chiamata al *call center*), si ritiene che non si concretizzi il presupposto per il riconoscimento dell'indennizzo richiesto alla domanda *sub ii*).

Viceversa, la domanda *sub i*), relativamente allo storno della posizione debitoria, può essere accolta nei termini di seguito indicati.

In primis, con riferimento alla predetta richiesta di storno dell'istante, si rammenta che, in via generale, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (cfr., *ex multis*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006 n. 947) l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare

l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313).

L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, inoltre, ha più volte richiamato che *“la bolletta telefonica, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quello trascritto nella bolletta”* (Delibere Agcom n. 10/05/CIR, n.85/09/CIR, n. 86/09/CIR, n. 23/10/CIR, n. 33/10/CIR, n. 13/CIR).

Ancora, l'art. 14 comma 4, del vigente Regolamento Indennizzi precisa che *“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”*.

Nel caso di specie, a fronte della contestazione dell'istante di aver subito malfunzionamenti sull'utenza fissa n. 056570xxxx, l'operatore ha evidenziato l'assenza di reclami nel proprio *software* CRM aziendale.

Tuttavia, la società CLK non ha addotto alcuna evidenza probatoria a sostegno della correttezza della propria condotta, non ottemperando, pertanto, all'onere probatorio su di essa gravante ai sensi dell'art. 1218 c.c. e del costante orientamento di questa Autorità.

Sul punto, non può che rilevare la circostanza che CLK non abbia depositato i tabulati del traffico a riprova della fruizione dei servizi suddetti, laddove avrebbe dovuto, al fine di provare l'esattezza della fatturazione, depositare copia del traffico voce e dei *files* di *log*, indicanti la durata delle connessioni internet, la riferibilità temporale delle medesime, nonché la correttezza degli importi addebitati sulla base delle caratteristiche tecniche ed economiche del servizio contrattualizzato. Viceversa, come detto sopra, l'operatore si è limitato ad osservare unicamente la mancanza di reclami.

Ne consegue che gli addebiti sull'utenza fissa *de qua* sono privi di causa e, pertanto, la società CLK è tenuto allo storno (ovvero, in caso di effettuato pagamento, al rimborso) di quanto fatturato in relazione all'utenza n. 056570xxxx da maggio 2023 fino a fine ciclo di fatturazione. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sull'addebito dei costi di disattivazione.

L'istante ha contestato i *“costi di gestione”* addebitati dall'operatore a seguito di disdetta del 28 giugno 2023 a mezzo PEC 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 per *“il conteggio del servizio erogato fino ai 30 (trenta) giorni successivi alla comunicazione della disdetta, ovvero il tempo di preavviso necessario, e i costi operatore per la gestione della disdetta”*.

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”*.

Sul punto si rileva che, nel caso di specie, l’importo di euro 47,95, addebitato all’utente, nella fattura n. 3894 del 29 settembre 2023, a titolo di *“Servizio di Disattivazione Riferimento contratto n. 2xxxx”* non compare nella tabella riepilogativa consultabile mediante il sito al link <http://www.agcom.it/telefonia-fissa>, in ottemperanza a quanto previsto dalla delibera n. 252/16/CONS.

Inoltre, 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.

Sul punto, 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 *“i costi di gestione operatore per la disattivazione (...) pari ad una rata come riportato in chiare lettere sulla pagina dell’ordine sottoscritto”*. Ciò posto, infatti, nell’ultima fattura risulta l’addebito di euro 47,95 a titolo di *“Servizio di Disattivazione Riferimento contratto n. 2xxxx”*.

Nel caso di specie, tuttavia, non risulta che l’operatore abbia fornito la prova dell’assolvimento dell’onere informativo posto a suo carico dal capoverso VIII n. 34 della citata Delibera Agcom n. 487/18/CONS.

L’operatore, infatti, non ha dimostrato di aver preventivamente reso noto, in modo chiaro e trasparente, quali costi l’utente avrebbe dovuto sostenere in caso di recesso anticipato dal contratto, considerato che non ha prodotto *“l’ordine sottoscritto”* nel quale erano riportati *“in chiare lettere i costi di gestione operatore per la disattivazione (...) pari ad una rata”*.

Tutto ciò premesso, non risultando provata l’accettazione da parte dell’istante della clausola contrattuale riferita ai costi di gestione previsti per la disattivazione della linea, ne consegue che deve disporsi lo storno di tali somme, trattandosi di importi che devono ritenersi non conosciuti dall’utente.

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 47,95 (quarantasette/95) addebitata nella fattura n. 3xxx del 29 settembre 2023 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 non aver ricevuto alcuna segnalazione dal cliente.

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

Come già sopra precisato, dal corredo istruttorio non risulta alcuna documentazione idonea a provare l'effettiva tracciabilità delle segnalazioni telefoniche asseritamente effettuate dall'istante, come, ad esempio, il numero identificativo del reclamo.

Pertanto, attesa la mancanza di alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo di disservizio da parte dell'istante antecedente al deposito dell'istanza di conciliazione, risulta impossibile, in questa sede, la liquidazione di indennizzo per mancata risposta ai reclami.

Di conseguenza, la domanda *sub iii)* deve essere rigettata.

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza GU14/658086/2024, presentata da XXX nei confronti dell'operatore CLK ITALIA S.R.L. per le motivazioni di cui in premessa.
2. 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) di tutti gli importi addebitati in riferimento ai servizi sull'utenza n. 056570xxxx da maggio 2023 fino a fine ciclo di fatturazione; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
3. 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 47,95 (quarantasette/95) addebitata nella fattura n. 3xxx del 29 settembre 2023 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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale 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 entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 11 luglio 2024

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.)