

DELIBERA N. 130/2024/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX / Iliad Italia S.p.A.
(GU14/664395/2024)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 31 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 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 dell’utente XXX, del 22/02/2024 acquisita con protocollo n. 0056388 del 22/02/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’istante, intestatario dell’utenza telefonica fissa privata n. 0574 07xxxx, con l’operatore Iliad Italia S.p.A. (di seguito per brevità Iliad) lamenta l’interruzione dei servizi voce e dati.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato che:

- riscontrava *“l’interruzione dei servizi voce e dati sulla propria utenza”*.
- *“Il 25 settembre 2023, [veniva] aperto un ticket di assistenza presso il servizio clienti per segnalare il problema”*.
- *Contattava il call center dell’operatore e “collabora[va] con i vari operatori tramite il call center, fornendo loro tutti i dati richiesti riguardo al modem e all’impianto”*.
- *“Dopo numerosi tentativi di troubleshooting da remoto, il call center (...) conclu[deva] che il problema risiedeva nella centrale e non all’interno della abitazione. Tuttavia, nonostante innumerevoli chiamate al call center e al servizio tecnico, il problema persisteva”*.
- *“Il 24 ottobre, l’operatore al numero 177 promise una risoluzione entro 24 ore, assicurando l’invio di un tecnico per la riparazione. Purtroppo, il tecnico previsto non si è mai presentato”*.
- *“Malgrado le segnalazioni il problema non veniva risolto”*.
- *Stante la mancata risoluzione del disservizio, nell’ambito conciliativo, in data 25 ottobre 2023, presentava istanza per l’adozione di provvedimento temporaneo, con la quale chiedeva il ripristino dei servizi voce e dati interrotti sulla propria utenza a far data 25 settembre 2023.*

- Ad esito del provvedimento temporaneo del 3 novembre 2023, i servizi venivano ripristinati il 23 novembre 2023.

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

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *“Indennizzo per interruzione linea voce e dati e servizi accessori dal 25.9.2023 al 23.11.2023 con maggiorazione fibra € 826”.*
- ii) *“Storno e rimborso canoni addebitati durante l'interruzione”.*

2. La posizione dell'operatore.

Nell'ambito del contraddittorio l'operatore ha presentato le memorie del 11 aprile 2024, ha dedotto che *“[l]e doglianze della controparte sono infondate, oltre che non provate, ed andranno necessariamente disattese per le ragioni a seguire”.*

- *“Non vi è evidenza agli atti della procedura che la ricorrente abbia mai segnalato ad Iliad l'esistenza dei problemi di connessione lamentati in ricorso. La controparte, infatti, non produce agli atti alcuna comunicazione scritta indirizzata al Servizio Clienti Iliad inerente l'asserito malfunzionamento della linea. Né, tantomeno, in merito agli asseriti contatti telefonici con il Servizio Clienti Iliad fa il necessario riferimento in ricorso al numero di “codice operatore” con cui la stessa ha interloquuto (od almeno al numero di apertura del cd. “ticket tecnico” del disservizio) che, ai sensi di legge, vengono obbligatoriamente forniti ai clienti che contattano telefonicamente l'assistenza Iliad al numero 177”.*
- *“Nessuna evidenza vi è infatti agli atti della procedura”.*
- Con riferimento alla *res controversa*, l'operatore ha *“precisa[to] che l'Autorità Garante ha preso chiara posizione sul punto dichiarando espressamente la necessità, per ottenere un qualsiasi indennizzo, di una preventiva segnalazione/reclamo all'operatore interessato del disservito. Agcom precisa, infatti, che: “sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro 3 mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza” (Delibera n. 347/18/CONS art. 14 comma 4 Allegato A).*
- *“Non vi è nessuna evidenza agli atti che possa comprovare l'avvenuta segnalazione a Iliad da parte della Sig.ra XXX del disservizio oggi lamentato (in modo da permettere all'operatore di effettuare le dovute verifiche tecniche ed eventualmente intervenire positivamente nei confronti del cliente)”.*
- *“La controparte non ha neanche prodotto agli atti una evidenza tecnica inerente l'asserito isolamento dalla rete internet dalla data del 25/09/23 nel rispetto del disposto normativo Agcom n. 244/08/CONS inerente lo strumento Ne.Me.Sys. di misurazione (cd. “misurainternet”). Anche sotto questo aspetto nessuna evidenza*

probatoria viene offerta all'odierna Autorità giudicante, rimanendo il tutto una mera prospettazione verbale non supportata da alcunché".

- *“La prima ed unica segnalazione inerente la presenza di un disservizio sulla linea 057407xxxx portata alla conoscenza di Iliad è stato il deposito da parte della Sig.ra XXX del ricorso GU5/640431/2023 del 25/10/23 (cioè un mese dopo l'asserito inizio del disservizio) a fronte del quale Iliad ha prontamente disposto l'intervento da parte del partner tecnico Open Fiber”.*
- *“Si evidenzia, inoltre, come l'intervento dei tecnici inviati in loco per le opportune verifiche sia stato ostacolato dalla presenza di una autovettura parcheggiata sul pozzetto di accesso ai collegamenti di rete che ha di fatto ritardato ogni fattivo intervento risolutivo da parte dei tecnici OF (come si evince dall'estratto dei sistemi Iliad di gestione tecnica che si rimette a seguire)”.*

La società Iliad ha allegato uno screenshot estratto dai propri sistemi con il seguente contenuto: *“30/10/2023 – OF comunica che IT è sospesa a causa della presenza di un'auto parcheggiata sopra il pozzetto, che impedisce l'intervento dei tecnici”.* Ha, poi, specificato che *“[d]all'indagine tecnica svolta dal Servizio Clienti Iliad in sede di gestione del ricorso GU5 (depositato, si ripete, solo in data 25/10/23) è stato confermato come il problema tecnico lamentato fosse in realtà dovuto ad un danno provocato da terzi sia sulla tratta verticale che sulla tratta orizzontale del collegamento della fibra ottica alla centralina di rete Iliad (probabilmente dovuto a lavori condominiali). Pertanto, la temporanea assenza di segnale non era dovuta ad un disservizio di Iliad o ad una sua inefficienza di rete. Nessuna responsabilità e/o inadempimento contrattuale è pertanto imputabile a Iliad.*

Sul punto ha *“precisa[to] inoltre che, ai sensi dell'art. 6.2 delle Condizioni Generali di Contratto Iliad (che si versano agli atti quale Doc 1): “Iliad non risponderà di alcun danno, di qualsiasi tipo, subito dall'Utente in conseguenza di eventi che non siano imputabili a Iliad, o che siano stati causati da forza maggiore o caso fortuito, inclusi i casi di: (i) fornitura dei Servizi pregiudicata da fattori esterni o da soggetti terzi o condizioni climatiche che possano incidere sulla rete e/o sulla linea telefonica; (ii) uso non corretto e non conforme agli obblighi e istruzioni forniti degli apparati da parte dell'Utente; (iii) applicazione di norme e provvedimenti amministrativi o giudiziari; (iv) malfunzionamenti, guasti e ogni altra problematica tecnica non imputabile a Iliad”*

Inoltre ha dedotto che *“[n]essuna responsabilità pertanto è ascrivibile alla convenuta Iliad avendo la stessa agito correttamente e tempestivamente nei confronti del cliente, nel pieno rispetto degli obblighi di legge e degli impegni contrattualmente pattuiti. Si precisa infine che, nella denegata ipotesi in cui l'Ill.ma Autorità adita riscontri una qualsiasi responsabilità di Iliad in merito ai fatti per cui è causa che meriti la liquidazione di un indennizzo per il disservizio, il conteggio dei giorni per la quantificazione della somma da elargire dovrà necessariamente partire dal primo giorno in cui si ha evidenza probatoria che il disservizio sulla linea sia stato portato a conoscenza dell'operatore. E cioè dalla data del 25/10/23 in cui è stata comunicato a Iliad il deposito del ricorso GU5 di cui sopra. Per stessa ammissione di parte ricorrente, alla data del 23/11/23 l'utenza 057407xxxx era poi perfettamente attiva e funzionante”.*

In ultimo ha concluso, chiedendo il rigetto delle “domande avanzate in ricorso nei propri confronti perché infondate e non provate, con conseguente archiviazione del procedimento”.

3. La replica dell'istante.

Nell'ambito del contraddittorio parte istante ha depositato una memoria di replica del 30 aprile 2024 con la quale, con riferimento alla memoria difensiva dell'operatore ha ribattuto quanto segue:

“Si evidenzia che Iliad che, a sostegno della propria tesi e della correttezza del proprio operato, non ha provveduto ad allegare alcun elemento probatorio atto ad esonerare la stessa dalle proprie responsabilità in merito al ritardato ripristino dei servizi relativi all'interruzione della linea voce e dati fibra n. 057407xxxx, e servizi accessori dal 25.9.2023 al 23.11.2023. - Sul punto, in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. Il 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce 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, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'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 o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Inoltre si evidenzia che, qualora sussistano problematiche tecniche di particolare complessità non causate dall'operatore, quest'ultimo è tenuto a fornire prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, non ritenendosi sufficiente un mero richiamo formale ai motivi tecnici, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto, così da poter scegliere, per esempio, se recedere dal contratto. Allo stesso modo, l'operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli ostacoli amministrativi o tecnici incontrati, per esempio documentando la tempestività delle richieste inviate alla Pubblica Amministrazione competente ma in questo caso Iliad non ha documentalmente dimostrato di aver assolto il predetto onere nei confronti del cliente. Si contesta, inoltre, che il disservizio sia dipeso da causa non imputabile all'operatore; in ogni caso il rapporto contrattuale sussiste fra l'istante ed Iliad ed è quest'ultimo ad essere tenuto ad indennizzare l'istante. Alla luce di quanto suesposto, si confida nell'accoglimento integrale delle richieste avanzate dall'istante, fondate in fatto e in diritto, nonché supportate da elementi probatori, con vittoria delle spese e di compensi relativi alla presente procedura, in considerazione, anche, del mancato spirito conciliativo e alla correttezza contrattuale nei confronti dell'utente”.

4. Motivazione della decisione.

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

Sull'interruzione dei servizi di rete fissa

Parte istante ha richiesto l' "*[i]ndennizzo per interruzione linea voce e dati e servizi accessori dal 25.9.2023 al 23.11.2023 con maggiorazione fibra € 826*", laddove l'operatore ha sostenuto che il disservizio era del tutto imputabile a terzi e di aver ricevuto la prima segnalazione solo con il deposito dell'istanza GU5.

Le doglianze *sub i) e sub ii)* possono essere accolta nei limiti di seguito esposti

In generale, si evidenzia che, in base al consolidato orientamento dell'Autorità, incombe sull'istante che lamenta l'inadempimento segnalare il malfunzionamento al gestore, a sua volta competente a effettuare l'intervento risolutivo delle problematiche lamentate.

Spetterà successivamente all'operatore, secondo costante orientamento dell'Autorità, l'onere della prova relativo alla risoluzione della problematica lamentata dall'utente. Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sull'operatore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore.

Vengono altresì in rilievo gli obblighi posti a carico degli operatori, di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, 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 ha sostenuto aver subito la completa interruzione a far 25 settembre 2023. L'operatore, di contro, ha affermato di non aver mai ricevuto segnalazioni di malfunzionamento "*dal primo giorno in cui si ha evidenza probatoria che il disservizio sulla linea sia stato portato a conoscenza dell'operatore. E cioè dalla data del 25/10/23 in cui è stata comunicato a Iliad il deposito del ricorso GU5*".

Sul punto deve rilevarsi che, attesa la contestazione di parte istante di non aver fruito dei servizi di telefonia fissa, l'operatore, a seguito deposito del GU5, avrebbe dovuto provare, per lo meno da tale data, di aver fornito in modo regolare e continuo il servizio e/o di avere svolto tutte le azioni necessarie alla risoluzione delle problematiche descritte.

In particolare nella vicenda contrattuale che ci occupa, l'operatore convenuto ha dato atto che la risoluzione del disservizio patito dall'istante dipendesse da un "*problema tecnico (...) in realtà dovuto ad un danno provocato da terzi sia sulla tratta verticale che sulla tratta orizzontale del collegamento della fibra ottica alla centralina di rete Iliad (probabilmente dovuto a lavori condominiali)*".

Prendendo in esame, quindi, il guasto occorso sull'utenza intestata all'istante si evidenzia che la società Iliad, in generale, ha eccepito l'assenza di responsabilità in ordine alle circostanze lamentate in quanto dipesi da fatti estranei alla propria volontà.

Per avvalorare tale assunto spettava all'operatore dimostrare di aver fatto tutto quanto di propria competenza, ponendo in essere le procedure, tecniche-amministrative-gestionali necessarie, al fine di assicurare il ripristino dell'utenza *de qua*, fra l'altro, oggetto del provvedimento temporaneo emesso da questo Corecom.

In via generale, deve rilevarsi che l'operatore deve fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nella risoluzione dei disservizi (e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto) anche nel caso in cui dimostri che i fatti oggetto di doglianza siano stati determinati da circostanze ad esso non imputabili.

Ne consegue che, in assenza di prova contraria, l'operatore è responsabile ai sensi dell'art. 1218 del codice civile in ordine all'interruzione dei servizi sull'utenza *de qua*, deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per il calcolo dell'indennizzo di cui sopra si richiama quanto previsto dall'art. 6, comma 1 e 3, del Regolamento sugli indennizzi che prevedono rispettivamente che:

- “[n]el 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”.
- “Se il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile all'operatore, nella riparazione del guasto, l'indennizzo è applicabile all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio”.

Inoltre, secondo quanto previsto dall'art. 13, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi, l'indennizzo andrà aumentato di un terzo, in quanto servizio fornito su banda ultra-larga.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo, si determina il *dies a quo* 25 ottobre 2023 nella data di deposito dell'istanze GU5 e il *dies a quem* nel giorno 23 novembre 2023, data della comunicazione di cui sopra.

Pertanto, l'indennizzo da riconoscere all'istante nel suddetto periodo, è pari all'importo complessivo di euro 406, 00 (quattrocento sei /00), computato secondo il parametro di euro 6,00 *pro die* per n. 29 giorni per la mancata erogazione del servizio voce e secondo il parametro di euro 8,00 *pro die* per n. 29 giorni di mancata erogazione del servizio voce e di connessione ad internet Fibra in modalità banda ultra-larga sull'utenza n. 0574 07xxxx.

Inoltre, l'istante ha diritto allo storno/rimborso della fatturazione emessa in relazione al contestato periodo d'interruzione ovvero dal 25 settembre 2023 fino al 23 novembre 2023, data del ripristino dei servizi, per i motivi che seguono.

Di fatto, a fronte degli importi addebitati, Iliad non fornisce evidenza della regolare erogazione/fruizione dei servizi da parte dell'utente nel predetto periodo. Invero, trattandosi di un contratto a prestazioni corrispettive, per fondare la pretesa di pagamento, la società convenuta è tenuta a dimostrare la legittimità della richiesta.

L'operatore avrebbe dovuto, al fine di provare, a riprova dei servizi resi, l'esattezza della fatturazione, depositando dei *files di log* e i tabulati del traffico, indicanti la durata delle connessioni internet e del traffico voce, la riferibilità temporale delle medesime, nonché la correttezza degli importi addebitati sulla base delle caratteristiche tecniche ed economiche del servizio contrattualizzato, a partire dalla data di inizio del disservizio, segnalata nel formulario GU5 fino alla risoluzione medesima. Documentazione questa non risultante agli atti del procedimento.

Ne consegue che, in accoglimento della domanda *sub ii)*, l'operatore è tenuto a regolarizzare la posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o al rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato in relazione all'utenza n. 0574 07xxxx – servizio fonia e dati - nel dal periodo 25 settembre 2023 fino al 23 novembre 2023. Parte istante ha diritto, altresì, al ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito.

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata da XXX nei confronti Iliad Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Iliad Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo pari euro 406,00 (quattrocento sei /00) maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per la mancata erogazione del servizio voce e di connessione ad internet Fibra in modalità banda ultra-larga sull'utenza n. 0574 07xxxx.
3. La società Iliad Italia S.p.A. è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento, secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di quanto fatturato in relazione all'utenza n. 0574 07xxxx – servizio fonia e dati - nel periodo dal 25 settembre 2023 fino al 23 novembre 2023. L'operatore è tenuto, altresì,



al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

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, 31 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.)