

DELIBERA N. 23/2025/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX/TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)

(GU14/714664/2024)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 26 febbraio 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 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 ai Comitati Regionali per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “*Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione*”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 11/11/2024 acquisita con protocollo n. 0296108 del 11/11/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La parte istante, titolare di un contratto residenziale sull’utenza n. 055830xxxx con la società Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) di seguito, per brevità, Tim lamenta il malfunzionamento totale dell’utenza.

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

- “*la linea non funziona da luglio 2024 nonostante le numerose segnalazioni e nonostante le numerose rassicurazioni*”.

Stante la mancata risoluzione del problema, il 18 ottobre 2024 nell'ambito della procedura conciliativa, inoltrava al Corecom della Regione Toscana una richiesta di adozione di provvedimento temporaneo, volta ad ottenere il ripristino dei servizi sull'utenza *de qua*. Pertanto, in data 28 ottobre 2024, veniva emesso un provvedimento temporaneo in relazione alle richieste dell'istante.

In data 5 novembre 2024 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Tim 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, quantificando la sua richiesta in euro 11.700,00 ha chiesto:

- i) *“indennizzo per il disagio e per la mancanza del servizio fin dalla metà di luglio scorso quindi alla data odierna sono 117 giorni di disservizio”.*

2. La posizione dell'operatore.

La società Tim ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale, nel rilevare l'infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, in via preliminare ha eccepito:

- *“l'inammissibilità dell'istanza di definizione della controversia presentata dal Sig. XXX al Corecom Toscana ai sensi dell'art. 14 del Regolamento di cui alla Delibera 353/19/CONS, per difformità dell'oggetto delle contestazioni e delle istanze ivi formulate rispetto a quelle sottoposte a codesto Corecom, in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione. L'esponente società eccepisce infatti che il Sig. XXX, nell'istanza di conciliazione si è limitato a chiedere la riparazione del guasto, quantificando l'indennizzo in 90 euro; mentre nell'istanza di definizione, ha richiesto un indennizzo per il disagio e per la mancanza del servizio, quantificando l'indennizzo il 11.700,00 euro. Pertanto, TIM chiede che sia dichiarata l'inammissibilità dell'istanza presentata dal Sig. XXX”.*
- *Nel merito, l'operatore ha eccepito l'“infondatezza delle richieste pecuniarie perché di importo superiore rispetto alla normativa regolatoria. Il Sig. XXX formula indirettamente una domanda di risarcimento danni. Infatti, la parte istante chiede espressamente un indennizzo, quantificato in 11.700,00 euro, per il disagio e la mancanza del servizio per 117 giorni. Ebbene tale quantificazione – diversamente da quanto assume controparte - è totalmente arbitraria perché quanto domandato a titolo di indennizzo altro non è che una richiesta di risarcimento danni atteso l'importo esorbitante e svincolato dalle*

ipotesi previste dal Regolamento di cui all'allegato A della Delibera Agcom n. 347/18/CONS (di seguito "Regolamento di cui alla Delibera 347/18/CONS")".

- *In primo luogo, si precisa che il malfunzionamento in questione è attribuibile a un caso di forza maggiore (cfr. Allegato 1 - Dettaglio Trouble Ticket CRR00009552xxxx). Pertanto, ai sensi del comma 3 dell'art. 6 del Regolamento di cui alla Delibera 347/18/CONS, nessun rimborso risulta dovuto. Infatti, il comma 3 stabilisce che l'Operatore è responsabile e deve corrispondere un indennizzo solo per il periodo successivo a quello necessario per il ripristino, considerando gli interventi tecnici richiesti. Anche volendo ricondurre la fattispecie ai primi commi dell'articolo menzionato (i quali prevedono un indennizzo per il malfunzionamento del servizio per cause imputabili all'Operatore), si evidenzia che il disservizio è stato segnalato solo il 13 settembre 2024 (cfr. Allegato 2 - Retrocartellino), per un periodo inferiore rispetto a quanto affermato dalla parte istante. In ogni caso, anche qualora si volessero accogliere i calcoli avanzati dalla parte istante (che risultano errati), si evidenzia una discrepanza tra quanto dichiarato nella prima istanza – ovvero un malfunzionamento di 45 giorni a partire dal 9 settembre 2024 – e quanto riportato nella seconda istanza – presentata l'11 novembre 2024, corrispondente a 117 giorni. Tale calcolo, come detto, è scorretto, poiché tra le due istanze intercorrono 63 giorni e non 72, come indebitamente calcolato dal Sig. XXX. Ma anche assumendo un conteggio corretto, l'indennizzo previsto dal comma 1 dell'art. 6 ammonterebbe complessivamente a 702 euro e non a 11.700 euro, come erroneamente richiesto dalla parte istante. Si rammenta, che l'art. 20 co. 4 del Regolamento di cui alla Delibera 353/19/CONS, circoscrive chiaramente il potere demandato all'Autorità e, quindi, anche ai Corecom in sede di definizione della controversia, prevedendo che "L'Organo Collegiale...con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Prosegue l'art. 20 prevedendo al co. 5 che "Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno". Dunque, al solo Giudice ordinario spetta l'accertamento del danno e, in caso di fondatezza della pretesa, la liquidazione a favore del danneggiato in applicazione del contratto*

e delle norme del codice civile. Nel caso di specie, come da giurisprudenza costante sia di codesto Corecom che dell'Agcom, la richiesta oggetto di scrutinio in questa sede deve essere ricondotta nell'alveo degli indennizzi previsti dalle Carte dei Servizi e/o dalle Condizioni generali di contratto dell'operatore convenuto (v. sul punto, Corecom Emilia-Romagna Determinazione n. 1/11 e altre conformi: "Ai sensi dell'articolo 19, comma 4, della delibera Agcom n. 173/11/CONS, le richieste che possono essere esaminate dall'Autorità sono ope legis limitate, in fatto di indennizzi, a quanto previsto "dal contratto, dalle carte dei servizi nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Il principio di tutela del contraente più debole deve pertanto condurre alla rettifica delle istanze inesatte, con la conseguenza che le domande di risarcimento danni devono essere qualificate come domande di indennizzo contrattuale.")"

- *L'operatore ha poi eccepito l'"infondatezza della richiesta di rimborso in quanto non dovuta. L'utente ha dedotto un malfunzionamento della linea telefonica e chiesto il riconoscimento dell'indennizzo previsto dalla normativa regolatoria. A tal fine, l'utente avrebbe dovuto allegare di aver inviato, preventivamente, rituale segnalazione di guasto. Ed infatti, se è vero che, alla luce dei consolidati principi desumibili dall'art. 1218 cod. civ. il creditore della prestazione (l'utente, nel contratto di somministrazione dell'utenza telefonica) è tenuto unicamente a dimostrare la fonte dell'obbligazione (contratto di utenza) e a lamentare l'inadempimento, spettando poi all'Operatore la dimostrazione di aver correttamente adempiuto o di non averlo potuto fare per fatto dello stesso creditore o per causa di forza maggiore, è altrettanto vero, che l'indennizzo dovuto ai sensi del Regolamento di cui alla Delibera 347/18/CONS non compensa l'inadempimento dell'Operatore all'obbligazione principale e caratteristica del contratto di utenza (ossia, la somministrazione del servizio), bensì SOLO l'obbligo di intervenire tempestivamente nella riparazione del guasto. Tale obbligo può dirsi sussistente solo a seguito della segnalazione dell'utente e non potrebbe sussistere un ritardo se detta segnalazione non fosse avvenuta (infatti, l'art 13 del Regolamento di cui alla Delibera 347/18/CONS richiama espressamente anche il precedente art. 6, riguardante il malfunzionamento del servizio). Si rammenta, ad abundantiam, che, senza una segnalazione da parte dell'utente finale, l'operatore non potrebbe adoperarsi spontaneamente per il ripristino della funzionalità della linea, circostanza di cui non può essere a conoscenza (v. in tal senso, ex multis, delibera DL/184/15/CRL del Corecom Lazio: "allo*

stato degli atti pertanto non è possibile accogliere la domanda di indennizzo per l'asserito disservizio, a causa della mancata messa in mora dell'operatore ad intervenire sul guasto") e nessuna segnalazione – scritta oppure telefonica – da parte della Sig. XXX è presente all'interno dei sistemi informativi di TIM prima del 13 settembre 2024 (cfr. Allegato 2), data per altro successiva alla presentazione della prima istanza di fronte al Corecom depositata il 9 settembre 2024). Infatti, come anche specificato da TIM con lettera del 21 agosto 2024 (cfr. Allegato 3 – Lettera TIM del 28 agosto 2024 N. Prot. C3547xxxx), prima di tale data non risultavano segnalazioni all'interno del sistema TIM. Rispetto al “ritardo”, la segnalazione di guasto costituisce, pertanto, presupposto indefettibile, non potendovi essere “ritardo” nella richiesta di intervento ove quest'ultima difetti. Pur applicandosi i principi generali in materia di riparto dell'onere probatorio desumibili dall'art. 1218 cod. civ., l'utente che richieda l'indennizzo dovrà in conclusione allegare e dimostrare non solo la fonte dell'obbligazione (contratto) ma anche il fatto costitutivo della esigibilità dell'indennizzo e cioè la segnalazione di guasto (v. per tutte la decisione Corecom Lazio n.184 del 23/11/ 2015). Mancando la segnalazione di guasto, la richiesta di indennizzo va respinta. Inoltre, preme ribadire che il malfunzionamento è stato dovuto a cause di forza maggiore (cfr. Allegato 1) e che, pertanto, in ogni caso, non è dovuto alcun indennizzo in virtù del comma 3 dell'art. 6 del Regolamento di cui alla Delibera 347/18/CONS. Infatti, a seguito della segnalazione, TIM si è prontamente attivata per risolvere le problematiche segnalate. Trattandosi di un guasto multiplo, gli interventi tecnici necessari sono stati completati e il guasto è stato definitivamente chiuso il 13 dicembre 2024 (cfr. Allegato 2). Pertanto, alla luce di tutto quanto esposto, la richiesta di indennizzo deve essere rigettata”.

- *L'operatore ha quindi chiesto “di rigettare l'avversa istanza perché inammissibile, ai sensi dell'art. 14, comma 3, del Regolamento di cui alla Delibera 353/19/CONS, per difformità rispetto a quanto richiesto in sede di conciliazione. In ogni caso, le pretese avanzate sono infondate sia per importo, eccedente i limiti regolatori, sia per l'assenza di segnalazioni precedenti al 13 settembre 2024, con il guasto risolto entro il 13 dicembre 2024 e dovuto a cause di forza maggiore”.*

3. La replica dell'istante.

La parte istante, ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una replica con la quale ha ribadito la propria posizione, precisando che:

- *“lo stato dell’essere della situazione della linea telefonica di cui al n. 055830xxxx che fin da luglio scorso presenta notevoli carenze. Fino alle prime settimane di dicembre l’utenza è stata totalmente isolata ora, dopo due interventi avvenuti a metà dicembre, riceve le chiamate congiuntamente all’utenza dell’edificio vicino (055830xxxx) ovvero le telefonate dell’una interferiscono con l’altra. Cerco di spiegarmi meglio, ogni qualvolta che squilla il telefono di una delle due utenze sopra citate squilla anche all’altra ed entriamo ambedue in contatto contemporaneamente con l’utenza che ha chiamato, in pratica potremmo dialogare in tre. Questa situazione, alla quale si sommano fastidiosi rumori di fondo, è tale da rendere inutilizzabile la linea telefonica non solo per i presumibili fastidi ma anche perché mina la privacy di ognuna delle utenze”.*

- Con riferimento alla eccezione dell’operatore circa la mancata presentazione del reclamo del disservizio prima del 13 settembre 2024, l’istante ha dedotto che agli atti *“è allegata una comunicazione di TIM datata 21-08-2024 che, pur inserendo nell’oggetto “riscontro alla segnalazione 9-76611145xxxx”, mi comunica che non ha ricevuto segnalazioni in merito. Credo che la cosa si commenta da sola: nell’oggetto si parla di segnalazione e nel testo si disconosce di averla ricevuta”.*

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, la richiesta formulata dall’istante può essere parzialmente accolta come di seguito precisato.

In via preliminare:

- è respinta l’eccezione dell’operatore di inammissibilità dell’istanza di definizione della controversia, per difformità dell’oggetto delle contestazioni e delle istanze rispetto a quelle sottoposte in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione atteso che l’oggetto della contestazione è il medesimo, ovvero il malfunzionamento dell’utenza. Analogamente, per quanto concerne la difformità nella quantificazione delle richieste in sede di definizione della controversia rispetto all’UG si rappresenta che la quantificazione dell’istanza sarà valutata in relazione alla normativa di settore.
- Sempre in via preliminare, con riferimento all’eccezione dell’operatore circa la formulazione indiretta di una domanda di risarcimento danni da parte istante in relazione alla quantificazione economica complessiva delle richieste per *“euro 11.7000,00”* e a parte della domanda *sub i)* laddove l’istante lamenta complessivamente il *“disagio”* subito, si osserva che, ai sensi dell’art. 20, comma 4, del vigente Regolamento, l’oggetto della pronuncia esclude ogni

richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato all'erogazione di rimborsi di somme risultate non dovute nonché alla corresponsione di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Esclusa pertanto ogni pronuncia risarcitoria, si rappresenta che la suddetta domanda in un'ottica di *favor utentis* e in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione, sarà ricondotta all'oggetto della presente disamina ed interpretata, come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo.

Nel merito.

Sul malfunzionamento.

L'istante ha lamentato la completa interruzione dell'utenza n. 055830xxxx dal mese di luglio 2024, di contro, l'operatore ha eccepito il mancato deposito di reclami, deducendo "*che il malfunzionamento in questione è attribuibile a un caso di forza maggiore*".

Le domande dell'istante possono trovare parziale accoglimento nei limiti che seguono.

È opportuno precisare, in conformità al consolidato orientamento giurisprudenziale (cfr., *ex multis*, Cass. Civ. Sez. II 20 gennaio 2010 n. 936), che l'onere della prova gravante sull'utente attiene alla fonte del suo diritto, mentre il gestore è gravato dall'onere della prova dell'avvenuto adempimento. In mancanza della prova circa l'esatto adempimento, si presume la responsabilità contrattuale dell'operatore, a meno che lo stesso non provi, *ex art. 1218 c.c.*, che "*l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile*".

A tal proposito, giova rammentare gli obblighi posti a carico degli operatori, di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP e ss.mm., tra i quali figura l'obbligo di garantire un'erogazione continua ed ininterrotta dei servizi offerti, impegnandosi all'eventuale ripristino in termini congrui. Di conseguenza, se l'utente non può godere dei servizi acquistati a causa di un disservizio in tema di comunicazioni elettronica e l'operatore non interviene risolutivamente nei termini previsti dal contratto, l'utente ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio.

Nel caso di specie, l'istante ha lamentato un malfunzionamento dell'utenza mese di luglio 2024, precisando in sede di richiesta "*dalla metà di luglio*".

Al riguardo però, non ha provato di aver presentato all'operatore reclami tracciati in costanza dei lamentati malfunzionamenti, né ha provveduto a circostanziare le eventuali segnalazioni corredandole di idonea prova di relativo tracciamento, quale il codice operatore o numero ticket.

È evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto malfunzionamento o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. Il principio suddetto è normalmente applicato e affermato da dall'Autorità Garante nelle sue precedenti pronunzie (si veda, ad esempio, la Delibera Agcom n. 640/13/CONS). In effetti, in presenza di qualsivoglia disservizio, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema.

D'altro canto, si evidenzia che agli atti, risulta presente una segnalazione tracciata datata 13 settembre 2024 che, essendo stata prodotta dall'operatore si ha per incontestata.

Di contro, l'operatore 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. In particolare, Tim non ha prodotto documentazione idonea ad attestare la regolare erogazione del servizio, né di essersi adoperato per ripristinare il servizio in termini congrui, limitandosi a contestare la mancanza di segnalazioni tracciabili.

L'operatore, infatti, non ha fornito alcuna prova dell'avvenuto esatto adempimento delle obbligazioni derivanti dal contratto, ossia di essersi attivato per la risoluzione della problematica, allegando eventuale documentazione attestante l'intervento in loco e l'impossibilità della risoluzione.

Infatti, la società Tim ha affermato la complessità del guasto, ma non ha fornito elementi probatori al riguardo, laddove avrebbe dovuto provare di avere svolto tutte le attività necessarie a risolvere il guasto e di avere sollecitamente informato l'utente circa i tempi di risoluzione del disservizio al fine di escludere la propria responsabilità per inadempimento.

Ciò premesso, si ritiene, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, che l'operatore Tim, non avendo dimostrato di aver erogato regolarmente il servizio, né di avere comunicato la tempistica circa la soluzione del guasto, sia responsabile del disservizio dedotto in controversia; ne consegue che deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per tali ragioni si ravvisano gli estremi per l'applicazione dell'articolo dell'art. 6, comma 1 del Regolamento sugli Indennizzi che dispone: *“in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno d'interruzione”*, e che *“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”*.

Ai fini della determinazione del periodo d'interruzione totale, si individua il *dies a quo* nel 13 settembre 2024, data del tracciamento della segnalazione e il *dies ad quem* nel 13 dicembre 2024, data di soluzione del malfunzionamento, come dichiarato dall'operatore.

Ne consegue che l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo di euro 546,00 determinato secondo il parametro di euro 6,00 *pro die* per 91 giorni di completa interruzione dell'utenza n. 055830xxxx. Inoltre, l'istante ha diritto alla regolarizzazione della posizione amministrativa e contabile mediante lo storno/rimborso (in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato, al netto di eventuali costi per apparati, in relazione all'utenza *de qua* dal 13 settembre 2024 al 13 dicembre 2024.

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza GU14/714664/2024 presentata da XXX nei confronti di Tim Spa per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società (Telecom Italia, Kena Mobile) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate nel formulario, in favore dell'istante l'importo pari ad euro 546,00 maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza per la completa interruzione dell'utenza n. 055830xxxx.

3. La società (Telecom Italia, Kena Mobile) entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativa e contabile dell'istante mediante lo storno/rimborso (in caso di avvenuto pagamento, oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia e con le modalità indicate nel formulario) di quanto fatturato, al netto di eventuali costi per apparati, in relazione all'utenza n. 055830xxxx dal 13 settembre 2024 al 13 dicembre 2024.

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, 26 febbraio 2025

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.)