

DELIBERA N. 94/2025/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX/ POSTEPAY SPA (POSTEMOBILE) /
TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)**

(GU14/759710/2025)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 12 novembre 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, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il 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. 1017 del 25 settembre 2025 con il quale è stato rinnovato l'incarico alla Dott.ssa Cinzia Guerrini di responsabile del Settore "Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione", con decorrenza 1° ottobre 2025;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 18/06/2025 acquisita con protocollo n. 0152309 del 18/06/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La parte istante, titolare di un contratto residenziale sull'utenza n. 056553xxxx con la società Postepay Spa (Postemobile) di seguito Postemobile, lamenta all'operatore Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) nel proseguo, per brevità, Tim, l'attivazione non richiesta di una linea e la conseguente indebita fatturazione nonché la mancata risposta al reclamo. Inoltre contesta un malfunzionamento.

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

- *"nel mese di dicembre 2024 l'istante subiva un danno alla propria linea Postemobile, chiamava l'assistenza tecnica e il 20.01.2025 giungeva a domicilio tecnico che rimuoveva il modem Poste Mobile e ne installava uno TIM, adducendo la motivazione che vi sarebbe stata la richiesta di una nuova linea fissa TIM".*

- *In data 14 aprile 2025, tramite il legale di fiducia, inoltrava all'operatore Tim comunicazione a mezzo PEC nella quale evidenziava la vicenda e nello specifico rappresentava che, "nel mese di dicembre 2024 la sig.ra XXX, cliente Poste Mobile per la linea internet nella propria abitazione, subiva un guasto alla predetta linea. Immediatamente si metteva in contatto con Poste Mobile, la quale rendeva noto alla stessa che vi era stato un guasto alla centralina della TIM. Veniva dato da Poste Mobile il numero di telefono per contattare il tecnico della TIM al fine della risoluzione del problema. In data 20 gennaio 2025 il predetto*

tecnico TIM giungeva presso l'abitazione della sig.ra XXX, il quale, senza consenso della consumatrice rimuoveva il modem Poste Mobile ed installava il Modem TIM. Alla richiesta di spiegazioni il Vs tecnico rispondeva che era stata richiesta una linea fissa TIM, circostanza, questa non corrispondente al vero, in quanto la sig.ra XXX era ed è attualmente cliente Poste Mobile per la linea internet della propria abitazione. Immediatamente la consumatrice prendeva contatto con il Vs 187 e spiegava loro l'accaduto. La sig.ra XXX riferisce che il Vs operatore TIM rendeva noto che vi era stato un malinteso e che avevano provveduto ad annullare la richiesta (alias recesso dal contratto), anche in considerazione che la consumatrice era nei termini di legge per richiedere il recesso senza il pagamento di alcunché. Pertanto, su indicazione del Vs operatore, la sig.ra XXX, in data 22 gennaio 2025, provvedeva ad inviare formale richiesta di recesso via mail (doc. 2). Nelle more Poste Mobile giungeva presso l'abitazione della sig.ra XXX a ripristinare la linea ed il modem Poste Mobile. Si precisa che il modem TIM spa risulta ancora presso l'abitazione della consumatrice, riposto nella propria scatola, modem che la sig.ra XXX, nonostante abbia richiesto ad una Vs operatore come inviano alla Vs Società, questi non hanno saputo darle alcuna risposta in merito. Nelle more alla mia assistita arrivava da pagare Vs [Tim] bolletta di €. 34,85 (doc. 1). Ancora priva di risposta alcuna in ordine alla riconsegna del modem TIM la sig.ra XXX si recava nel Vs centro di xxx, ove le veniva riferito che il suo contratto risultava ancora attivo”.

- In detta missiva, inoltre, l'utente chiedeva a Tim la chiusura del contratto in esenzione spese, la restituzione delle somme indebitamente addebitate, l'indennizzo e il rimborso delle spese legali.

In data 17 giugno 2025 la parte istante esperiva nei confronti degli operatori Postepay e Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) di seguito 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 800,00, ha chiesto:

- i) “chiusura contratto TIM”;
- ii) “storno insoluto”;
- iii) “indennizzo per malfunzionamento”;
- iv) “indennizzo per attivazione servizi non richiesti”;
- v) indennizzo per “mancata risposta al reclamo”.

2. La posizione dell'operatore Tim.

La società Tim ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, nella quale, in via preliminare ha dedotto che “la controversia verte, nella ricostruzione fornita dall'istante su un non meglio precisato malfunzionamento” e, nel merito ne ha eccepito l'infondatezza attesa l'assenza del reclamo volto a segnalare il disservizio. Sul punto ha dedotto che la segnalazione del guasto impone all'operatore di attivarsi tempestivamente per la sua soluzione e legittima

la richiesta d'indennizzo dell'istante, stante l'assenza del reclamo, Tim ha escluso ogni responsabilità in merito alla *res controversa*.

Quindi, Tim ha concluso per il rigetto dell'istanza.

3. La posizione dell'operatore Postemobile.

La società Postemobile ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, nella quale, in via preliminare ha eccepito che, *“le richieste sono tutte indirizzate nei confronti di TIM e, rispetto a queste, Postepay è obiettivamente estranea. La scrivente non può essere chiamata a rispondere del contratto dell'Utente con altri gestori e/o delle relative vicende controverse”*.

Nel merito, Postemobile ha dedotto che *“l'Utente ha effettuato segnalazione di malfunzionamento solo in data 30/01/2025, quindi successivamente al 20/01/2025, non ha ricevuto servizi non richiesti e non ha presentato reclami. Né viene data prova del contrario, il che sgombera il campo da qualsiasi eventuale dubbio sul destinatario delle richieste. Avendo ricevuto segnalazione di malfunzionamento solo in data 30/01/2025, l'intervento del tecnico ricevuto in data 20/01/2025 riferito nel formulario non è stato certamente effettuato dalla scrivente. Si precisa infine che, a seguito di verifiche svolte successivamente all'avvio della conciliazione e della presente definizione, è stato accertato che il servizio di PostePay continua a essere correttamente funzionante. Non sussistono infine presupposti per riconoscere il rimborso di spese di procedura, posto che tali spese non sono documentate e non né è stata dimostrata la necessità e la giustificazione, alla luce del fatto che la procedura è gratuita (v. delibere AGCOM n. 145/22/CONS e n. 288/20/CIR)”*.

L'operatore ha concluso infine per il rigetto delle richieste dell'istante.

4. La replica dell'istante.

La parte istante ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una replica nella quale ha ribadito la propria posizione, contestando che *“TIM non ha mai risposto alla segnalazione del 08.04.2025 che si produce con ricevuta di avvenuta consegna, pertanto l'istante avrà diritto al massimo indennizzo previsto dalle Delibere AGCOM per la mancata risposta al reclamo”*.

“Nel merito, è pacifica la circostanza che all'istante, a seguito di un malfunzionamento della linea Postepay, veniva installata una nuova linea TIM mai richiesta, pertanto ogni fattura emessa da TIM nei confronti dell'istante per la linea in questione andrà stornata se insoluta o rimborsata se pagata perché non dovuta”.

5. 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.

In via preliminare

- si precisa che è stata effettuata richiesta istruttoria alle parti avente ad oggetto la produzione delle fatture e all'operatore Tim se l'utenza n. 056553xxxx è ancora attiva nei propri sistemi o se, diversamente risulta cessata e in quale data.

- Con riferimento alla domanda *sub i)* con cui l'istante ha chiesto la chiusura del contratto con Tim si osserva che la stessa non può formare oggetto della presente pronuncia in quanto la risoluzione contrattuale è un'attività rimessa alla disponibilità negoziale delle parti da esercitare nei modi e nelle forme disposte dalle Condizioni generali di contratto (Cfr. Delibera Agcom n. 169/19/CIR).

Nel merito.

Sul servizio non richiesto.

L'istante ha dedotto di avere subito, suo malgrado, l'attivazione, da parte dell'operatore Tim, di *“una linea fissa”*.

Di contro, l'operatore Tim ha dedotto che *“la controversia verte, nella ricostruzione fornita dall'istante su un non meglio precisato malfunzionamento”* e, nel merito ne ha eccepito l'infondatezza attesa l'assenza del reclamo volto a segnalare il disservizio.

La società Postemobile ha eccepito che le richieste dell'istante sono formulate nei confronti di Tim, di non avere attivato servizi non richiesti e di avere ricevuto dall'utente una segnalazione di guasto successivamente ai fatti oggetto di contestazione. Infine ha precisato che il servizio è attivo e funzionante.

La doglianza è fondata nei termini che seguono.

Innanzitutto si rileva che la contestazione circa l'attivazione di servizi non richiesti risulta formulata solo nei confronti di Tim, quindi alcuna responsabilità può essere addebitata a Postemobile.

In via generale, con riferimento alla doglianza dell'istante, si rileva che, a fronte della contestazione circa l'esistenza e la valida conclusione di un contratto di telefonia, è onere probatorio dell'operatore telefonico fornire la prova positiva della conclusione del contratto. La fattispecie in esame rientra nell'ambito generale delle c.d. *“attivazioni di servizi non richiesti”* o *“prestazioni non richieste”*, previste e disciplinate dalle Delibere Agcom n. 41/09/CIR (art. 3), n. 179/03/CSP (art. 7, comma 5), nonché dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche (art. 70) e dal Codice del Consumo (art. 57). Il gestore telefonico deve, altresì, fornire, la prova positiva anche delle condizioni pattuite nello stesso.

Sul punto giova richiamare l'orientamento consolidato secondo cui, in base ai principi sull'onere della prova in materia di adempimento delle obbligazioni di cui alla 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, 3 luglio 2009, n.15677 e da ultimo Cass., sez. II, 20 gennaio 2010 n. 936), *“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 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi”.

Inoltre, relativamente alla contestata fatturazione nei confronti di Tim, si rammenta altresì (*ex pluribus*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006), che 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). Le risultanze del contatore centrale non costituiscono piena prova se contestate dall'utente ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, ai fini probatori, di ulteriori elementi.

Nel merito, la società Tim 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 l'operatore TIM non abbia depositato il contratto, né i tabulati del traffico a riprova della fruizione servizio di telefonia.

L'operatore 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 la società Tim sul punto nulla ha dedotto.

Ne consegue che gli addebiti sull'utenza *de qua* non richiesta sono privi di causa e, pertanto, l'operatore Tim è tenuto allo storno (ovvero, in caso di effettuato pagamento, al rimborso) di quanto fatturato in relazione all'utenza n. 056553xxxx dal sorgere del rapporto contrattuale sino a fine ciclo di fatturazione ed al ritiro, a cura e spese di detto gestore, dell'eventuale pratica di recupero del credito aperta.

Inoltre, per le considerazioni sopra evidenziate, l'operatore Tim può ritenersi responsabile ex art. 1218 del Codice civile per l'attivazione non richiesta dei servizi relativi all'utenza n. 056553xxxx.

Al riguardo, in merito alla attivazione di servizi non richiesti, l'art. 9 del vigente regolamento sugli indennizzi dispone che *“nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti di non pagare alcun corrispettivo per tali servizi o di ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari a 5 euro per ogni giorno di attivazione”*.

Detta disposizione è integrata dall'art. 13 del citato regolamento sugli indennizzi che prevede che il calcolo dell'indennizzo sia effettuato dalla data del reclamo.

Al fine del calcolo dell'indennizzo si considera come *dies a quo* il giorno 14 aprile 2025 (data della ricevuta dell'operatore al reclamo dell'istante effettuato tramite il legale di fiducia) e *dies ad quem* il 18 giugno 2025 (data del deposito dell'istanza di definizione).

Pertanto, in parziale accoglimento delle domande *sub ii)* e *sub iv)*, Tim è tenuta a corrispondere la somma di euro 325,00 (trecento venticinque/00) a titolo di attivazione dell'utenza non richiesta n. 056553xxxx per i 65 giorni computati secondo il parametro di euro 5,00 *pro die*.

Viceversa, le domande *sub ii)* e *sub iv)* sono rigettate nei confronti di Postemobile.

Sul malfunzionamento dell'utenza n. 056553xxxx.

L'istante chiede l'indennizzo per malfunzionamento dell'utenza *de qua*.

La doglianza dell'utente non è fondata per le ragioni di seguito esposte.

Sul punto, si rileva che l'istanza risulta eccessivamente scarna, non circostanziata e priva di documentazione adeguata, che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese dell'istante.

Infatti, alcuna segnalazione di malfunzionamento risulta acquisita agli atti del fascicolo e, sul punto, occorre ricordare, come ampiamente precisato nelle numerose delibere dell'Autorità, che spetta all'utente l'onere di segnalare il problema.

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 dell'utente. 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.

Sul punto, a nulla vale la dichiarazione dell'utente di aver effettuato "*molteplici solleciti*" se non viene prodotto né la data o il codice identificativo del reclamo, al fine di tracciare la telefonata nel caso di contestazione telefonica, né se non risultano inoltrati formali reclami all'operatore.

Si richiama, al riguardo, l'art. 6 comma 3 del vigente Regolamento sugli Indennizzi che prescrive, quale presupposto necessario a far nascere in capo all'utente il diritto all'indennizzo per il malfunzionamento, la segnalazione del guasto all'operatore e, a tal proposito, precisa che il computo dell'indennizzo stesso decorre dalla data di proposizione del reclamo.

Ciò posto la domanda *sub iii)* è rigettata.

Sul reclamo.

L'istante lamenta la mancata risposta al reclamo effettuato tramite il legale di fiducia con PEC ricevuta da Tim il 14 aprile 2025.

La doglianza dell'istante può essere accolta nei termini di seguito indicati.

Relativamente al reclamo agli atti si rileva che la richiesta d'indennizzo per mancata risposta deve intendersi riferita all'operatore Tim.

Infatti, dalla documentazione non risultano reclami dell'utente nei confronti dell'operatore Postemobile e pertanto, la domanda *sub v)* nei confronti di Postemobile è rigettata.

Agli atti del procedimento, attesa la contestazione dell'istante nei confronti di Tim, non risultano riscontri.

Dunque, atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta), in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "*da mancata risposta al reclamo*".

Pertanto, trova applicazione l'art. 12, comma 1, del vigente Regolamento indennizzi, secondo il quale, in caso di mancata/ritardata risposta al reclamo "*entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità*" è previsto "*un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300*".

Ai fini del calcolo dell'indennizzo si determina il *dies a quo* nella data del 15 maggio 2025, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo del 14 aprile 2025 e il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione del 17 giugno 2025

Quindi, l'istante in parziale accoglimento della domanda *sub v)* ha diritto al riconoscimento da parte dell'operatore Tim di un indennizzo pari a euro 85,00 (ottantacinque) per i 34 giorni di mancata/ritardata risposta al reclamo.

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana rigetta l'istanza presentata da XXX nei confronti di Postepay Spa (Postemobile) per le motivazioni di cui in premessa.
2. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata da Roberta Parlanti nei confronti di Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) per le motivazioni di cui in premessa.

3. Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta a regolarizzare la posizione contabile - amministrativa dell'istante 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 con riferimento all'utenza n. 056553xxxx dal sorgere del rapporto contrattuale sino a fine ciclo di fatturazione. Parte istante ha diritto, altresì, al ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito aperta.
4. Tim Spa (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 325,00 (trecento venticinque/00) maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza a titolo di attivazione dell'utenza non richiesta n. 056553xxxx.
5. Tim Spa (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 85,00 (ottantacinque) maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza a titolo di mancata/ritardata risposta al reclamo.

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, 12 novembre 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.)