

DETERMINA 4 Fascicolo n. GU14/793634/2025**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA****██████████ - PostePay SpA (PosteMobile)****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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 "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatorie", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", di seguito Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la Delibera n. 358/22/CONS del 12 ottobre 2022, recante "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi", articolo 20 (Decisione della controversia), comma 7: "La definizione delle controversie di modesta entità, che hanno a oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 euro alla data di presentazione della domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese, è delegata al Responsabile della struttura(...);

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom" e succ. modif. e int.;

VISTA la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni al Comitato regionali per le comunicazioni tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Calabria" sottoscritta dalle parti in data 14 febbraio 2023;

VISTA l'istanza dell'utente ██████████, del 25/11/2025 acquisita con protocollo n. 0302389 del 25/11/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante riferisce: "Offerta: PosteMobile CASA Ultraveloce + Servizio Voce Portabilità numero: ██████████ Ordine n. ██████████ del 10/07/2025 OGGETTO: ritardata migrazione e attivazione del servizio Dati (dal 10.07.2025 al 05.08.2025) e del servizio Voce (dal 10.07.2025 al 10.09.2025) – ritardata portabilità del numero ██████████ (dal 10.07.2025 al 14.09.2025) – interruzione servizio Voce sul n. 0963886185 (dal 05.08.2025 al 14.09.2025) – interruzione servizio Dati dal 15.09.2025 al 17.09.2025 - contestazione fatture per

addebito somme non previste da contratto - pubblicità ingannevole - violazione obblighi informativi – mancata trasparenza – inadempimento contrattuale.”. E ha chiesto “ 1. riconoscere il giusto indennizzo per la ritardata migrazione e attivazione del servizio Dati (dal 10.07.2025 al 05.08.2025) e del servizio Voce (dal 10.07.2025 al 10.09.2025), ai sensi dell’art. 4 del Regolamento indennizzi di cui all’ Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS nonché dell’art. 4 comma 2 che così dispone: “2. L’indennizzo di cui al comma 1 è applicato anche nei casi di ritardo per i quali l’operatore, con riferimento alla attivazione del servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l’attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti...”. 2. riconoscere il giusto indennizzo per la ritardata portabilità del numero [REDACTED] (dal 10.07.2025 al 14.09.2025) ai sensi dell’art. 7 comma 2 del su citato Regolamento che così dispone: “Se il ritardo riguarda unicamente la portabilità del numero, l’operatore responsabile del ritardo è tenuto a corrispondere all’utente interessato un indennizzo pari a euro 5 per ogni giorno di ritardo”; 3. riconoscere il giusto indennizzo per l’interruzione del servizio Voce sul n. [REDACTED] a far data dal 5 agosto 2025 fino al 14.09.2025, pari ad € 300,00 (40 gg. x € 7,50) ai sensi dell’art. 5 del su menzionato Regolamento; 4. riconoscere il giusto indennizzo per l’interruzione del servizio Dati (dal 15/09/2025 al 17/09/2025); 5. provvedere al rimborso della somma di euro 2,00 addebita nelle fatture, in quanto non prevista da contratto e non comunicata al momento della sottoscrizione dello stesso; 6. riconoscere il giusto indennizzo per la violazione dei termini economici del contratto, la pubblicità ingannevole, la violazione degli obblighi informativi, la mancata trasparenza, la violazione del principio di buona fede e correttezza nell’esecuzione del contratto; 7. con riserva di adire l’A.G. per il riconoscimento del danno derivante da inadempimento contrattuale; 8. riconoscere le spese delle due procedure.”.

La resistente nel rispetto dei termini procedurali ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con cui ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall’istante. In particolare, la società ha evidenziato come il rapporto abbia avuto regolare esecuzione sin dalla sottoscrizione dell’offerta, avvenuta in data 10 luglio 2025. Il servizio dati, secondo quanto rappresentato, è stato attivato il 5 agosto 2025, ossia entro il termine contrattuale previsto dalle condizioni generali (art. 3) che consentono un termine massimo ben più ampio; ne consegue, ad avviso dell’operatore, che non può configurarsi alcun ritardo imputabile e, quindi, alcun diritto all’indennizzo richiesto dall’utente. Analogamente, con riferimento al servizio voce, PostePay ha precisato che lo stesso costituisce un servizio opzionale attivato in un momento successivo rispetto alla linea dati e che la relativa installazione è avvenuta in data 10 settembre 2025 nel rispetto delle modalità e delle tempistiche contrattualmente previste (art. 3.6 delle condizioni generali di contratto per il servizio di telefonia Vocale e Fissa erogato tramite rete radiomobile), essendo stata preceduta da attività tecniche e da interventi programmati, alcuni dei quali inizialmente non andati a buon fine per cause tecniche non imputabili alla società. Quanto alla portabilità della numerazione, l’operatore ha sostenuto che la stessa è stata correttamente avviata una volta completata l’attivazione del servizio voce ed è stata portata a termine in data 14 settembre 2025, ossia nell’arco di quattro giorni, pienamente entro il termine massimo previsto dalla normativa di settore. La resistente deduce pertanto l’insussistenza di qualsiasi ritardo nella procedura di portabilità e, per l’effetto, l’infondatezza della richiesta di indennizzo formulata sul punto dall’utente. In relazione alla lamentata interruzione del servizio voce nel periodo compreso tra l’attivazione della fibra e quella della componente vocale, la società ha evidenziato di aver già riconosciuto un indennizzo pari ad euro 56,00, calcolato in conformità alla propria Carta dei Servizi e riferito al periodo intercorrente tra il 7 agosto 2025, data di installazione della linea dati, e il 10 settembre 2025, data di attivazione del servizio voce. Tale indennizzo, riconosciuto e comunicato spontaneamente all’utente a ridosso della risoluzione della problematica, escluderebbe, secondo l’operatore, la possibilità di riconoscere ulteriori somme ai sensi dell’articolo 2, comma 3, della delibera n. 347/18/CONS. Con riferimento, poi, all’ulteriore disservizio lamentato relativamente alla componente dati nel periodo dal 15 al 17 settembre 2025, PostePay ha dedotto che lo stesso è stato tempestivamente gestito e risolto entro le 48 ore dalla segnalazione, rientrando quindi nelle ipotesi di disservizi di durata inferiore alle soglie minime indennizzabili previste dalla Carta dei Servizi, con conseguente esclusione di ogni diritto a indennizzo. Per quanto concerne la contestazione relativa all’addebito di euro 2,00 in fattura, l’operatore ha chiarito che tale importo non costituisce un corrispettivo per servizi resi, bensì una quota dell’imposta di bollo sul contratto, pari complessivamente a euro 16,00 e ripartita in rate, prevista dal d.P.R. n. 642/1972. Trattandosi di un tributo imposto per legge sugli atti contrattuali, la società ha sostenuto che lo stesso non è soggetto a specifica pattuizione, né a particolari obblighi informativi, trovando applicazione il principio generale secondo cui la legge è conoscibile da tutti i destinatari. Con riguardo, infine, alle ulteriori domande formulate dall’utente, relative al riconoscimento dell’indennizzo per la violazione

dei termini economici del contratto, la pubblicità ingannevole, la violazioni degli obblighi informativi, la violazione del principio di buona fede e correttezza nell'esecuzione del contratto, l'operatore ne ha eccepito l'inammissibilità in quanto si tratta di fattispecie non contemplate dal Regolamento indennizzi ad eccezione dell'ipotesi della violazione degli obblighi informativi che tuttavia nel caso in questione è infondata stante la genericità, indeterminatezza e carenza di prova della richiesta di indennizzo. Le suddette richieste sono riconducibili ad una pretesa risarcitoria che non rientra nella competenza del Corecom ai sensi dell'art. 20 comma 4 All.B Delibera Agcom n. 358/22/CONS. Analoghe considerazioni sono state svolte con riferimento alla richiesta di rimborso delle spese di procedura, ritenute non documentate né giustificate, oltre che non dovute stante la gratuità del procedimento. Alla luce di quanto esposto, PostePay S.p.A. ha concluso per il rigetto integrale delle pretese dell'istante, in quanto non supportate da adeguati presupposti fattuali e giuridici. In occasione dell'udienza di discussione, tenutasi davanti a questo Co.Re.Com. il 5 maggio 2026, la resistente ha ribadito la correttezza del proprio operato, declinando ogni responsabilità. Dall'altra parte, l'istante ha insistito nelle proprie richieste per come formulate nell'atto introduttivo. Al termine dell'attività istruttoria, il fascicolo è stato trattenuto per la decisione.

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande dell'istante possono essere parzialmente accolte. In primo luogo, l'istante lamenta un ritardo nella migrazione e nell'attivazione dei servizi dati e voce, chiedendo il riconoscimento del relativo indennizzo. Tuttavia, la fattispecie in esame non è qualificabile come ritardata migrazione, atteso che l'oggetto del contratto non si esaurisce nel mero trasferimento di una linea già esistente, ma consiste nell'attivazione di un servizio complesso comprendente connettività, servizio voce e portabilità della numerazione. Nel caso di specie, infatti, il processo non si è configurato come un passaggio diretto tra operatori su linea già attiva, bensì come un'attivazione progressiva del servizio, articolata in più fasi — attivazione della componente dati, successiva attivazione della componente voce e, infine, completamento mediante portabilità della numerazione — con conseguente applicazione della disciplina della ritardata attivazione fino alla piena fruibilità del servizio richiesto. Ne consegue che, fino alla completa attivazione di tutte le componenti contrattuali, la condotta dell'operatore deve essere ricondotta nell'alveo della ritardata attivazione e non della migrazione, dovendosi considerare il servizio nella sua unitarietà funzionale. In tale prospettiva, la portabilità della numerazione costituisce fase conclusiva del processo di attivazione e il suo eventuale ritardo integra una distinta ipotesi di disservizio, autonomamente indennizzabile ai sensi della delibera AGCOM n. 347/18/CONS. Tale qualificazione trova conferma nella costante prassi dei Corecom, secondo cui il disservizio deve essere valutato con riferimento alla concreta ed effettiva fruibilità del servizio presso il nuovo operatore, piuttosto che alla qualificazione formale dell'operazione tecnica posta in essere (cfr., tra le altre, Corecom Toscana, delibera n. 15/2024; Corecom Emilia Romagna, delibera n. 94/2020; Corecom Lombardia, delibera n. 29/2021). Ciò posto, nel caso di specie, dalle condizioni generali di contratto, accettate dall'utente al momento della sottoscrizione dell'offerta, emerge la previsione di specifici termini per l'attivazione del servizio, i quali devono ritenersi vincolanti tra le parti. Con riferimento alla componente dati, l'art. 3 delle condizioni generali stabilisce che il servizio debba essere attivato entro 80 giorni solari decorrenti dal termine del periodo di ripensamento previsto dal Codice del Consumo. A fronte della sottoscrizione intervenuta in data 10 luglio 2025, l'attivazione è avvenuta il 5 agosto 2025, dunque entro 26 giorni, nel pieno rispetto del termine contrattuale, con conseguente insussistenza di un'ipotesi di ritardata attivazione e difetto del presupposto per il riconoscimento dell'indennizzo. Analoghe considerazioni valgono per il servizio voce, per il quale le condizioni contrattuali prevedono che, una volta completata l'attivazione della linea dati, l'utente venga contattato per la fissazione dell'appuntamento di installazione. Anche tale fase si è svolta secondo la sequenza contrattualmente prevista, con attivazione intervenuta entro i termini stabiliti dall'art. 3.6 delle condizioni generali relative al servizio voce, sicché non può ravvisarsi alcun ritardo imputabile all'operatore. In assenza di superamento delle tempistiche contrattualmente pattuite, viene meno il presupposto costitutivo degli indennizzi di cui alla delibera AGCOM n. 347/18/CONS, che richiedono necessariamente un ritardo nell'adempimento. Diversamente, il ritardo nella portabilità della numerazione deve essere oggetto di autonoma valutazione, in quanto integra una specifica fattispecie di disservizio espressamente disciplinata dal Regolamento sugli indennizzi, distinta rispetto alla ritardata attivazione del servizio, trattandosi di una fase temporalmente successiva e riferita ad una diversa obbligazione contrattuale. Esso consiste nella violazione dell'obbligo di garantire il tempestivo trasferimento della numerazione, e, conseguentemente, la continuità del servizio. Dalla documentazione acquisita agli atti risulta che l'utente, in data 10 luglio, ha aderito all'offerta "PosteCasa Ultraveloce Start", richiedendo contestualmente l'attivazione del servizio dati, del servizio voce e la portabilità della numerazione da precedente operatore. L'istruttoria ha evidenziato che

la componente dati è stata attivata il 5 agosto, la componente voce il 10 settembre e la portabilità della numerazione è stata completata il 14 settembre. Dalla proposta contrattuale sottoscritta emerge che il termine previsto per il completamento della portabilità era fissato al 4 settembre. Ne consegue che, a fronte di tale scadenza, la portabilità risulta completata con ritardo, dovendosi computare il periodo intercorrente tra il giorno successivo alla scadenza, ossia il 5 settembre, e il 14 settembre, data di effettivo perfezionamento. Tale arco temporale corrisponde a dieci giorni di calendario, di cui sei giorni lavorativi, escludendo i giorni festivi. Ai sensi della delibera AGCOM n. 347/18/CONS, la ritardata portabilità della numerazione su rete fissa integra una violazione dell'obbligo di garantire la continuità del servizio mediante il mantenimento della numerazione richiesta e comporta il riconoscimento di un indennizzo pari a euro 5,00 per ciascun giorno lavorativo di ritardo. Nel caso di specie, il ritardo nella fase conclusiva dell'attivazione del servizio, relativo alla portabilità, ammonta a sei giorni lavorativi, con conseguente diritto dell'utente a un indennizzo complessivo pari a euro 30,00. L'utente ha altresì richiesto il riconoscimento di un indennizzo per l'interruzione del servizio voce nel periodo compreso tra il 5 agosto, data di attivazione della componente dati, e il 14 settembre, data di effettiva disponibilità della numerazione a seguito della portabilità. L'operatore, sul punto, ha eccepito di aver già riconosciuto in favore dell'istante un indennizzo pari ad euro 56,00, qualificando il disservizio come mero malfunzionamento e applicando i parametri previsti dalla propria Carta dei Servizi. Tale circostanza, secondo la prospettazione dell'operatore, comporterebbe l'inapplicabilità degli indennizzi previsti dall'Allegato A alla delibera AGCOM n. 347/18/CONS, ai sensi dell'art. 2, comma 3 del Regolamento, che esclude l'applicazione degli indennizzi regolamentari qualora l'operatore, entro quarantacinque giorni dal reclamo, abbia accolto lo stesso e provveduto alla corresponsione dell'indennizzo contrattuale. Tuttavia, tale disposizione non può essere interpretata in senso meramente formale, nel senso di ritenere sufficiente la sola tempestiva erogazione di un indennizzo, a prescindere dalla sua correttezza e adeguatezza rispetto alla fattispecie concreta. L'art. 2 deve essere infatti letto in coerenza con i principi generali del sistema regolatorio, che mirano a garantire una tutela effettiva e uniforme degli utenti attraverso indennizzi standardizzati e proporzionati alla gravità del disservizio, costituenti uno standard minimo inderogabile. Ne consegue che la causa di esclusione prevista dalla norma opera esclusivamente nei casi in cui l'operatore abbia integralmente e correttamente adempiuto alle proprie obbligazioni, sia sotto il profilo dell'an debeat, sia sotto quello del quantum. Diversamente, ove l'indennizzo riconosciuto risulti fondato su una non corretta qualificazione del disservizio ovvero sia incongruo rispetto alla fattispecie concreta, permane il potere del Corecom di procedere alla rideterminazione dello stesso. Nel caso di specie, pur risultando che l'operatore abbia fornito riscontro al reclamo entro i termini previsti e abbia erogato un indennizzo, tale riconoscimento non può ritenersi idoneo a soddisfare integralmente il diritto dell'utente, in quanto fondato su una non corretta qualificazione del disservizio. La fattispecie, infatti, non può essere ricondotta ad un mero malfunzionamento, bensì deve essere qualificata come interruzione del servizio voce, avendo determinato una totale indisponibilità della prestazione, non equiparabile ad una mera irregolarità o riduzione del servizio. La non corretta qualificazione del disservizio ha comportato l'applicazione di un parametro indennitario inferiore rispetto a quello previsto dalla delibera AGCOM n. 347/18/CONS per l'ipotesi di interruzione del servizio, con la conseguenza che l'indennizzo riconosciuto dall'operatore risulta incongruo e non conforme ai criteri regolatori. Alla luce delle considerazioni che precedono, non ricorrono i presupposti per l'applicazione della causa di esclusione di cui all'art. 2 del Regolamento indennizzi, dovendosi ritenere che l'operatore non abbia correttamente adempiuto alla propria obbligazione indennitaria. Una diversa interpretazione determinerebbe un effetto elusivo della disciplina regolatoria, consentendo all'operatore di sottrarsi all'applicazione degli indennizzi mediante una qualificazione unilaterale e riduttiva del disservizio, in contrasto con i principi di effettività della tutela e di equilibrio contrattuale. Pertanto, deve disporsi la corresponsione dell'indennizzo secondo i parametri previsti dal Regolamento sugli indennizzi. In particolare, stante l'inadempimento dell'operatore, che non ha garantito una fornitura continua, regolare e ininterrotta del servizio ai sensi dell'art. 3, comma 4, della delibera AGCOM n. 79/03/CSP, l'utente ha diritto all'indennizzo per interruzione del servizio voce ai sensi dell'art. 6, comma 1, del Regolamento indennizzi, da determinarsi applicando il parametro giornaliero di euro 6,00 per ciascun giorno di disservizio. Con riferimento al periodo indennizzabile, il dies a quo deve essere individuato nel 5 agosto 2025, data di attivazione della componente dati, mentre il dies ad quem coincide con il 10 settembre 2025, data di attivazione del servizio voce, detratto il tempo tecnico previsto dalle condizioni generali di contratto per la risoluzione del disservizio, per un totale di 38 giorni. Ne consegue che l'indennizzo spettante è pari ad euro 228,00 (duecentoventotto/00) ,38 giorni x euro 6,00, cui va aggiunto quanto già riconosciuto dall'operatore nei limiti della corretta qualificazione della fattispecie. Tenuto conto dell'importo di euro 56,00 già corrisposto, al fine di evitare duplicazioni, la somma residua dovuta all'istante a titolo di indennizzo per interruzione del servizio voce deve essere

determinata in euro 172,00 (centosettantadue/00). Con riferimento alla lamentata interruzione del servizio dati del 15 settembre, deve ritenersi fondata l'eccezione sollevata dall'operatore. Dalla documentazione in atti risulta infatti che il disservizio, segnalato dall'utente in pari data, è stato risolto il successivo 17 settembre, dunque entro un arco temporale complessivo inferiore ai due giorni lavorativi. Al riguardo, la Carta dei Servizi PosteMobile, nella sezione dedicata agli indennizzi, prevede espressamente che non siano dovuti indennizzi nei casi di ritardi o malfunzionamenti di durata non superiore a due giorni lavorativi. Pertanto, essendo il disservizio rientrato entro tale limite temporale, non sussistono i presupposti per il riconoscimento dell'indennizzo, dovendosi ritenere che l'operatore abbia gestito la segnalazione nei tempi conformi agli standard contrattuali applicabili. Con riferimento, invece, alla richiesta di rimborso della somma di euro 2,00 addebitata a titolo di imposta di bollo, si osserva che tale tributo è disciplinato dal d.P.R. n. 642/1972 e trova applicazione alle scritture private contenenti convenzioni tra le parti, tra le quali rientrano i contratti di servizi di telecomunicazione. Nel caso di specie, l'importo addebitato in fattura rappresenta la quota rateizzata dell'imposta complessiva pari a euro 16,00, ripartita secondo la prassi adottata dall'operatore. Tale modalità di addebito risulta espressamente prevista nella documentazione contrattuale, nella quale è indicato che l'imposta di bollo viene suddivisa in più rate. L'informazione risulta, in particolare, contenuta nella sintesi contrattuale trasmessa all'utente in data 10 luglio, nonché nelle condizioni generali di contratto, all'interno della sezione dedicata agli oneri fiscali, ove si specifica che le imposte previste dalla legge sono poste a carico del cliente. Ne consegue che l'operatore ha adempiuto agli obblighi informativi posti a suo carico, avendo reso note sin dalla fase precontrattuale sia l'esistenza sia le modalità di applicazione dell'imposta. L'utente, mediante la sottoscrizione dell'offerta e delle relative C.G.C, ha quindi accettato tale onere, che non costituisce un corrispettivo contrattuale, bensì un'imposizione fiscale prevista dalla normativa vigente. Pertanto, non sussistono i presupposti per il rimborso della somma contestata, risultando l'addebito conforme alla disciplina legale e contrattuale applicabile. Devono, infine, ritenersi inammissibili le domande di indennizzo relative alla violazione dei termini economici del contratto, alla pubblicità ingannevole e alla violazione dei principi di buona fede e correttezza nell'esecuzione del rapporto contrattuale, trattandosi di fattispecie non previste dall'attuale quadro regolamentare di riferimento. Parimenti, la richiesta di indennizzo per asserita violazione degli obblighi informativi risulta del tutto generica e non supportata da adeguata allegazione probatoria, non emergendo dagli atti elementi idonei a dimostrare una concreta violazione da parte dell'operatore. Si rigetta infine la richiesta di liquidazione delle spese di procedura in quanto l'articolo 20, comma 6, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi di cui all'Allegato A della delibera Agcom n. 203/18/CONS, come da ultimo sostituito dall'allegato B alla delibera Agcom n. 358/22/CONS, dispone espressamente il rimborso delle sole spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura. Sul punto l'istante si limita a chiedere genericamente le spese di procedura senza dimostrare alcunché a riguardo, ma, soprattutto, le suddette spese legali non rientrano tra quelle necessarie all'espletamento della procedura conciliaweb totalmente gratuita, in cui le udienze vengono effettuate in audio conferenza e non necessitano della presenza di delegati, per cui non vi sono spese a carico degli utenti. Per tutto quanto sopra,

DETERMINA

- PostePay SpA (PosteMobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 25/11/2025, è tenuta a liquidare [REDACTED] [REDACTED] mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme: - € 30,00 (trenta/00) a titolo di indennizzo per ritardata portabilità, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia; - € 172,00 (centosettantadue/00) a titolo di indennizzo per interruzione del servizio voce, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del 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, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura o suo delegato
Daniela Biancolini