

DETERMINA 21 Fascicolo n. GU14/659519/2024 del 11.4.2025

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED] - Wind Tre (Very Mobile)

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

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 332/24/CONS dell'11 settembre 2024;

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;

RICHIAMATA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017

VISTA la Deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l'incarico di Direttore ad interim della Sezione "Corecom Puglia" al Dott. Giuseppe Musicco;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante "L'istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)";

VISTA la Determinazione dirigenziale n. 19 del 2 marzo 2022 con la quale il Segretario Generale del Consiglio Regionale ha provveduto a conferire l'incarico di Dirigente ad interim del Servizio "Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv" al Dott. Vito Lagona;

VISTA l'istanza dell'utente [REDACTED] del 30/01/2024 acquisita con protocollo n. 0028701 del 30/01/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo privato per servizi di telefonia fissa rappresenta: «il sig. *****, cliente Wind per la linea mobile, all'inizio del mese di luglio 2022, stipulava con Wind Tre, presso un centro autorizzato "T'M Store" sito in Ostuni, un contratto di telefonia fissa, fibra e mobile, con offerta "Super Fibra FTTH" che comprendeva chiamate verso fissi e mobili illimitate, navigazione in internet illimitato e 2 sim con chiamate e navigazione in internet illimitata, al costo di abbonamento mensile pari ad €. 50,00, nonché vendita a rate del modem, con l'intesa tra le parti che la stessa WindTre Spa, avrebbe provveduto alla disdetta col precedente gestore, nella fattispecie la Tim Spa, e al contemporaneo subentro. Il mio assistito si era indotto ad accettare la suddetta offerta contrattuale in quanto, a dire dell'agente, assai conveniente. Invero in data 15.07.2022 il sig. ***** riceveva dalla suddetta società il modem xDSL ZYXE DX3301. Sta di fatto che la linea appena attivata presentava problemi di funzionamento. In particolare il sig. ***** segnalava sia al servizio clienti che all'agente, l'impossibilità sia di effettuare e ricevere chiamate che di navigare in internet. Poiché il tecnico, inviato dall'agente presso l'abitazione del sig. *****, accertava il mancato funzionamento del modem e quindi la necessità di installarne uno nuovo, lo stesso agente richiedeva l'invio di un nuovo modem, ma senza esito. Invero malgrado gli innumerevoli reclami per il disservizio subito sulla linea e solleciti di invio di un modem funzionante effettuati dal mio assistito sia al call center che presso il centro autorizzato, la situazione rimaneva invariata. I notevoli disagi subiti a causa del grave inadempimento di Wind Tre Spa inducevano il sig. ***** nel mese di settembre '22 a stipulare un nuovo contratto di telefonia fissa e fibra con un altro gestore, nella fattispecie la Tim Spa, che subentrava nella gestione del servizio a partire dal 26.09.2022. Il sig. ***** riceveva la fattura n. F2207052375, indebitamente pagata». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) rimborso della fattura n. F2207052375 per un importo pari ad euro 47,90; II) storno della fattura insoluta pari ad euro 296,60, III) nonché agli indennizzi, secondo i parametri stabiliti dall'Autorità Garante per le Comunicazioni, sia per la sospensione della linea dal 18.07.2022 al 25.09.2022 a causa del Vs. grave inadempimento; IV) indennizzi per la mancata evasione del reclamo a partire dal 18.08.2022 computati i 30 giorni per la risposta.

Nelle proprie memorie, il convenuto gestore rappresenta: « [...] In data 07/07/2022, l'istante richiedeva l'attivazione di un contratto per l'utenza numero 08*****3 con accesso FIBRA FTTC VULA con offerta Internet 100 in FTTC NGA con Cpe. L'attivazione si completava in data 18/07/2022. [...] In rito Eccezioni preliminari Sulla genericità e indeterminatezza delle domande avversarie relativamente ai fatti contestati. Si richiede l'inammissibilità della presente istanza stante la completa genericità della stessa laddove l'istante richiede genericamente indennizzi per disservizi segnalati solo dopo la migrazione dell'utenza ad altro gestore! È notoriamente onere dell'istante contestualizzare le richieste contenute nell'istanza, pena l'inammissibilità dell'istanza, per mancanza degli elementi essenziali. Parte istante non ha mai effettuato un procedimento temporaneo d'urgenza per reclamare tale presunto, pregresso e non accertato disservizio!!!! [...] • Nel merito Ricostruzione della vicenda contrattuale Per meglio comprendere la contestazione è opportuno brevemente ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura. In data 07/07/2022, l'istante richiedeva l'attivazione di un contratto per l'utenza numero 08*****13, con accesso FIBRA FTTC VULA con offerta Internet 100 in FTTC NGA con Cpe. L'attivazione si completava in data 18/07/2022. (All. PDC, All. Condizioni Generali di Contratto e All. Carta Servizi) In data 09/08/2022 l'istante contattava il servizio clienti per segnalare un malfunzionamento della linea. A seguito di ciò il reparto tecnico apriva un ticket di assistenza tecnica. In pari data si provvedeva ad inviare un sms al cliente di presa in carico della segnalazione. In data 10/08/2022 la stessa veniva chiusa, previo contatto all'istante che confermava il corretto funzionamento della linea. [...] Nessun ulteriore contatto né telefonico né cartaceo perveniva alla scrivente. In data 13/09/2022 risaliva a sistema una prenotifica di migrazione dell'utenza numero 08*****13, scenario Wind Tre Donating, espletato il 26/09/2022. [...] in data 12/10/2022 veniva emesso il conto telefonico numero F2213227554 con le rate del CPE dalla 3° alla 48°.(ALL. fattura F2213227554). In data 19/11/2011 perveniva pec del cliente che reclamava in merito alla fattura di cui sopra, numero F2213227554. Pertanto, non riscontrando alcuna irregolarità di fatturazione, il reclamo veniva chiuso in data 21/11/2022, confermando la correttezza di quanto fatturato. Nella stessa data, 21/11/2022, veniva inviato all'istante puntuale riscontro all'indirizzo:***** Si riporta mail di riscontro al reclamo e ricevuta di avvenuta consegna e-mail. (All. riscontro reclamo1, Riscontro reclamo1-) [...] In data

05/07/2023, a distanza di quasi un anno dalla precedente segnalazione, perveniva una pec dell'Avv. **** per conto dell'istante. Nella stessa venivano contestati i conti telefonici emessi. Effettuate le verifiche del caso e riscontrata la correttezza degli importi fatturati e l'assenza delle millantate molteplici segnalazioni di guasto, in data 08/08/23, si provvedeva a fornire il riscontro a mezzo pec all'indirizzo *****. Si riporta mail di riscontro al reclamo e ricevuta di avvenuta consegna e-mail. (All. riscontro reclamo2, Riscontro reclamo2-) [...] Si evidenzia che la fattura F2207052375 veniva contestata con reclamo del luglio 2023 e cioè dopo quasi un anno dalla sua emissione avvenuta in data 12/08/2022. (All. fattura F2207052375). In data 14/12/2023 l'istante depositava l'istanza numero UG/6459519/2023 presso il Corecom Puglia. In data 18 gennaio 2024, all'udienza di conciliazione, le parti non raggiungevano alcun accordo. Relativamente alla situazione contabile dell'istante si fa presente che la stessa presenta insoluti pari ad € 316,29 di cui € 296,60 relativo alla linea oggetto dell'istanza. [...] In diritto Tutto ciò premesso, si chiede di respingere nella totalità le richieste dell'istante in quanto infondate in fatto ed in diritto. In merito al disservizio lamentato, nota è la normativa contrattuale, nonché le previsioni della Carta Servizi che all'art. 9, in tema di irregolare funzionamento del servizio, prevedono espressamente che "WIND si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il quarto giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione" Nel caso in cui WIND non osservi i predetti termini, il Cliente avrà diritto agli indennizzi. Pertanto, il diritto del Cliente ad essere indennizzato nasce solo nel caso in cui WIND non abbia eliminato il disservizio entro il quarto giorno. Ciò posto, dunque, il diritto dell'istante ad essere indennizzato per un eventuale disservizio, sorge solo ed esclusivamente nel caso in cui la sua segnalazione di guasto effettuata al servizio clienti non trovi una risoluzione nel termine indicato. Nel caso specifico, nessuna segnalazione di mancata attivazione/disservizio continuativo veniva effettuata da parte istante! Si richiama, a tal proposito, l'Articolo 14 del Regolamento - Esclusione degli indennizzi" comma 4. Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte. Non basta, pertanto, comunicare un presunto e pregresso malfunzionamento del servizio. L'istante reclama via pec per la prima volta dopo un anno dal presunto e non accertato disservizio tecnico quando oramai il contratto era già cessato. Ne consegue, in ogni caso, un concorso del fatto colposo già richiamato dalla Delibera AGCom 276/13/CONS e sancito in ulteriori Delibere e Determine come la 37/15 D.it. Si sottolinea la gravità del comportamento di parte istante che non solo non ha segnalato il presunto disservizio durante il presunto periodo di disagio, ma, inoltre, ha depositato il procedimento UG dopo la richiesta di disdetta del contratto del 26/09/2022. In tal modo il cliente non ha dato la possibilità alla scrivente di avere contezza del disagio ed eventualmente, laddove effettivamente esistente, procedere con la risoluzione dello stesso!!!! Si sottolinea, inoltre, che oltre a non depositare alcun reclamo per il periodo oggetto di contestazione, parte istante non ha mai effettuato un procedimento temporaneo d'urgenza per reclamare tale presunto e non accertato disservizio!!!! In merito alla contestazione ricevuta dalla scrivente, relativa alle fatture numero F2207052375 e F2207052375, con reclamo del luglio 2023 e cioè dopo un anno dalla emissione, giova ricordare anche per questa richiesta il disposto dell'art 14 Allegato A delibera 347/18/CONS Inoltre, come indicato nella Carta Servizi Wind punto 10: I reclami relativi agli importi addebitati in fattura devono essere inoltrati a Wind per telefono al servizio assistenza di WIND (155 o 1928), per iscritto con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o per posta semplice, o per via telematica tramite l'area clienti del sito www.wind.it o www.windbusiness.it, "entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura in contestazione." In merito alla richiesta di storno della posizione debitoria, si ribadisce che i conti telefonici sono correttamente fatturati. Correttamente il modem non veniva ritirato dal gestore, essendo un bene dell'utente in vendita abbinata e di fatto di proprietà dell'istante di cui era tenuto al restante pagamento delle rate. L'utente ha scelto un'offerta con modem incluso da pagare a rate. In caso di recesso, come stabilito dalle Condizioni generali di Contratto, il cliente è tenuto a pagare le rate restanti ai sensi dell'art. 6.4.2 delle condizioni generali di contratto. In particolare, l'art dispone: "In caso di recesso da parte del Cliente o risoluzione del Contratto, WINDTRE addebiterà al Cliente, in un'unica soluzione, tutte le restanti rate dovute, inclusa l'eventuale rata finale, salvo diversa indicazione da parte del cliente al momento della sottoscrizione contrattuale." Si riporta anche la Delibera AGCOM N. 4/23/CIR: "In merito alla contestazione relativa alle rate del modem [...], le stesse sono dovute in quanto trattasi di un bene in acquisto a rate, pertanto, il cliente è tenuto al pagamento di tutte le rate concordate anche in caso di cessazione anticipata del rapporto. Del resto, parte istante ha sempre corrisposto le rate del modem senza mai contestarle, pertanto, la modalità di acquisto del modem risulta incontestata". In merito ai costi di migrazione, già ricalcolati secondo delibera, applicati all'istante sono dovuti in base a quanto previsto dall'art. 1 della Legge Bersani oltre che conformi con quanto sancito a livello di norma primaria in

quanto sottoposti ad attenta analisi di vigilanza da parte dell'Autorità chiamata dalla stessa Legge a vigilare ossia l'AGCom. 4. La posizione contabile Relativamente alla situazione contabile dell'istante si fa presente che la stessa presenta insoluti pari ad € 316,29 di cui € 296,60 relativo alla linea oggetto dell'istanza [...]». Alla luce di quanto esposto, non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, l'operatore conclude per il rigetto dell'istanza.

In via preliminare, si dichiarano irricevibili, ai sensi dell'art. 16 c. II, del Regolamento di procedura (Allegato B alla delibera n. 194/23/CONS) la memoria di replica depositata da parte istante in data 17/04/2024 e le repliche dell'operatore di pari data, in quanto depositate oltre il termine assegnato nella comunicazione di avvio del procedimento del 09/02/2024, con conseguente inutilizzabilità della stessa in sede istruttoria (con ogni conseguenza in tema di mancata contestazione). Difatti ai sensi del citato art. 16 del Regolamento di procedura "Gli operatori convenuti hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di quarantacinque giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento. Entro i successivi venti giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica". All'esito dell'istruttoria, l'istanza formulata dall'utente può trovare parziale accoglimento, per le ragioni che seguono. La richiesta sub I) di "rimborso della fattura n. F2207052375 per un importo pari ad euro 47,90", e sub III) di "indennizzi, secondo i parametri stabiliti dall'Autorità Garante per le Comunicazioni, per la sospensione della linea", devono essere trattate congiuntamente. L'utente lamenta il malfunzionamento della linea voce e dati dal 18/07/2022 al 25/09/2022. Dal corredo probatorio offerto in atti dall'istante, non emerge la presenza di alcuna tempestiva segnalazione delle problematiche lamentate. Dalle allegazioni di parte convenuta si ha notizia di una segnalazione effettuata in data 09/08/2022, tempestivamente risolta, relativa al solo servizio voce. L'assenza di tempestivi reclami per il disservizio riguardante la linea dati non consente di corrispondere indennizzi nel caso che ci occupa, in quanto il diritto dell'istante ad essere indennizzato per un eventuale disservizio, sorge nel caso in cui la sua segnalazione di guasto effettuata al servizio clienti non trovi una risoluzione nel termine indicato. Non possono, in assenza di tale segnalazione, ravvisarsi responsabilità del gestore. Discorso diverso deve valere per il rimborso di importi pagati a fronte di un servizio asseritamente non usufruito. Sul punto, a fronte delle doglianze di parte istante e del reclamo a mezzo pec del 19/11/2022, l'onere di provare il corretto funzionamento dei servizi incombe sull'operatore. Si rammenta sul punto, che nella procedura di definizione della controversia valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti, previste dal codice civile e applicabili al rito ordinario. Trattandosi – nella maggior parte dei casi – di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali – la norma di riferimento è l'art. 1218 c.c., secondo cui il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno, se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, cioè l'istante, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti e il suo contenuto, mentre il debitore, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. Sul disservizio occorso, difatti, l'operatore non fornisce prova alcuna della corretta erogazione dei servizi (mancano i retro cartellini unificati e i log relativi ai consumi), limitandosi ad addurre l'assenza di segnalazioni e l'insussistenza delle problematiche. In mancanza di prova circa la corretta esecuzione della prestazione, anche in ottemperanza alla previsione di cui all'art. 14, co. 4, dell'All. A alla Del. 347/18/CONS (regolamento indennizzi), che stabilisce: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore [...] fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte", la richiesta sub I), di rimborso della fattura n. F2207052375 del 12/08/2022 per un importo pari ad euro 47,90 deve essere accolta, tenuto conto che gli addebiti ivi contenuti sono relativi ai corrispettivi per i servizi con riferimento al periodo interessato dalle contestazioni. Con riferimento alla domanda sub II), di "storno della fattura insoluta pari ad euro 296,60", si osserva quanto segue. L'art. 1, co. 3, del D.L. n. 7/2007 (cd. "Decreto Bersani"), convertito in L. n. 40/2007, così come novellato dalla l. n. 124/2017 è chiaro nel prevedere che "i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore [...] senza spese non giustificate da costi dell'operatore". Inoltre, le spese di recesso devono essere "commisurate al valore del contratto e ai costi reali sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio". Tale norma contiene un divieto imperativo di comminare, a fine rapporto, tutte quelle spese che non riguardino: consumi effettivi; costi effettivamente sostenuti per la dismissione; sconti subordinati alla permanenza del vincolo contrattuale; il pagamento delle rate residue

per servizi secondari e prodotti offerti. Solo queste, e non altre, infatti, sono le eccezioni individuate dalle Linee guida dell'AgCom (All. A alla delibera n. 487/18/CONS), recante un divieto che va inteso come ipotesi generale. Pertanto, ai sensi delle citate Linee Guida, le spese di recesso possono riguardare: i costi sostenuti dall'operatore per dismettere o trasferire l'utenza; la restituzione totale o parziale degli sconti sui servizi e sui prodotti; il pagamento delle rate residue relative ai servizi e ai prodotti offerti congiuntamente al servizio principale. Nella fattura n. F2213227554 del 12/10/2022 non si ravvisano costi illegittimamente addebitati, atteso che le voci di costo relative all'attività di migrazione di € 22,00 e le rate residue del modem (in vendita, e non in comodato d'uso.) sono costi non in contrasto con la normativa di cui sopra. Inoltre, tali importi risultano oltremodo dovuti in quanto corrispettivi previsti contrattualmente e rappresentati nella sezione "Trasparenza tariffaria" del sito dell'operatore, in ossequio alla delibera n. 252/16/CONS, che impone l'obbligo per tutti gli operatori di pubblicare sul proprio sito web, l'elenco delle offerte in vigore, con i costi di attivazione e disattivazione/recesso. Ancora, malgrado il tentativo di restituzione del modem operato dall'istante, vi è la circostanza che il modem acquistato è tutt'ora nella disponibilità dell'utente, avendo il gestore, sulla base delle previsioni contrattuali, rifiutato la riconsegna dell'apparato. Pertanto, alla luce delle motivazioni che precedono la domanda non può essere accolta. Quanto alla richiesta sub IV) di indennizzo per mancata risposta al reclamo, i reclami a mezzo pec del 19/11/2022 e del 05/07/2023 risultano riscontrati dall'operatore con pec del 21/11/2022 e dell'08/08/2023. Tuttavia, la risposta al primo reclamo, del 21/11/2022, è una stringata comunicazione in cui l'operatore si limita a confermare la correttezza degli addebiti senza entrare nel merito delle questioni sollevate dall'utente. Tale replica, con tutta evidenza, non risulta adeguata a fornire un riscontro chiaro ed esaustivo circa le doglianze lamentate dall'utente, e non può ritenersi con essa soddisfatto l'obbligo di riscontro al reclamo pendente in capo all'operatore. Per consolidato orientamento dell'Autorità, infatti, nei casi di rigetto, la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata (come stabilito dall'art. 8, co. 4, della delibera 179/03/CSP) e fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente verificabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato. Considerato quanto precede, riscontrata l'inadeguatezza della risposta, deve essere riconosciuto all'utente indennizzo ex art. 12 del Regolamento indennizzi per l'importo massimo ivi previsto di 300,00 euro.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 30/01/2024, è tenuta a corrispondere all'utente, in compensazione con l'eventuale posizione debitoria e, per l'eventuale residuo, mediante assegno circolare a quest'ultimo intestato, la somma complessiva di 347,90 (trecentoquarantasette/90) euro, di cui 47,90 euro a titolo di rimborso di somme non spettanti per la fattura n. F2207052375 del 12/08/2022 e 300,00 euro a titolo di omesso/inadeguato riscontro al reclamo ex art. 12 del "Regolamento indennizzi", con maggiorazione degli interessi legali a far data dall'istanza di definizione e fino all'effettivo soddisfo.

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
GIUSEPPE MUSICCO

