

	Presidente	Gualtiero Mazzi
	Componenti	Nerino Chiereghin Fabrizio Comencini Marco Mazzoni Nicoletti Luigi Perissinotto
	Dirigente	Carla Combi

Deliberazione n. 48 del 20 maggio 2020

OGGETTO: Definizione della controversia (GU14/ 240221/2020) XXX XXX / WIND TRE spa (VERY MOBILE).

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Gualtiero Mazzi	X	
Nerino Chiereghin		X
Fabrizio Comencini	X	
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Luigi Perissinotto	X	

Preso atto altresì della presenza della dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, che svolge le funzioni di verbalizzante;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 3 *"Funzioni del Presidente"*;

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 *"Verbale delle sedute"*;

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore la dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)"* ai sensi del quale *"Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999"* (comma 1) e, in particolare, la *"istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati"* (comma 2, lettera z);

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. 353/19/CONS;

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 “Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

Vista l'istanza della ditta XXX XXX del 06/02/2020 acquisita con protocollo n. 0054619 del 06/02/2020;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con GU14 240221 del 06.02.2020, l'Utente riferisce di aver stipulato esattamente un anno fa un contratto all inclusive, con sim ricaricabile e telefono in dotazione, che non funzionò mai da subito.

A distanza di un anno, l'Operatore ha chiesto di saldare la posizione debitoria, nonostante il telefono non sia mai stato usato, per complessivi € 500,76.

L'Utente riferisce che il numero di telefono è disattivato e non funziona da allora.

L'Utente, ritenendo di non dover nulla in base al decreto Bersani e in relazione ad un servizio o dispositivo mai usato, con GU 14 chiede:

1. lo storno fattura W1814265427;
2. il rimborso di € 1.000 a titolo di risarcimento del danno per un servizio e un dispositivo mai usati.

2. La posizione dell'operatore

L'Operatore si costituisce nel presente procedimento eccependo quanto segue.

In primis, l'Operatore ribadisce che rispetto alla richiesta € 1.000,00, quale danno per un servizio, la stessa, come ormai dovrebbe essere già recepito, non è demandabile, per espressa previsione normativa (art. 20, commi 4 e 5, Allegato A, Delibera 353/19/CONS), all'Autorità adita che potrà, in caso di eventuale fondatezza della domanda, limitare l'eventuale pronuncia di condanna ai casi di “*rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità*”.

Infatti, relativamente alla richiesta di risarcimento danni occorre precisare che le disposizioni contenute nelle “*Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*” e approvate con Delibera n. 276/13/CONS dell'11 Aprile 2013, specificano all'art. 1.2. Ambito oggettivo: “*...in particolare, le richieste inerenti al risarcimento del danno derivante dalle condotte sopra indicate possono sicuramente essere oggetto del tentativo di conciliazione, stante la natura tendenzialmente omnicomprensiva e volontaristica di tale strumento di risoluzione delle controversie, mentre analoghe richieste non possono trovare cittadinanza in sede di definizione, ove l'Autorità riveste il diverso ruolo di decisore*”.

Per quanto appena esposto ed in linea con numerose disposizioni dell' AGCOM - una per tutte la Delibera n. 19/14/CIR - è fatto notorio che “*la liquidazione del risarcimento dei danni esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera n. 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento e che, pertanto, la domanda dell'istante di cui al punto...*”.

L'Operatore rileva altresì la genericità dell'istanza, evidenziando che “*E' notoriamente onere dell'istante contestualizzare le richieste contenute nell'istanza, pena l'inammissibilità dell'istanza, per mancanza degli elementi essenziali. Inoltre, le richieste esulano da quanto espressamente precisato e previsto dall'Autorità nelle Linee Guida In Materia Di Risoluzione Delle Controversie Tra Utenti Ed Operatori Di Comunicazioni Elettroniche*”.

L'Operatore, quindi, puntualizza che, in data 11.07.2016, veniva attivato il contratto mobile pre notax n.1244977XXX914 utenza 3394XXX883 con listino All Inclusive Piva fino al 06.08.2018 e successivamente con una richiesta di variazione verso il listino XXX Basic. Il contratto cessava in data il 06.09.2019 per "Disattivazione per scadenza SIM".

Tuttavia, con la sim veniva richiesta anche l'attivazione di un telefono incluso con imei 35765XXX4644721 KIT LG G5 titan – durata ctr 30 mesi – maxi-rata 395,02 – importo rate € 6,10.

In data 06/08/2018, come già indicato, il cliente decideva di effettuare un cambio classe passando da All Inclusive Unlimited PIVA verso listino ricaricabile puro LIS416 XXX Basic, causando la disattivazione anticipata dell'opzione telefono incluso imei 35765XXX4644721 con contestuale addebito in un'unica soluzione delle rate restanti e maxi-rata finale (presente ordine id 1-435314XXX353 da canale POS).

Difatti come da condizioni contrattuali l'opzione Telefono incluso si disattiva automaticamente se il cliente disattiva l'offerta propedeutica (Art. 4: obblighi del cliente).

In data 20/8/18 veniva, pertanto, emessa la ft n. W1814265427 di € 500,76 sulla quale venivano addebitate le restanti rate telefono incluso e la maxi rata per disattivazione anticipata.

La fattura è ad oggi insoluta.

In data 6/9/19, la sim veniva disattivata per scadenza sim, non avendo il cliente proceduto ad effettuare alcuna ricarica entro l'anno come previsto dalle condizioni contrattuali.

Nessuna segnalazione di guasto apparato è mai pervenuta all'Operatore. Nessuna contestazione, comunicazione o reclamo giungeva alla convenuta in riferimento ad un eventuale disservizio dell'apparato.

Mai la cliente si è recato in un centro assistenza.

Nel merito, non si ravvisa, pertanto, nella fattispecie in esame, l'esistenza di un ulteriore disagio indennizzabile nei termini previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

In riferimento al presunto disservizio, nota è la normativa contrattuale nonché le previsioni della Carta Servizi che all'art. 2.2, in tema di irregolare funzionamento del servizio, prevedono espressamente che l'Operatore *"... si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il quarto giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, ad eccezione dei guasti di particolare complessità che verranno comunque riparati con la massima tempestività. Con riguardo a quest'ultima tipologia di guasti, XXX si impegna a fornire informativa attraverso ogni canale, ad esempio tramite sito web, sullo stato del disservizio occorso..."*.

Nel caso in cui l'Operatore non osservi i predetti termini, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto 3.3.

Pertanto, il diritto del Cliente ad essere indennizzato nasce solo nel caso in cui l'Operatore non abbia eliminato il disservizio entro il quarto giorno.

Nel caso in esame, si evidenzia che alcuna contestazione risulta effettuata all'Operatore e che alcuna documentazione risulta comprovata ed allegata a supporto di quanto asserito.

Ad abundantiam, secondo la recente Delibera del Corecom Lazio n° 100/17/CRLI, *"Il cliente denunciava un malfunzionamento in ricezione su utenza fissa sin dall'attivazione. Elemento decisivo per la non accoglibilità della domanda è "la mancata prova da parte dell'utente dei reclami contestuali al disservizio e la prova, invece, resa dalla scrivente relativa ad una schermata di sistema che evidenziava che l'unica segnalazione pervenuta era stata gestita in tempo reale"*.

A ciò si aggiunga che la Delibera Agcom n. 69/11/CIR, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che *"Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non*

può, quindi, provvedere alla sua risoluzione". (Così, conformemente, le delibere Agcom Delibera nn. 100/12/CIR, 113/12/CIR, 127/12/CIR; 130/12/CIR, 82/12/CIR, 38/12/CIR, 69/10/CIR).

Alla luce delle recenti pronunce dell'Autorità, nello specifico la Determina Direttoriale 59/15/DIT, si deve ritenere ormai inconfutabile, il principio per cui *"se è onere del gestore la prova della risoluzione della problematica lamentata dal cliente, è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale..."*.

A tal proposito, la Delibera Agcom n. 70/12/CIR ha stabilito, in materia di onere della prova che *"La domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente: con riferimento al caso di specie, per ottenere la risoluzione di un disservizio, il cliente avrebbe dovuto tempestivamente avvisare la convenuta..."*.

E ancora, la Delibera Agcom n. 3/11/CIR, proprio in materia di malfunzionamento, ha stabilito che *"Qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il malfunzionamento dell'utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" del verificarsi del malfunzionamento non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo"* (Delibere Agcom n. 50/11/CIR; 14/12/CIR; 38/12/CIR; 24/12/CIR; 28/12/CIR; 34/12/CIR e altre ancora).

Risulta evidente che *"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, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei Servizi che elenca i vari canali di comunicazione messi a disposizione della società medesima"* (Delibera n. 105/14/CIR).

Si richiama, altresì, delibera 26/06/2019 con cui il Corecom Basilicata ha rigettato l'istanza per la sua genericità e soprattutto perché, non avendo parte istante adempiuto all'onere probatorio sulla stessa incombente, non è possibile imputare all'operatore alcuna responsabilità per il preteso malfunzionamento della linea fissa; il Corecom richiama un orientamento costante dell'Autorità secondo il quale l'utente deve adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i motivi alla base della propria richiesta; l'utente ha dichiarato di aver segnalato più volte all'operatore il malfunzionamento della propria linea telefonica, ma di tali reclami non fornisce alcuna prova. Il gestore, viceversa, assolve il proprio onere probatorio producendo la schermata dei contatti con l'utente da cui risulta l'assenza di reclami o segnalazioni nel periodo indicato dall'istante.

Ad ogni modo, è la stessa regolamentazione Agcom ad escludere ogni forma di indennizzo nel caso in cui l'utente non lo segnali tempestivamente, *"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"*. Si richiama, pertanto anche il principio del concorso del fatto colposo già richiamato dalla Delibera AGCom 276/13/CONS e sancito in ulteriori Delibere e Determine come la 37/15 Dit. Vedi anche una recentissima sentenza del TAR Lazio che sancisce che *"Come correttamente osservato dall'AGCOM nei suoi scritti difensivi, l'onere della risoluzione del guasto (e della relativa prova) ricade sul gestore ma è sul cliente che incombe l'onere di segnalare tempestivamente il problema in modo da porre il gestore stesso in condizione di conoscere il guasto e di intervenire"* (Tar Lazio, Sez. III, 10 giugno 2019, n. 7556).

Va da sé che, non solo viene meno nei confronti dell'Operatore, uno dei principali e fondamentali requisiti dell'azione (giudiziaria o amministrativa), l'interesse, rispetto anche a quanto precisato l'Autorità nelle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche (Approvate con del. 276/13/CONS) *"se dal comportamento tenuto dall'utente può desumersi un completo disinteresse per il servizio oggetto di sospensione o disservizio (ad es. perché per mesi o addirittura anni non ha reclamato o avanzato richieste in proposito) il calcolo dell'indennizzo va fatto decorrere dal momento in cui un simile interesse diventa attuale e viene manifestato attraverso un reclamo o altra forma di interlocuzione con l'operatore"*; ma, occorre anche evidenziare, come una tardiva contestazione, vada a ledere il diritto di difesa dell'operatore che non ha comunque la possibilità di reperire tutta la documentazione a supporto della propria memoria (Delibera Agcom DELIBERA N. 96/18/CIR).

Infatti, come indicato nella Carta Servizi al punto 2.3: *“I reclami relativi agli importi addebitati in fattura devono essere inoltrati a XXX per telefono al servizio assistenza di XXX..., per iscritto con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o per posta semplice, o per via telematica tramite l'area clienti del sito..., entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura in contestazione”*.

Relativamente ai costi di cessazione/migrazione, l'Operatore rappresenta che i costi di disattivazione/migrazione fatturati all'istante sono dovuti conformemente all'art. 1 della legge 40/2007 (c.d. decreto “Bersani”) che statuisce quanto segue *“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 vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni”*.

Anche le Linee Guida della Direzione Tutela dei Consumatori esplicative per l'attività di vigilanza da effettuare ai sensi dell'art. 1, comma 4, della legge n. 40/2007, con particolare riferimento alle previsioni di cui all'art. 1, commi 1 e 3, della medesima legge, prevedono che gli unici importi ammessi in caso di recesso sono quelli “giustificati” da “costi” degli operatori. In particolare, come previsto anche in “I diritti dei consumatori nel mercato dei servizi di comunicazione elettronica” dell'AGCom, i costi che “l'operatore può richiedere in sede di recesso anticipato sono soltanto quelli strettamente connessi alle attività necessarie alla lavorazione del recesso”.

Come sopra richiamato, dunque, è la stessa fonte legislativa a riconoscere la facoltà degli operatori telefonici di addebitare, in fase di recesso del cliente, costi giustificati.

La fonte primaria aggiunge che *“L'Autorità' per le garanzie nelle comunicazioni vigila sull'attuazione delle disposizioni di cui al presente articolo e stabilisce le modalità attuative delle disposizioni di cui al comma 2”*.

Da quanto richiamato, se ne deduce che l'Autorità citata è competente nella vigilanza sull'attuazione della suddetta normativa e sulle relative modalità.

Le Linee Guida sopra citate prevedono che *“Nello svolgimento della propria attività la Direzione verificherà che gli operatori pongano a carico degli utenti (ove necessario) esclusivamente le spese per cui sia dimostrabile un pertinente e correlato costo dai primi sopportato per procedere alla disattivazione o al trasferimento”*.

Aggiunge poi che *“l'attività della Direzione consisterà anche nel richiedere agli operatori dettagliate informazioni con riguardo ad eventuali costi”*.

È in forza di tale previsione che AGCom ha avviato nel Febbraio del 2009 un'istruttoria finalizzata ad acquisire il dettaglio dei costi sostenuti dagli operatori nell'effettuazione delle operazioni di disattivazione.

A valle di tale istruttoria, l'Autorità vigilante ha certificato i costi dell'Operatore convenuto eliminando alcuni e riconoscendo altri.

Ne consegue che i costi di disattivazione 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.

Per completezza di informazioni, l'Operatore ha allegato alcune delibere emesse dall'Autorità in tema di costi di disattivazione/migrazione, con la quale l'Autorità, ad ulteriore conferma della legittimità dei predetti costi, ha rigettato in toto le istanze della parte.

Il contratto attivato *de quo* è stato disattivato su richiesta dell'utente prima della scadenza contrattuale di 30 mesi, pertanto, i costi di recesso contestati, o meglio le rate a scadere dell'apparato associato, con la presente procedura sono stati addebitati in virtù delle condizioni contrattuali sottoscritte dall'istante.

Il cliente nel momento in cui ha firmato la proposta di contratto per l'attivazione delle utenze, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli art. 1341 e 1342 cod. civ., di approvare specificamente le clausole delle “Condizioni generali di contratto” e tutti gli Allegati.

Pertanto, le proposte di contratto archiviate a sistema debitamente firmate risultano essere valide.

La fattura per recesso anticipato è stata correttamente emessa dal Gestore.

Alla luce delle suesposte argomentazioni, si deve ritenere che nessuna responsabilità può essere ravvisata in capo alla convenuta nella vicenda in esame e che nessun indennizzo deve essere corrisposto secondo quanto previsto dalla Delibera 353/19/CONS.

L'utente presenta una situazione amministrativa irregolare con insoluto di € 500,76.

3. Motivazione della decisione

Con riferimento alla controversia, alla luce di quanto emerso dall'istruttoria, le richieste di parte istante non possono trovare accoglimento, come di seguito meglio precisato.

La richiesta **sub 1)** di storno fattura W1814265427, non è meritevole di accoglimento, in quanto la stessa addebita all'Utente costi per il servizio fruito fino al 05.08.2018 e i costi relativi ai ratei residui del telefonino.

In base all'art. 4 "Obblighi del Cliente" delle Condizioni Generali di Contratto *"Il Cliente si impegna, fino alla data di pagamento dell'ultima rata, a: i) mantenere la Carta SIM Ricaricabile attiva; ii) non recedere dall'Abbonamento, in deroga a quanto previsto dall'articolo 6.3 delle condizioni generali di contratto del medesimo; iii) mantenere la titolarità della Carta SIM Ricaricabile e dell'Abbonamento; iv) mantenere attiva un'offerta compatibile con l'offerta Telefono Incluso e corrisponderne correttamente gli importi dovuti; v) non variare la modalità di pagamento verso tipologie differenti rispetto a quelle riportate nel precedente Art.1 e, vi) non modificare il piano tariffario in Abbonamento o Ricaricabile con addebito in fattura verso un piano con costo inferiore rispetto a quello presente sulla SIM al momento della sottoscrizione della Proposta di Adesione. In caso di inadempimento a quanto sopra (anche in seguito ad eventuali modifiche contrattuali dell'offerta associata all'offerta Telefono Incluso) o in caso di mancato pagamento per due rinnovi consecutivi del costo di una delle offerte prepagate compatibili con l'offerta Telefono Incluso, il Cliente sarà tenuto al pagamento, in un'unica soluzione, di tutte le restanti rate dovute, inclusa l'eventuale rata finale, fatto salvo quanto previsto al successivo articolo 6"*.

Non risultano reclami dell'Utente in ordine al malfunzionamento del telefono di cui, con GU14, l'Utente chiede di non pagarne le rate residue.

Dall'esame della documentazione, si rileva che, in base alla proposta di contratto, sottoscritta in data 11.07.2016, L'Utente ha acquistato un telefono al costo di € 699,90: rata iniziale € 121,88; n. 30 rate da € 6,10; rata finale € 395,02.

Al momento della disattivazione anticipata dell'opzione telefono incluso, in data 06/08/2018, non erano ancora state saldate n. 7 rate residue di € 6,10 ciascuna oltre alla rata finale di € 395,02, addebitate con la fattura contestata con il presente GU14.

In base a quanto disciplinato da AGCOM con Delibera n. 487/18/CONS *"Linee Guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione"*, nonché agli orientamenti CORECOM (Delibera Corecom Emilia Romagna n. 45/2020; n. 38/2020, n. 22/2020; Corecom Abruzzo n. 42/2019), la dismissione e/o trasferimento dell'Utenza, prima del termine contrattualmente previsto, non fa venir meno l'obbligo di provvedere a saldare il prodotto acquistato, ancorchè con pagamento dilazionato.

Non risulta neppure meritevole di accoglimento la richiesta **sub 2)**, in quanto esula dalla competenza del CORECOM il risarcimento del danno che resta avvocato alla competenza dell'Autorità Giudiziaria.

Considerato che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. le richieste formulate dall'Utente con GU14/240221/2020 devono essere rigettate;
2. ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del "Regolamento", il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259;
3. è fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Il Dirigente

f.to Carla Combi

Il Presidente

f.to Gualtiero Mazzi

Il verbalizzante

f.to Carla Combi