

DELIBERA N. 50/2023/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX /Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu)
(GU14/394541/2021)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 12 settembre 2023;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/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. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l’istanza della società XXX, del 16/02/2021 acquisita con protocollo n. 0081532 del 16/02/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

Parte istante, titolare di un contratto *business* di cui al codice cliente n. 53xxxx contesta all’operatore Vodafone S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu), di seguito, per comodità, Vodafone, l’addebito per costi di recesso, nonché la mancata risposta al reclamo.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato quanto segue.

- “La società istante è stata cliente Vodafone Italia spa ed ha migrato tutte le sue linee mobili a Windtre spa (il contratto sottoscritto con Vodafone Italia spa è stato sottoscritto ad inizio anno del 2017 e non è mai stato oggetto di rinnovi e/o upgrade)”;
- in data 11 agosto 2020 inoltrava “la disdetta mezzo PEC per i numeri che voleva cessare, mentre tutte le altre numerazioni sono migrate, come detto, da Vodafone a Windtre”;
- riceveva la fattura n. AM1905xxxx del 14 ottobre 2020 dell’importo totale pari ad euro 1.642,43 contenente l’addebito di euro 1.076,52 a titolo di “Conguaglio Servizi Digitali” (costi variabili);
- contestava la fattura con PEC del 5 novembre 2020 e del 6 novembre 2020 evidenziando che, con le proprie utenze, era migrato ad altro operatore e che il contratto era stato stipulato nel 2017 e che quindi non erano dovute penali a titolo di recesso anticipato;
- nell’“ultima fattura pervenuta da Vodafone (...) si fa riferimento a un “conguaglio corrispettivo servizi digitali” che non è dovuto in quanto “altro non è che una penale per il recesso”.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *“lo storno della posizione debitoria e, visti i disservizi descritti in narrativa, si chiede un indennizzo economico di €. 800,00”.*

In data 12 febbraio 2021 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Vodafone tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore Vodafone, nell'ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 30 marzo 2021, con riferimento *“all'asserita illegittimità dei costi di recesso e di attivazione addebitati”* ha rilevato *“la correttezza della fatturazione emessa ed oggetto di doglianza avendo l'utente effettuato il recesso prima del decorso del termine minimo previsto dal contratto”.*

Al riguardo l'operatore ha ritenuto opportuno *“precisare che detto importo contestato è richiesto per compensare le offerte e le promozioni attivate a favore dell'utente e sostenibili dal gestore solo ed esclusivamente qualora lo stesso mantenga il rapporto contrattuale per il termine minimo pattuito garantendo in tal modo un introito bimestrale in grado di coprire sul lungo periodo i costi sostenuti dal gestore per la fornitura del servizio in offerta o in promozione. La disattivazione, quindi, considerati i benefici tariffari di cui l'istante godeva, è da ritenersi anticipata e, pertanto, gli oneri di recesso sono dovuti conformemente alla disciplina corrente ed in particolare alla legge 40/2007, art. 1, in cui si chiarisce che è vietata la previsione di termini temporali fatti salvi, tuttavia, i vincoli di durata di eventuali offerte promozionali comportanti prezzi più favorevoli per il consumatore. In relazione, inoltre, ai costi di attivazione si rileva che gli stessi sono dovuti, come peraltro statuito dalla recente delibera emessa dal Corecom Sardegna nell'ambito del procedimento GU14/67355/2019 nella quale è stato precisato che: “il contributo di attivazione è un importo che viene concordato tra le parti al momento della stipula del contratto e rappresenta il corrispettivo di un'attività che viene posta in essere al momento iniziale del rapporto contrattuale. Tale importo può essere versato dall'utente in un'unica soluzione all'inizio del contratto o ratealmente. Pertanto, l'esercizio da parte dell'utente del diritto di recesso a seguito di modifiche delle condizioni contrattuali deve avvenire entro 30 giorni dalla comunicazione delle medesime modifiche e determina la cessazione del contratto stesso senza alcun addebito per costi relativi alla cessazione. Non può evidentemente determinare il venire meno di un debito pregresso il cui pagamento era stato dilazionato, come analiticamente disposto dalla Delibera 519/15/CONS”. La fatturazione emessa, peraltro contenente traffico telefonico, appare perciò corretta e dovuta a favore di Vodafone (cfr. All. 1)”*

L'operatore ha poi evidenziato *“che in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4, “L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”.*

L'operatore ha eccepito, *“pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso.”*

La società Vodafone ha evidenziato inoltre che *“manca una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera; né, tanto meno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente”*.

L'operatore Vodafone ha, *“infine, rileva[to] l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente. Pertanto, in virtù di quanto statuito dall'art. 14, comma 4, della Delibera 347/18/CONS: “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.”*

In conclusione ha precisato che *“l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 2.618,47”*, insistendo per il rigetto dell'istanza.

3. La replica dell'istante.

Parte istante in data 31 marzo 2021, per il tramite del proprio legale di fiducia, ha presentato una memoria di replica con cui ha precisato quanto segue.

In particolare ha rilevato che *“il gestore non ha prodotto alcuna documentazione attestante il rinnovo (anche tacito) del contratto in essere tra le parti. La società istante ha infatti dichiarato con il formulario UG (circostanza non contestata dall'operatore e pertanto oggi pacifica) di aver sottoscritto con Vodafone Italia spa la PDA ad inizio anno del 2017 e che il rapporto non è mai stato oggetto di rinnovi e/o upgrade. La disdetta inviata dalla XXX e allegata in atti (comunicazione che è stata ripetuta il 01/03/2021 – all. a), anch'essa non contestata, è stata trasmessa dopo la scadenza contrattuale e pertanto le deduzioni spese da Vodafone Italia spa nella propria memoria non potranno essere degne di nota. Il richiamo alla delibera Gu14/67355/19 del Co.re.com Sardegna non servirà in alcun modo all'odierno giudicante posto che detta pronuncia non si “accosta” al caso di specie. In definitiva la società ricorrente ha esercitato il diritto di recesso alla scadenza del contratto (sottoscritto nel 2017) inoltrando una disdetta a mezzo PEC per i numeri che voleva cessare mentre, tutte le altre numerazioni sono migrate, come detto nel formulario GU14, da Vodafone a Windtre (all. b – 1^ fattura Windtre spa). Con il presente procedimento parte attivante ha pertanto dato prova di aver migrato le linee ad altro operatore e di aver inoltrato (mediante disdetta) tutte le sim attive. Parte avversa, che sostiene di aver fatturato correttamente di disattivazione, non allega alcunchè in merito all'asserito rinnovo contrattuale; rinnovo che avrebbe potuto, in qualche modo, giustificare un simile addebito; la richiesta di storno pare a tutti gli effetti giustificata. Anche laddove il giudicante consideri i costi applicati da Vodafone Italia s.p.a come non relativi al recesso ma rientranti nel cd. “conguaglio corrispettivo servizi digitali” si riporta un articolo presente sul sito di AGCOM “...Un piccolo escamotage molto utilizzato dai*

gestori per aggirare la normativa e continuare ad addebitare le penali per il recesso anticipato dal contratto e quello di mascherarle sotto altre voci di costo come ad esempio "di attivazione", "annullamento sconto" o "altri costi". In particolare Vodafone negli ultimi tempi mimetizza i costi di penale per recesso sotto la voce conguaglio corrispettivo servizi digitali". Relativamente alle richieste di indennizzo parte attivante si riporta a quanto precisato e richiesto nel formulario GU14. La difesa avversaria è quindi destituita di fondamento giuridico e fattuale e contrasta in modo netto con la documentazione presente in atti. La scrivente difesa si riporta al formulario GU14 e richiamale conclusioni ivi rassegnate.

4. 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.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di "un indennizzo economico di € 800,00", alla luce dei "disservizi descritti", esclusa ogni richiesta di risarcimento danni, attesa l'incompetenza di questo Corecom ai sensi dall'articolo 20, comma 4, del vigente Regolamento, si rappresenta che la domanda *sub i*), in un'ottica di *favor utentis*, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione, sarà ricondotta all'oggetto della presente disamina ed interpretata, come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo.

La presente disamina s'incentra, dunque, sulla ritardata lavorazione del recesso contrattuale, l'addebito di costi non riconosciuti nella fattura di chiusura, nonché la mancata risposta al reclamo.

Sulla ritardata gestione del recesso e sulle somme imputate a titolo di "Conguaglio servizi Digitali".

Parte istante lamenta la ritardata lavorazione del recesso contrattuale inviata per PEC in data 11 agosto 2020, laddove la società Vodafone deduce la correttezza del proprio operato.

La doglianza è fondata per le ragioni di seguito esposte.

In relazione alla fattispecie in oggetto, *in primis*, va richiamato che, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1335 Codice civile, la disdetta contrattuale si reputa conosciuta nel momento in cui giunge all'indirizzo del destinatario, se questi non prova di essere stato senza sua colpa, nell'impossibilità di averne notizia.

Inoltre, ai fini di un idoneo inquadramento normativo della fattispecie in esame, occorre premettere che ai sensi dell'articolo 1, comma 3, del d.l. n. 7/2007, convertito nella legge n. 40/2007, "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".

La facoltà di recesso è stata regolamentata, da ultimo, con Delibera Agcom n. 487/18/CONS, il cui all. A, Capoverso III, n. 9 e n. 10, stabilisce testualmente che *«[t]ale facoltà, essendo senza vincoli temporali, può essere esercitata in ogni momento, fatto salvo l'obbligo di preavviso di cui al punto successivo. 10. L'utenza deve poter recedere dal contratto o richiedere il trasferimento presso altro operatore di telecomunicazioni con un preavviso che non può essere superiore a 30 giorni. L'utenza deve poter conoscere anche il lasso temporale necessario per il compimento, da parte dell'operatore, di tutti gli adempimenti obbligatori per la compiuta lavorazione della richiesta di disattivazione o trasferimento così da poterne valutare l'opportunità. La durata massima di tale lasso temporale è di 30 giorni, coincidenti con il termine previsto per il preavviso»*.

Questo principio generale deve essere letto alla luce delle Condizioni Generali di Contratto Vodafone (art. 19) secondo le quali, *“Il Cliente può recedere dal contratto in ogni momento mediante raccomandata a/r oppure mediante email PEC da inviarsi all'indirizzo vodafoneomnitel@pocert.vodafone.it, (omissis)... Il recesso sarà efficace decorsi 30 giorni dalla data di ricezione della raccomandata o dell'email PEC”*.

Nel caso di specie parte istante lamenta la ritardata lavorazione del recesso contrattuale inviato con PEC dell'11 agosto 2020 relativamente alle seguenti utenze: n. 346 631xxxx, n. 342 672xxxx, 345 442xxxx e n. 346 621xxxx, di cui al codice cliente n. 53xxxx. Inoltre, a seguito della ritardata chiusura contrattuale, lamenta l'addebito delle penali a titolo di recesso.

Di contro l'operatore ha lasciato incontestata la doglianza circa il ritardo nella lavorazione del recesso e, sui costi di recesso, ha rilevato *“la correttezza della fatturazione emessa ed oggetto di doglianza avendo l'utente effettuato il recesso prima del decorso del termine minimo previsto dal contratto”*.

In assenza di controdeduzioni e documentazioni idonee ad escludere la propria responsabilità, è evidente che Vodafone non ha gestito la richiesta di recesso nei tempi previsti dalle Condizioni Generali del Contratto né ha dimostrato di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate e di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli ostacoli incontrati, dimostrando il compimento di tutte le attività a proprio carico (Deliberazioni Corecom Toscana n. 160/2015; n. 22/2018).

Al riguardo deve evidenziarsi che l'operatore, a fronte dell'esercizio di recesso di parte istante, avrebbe dovuto diligentemente attivarsi per interrompere la fornitura dei servizi e la conseguente fatturazione nei 30 giorni successivi alla data 11 agosto 2020, ossia entro il 10 settembre 2020. La società convenuta, invece, non solo non ha dimostrato di essersi celermente attivata per ottemperare ai desiderata dell'istante, continuando invece a fatturare oltre il suddetto limite, ma non ha neanche provato che il medesimo abbia fruito dei servizi suddetti nel periodo contestato.

Inoltre, l'operatore ha emesso la fattura n. AM1905xxxx del 14 ottobre 2020 dell'importo totale pari ad euro 1.642,43 contenente l'addebito di euro 1.076,52 a titolo di *“Conguaglio Servizi Digitali” (costi variabili)*.

Sul punto viene in rilievo la sopracitata Delibera Agcom n. 487/18/CONS al capoverso IV, n. 13 che prevede, in conformità al decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7,

come modificato e integrato dalla legge 4 agosto 2017, n. 124, che le spese di recesso devono essere «*commisurate al valore del contratto e ai costi realmente sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio*».

In relazione alla predetta fattura, oggetto di contestazione, si osserva che l'importo addebitato all'utente a titolo "*Conguaglio Servizi Digitali*" non è stato specificatamente dettagliato dall'operatore, il quale avrebbe dovuto giustificare il costo riferendolo alle condizioni economiche inerenti all'offerta sottoscritta dall'istante. Da sottolineare, inoltre, che l'operatore ha dedotto che la società istante aveva aderito ad un rinnovo dell'offerta – circostanza fermamente negata dall'utente nella propria di replica – senza allegare alcuna prova documentale.

La società Vodafone si è limitata a dichiarare la corretta applicazione dei costi di recesso in ragione del recesso anticipato senza chiarirne il relativo computo in riferimento al valore del contratto in questione e senza che sia stato indicato il *quantum* riconducibile alle spese da sopportare nel concreto per la dismissione dei servizi di telefonia. L'operatore non ha indicato, in modo chiaro e trasparente, né in memoria, né si evince dalla documentazione prodotta inerente le utenze *de quibus* quali costi l'utente avrebbe dovuto sostenere in caso di recesso anticipato da un contratto che prevedeva offerte promozionali e vincoli di durata.

Pertanto, atteso che la società convenuta avrebbe dovuto fornire nel corso dell'istruttoria idonea documentazione attestante la correttezza sia delle fatture emesse che delle connesse operazioni di contabilizzazione, l'importo addebitato a titolo "*Conguaglio Servizi Digitali*" si ritiene non dovuto.

Ne deriva, alla luce di quanto sopra esposto, che l'istante, in accoglimento della domanda *sub i)*, ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione riferita alle utenze n. 346 631xxxx, n. 342 672xxxx, 345 442xxxx e n. 346 621xxxx, di cui al codice cliente n. 53xxxx, emessa successivamente al 10 settembre 2020, data in cui il contratto è da intendersi cessato, fino alla fine del ciclo di fatturazione, inclusi gli importi addebitati a titolo di l'importo addebitato a titolo "*Conguaglio Servizi Digitali*" e al netto delle note di credito eventualmente emesse. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sulla mancata risposta ai reclami

È meritevole di accoglimento la richiesta *sub i)* per la parte volta ad ottenere l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami inviati per PEC il 5 novembre 2020 e il 6 novembre 2020.

Sul punto l'operatore Vodafone ha "*rileva[to] l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente*", laddove l'istante ha allegato la documentazione idonea a provare l'invio e la ricezione dei reclami sopracitati

Agli atti non risultano, dunque, risposte da parte dell'operatore.

Atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, dell'allegato A alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP, 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”*.

Ne consegue che l'istante ha diritto alla corresponsione di *“un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300”*, in base a quanto previsto dall'art. 12, comma 1, del *Regolamento sugli Indennizzi*.

Al riguardo va preso in considerazione il principio di *“risposta cumulativa”* facendo leva sulla previsione di cui al comma 2, del medesimo articolo 12, secondo cui *“l'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero delle utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio”*.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo si determina il *dies a quo* nella data del 20 dicembre 2020, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo del 5 novembre 2020 ed il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione del 12 febbraio 2021.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo per i 54 giorni di ritardo da computarsi nella misura di euro 135,00 (centotrentacinque/00).

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla società XXX nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu), per le motivazioni in premessa.
2. La società Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità indicate nel formulario, l'importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, pari euro 135,00 (centotrentacinque/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.
3. La società Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento, con le modalità indicate nel formulario, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di tutta la fatturazione riferita alle utenze n. 346 631xxxx, n. 342 672xxxx, 345 442xxxx e n. 346 621xxxx, di cui al codice cliente n. 53xxxx, emessa successivamente al 10 settembre 2020, data in cui il contratto è da intendersi cessato,



fino alla fine del ciclo di fatturazione, inclusi gli importi addebitati a titolo di l'importo addebitato a titolo “*Conguaglio Servizi Digitali*” e al netto delle note di credito eventualmente emesse. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell’Autorità ai sensi dell’art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

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 entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

Firenze, 12 settembre 2023

Il Segretario
Cinzia Guerrini

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.)