

DELIBERA N. 16/2022/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**xxxxx. - TIM S.p.A. (Kena mobile)
(GU14/347949/2020)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 14 febbraio 2022;

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. 353/19/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);

VISTA la “*Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera n. 374/21/CONS recante: “*Proroga dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle regioni e province*”;

autonome e la Conferenza dei Presidenti delle assemblee legislative delle regioni e delle province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni".

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 106 del 25 febbraio 2021 avente per oggetto "Assetto organizzativo del Consiglio regionale XI Legislatura" con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del "Settore Cerimoniale, Eventi, Contributi. Biblioteca e documentazione. Assistenza generale al CORECOM. Tipografia", con decorrenza 1° marzo 2021;

VISTA l'istanza della xxxxx, del 02/11/2020 acquisita con protocollo n. 0455181 del 02/11/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La società istante Forme d'Arte S.r.l., titolare delle utenze business nn. 0577 892xxx, 0577 40xxx, 0571 652xxx e n. 0583 924xxx (cc099550007xxx-cc09955000xxx-099550007xxx) con la società TIM S.p.A (Kena mobile) di seguito, per brevità TIM, lamenta la difformità nella fatturazione rispetto alla proposta contrattuale, nonché l'attivazione di "linee mobili" mai richieste.

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

- riceveva "nel mese di settembre 2019" la visita di un consulente TIM che gli prospettava una soluzione vantaggiosa per tutti i punti vendita della propria azienda, ovvero: "la sola connettività [...] a 15 € mese più 5 € mese per sede per costo router";
- constatava che la "prima fattura" e "7-8 fatture" erano "tutte ben al di sopra dei 20 € mese", oltre all'addebito di "linee mobili" per le quali non aveva mai fatto richiesta e non aveva mai ritirato;
- presentava reclamo all'operatore in data 20 maggio 2020 via PEC nel quale lamentava quanto segue: "la mia richiesta è stata ben precisa, cinque linee ADSL senza linea telefonica, il vostro agente mi ha scritto la migliore offerta secondo lui (in allegato l'offerta scritta) proponendomi 15 euro al mese più iva per ogni contratto più 5 euro mese per 24 mesi per il router, dopo questo incontro mi ritrovo fatture con importi diversi dal pattuito (comprese linee telefoniche non richieste) e in più 5 SIM addebitate con fattura mensile che io non ho mai richiesto ne ricevuto". Nel reclamo la parte istante allegava copia del documento rilasciato dall'agente TIM contenente l'offerta, precisando che l'incaricato non gli aveva

fatto firmare alcun contratto e di non avere ricevuto niente a tal proposito. Nel reclamo richiedeva *“il rimborso totale delle fatture pagate più euro 2.000,00”*.

In data 6 ottobre 2020 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore **TIM** tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha richiesto:

- i) il *“rimborso dei 2000 €”*;
- ii) *“1000 € a titolo di indennizzo”*;
- iii) la *“chiusura contratto in esenzione spese”*.

2. La posizione dell'operatore.

La società TIM ha depositato memoria difensiva in data 18 dicembre 2020 con documentazione in allegato, nella quale, nel contestare tutto quanto *ex adverso* dedotto, prodotto e richiesto, ha eccepito in via preliminare l'*“[i]nammissibilità dell'istanza di definizione per intervenuta violazione dell'art. 9, co. 4 del Regolamento di cui alla Delibera 353/19/CONS”* nel quale si stabilisce che *“[i]n udienza (di conciliazione, n.d.a.) le parti intervengono personalmente, ovvero, in caso di persone giuridiche, in persona del loro legale rappresentante”* sostenendo che *“[n]ella precedente fase di conciliazione, l'istanza è stata promossa in nome e per conto della FORME D'ARTE S.R.L., il cui asserito rappresentante legale, Sig. PIACENTI PAOLO, non ha dimostrato la propria qualità, né tramite apposita visura né, tantomeno con il deposito di procura speciale”*.

Nel merito, l'operatore ha eccepito la *“[g]enericità ed indeterminatezza nella descrizione dei fatti ed assenza di allegazioni probatorie in punto di storno”* sostenendo che *“nella descrizione dei fatti, controparte si limita a rivolgere all'operatore contestazioni generiche, anche sotto il profilo temporale, senza neppure indicare le linee telefoniche sulle quali sarebbero state applicate le condizioni differenti, la data di attivazione del presunto piano non voluto e la durata della presunta applicazione di servizi non richiesto. La parte istante, inoltre, ha omesso di indicare le numerazioni mobili oggetto di GU14; informazioni tutte indispensabili anche per consentire alla società una adeguata difesa”*.

L'operatore ha affermato, inoltre, che *“controparte non ha neppure depositato le fatture contestate, per le quali oggi viene richiesto il rimborso e la prova del relativo pagamento. Invero, in termini generali, in caso di domanda di storno/rimborso, sulla parte istante grava sempre l'onere di depositare tutte le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali si richiede il rimborso o lo storno, oltre a quello di documentarne il pagamento. In mancanza di tale allegazione a sostegno delle richieste formulate, l'istanza risulta generica e indeterminata”* stante l'impossibilità di accertare l'*“an”*, il *“quomodo”* ed il *“quantum”* della fatturazione asseritamente indebita” (ex multis Delibera Agcom n. 73/17/CONS)”.

L'operatore ha eccepito, sempre nel merito, la *“[i]nfondatezza della richiesta di rimborso/storno [...] stante l’[a]pplicazione delle condizioni contrattuali regolarmente richieste ed approvate dall’istante”* sostenendo che la controparte ha *“espressamente approvato e sottoscritto”* il contratto il 16 ottobre 2019 con il quale *“è stata richiesta l’attivazione (in portabilità da altro gestore) delle linee con piano TIM SENZA LIMITI XDSL, con acquisto rateale in 24 mesi del router e promo TIM 100% [...] Nel contempo l’istante attivava anche contratto per linee mobili”*.

L'operatore ha allegato la proposta contrattuale e ha aggiunto che *“la controparte [...] dopo aver sottoscritto le proposte di attivazione iniziava a fruire di tutti i servizi abbinati alla linea e dell’apparato router acquistato a rate, senza inoltrare disdetta e, soprattutto, senza inviare alcun reclamo a TIM [...] [p]ertanto, gli addebiti operati dall’operatore, in tutti i conti emessi dalla data di attivazione, sono coincidenti con le condizioni economiche relative ai pricing richiesti/approvati in contratto*.

L'operatore ha eccepito, infine, sempre nel merito l’*“[i]nsussistenza di fattispecie suscettibili di valutazione ai fini della liquidazione di indennizzi”* sostenendo di aver *“tenuto un comportamento diligente e corretto e come, pertanto, non abbia in nessun modo determinato l’insorgenza di fattispecie suscettibili di valutazione ai fini dell’indennizzo”* in quanto TIM *“si è limitata ad applicare le condizioni regolarmente approvate dall’istante, per i soli servizi richiesti e regolarmente fruiti dalla medesima”*.

L'operatore ha affermato che *“non vi è comunque prova in atti dell’invio da parte dell’istante di reclami o contestazioni specifiche e tempestive, idonee a porre TIM in condizioni di operare le verifiche del caso”* e ha sostenuto che *“[l’] assenza di prova dell’invio di reclami tempestivi, sulle fattispecie oggi lamentate, invero, dovrebbe in ogni caso, condurre il Corecom a rigettare tutte le domande avversarie, anche in virtù del combinato disposto degli artt. 13 e 14 co. 4 delibera 347/18/CONS secondo cui, da un lato, ogni eventuale indennizzo è precluso in assenza di reclamo (“Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell’indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell’utente”) e, dall’altro, il reclamo deve essere necessariamente caratterizzato, ai fini della liquidazione, da “continenza, in termini di tempo, rispetto al disservizio lamentato (“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”)”*.

L'operatore ha concluso insistendo per il rigetto dell’istanza.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria le richieste formulate dall’istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In primis, si osserva quanto segue:

- non può essere accolta l’eccezione dell’operatore TIM circa l’inammissibilità dell’istanza per carenza di legittimazione attiva, atteso che risulta incontestato

che l'istante sia il rappresentante legale della società ricorrente in forza della dichiarazione del medesimo contenuta nell'atto di delega relativo al procedimento di conciliazione, la cui sottoscrizione determina l'assunzione di responsabilità dell'istante in ordine alla veridicità di quanto dichiarato, ai sensi degli articoli 46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000;

- non può essere accolta l'eccezione dell'operatore TIM circa la genericità e l'indeterminatezza nella descrizione dei fatti da parte della società istante e l'assenza di documentazione probatoria in punto di storno, atteso che, ad avviso di questo Corecom, l'istanza risulta sufficientemente supportata dalla documentazione prodotta, considerando che, comunque, l'utente ha allegato la proposta contrattuale dell'agente e ha sporto reclamo in cui esplicitava le proprie doglianze e contestava gli importi fatturati;
- la domanda *sub iii)* volta ad ottenere la "*chiusura contratto in esenzione spese*" non può essere accolta in quanto, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del vigente "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", esula dalla competenza di questo Corecom, atteso il carattere vincolato della pronuncia a eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Pertanto, all'esito delle risultanze istruttorie è emerso che la presente disamina s'incentra sulla difformità fra la fatturazione emessa e quanto concordato in sede di trattativa precontrattuale con l'agente di zona.

Nel merito:

La domanda *sub i)* è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

Sul punto, al termine dell'istruttoria procedimentale, dopo aver esaminato la documentazione acquisita agli atti e ricostruito i fatti, deve evidenziarsi che il caso in esame verte sostanzialmente su una mancanza di trasparenza e informativa precontrattuale da parte dell'operatore a causa della quale l'istante ha aderito ad un'offerta per cinque linee fisse "*Tim senza limiti XDSL*" a € 15,00 mensili (più IVA) più € 5,00 mensili per 24 mesi per il router TIM e per tre sim mobili "*TIM Large*" a € 10,00 mensili (più IVA) e di avere ricevuto invece, fatture con importi superiori a quanto pattuito e con sim mobili aggiuntive non richieste e non ritirate. Infatti, l'istante, in sede di emissione delle fatture di pagamento, ha lamentato l'applicazione di condizioni economiche difformi e maggiormente gravose rispetto a quelle prospettate dall'agente di zona in sede di adesione all'offerta contrattuale.

Sul punto si richiama l'orientamento giurisprudenziale, ormai consolidato, (*ex multis*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947) in virtù del quale l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in

caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313), altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso (*ex multis*, Delibera Agcom n. 82/17/CIR).

Occorre, altresì, precisare che *“con riferimento ai contratti sottoscritti attraverso la propria rete di vendita anche se svolta in outsourcing, l'operatore è responsabile della condotta degli agenti e delle informazioni contrattuali dagli stessi rese all'atto della stipula della proposta contrattuale”*, (Deliberazione n. 143/10/CIR e Deliberazioni Corecom Liguria n. 70/2016, Corecom Abruzzo n. 59/17).

In via generale, con riferimento alla contestazione dell'istante, giova richiamare l'orientamento consolidato secondo cui, in base ai principi sull'onere della prova in materia di adempimento delle obbligazioni di cui alla consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387; 26 gennaio 2007 n. 1743; 19 aprile 2007 n. 9351; 11 novembre 2008 n. 26953, 3 luglio 2009, n.15677 e da ultimo Cass., sez. II, 20 gennaio 2010 n. 936), *“il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi”*.

Inoltre, viene in rilievo l'articolo 2, comma 2, lettera c) del Decreto legislativo n. 206/2005, c.d. Codice del Consumo e successive modificazioni, il quale annovera tra i diritti fondamentali del consumatore quello *“ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità”* nei rapporti di consumo.

Ancora, con riferimento all'ambito delle telecomunicazioni, la Delibera Agcom n. 417/01/CONS, allegato A), detta le linee guida relative alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni che gli operatori devono rispettare. In particolare, dalla citata delibera si evince che le informazioni rivolte al pubblico devono essere ispirate al necessario principio di trasparenza e garantire la comprensibilità dell'informazione, della comunicazione pubblicitaria e facilitare i processi di comparabilità dei prezzi. Inoltre, la Delibera Agcom n.179/03/CSP, Allegato A), all'articolo 4 evidenzia che: *“gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi (...) la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi (...) avviene secondo criteri uniformi di trasparenza,*

chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli”. Ne consegue, che gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo, perché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto di scelta dell’utente finale e la conseguente possibilità di orientamento consapevole verso una diversa offerta commerciale.

L’operatore, nel caso di specie, a fronte della contestazione dell’utente, ha dedotto la correttezza del proprio operato, evidenziando di aver applicato le condizioni contrattuali approvate dall’istante in data 16 ottobre 2019, consistenti nell’attivazione in portabilità da altro gestore delle linee con piano TIM Senza Limiti XDSL con acquisto rateale in 24 mesi del router e promo TIM 100% oltre all’attivazione di linee mobili, e ha sostenuto che *“gli addebiti operati dall’operatore, in tutti i conti emessi dalla data di attivazione, sono coincidenti con le condizioni economiche relative ai pricing richiesti/approvati in contratto”*.

Al riguardo deve evidenziarsi che, il testo dell’offerta prospettata dall’agente TIM, depositato dalla parte istante, promette il piano *“TIM Senza Limiti XSDL”* a € 15,00 mensili (più IVA) più € 5,00 mensili per 24 mesi per il router TIM e il piano *“TIM Large”* a € 10,00 mensili (più IVA). L’istante ha contestato la fatturazione di importi eccedenti tali somme.

Da parte sua, a fronte della contestazione dell’istante, l’operatore ha allegato il contratto sottoscritto, ma ha omissso di produrre in allegato il prospetto riepilogativo dei costi dovuti per i piani *“TIM Senza Limiti XSDL”* e *“TIM Large”*. In relazione alla *res controversa*, l’operatore TIM avrebbe dovuto fornire la brochure commerciale allegata alla proposta di abbonamento riportante le caratteristiche tecniche ed economiche del servizio contrattualizzato. In particolare, l’operatore non ha provato quale fosse la tariffa standard prevista dal profilo tariffario *“TIM Senza Limiti XSDL”* e *“TIM Large”*.

Sul punto, deve rilevarsi che le argomentazioni difensive di TIM limitate alla mera affermazione che *“gli addebiti operati”* sarebbero coincidenti *“con le condizioni economiche relative ai pricing richiesti/approvati in contratto”*, come tali, non risultano sufficienti a ritenere giustificati i costi contestati dall’istante, atteso che l’operatore avrebbe dovuto dare prova di aver fatturato detti costi conformemente alle previsioni contrattuali.

Dalla documentazione in atti non si evince, quindi, che l’operatore abbia informato in maniera esaustiva l’utente circa i costi che sarebbero stati presenti in fattura. È da notare, altresì, che detta società non ha prodotto elementi probatori attestanti la regolare e corretta gestione del cliente in pendenza del reclamo inviato dall’istante. Infatti, a fronte della segnalazione documentata agli atti e delle richieste dell’utente, il gestore ha omissso di comunicare gli esiti degli eventuali controlli di gestione e degli eventuali accertamenti contabili.

Ciò posto, in mancanza di evidenza documentale dell’avvenuta comunicazione da parte dell’operatore delle condizioni economiche applicate per la fornitura dei servizi e

della loro accettazione da parte dell'utente in merito al prezzo finale, i fatti dedotti dall'istante devono ritenersi non fondatamente contestati da TIM, sulla quale, in ragione della natura contrattuale del rapporto di fornitura, incombe l'onere probatorio della circostanza di aver computato i costi di cui alla propria fatturazione conformemente agli accordi negoziali, in quanto gli stessi devono ritenersi non conosciuti dall'utente.

Pertanto, alla luce delle considerazioni sin qui svolte, in accoglimento della richiesta sub i), si dispone, quanto alle utenze n. 0577 892xxx, 0577 40xxx, 0571 652xxx e n. 0583 924xxx (cc099550007xxx-cc09955000xxx-099550007xxx) che TIM provveda al ricalcolo della fatturazione emessa mediante lo storno o rimborso (in caso di avvenuto pagamento) di quanto addebitato in eccedenza rispetto alle condizioni economiche previste dal piano tariffario "*TIM Senza Limiti XSDL*" al prezzo di euro 15,00 mensili più € 5,00 mensili per i primi 24 mesi e dal piano tariffario "*TIM Large*" al prezzo di euro € 10,00 mensili prospettati nell'offerta dell'agente TIM. La società istante ha, altresì, diritto al ritiro a cura e spese del gestore della pratica di recupero del credito inerente all'eventuale insoluto relativo a tali somme.

Infine, non merita accoglimento la domanda sub ii) con la quale la parte istante richiede la somma di "*1000 € a titolo di indennizzo*", atteso che, nel caso di specie non si rinvencono fattispecie indennizzabili ai sensi del vigente regolamento poiché il disservizio subito dall'istante attiene, tutt'al più, all'indebita fatturazione che, secondo il costante orientamento dell'Autorità, esclude il riconoscimento dell'indennizzo in quanto non riconducibile, neanche in via analogica, ad alcuna delle fattispecie di cui al Regolamento sugli indennizzi (*ex multis*, Delibera Agcom n. 93/18/CIR).

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 da xxxx nei confronti di TIM SpA (Kena mobile) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società TIM S.p.A. (Kena mobile) è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante il ricalcolo della fatturazione emessa quanto alle utenze nn. 0577 892xxx, 0577 40xxx, 0571 652xxx e n. 0583 924xxx (cc099550007xxx-cc09955000xxx-099550007xxx) a far data dall'attivazione del profilo "*TIM Senza Limiti XSDL*" e del profilo "*TIM Large*" tramite lo storno o il rimborso (in caso di avvenuto pagamento, con le modalità indicate nel formulario, oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della

controversia, entro 60 giorni dalla notifica del presente atto) di quanto addebitato in eccedenza rispetto alle condizioni economiche previste dal piano tariffario “*TIM Senza Limiti XSDL*” al prezzo di euro 15,00 mensili più € 5,00 mensili per i primi 24 mesi e dal piano tariffario “*TIM Large*” al prezzo di euro € 10,00 mensili prospettati nell’offerta dell’agente TIM. La società istante ha, altresì, diritto al ritiro a cura e spese del gestore della pratica di recupero del credito inerente all’eventuale insoluto relativo a tali somme.

3. La predetta Società TIM S.p.A. (Kena mobile) è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l’avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell’Autorità ai sensi e per gli effetti dell’articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall’articolo 20, comma 3, 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.

È fatta salva la possibilità per l’utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell’eventuale maggior danno, ai sensi dell’articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

Firenze, 14 febbraio 2022

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del “Codice dell’Amministrazione Digitale” (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)