

DELIBERA N. 102

**XXXXXX XXXXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/288529/2020)**

Il Corecom Abruzzo

NELLA riunione del Il Corecom Abruzzo del 20/11/2020;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Corecom Abruzzo;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTO il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, recante “*Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19*”) e, in particolare, l’art. 103, comma 1;

VISTO il decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23, recante “*Misure urgenti in materia di accesso al credito e di adempimenti fiscali per le imprese, di poteri speciali nei settori*

strategici, nonché interventi in materia di salute e lavoro, di proroga di termini amministrativi e processuali” e, in particolare, l’art. 37;

CONSIDERATO che nel procedimento sono stati acquisiti tutti gli elementi istruttori nella piena garanzia del contraddittorio;

RITENUTO, alla luce di quanto stabilito dall’articolo 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, che impone alle pubbliche amministrazioni di adottare *“ogni misura organizzativa idonea ad assicurare comunque la ragionevole durata e la celere conclusione dei procedimenti”*, opportuno procedere all’adozione del provvedimento finale;

VISTA l’istanza di XXXXXX XXXXXXdel 07/06/2020 acquisita con protocollo n. 0242296 del 07/06/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’utente deposita istanza di definizione per lamentare: *“Già cliente con il mobile 33926XXXXXX dal 21.03.2012, ho aderito, e concordato telefonicamente l’offerta "internet Unlited * a E.29,90 al mese PER SEMPRE con decorrenza 23.11.18. Dopo le prime due fatture a E. 59,80, la terza riportava l’importo di E. 65,78,oltre ad altri costi inerenti la Sim Ho scritto al Responsabile Servizio Clienti Vodafone (V. racc.ta del 5.1.19,e-mail del 30.1.19, posta certificata dell’8.2.19,fax del 10.19,posta certificata del 4.11.19 e racc.ta del 21.11.19) senza mai avere riscontri formali ed esaurienti; solo s.m.s. ed una breve e-mail che non rispondeva alle mie domande. Dalla mia adesione con il fisso PER SEMPRE, vi sono state inizialmente delle sovrapposizioni tra Vodafone e Vodafone One, con costi che successivamente mi sono stati stornati dal c/c. Ritengo che vi siano ancora delle interferenze fra i citati riferimenti. Dispongo di una ampia e specifica documentazione per sostenere ciò che ho segnalato a Vodafone con le mie citate. I vari contatti telefonici non hanno sortito alcun effetto: sarebbe opportuno che Vodafone indicasse un delegato locale responsabile con il quale sia possibile confrontarsi sulla base dei documenti disponibili e di quanto ha dichiarato l’ AGCOM sulle offerte "PER SEMPRE". Questa vicenda mi ha obbligato a spendere molto del mio tempo ed un pò di Euro. L’altra alternativa può essere quella di Vodafone che dopo aver stornato gli addebiti non dovuti, mi consenta di uscire da Vodafone prima della scadenza dei due anni previsti, senza alcuna spesa inerente il passaggio ad altro operatore...preferisco rimanere in Vodafone a patto che riconosca i propri errori formali e sostanziali: Se è possibile un incontro porterò tutta la documentazione di cui sopra . Cordiali saluti Cav. XXXXXX Milanese”*.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

1. Rimborso/indennizzo € 150,00

Allega:

- a) Copia della segnalazione datata 24/04/2020, inviata tramite pec
- b) Copia dell'avvenuta consegna a Vodafone della pec del 24/04/2020
- c) Copia mail di riscontro Vodafone del 06/05/2020
- d) Descrizione caratteristiche offerta Vodafone One Pro del 17/02/2019
- e) Pag. 4 fattura 9/2/19-8/4/19
- f) Riepilogo Ordine offerta Internet Unlimited Tutto Incluso
- g) Appunti risposte Vodafone del 13/03/2020 su segnalazione n. 101599252
- h) Mail Vodafone del 04/05/2020 di riscontro alla segnalazione del 09/04/2020
- i) Comunicazione via mail del 02/03/2019 di revoca dell'addebito in fattura di Vodafone One Family
- j) Riepilogo importi fatture fisso e mobile
- k) Storico movimenti presenti nell'area personale
- l) storno in fattura di 15+15 euro per sim non richiesta
- m) addebito per attivazione E.4,84 poi stornati fattura successiva
- n) Pec del 29.5.20
- o) SMS Vodafone del 18/5/20
- p) fattura dal 9/12/19 - 8/2/2020
- q) Pec a Vodafone del 10.5.20
- r) risposta Vodafone del 4/5/20
- s) Email di Vodafone del 4.5.20
- t) email di Vodafone del 28.4.20

- u) Pec a Vodafone del 24.4.20
- v) Messaggio Vodafone del 21/04/2020
- w) Mail Vodafone del 09/04/2020
- x) Pec a Vodafone del 9.4.20

A fronte, poi, delle memorie difensive prodotte dal gestore, parte istante deposita le proprie repliche nelle quali ribadisce: “... *ho aderito on line all’offerta Vodafone che assicurava a e. 29,90 al mese ”per sempre” internet e fisso illimitati a me in quanto già’ cliente con il mobile ricaricabile 339 XXXXXXdal21/3/2012, senza alcun costo di attivazione, modem ecc.. come è confermato dalle prime due fatture intere ricevute a E. 59,89 cadauna per i periodi 9/2/19 -8/4/19 e 9/4/19-8/6/19. 2) con la quinta, sesta, settima fattura il canone è stato aumentato a E.65,78. 3) alle mie richiesta di spiegazioni in merito a tale aumenti, mi è’ stato detto dapprima telefonicamente di controllare quanto riportato a pag.4 della 3^ fattura: ”a partire dalla prima fattura emessa dopo il 7 luglio 2019,il costo della tua offerta internet Unlimited + aumenterà’ di 2,99 euro al mese, consentendoci di continuare a investire sulla rete per offrirti sempre la medesima qualità’ dei nostri servizi”. Ammetto che in buona fede io mi sono limitato a verificare che l’ importo in 1^ pagina corrispondesse a quanto convenuto (59,80) e addebitatomi sul c/c. e non ipotizzando che una offerta “per sempre” potesse essere modificata con un aumento di oltre il 10% dopo solo due fatture intere e con motivazioni generiche, strumentali, non controllabili. 4) inoltre controllando successivamente la 1^ fattura ho rilevato che mi era stato addebitato a E.10,00 , e contemporaneamente stornato, per il costo della sim n. XX42596 associata a internet Unlimited + Vodafone One family da me mai richiesta 5) dagli ulteriori controlli successivi ho rilevato che nella fattura 14/11/18 – 8/12/18 mi era stato addebitato E.4,84 per “contributi per attivazione rete fissa” e immediatamente stornati in quella successiva 9/12/18-8/2/18) per E.4,91 unitamente ad uno storno di e.30,00 per un addebito non autorizzato per la sim non richiesta pari a e.15 al mese con la formula “accredito generico”, ed a seguito delle mie segnalazioni. 6) infine, per quello che riguarda il fisso ho rilevato inoltre che con la fattura 09/12/19 – 08/02/20 sono stato addebitato di ulteriori E.10,00 (8,20 +iva) per “costo per rinnovo opzione velocità” e che a seguito delle mie segnalazioni (opzione mai richiesta) è’ stato detratto nella fattura successiva di solo E.8,20 e nell’ ultima 9/4/20 – 08/06/20 di ulteriori E.4,63 Pagina 2 di 3 7) per quanto riguarda il mobile,33926XXXXXX, attivo dal 21.3.12.che ho sempre ricaricato mensilmente, pena la decadenza dall’offerta inerente il fisso, attivato il 23.11.2018 a 29,90 per sempre, devo ricordare ancora una volta l’aumento di circa il 50% solo a partire dall’ottobre 2018 al 1.8.20. la mia offerta “special 1000 1gb” non prevedeva alcun costo per la sim che invece dal 20.5.18 mi è stata addebitata a E. 1,96 mensilmente oltre alla ricarica prevista a Euro 4,96. vedi dettaglio allegato. Special 1000 1gb prevede: minuti illimitati, 1000 sms verso tutti, 1gb in 4g ad alta velocità’. Non so inviare sms e mms perché non sono uso a farlo, in quanto anche non avvezzo, ma comunque ne sono addebitato. vedi allegato esemplificativo. Ricevo molti*

mms da Vodafone di vario genere: offerte, pubblicità', interlocutorio.... 8) confermo di non aver mai sottoscritto alcuna offerta inviata da Vodafone, ancorché registrata, sia perché l'operatrice si era presentata con un nome non comprensibile e con l'omissione del proprio codice operativo, come possono attestare terze persone; inoltre in diverse parti della presentazione le parole venivano espresse in modo troppo rapido e non era consentito l'interruzione per chiedere chiarimenti a pena di iniziare nuovamente la registrazione. comunque ho poi scelto d'aderire on line all'offerta Vodafone Internet Unlimited + a E.29,90 "per sempre", con altra operatrice, senza alcun costo aggiuntivo, e che le prime due fatture piene hanno confermato. 9) La descrizione dei fatti e la ripetitività delle circostanze contestate alla Vodafone sono state ampiamente suffragate da pareri tecnico legali sia per gli episodi che per le difficili procedure da adottare. E' evidente il tempo che ho dovuto spendere per supportare le mie legittime affermazioni e le contestazioni alla controparte Vodafone. Riservandomi al riguardo ogni separata azione comunque praticabile allo stato CONCLUDO Affermare la piena responsabilità della controparte Vodafone per inadempimento contrattuale contestata. Pagina 3 di 3 Riconoscere le inadempimenti tutte della controparte e disporre il rimborso in mio favore delle eccedenze pretese in difformità dell'impegno iniziale, come di seguito dettagliato in allegato. Condannare la Vodafone convenuta al risarcimento dei danni tutti, in aggiunta ai dettagliati rimborsi, che sulla scorta degli impegni profusi, delle difficoltà procurate e dei tempi impegnati per il contenzioso tutto, preciso nella misura di E.1.000,00, pacificamente accertabili sulla scorta delle deduzioni che precedono. Naturalmente previa revoca e annullamento del contratto con i tempi tecnici per l'acquisizione del nuovo gestore. Aggiungo infine, in evidente replica alla memoria avversaria: al sottoscritto non sono mai stati preventivamente comunicate proposte di aumento con possibilità di non accettare e quindi disdettare il rapporto contrattuale. Al riguardo la iniziale clausola del prezzo convenuto "per sempre" che impediva ed ostacolava la possibilità della applicazione di qualsiasi aumento, considerata la convenienza dell'iniziale contratto convenuto, rendeva chiaramente inidonea qualsiasi conferma o comunicazione. La considerazione esposta in memoria è peraltro assurda in quanto Vodafone non avrebbe dovuto proporre modifiche in quanto violative della iniziale clausola contrattuale "per sempre" ed il sottoscritto non sarebbe stato tenuto a recedere o migrare in quanto in tal modo avrebbe sciolto la contraente dall'obbligo di mantenere le clausole iniziali rendendo così troppo facile per Vodafone l'inadempimento contrattuale. E' evidente quindi che l'Organo adito dovrà disporre oltre alla immediata restituzione di quanto indebitamente percepito, la applicazione del contratto sino alla sua regolare scadenza che, come già specificato, il sottoscritto non intende assolutamente anticipare dovendo beneficiare, sino alla fine, delle iniziali clausole contrattuali. La precisata richiesta di danni è e deve essere la naturale conseguenza degli arbitrii ed abusi subiti, oltre che della soccombenza in un contenzioso le cui fasi hanno decisamente comportato il ripetersi l'aggravarsi di un danno morale, a perdite notevoli di tempo per ricorsi, memorie e consultazioni, oltre a come già richiesto e specificato, la ovvia necessità di richiedere ed utilizzare consultazioni legali per meglio evidenziare abusi e soprusi. Ci si riporta pertanto alle già enunciate conclusioni."

2. La posizione dell'operatore

L'operatore osserva: “... in riferimento alle contestazioni *ex adverso* avanzate, ... risulta presente apposita comunicazione della modifica unilaterale delle condizioni di contratto nella fattura di aprile 2019 in cui si specifica che il cliente, qualora non avesse voluto accettare le modifiche stesse, avrebbe potuto recedere o migrare senza costi di recesso fino alla data del 7.6.2019 seguendo le modalità ivi riportate. Quanto sopra, invero, in ossequio alla normativa di settore. Ad ogni buon conto, nessuna richiesta di disattivazione o migrazione per modifica delle condizioni di contratto nel periodo riportato dalla comunicazione risulta pervenuta alla scrivente società. Nel merito, poi, si eccepisce 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”. Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità delle richieste avanzate per i motivi sopra esposti. Manca, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente attivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto. Per tutto quanto sin qui esposto Vodafone Italia S.p.a. reitera le eccezioni più sopra indicate, contestando, altresì, le affermazioni dell'utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e rimborso con conseguenziale, integrale, rigetto delle domande *ex adverso* avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa.”.

3. Motivazione della decisione

Nel caso di specie l'istante contesta il mancato rispetto della tariffa mensile di € 29,90/IVA inclusa ‘per sempre’, cui lo stesso ha aderito on line avuto riguardo alla propria utenza fissa 085/XXXXXX il 23/11/2018 con l'offerta denominata ‘Internet Unlimited +’ che prevedeva internet e voce illimitati, senza costi di attivazione, neanche relativamente al modem.

Più in particolare, in base ai calcoli evidenziati dall'utente mediante la documentazione depositata a fascicolo, dalla terza fattura ricevuta sino alla sesta l'utente avrebbe subito addebiti non dovuti per complessivi € 33,93.

A riguardo, la difesa del gestore si incentra esclusivamente sull'informativa relativa alla modifica unilaterale delle condizioni di contratto, fornita all'utente mediante comunicazione presente all'interno della fattura di aprile 2019 in cui si specificava che il cliente, qualora non avesse voluto accettare le modifiche preannunciate, avrebbe potuto recedere o migrare senza costi fino alla data del 7.6.2019, seguendo le modalità

ivi riportate. A fronte di ciò, tuttavia, Vodafone sottolinea la mancata manifestazione da parte dell'utente di comunicazioni inerenti l'esercizio del diritto di recesso/migrazione conseguenti all'informativa predetta.

Per la suesposta ragione, Vodafone conclude per la ritenuta infondatezza delle richieste avanzate dall'istante in termini di indennizzo/storno e rimborso.

Dalla disamina della documentazione agli atti prodotta, peraltro, quanto agli allegati, depositata in via esclusiva da parte del ricorrente, di fatto è lo stesso utente che attesta mediante il documento che titola: "pag. 4: fattura 9/2/19-8/4/19" l'avvenuta comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali fornita dal gestore all'interno della fattura di aprile 2019 di cui l'istante deposita, appunto, il relativo estratto.

Ciò che parte istante contesta, però, è proprio l'intervenuta modifica delle condizioni tariffarie che avrebbero dovuto rimanere immutate nel tempo in forza del pacchetto venduto da Vodafone a € 29,90 al mese, IVA inclusa, 'per sempre', sì da non farlo neanche dubitare della possibile presenza in fattura di un preavviso relativo a un imminente aumento di costi, tantomeno a partire già dalla terza fattura, che, infatti, dichiara di non aver letto nel dettaglio.

Relativamente alla fattispecie in esame si ritiene preliminarmente doveroso rammentare che l'Autorità, nella Delibera. n. 479/14/CONS, nell'ambito di un procedimento sanzionatorio nei confronti della società Vodafone (già Vodafone Omnitel B.V.) incentrato proprio su offerte tariffarie pubblicizzate e commercializzate dall'operatore con il claim 'per sempre', ha precisato: "... non possono trovare accoglimento le giustificazioni addotte dalla Società e le considerazioni in base alle quali l'espressione "per sempre" non sia idonea a generare alcuna reale aspettativa, giuridicamente vincolante, da parte dei consumatori.

Si reputa, infatti, che l'utente medio, abituato a scegliere tra più proposte commerciali, anche molto articolate e complesse in un mercato fortemente concorrenziale, orienta le proprie preferenze in base alla percezione chiara, esplicita ed immediata delle condizioni tariffarie prospettate dai gestori attraverso i propri canali commerciali. In tale prospettiva, il fine promozionale si realizza esclusivamente attraverso il messaggio, il quale esaurisce la sua specifica funzione nell'indurre il destinatario a rivolgersi ad un determinato operatore nella convinzione della veridicità di quanto annunciato e promesso. ... In concreto, invece, la Società ha rimodulato le condizioni economiche originariamente previste, in palese contrasto con gli obblighi informativi normativamente imposti ed i generali canoni di correttezza, lealtà e buona fede nella gestione dei rapporti contrattuali.". Con tale provvedimento l'Autorità ha proceduto a sanzionare l'operatore.

Successivamente, in un più recente procedimento avviato dall'Autorità sulla medesima fattispecie nei confronti di Vodafone Italia S.p.a, con determina n. 90/20/DTC ha ritenuto di approvare la proposta definitiva di impegni presentata dall'operatore relativamente alle modifiche unilaterali delle offerte tariffarie pubblicizzate e commercializzate dall'operatore con il claim 'per sempre'.

In tale proposta Vodafone si impegna a garantire la non applicazione di modifiche unilaterali di contratto prima che siano decorsi sei mesi dall'attivazione delle offerte sottoscritte dai clienti ed in particolare di adottare specifiche azioni informative in fase

di perfezionamento contrattuale al fine di consentire ai clienti una più completa conoscenza ed una maggiore consapevolezza del servizio acquistato e di tutte le caratteristiche tecniche ed economiche.

Da quanto sopra, è evidente che agli operatori è concesso l'esercizio dello ius variandi anche in caso di offerte economiche originariamente vendute a importi definiti 'per sempre', purché rispettino appieno il dovere di informativa nei confronti degli utenti nella fase prodromica alla sottoscrizione del contratto affinché gli stessi vengano resi edotti delle effettive condizioni economiche comprese le clausole afferenti le modifiche del contratto e della relativa possibilità di recesso.

Nel caso di specie, come già descritto, l'utente riceve l'informativa della modifica delle condizioni contrattuali nella fattura relativa al periodo 09/02/2019-08/04/2019; in quella sede Vodafone preannuncia l'aumento tariffario di € 2,99 "... a partire dalla prima fattura emessa dopo il 7 luglio 2019...", quindi dopo più di sette 7 mesi dall'avvenuta attivazione e, conformemente alla normativa di settore, fornisce contestualmente all'utente i riferimenti necessari all'eventuale esercizio del diritto di recesso/migrazione in caso di mancata accettazione del nuovo importo ai sensi dell'art. 70, c. 4, del Codice delle Comunicazioni Elettroniche (D. Lgs. 259/2003).

Tuttavia, pur ritenendo corretto il comportamento tenuto dal gestore nel comunicare la modifica delle condizioni in essere, nel rispetto delle tempistiche previste dall'impegno sottoscritto dall'operatore e valutato positivamente dall'Autorità, si ritiene che, dall'esame della documentazione prodotta, non è stato dimostrato dallo stesso di aver proceduto ad informare l'istante in sede di sottoscrizione del contratto delle effettive condizioni di vendita e soprattutto, in questo caso specifico, della possibilità di poter variare unilateralmente le condizioni economiche anche di fronte ad offerte denominate "per sempre".

Non è infatti emerso che l'operatore convenuto abbia fornito all'istante tutte le informazioni necessarie affinché lo stesso fosse messo nella condizione di poter consapevolmente scegliere l'offerta sottoscritta.

Pertanto, ancorché la modifica contrattuale attuata da Vodafone sia intervenuta dopo oltre sette mesi dalla stipula del contratto da parte dell'odierno istante, l'assenza di prove atte a confermare l'avvenuto adempimento degli obblighi informativi da parte del gestore circa la possibile modifica unilaterale delle tariffe contrattuali successive all'attivazione dell'offerta "Internet Unlimited +" ad € 29,90 al mese 'per sempre', rende meritevole di accoglimento la richiesta dell'istante volta allo storno/rimborso delle voci di spesa che in fattura hanno superato la quota mensile predetta, a far data dalla prima fattura utile emessa successivamente al 07/07/2019 in relazione all'utenza 085/XXXXX e sino alla data dell'udienza conclusiva del tentativo obbligatorio di conciliazione celebrata il 27/03/2020, così come previsto per il calcolo del dies ad quem dalle Linee Guida Agcom di cui alla Del. 276/13/CONS.

Non applicabile al caso in esame, invece, l'indennizzo che parte istante chiede in quanto, ai sensi dell'art. 14, c. 4, del Regolamento: "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”. La genericità, infatti, dei riferimenti posti dall’istante nelle proprie narrazioni circa il momento esatto in cui avrebbe appreso telefonicamente da Vodafone la notizia dell’intervenuto aumento tariffario preannunciato in fattura, rende inattuabile il calcolo dei tre mesi richiesto per l’efficacia, a fini indennitari, dei reclami di cui l’utente elenca date e modalità di esecuzione dal 05/01/2019 al 21/11/2019, limitandosi a produrre evidenza scritta dei soli reclami successivi al procedimento di conciliazione conclusosi con mancato accordo il 27/03/2020.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

- 1 Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l’istanza presentata da XXXXXX XXXXXX nei confronti dell’operatore Vodafone Italia S.p.A. nei termini sopra evidenziati.
 - 2 La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a regolarizzare la posizione contabile - amministrativa dell’istante rimborsando e/o stornando tutte le voci di spesa che in fattura hanno superato la quota mensile di € 29,90/IVA inclusa, a far data dalla prima fattura utile emessa successivamente al 07/07/2019 fino al 27/03/2020, relativamente all’utenza 085/47XXXX05.
 - 3 Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell’articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.
 - 4 È fatta salva la possibilità per l’utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell’eventuale ulteriore danno subito.
 - 3 La predetta Società 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 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.

L’Aquila 20 novembre 2020

f.to
IL PRESIDENTE
Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.