

DELIBERA n°_43_

**XXXX XXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/484652/2021)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 23/06/2022;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il " Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (CORECOM);

VISTO il decreto del Presidente della Regione Siciliana n. 315 del 28 giugno 2017, istitutivo del Corecom attualmente in carica, integrato con successivi decreti del Presidente della Regione Siciliana n. 437 del 31 agosto 2017 e n. 457 del 11 luglio 2019;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la

Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome, prorogato fino al 31 dicembre 2021;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM. SICILIA, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, prorogata fino al 31 dicembre 2021, con la quale l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

VISTA l'istanza del sig. XXXX XXXX del 19/12/2021 acquisita con protocollo n. 0490002 del 19/12/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. XXXX XXXX, di seguito solo istante, utente e/o cliente, con la presente procedura ha lamentato nei confronti dell'operatore WIND Tre S.p.A. la mancata lavorazione della disdetta, la fatturazione emessa e la mancata risposta al reclamo. Nell'istanza introduttiva del procedimento l'istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 12/09/2018 di aver stipulato, per la linea telefonica XXXXXXXXX un contratto on-line, comprensivo anche di utenza mobile con numero XXXXXXXXX;

- in data 13/09/2018 di aver esercitato il diritto di recesso con missiva pec;

- in data 19/09/2018 di aver inviato un'ulteriore missiva a mezzo pec per lamentare la mancata disattivazione della linea fissa e per richiedere nuovamente la disattivazione della linea mobile;

- nonostante le richieste di recesso fatte, la compagnia telefonica ha continuato a fatturare le linee e poi ha preteso il pagamento per il tramite di una società di recupero crediti.

In base a tali premesse l'istante ha richiesto:

- 1) lo storno delle fatture emesse dal 12/09/2018 ad oggi ed il ritiro della pratica di recupero crediti;
- 2) l'indennizzo per mancata lavorazione della disdetta/recesso;
- 3) l'indennizzo per la mancata o ritardata risposta ai reclami.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore WIND Tre S.p.A. di seguito WIND, società e/o operatore, ha depositato nei termini la memoria con l'allegata documentazione, ed in sintesi, ha rappresentato quanto segue. L'istante nella data del 04/09/2018 ha sottoscritto un contratto presso un negozio WIND Tre a seguito del quale in data 12/09/2018 è stato inoltrato per la linea telefonica XXXXXXXX, un ordine di migrazione, nello scenario Wind Tre Recipient, n. 1-439271090294 da Dealer Wind 3, poi completato il 24/09/2018. Al contratto in questione è stata abbinata la vendita di un apparato Fibra FTTC che è stato attivato e consegnato nella data del 13/09/2018, come da documentazione in atti. Pertanto, nel caso di specie, non si tratta di un contratto concluso a distanza, il cui recesso può essere esercitato nel termine dei 14 giorni come da normativa di settore, ma di un contratto sottoscritto dall'istante di presenza, la cui richiesta di disdetta una qualvolta ricevuta dall'operatore, deve essere lavorata nel termine dei 30 giorni, con la conseguente applicazione a carico del cliente, degli eventuali e necessari costi di cessazione. Poi e con riferimento alla richiesta disdetta fatta dall'utente e solo oggi lamentata, la società ha argomentato quanto segue. In data 19/09/2018, una qualvolta il Dealer di WIND ha inviato la disdetta dal contratto fatta dall'utente con rientro in Telecom, la stessa è stata lavorata ma non è andata a buon fine in ragione dei più KO ricevuti dall'operatore recipient (Telecom). Nel dettaglio la Wind ha fatto il primo ordine n. 1-440833681860 in data 25/09/2018 che è stato chiuso da TIM il 17/10/2018 per KO con causale "Rinuncia cliente"; il secondo ordine è stato eseguito il 29/10/2018 n.1-445135127275 ed è stato chiuso da TIM il 02/11/2018, per KO con causale "Rinuncia cliente", ed in data 13/12/2018 è stato effettuato il terzo ordine n. 1-450283744883 che è stato rifiutato da TIM in data 19/06/2019 con la causale "Impossibilità tecnica". In seguito agli eventi negativi di cui sopra, la società ha tentato più contatti telefonici con il cliente però tutti non andati a buon fine, ragione per cui nella data del 15/01/2021 non ricevendo, né segnalazioni né ulteriori richieste di migrazione della linea de qua e stante il perdurare della morosità in capo alla stessa ha provveduto dopo i relativi preavvisi fatti, a disattivare la linea telefonica XXXXXXXX, senza rientro in TIM. Sul tale punto la società ha evidenziato che l'utente non ha mai presentato un'istanza (ex art. 5) finalizzata ad una eventuale risoluzione della problematica per la linea telefonica in questione e che solo nella data del 27/07/2021 ha presentato l'istanza conciliativa al Corecom. Mentre con riferimento alla richiesta di disdetta dell'utenza mobile XXXXXXXX, attivata con il medesimo contratto, la Wind ha dichiarato di averla ricevuta e di averla cessata in data 18/10/2018, ovvero nel termine dei 30 giorni previsti dalle C.G.A. Premesso ciò, entrando nel merito delle richieste fatte del cliente ha argomentato quanto segue. In via preliminare ha dichiarato l'infondatezza della richiesta di storno delle fatture poiché la società ha correttamente dato seguito alla richiesta di migrazione fatta dall'istante e la stessa non è andata a buon fine solo a causa dei ripetuti KO ricevuti dall'operatore Recipient (Telcom) nonché, ha sostenuto di averla lasciata attiva sui propri sistemi proprio per preservare l'istante dalla perdita della numerazione de qua. Continuando ha ribadito nuovamente che l'utente non ha richiesto la cessazione dell'utenza ma ha solo manifestato la volontà di fare rientrare la linea telefonica in TIM. Ulteriormente ha anche evidenziato il comportamento omissivo tenuto dall'istante perché non ha reclamato alcunché né ha mai avanzato alcuna richiesta alla scrivente richiamando

sul punto l'orientamento espresso dall'Autorità, proprio del concorso di colpa dell'istante, nella delibera n. 276/13/CONS - "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche". Ed ancora, ha ribadito che le somme oggi contestate sono invece dovute dal cliente perché richieste fino alla chiusura della linea telefonica, avvenuta solo a seguito dell'esosa morosità accumulatasi in quanto non è mai stata trasmessa alla Wind una richiesta di disdetta dal contratto. Mentre ha evidenziato che nel caso si faccia riferimento alla richiesta di migrazione di cui sopra si è articolato, i motivi del mancato avvio di tale procedura sono da richiedere al gestore Recipient (TIM), ma non certo all'operatore in causa quale gestore donating. Pertanto ed in ragione di quanto fin qui specificato, le fatture insolute sono dovute così come sono dovute le somme richieste per il modem in quanto tale apparato è rimasto nella disponibilità dell'istante nonché gli importi addebitati come da C.G.C., per la cessazione del contratto. Poi, con riferimento alla richiesta di indennizzo per "il ritardo di disattivazione" l'operatore ha ribadito che la fattispecie richiesta non è contemplata nel Regolamento degli indennizzi, ed ha aggiunto che nei fatti alcun disservizio o disagio è stato creato all'istante perché ad oggi lo stesso non ha saldato alcuna fattura. Proseguendo e su tale tema (emissioni di fatture) ha inoltre ribadito, come da consolidato orientamento assunto dall'Autorità (Delibera n.172/16/CIR e Determina n. 49/15/DIT), che tale richiesta trova il suo soddisfacimento unicamente con la sola restituzione degli importi o con lo storno degli stessi se non corrisposti dall'istante, e sempre che il tutto sia stato regolarmente contestato ed effettivamente provato. In ragione ed a prova di quanto appena ribadito, nel proseguo dello scritto difensivo la Wind ha testualmente riportato delibere e/o determine dei Corecom quali la Delibera n.08/10 e n.59/12 del Corecom Lazio, la determina del Corecom Lombardia n. 29/2019, la delibera n. 16/10 del Corecom Umbria; nonché in ultimo la Delibera AGCOM n. 300/20/CIR dove è stato testualmente riportato che *"In ogni caso, l'eventuale ritardo nella chiusura del contratto non determina diritto all'indennizzo ma, al più, il rimborso/storno degli importi fatturati indebitamente"*. Mentre con riferimento alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, l'operatore ha evidenziato che a supporto di tale richiesta il cliente non ha depositato al fascicolo alcuna documentazione probante. La società proseguendo ha anche dichiarato che nel momento in cui l'istante ha presentato l'istanza conciliativa, proprio in un'ottica conciliativa, ha già eseguito sulle fatture tutte insolute, lo storno dei soli canoni dell'utenza fissa lasciando a carico dell'istante il pagamento delle rate mensili del modem; ed altresì di non aver stornato l'ultima fattura, in quanto relativa sia ai costi di cessazione della linea che delle residue rate del modem, costi dovuti dal cliente. Nonostante l'operazione contabile di cui sopra, effettuata dalla scrivente dalla data del 13/01/2019 e cioè dal 30° giorno del terzo invio di cessazione linea avvenuto con ordine 1-450283744883, è rimasto a carico del cliente un insoluto di euro 412,53. In conclusione dello scritto difensivo l'operatore Wind, in ragione delle argomentazioni sopra esposte e della documentazione a supporto depositata, ha chiesto al Corecom che nel merito, siano rigettate tutte le richieste fatte dall'istante poiché del tutto infondate in fatto ed in diritto e perché non provate dal medesimo.

3. Controdeduzioni istante

L'utente, per il tramite del proprio legale di fiducia, ha reso repliche alle dichiarazioni della Wind, ed ha ribadito, in sintesi, quanto segue. In via preliminare ha dichiarato ancora una volta che la data del contratto in discussione è quella del 12/09/2018 poiché in tale data l'istante ha concluso on-line, quindi a distanza, il contratto de quo, come da documentazione di conferma ricevuta via e-mail ed in atti depositata. Quindi ed attesa la fattispecie di contratto di cui si discute come da specifica normativa di settore, era nella facoltà dell'istante quale consumatore di esercitare il diritto di recesso nel termine previsto di 14 giorni dalla sua conclusione; facoltà che l'utente ha espresso dapprima in data 13/09/2018 e poi in data 19/09/2018 con missiva pec ed agli già depositate. Altresì ha ribadito che poiché trattasi di un contratto concluso a distanza, alcun modem è stato consegnato né in data successiva è stato ritirato dall'utente presso un qualsiasi rivenditore e/o negozio di Wind. Proseguendo ha invece eccepito copia del contratto con data 04/09/2018 prodotto dalla WIND al fascicolo in sede di memoria, per le motivazioni che seguono. In primis, poiché il documento prodotto riporta una firma che non è stata riconosciuta tale dall'utente e poi perché riporta il timbro di una società (forse di Wind) con sede in Benevento con la quale l'istante non è mai entrato in alcun modo in contatto. Ragioni queste che hanno indotto l'utente a presentare agli organi a ciò preposti, una formale denuncia-querela nei confronti della società in causa ed in atti depositata, in uno alla presente. Nel proseguo ha anche argomentato che, qualora l'organo adito volesse invece dare credito alla ricostruzione della vicenda così come rappresentata dall'operatore, l'istante in veste di consumatore, ai sensi del Decreto Bersani e della relativa normativa, può decidere di recedere dal contratto in qualsiasi momento ed anche prima della scadenza del contratto stesso ed in esenzione spese, se non debitamente giustificate da parte dell'operatore, ovvero quali i reali costi sostenuti per la sua chiusura. Mentre nel caso in specie, considerato che la società ha dichiarato nei propri scritti di aver attivato l'utenza in data 24/09/2018, quindi anche dopo il diritto di recesso effettuato dall'utente in data 13/09/2018, alcun costo di disattivazione potrebbe essere richiesto dalla Wind. Proseguendo ha ulteriormente evidenziato che l'art. 25 della Carta dei Servizi di Wind prevede espressamente che il cliente può proporre reclamo oltre che in forma scritta, anche tramite il numero dedicato quale, il 159; evenienza quest'ultima che l'utente ha adottata in data 12/11/2018 per lamentare la mancata lavorazione della richiesta di recesso fatta. Reclamo quest'ultimo, non gestito dalla Wind che ha continuato a fatturare nel lungo lasso di tempo, linea e servizi mai utilizzati dall'istante, per poi infine richiedere tali importi per il tramite di una società di recupero crediti. Ciò posto, la società, nonostante la richiesta di recesso fatta nella data del 13/09/2018 e nonostante il mancato pagamento da parte del cliente di tutte le fatture, non ha mai sospeso i servizi sull'utenza ed ha disattivato la linea telefonica solo nella tardiva data del 15/01/2021. Ha poi ribadito la dovuta corresponsione delle spese di procedura, proprio in ragione di quanto indicato su tale specifico punto nel Regolamento all'art. 20 comma 6, che nel proseguo delle repliche ha testualmente anche riportato. In conclusione delle stesse ed in ragione di quanto argomentato e documentato in atti, ha pertanto insistito nell'accoglimento di tutte le richieste fatte.

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare un parziale accoglimento, nei modi e nei termini, di seguito meglio indicati. Preliminarmente si deve dare atto, in questa sede, che l'istante in itinere del presente procedimento ha disconosciuto copia del contratto con data 04/09/2018 depositata dalla Wind in atti al fascicolo, in uno in sede di memoria. Disconoscimento che lo stesso ha nei fatti concretizzando presentando agli organi a ciò preposti una denuncia /querela nei confronti della stessa società e che ha depositato al fascicolo, in uno alle repliche presentate. Risulta, infatti, nel fascicolo del ConciliaWeb che in data 25/02/2022 l'utente ha depositato copia del verbale di ricezione ratifica della denuncia/querela, con prot. verbale : RGCS102022224131753717 – e con prot. sdi: RGCS102022850380 sporta dal medesimo nei confronti della società Wind, presso la Legione Carabinieri Sicilia - Stazione di Vittoria nella data del 24/02/2022. Pertanto, in ragione di quanto posto in essere dall'istante in itinere del presente procedimento, il contratto con data 04/09/2018 prodotto dalla Wind in sede di memoria, oggetto di denuncia/querela, non potrà essere preso in considerazione in questa in sede per le ragioni che seguono. In *primis*, il disconoscimento di una firma apposta sul contratto, esula dall'ambito di applicazione del Regolamento adito, in quanto il Corecom è incompetente in materia di verifica dell'autenticità della firma come da consolidato orientamento espresso da parte dell'Autorità (cfr. Agcom Delibera n. 45/12-CIR, conforme Delibera n. 51/10/CIR). In *secondum*, poiché il disconoscimento di autenticità avente per oggetto la verità e la genuinità di una scrittura o della sottoscrizione su di essa appoggiata, è disciplinato dagli articoli 214 e 215 del codice di procedura civile ed è demandato unicamente all'Autorità Giudiziaria Ordinaria (Cass. Sez. V, 22 gennaio 2004 n. 935). Pertanto, ciò posto, la presente controversia potrà essere definita esaminando la documentazione che è stata depositata al fascicolo ad eccezione, di quella oggetto di denuncia/querela e di quella che eventualmente *per tabulas*, risulterà ad essa collegata e/o associata. Ancora in via preliminare si deve significare che il Corecom adito non potrà pronunciarsi sulla procedura di migrazione dell'utenza in discussione, rappresentata dalla Wind unicamente in sede di memoria, atteso che ai sensi dell'art. 22 della delibera n. 203/18/CONS e successive modifiche, la materia de qua è di esclusiva competenza dell'Autorità. A ciò si aggiunga che la procedura di cui sopra, atteso quanto indicato dall'operatore nella memoria, è risultata *per tabulas* correlata al contratto del 04/09/2018 che è stato oggetto, come in premessa già indicato, di denuncia/querela da parte dell'istante. In ragione delle argomentazioni di cui sopra ed attesa la disanima della restante documentazione agli atti del fascicolo, non può che avvalorarsi in questa sede la tesi prospettata dall'istante di aver concluso in data 12/09/2018 un contratto on-line con la Wind per l'utenza fissa XXXXXXXXX, comprensivo di una sim con 100 Giga al mese, con numerazione XXXXXXXXX. Infatti l'istante a supporto di quanto dichiarato in istanza ha depositato agli atti la e-mail ricevuta dal Servizio Clienti Wind in data 12/09/2018 a conferma dell'ordine e dell'offerta a cui aveva aderito. Tra l'altro la data del 12/09/2018 indicata dall'utente è la medesima data di contratto che l'operatore ha inserito nelle proprie schermate di sistema e depositate in atti in stralcio alla memoria prodotta (pagine 9,11,13); ed ancora, è la data che è stata indicata dalla Wind nelle fatture emesse, sin dalla prima quale la n.W1817224531 del 20/10/2018 ed agli atti depositate.

Pertanto, per quanto sopra argomentato nonché documentato al fascicolo si può considerare che la data di contratto è quella del 12/09/2018 e che il contratto in discussione è un cosiddetto “contratto a distanza”, definito tale ai sensi dell’art 45, comma 1, lettera g) del Codice del Consumo. In particolare, si definisce contratto a distanza qualsiasi contratto concluso tra il professionista e il consumatore nel quadro di un regime organizzato di vendita o di prestazione di servizi a distanza senza la presenza fisica e simultanea del professionista e del consumatore, mediante l’uso esclusivo di uno o più mezzi di comunicazione a distanza fino alla conclusione del contratto stesso. Per tale tipologia di contratto è prevista, ai sensi dell’ art. 52 del Codice del Consumo, una forma di tutela e garanzia per il cliente, ovvero la possibilità di esercitare una particolare forma di recesso, il c.d. “*diritto di ripensamento*”. Ovvero il diritto di ripensare al contratto concluso a distanza e di liberarsi dal vincolo contrattuale manifestando una volontà in tal senso, nei giorni immediatamente successivi alla conclusione dello stesso. Diritto di cui l’istante ha inteso avvalersi inviando una richiesta in tal senso, dapprima in data 13/09/2018 e poi nella data del 19/09/2018, quindi entro i canonici 14 giorni previsti dal Codice del Consumo. In ragione di quanto fin qui rappresentato nonché documentato in atti, è di tutta evidenza che siamo in presenza di espressa richiesta di ripensamento esercitata dal cliente a cui la Wind non ha dato alcun seguito per l’utenza fissa ed ha operato in maniera non conforme per quella richiesta per la linea mobile. Difatti, per le dichiarazioni rese dalla stessa Wind e per la documentazione a supposto depositata in atti è risultato che ha gestito la richiesta di disattivazione della sim XXXXXXXXX come una semplice richiesta di recesso, quindi nel termine dei 30 giorni indicato nelle C.G.A., omettendo in tal modo all’istante di esercitare il diritto di ripensamento. Mentre, è risultato di tutta evidenza che la Wind non ha dato seguito alla richiesta di ripensamento esercitata dall’istante per la linea fissa XXXXXXXXX mantenendola attiva sui propri sistemi nonostante alcun pagamento effettuato dal cliente e per più di 24 mesi, per poi cessarla in data 15/01/2021 e solo a seguito dell’esoso insoluto accumulatosi. Morosità, che la stessa società ha dichiarato nonché documentato in atti di aver contabilmente ridimensionata a mezzo l’ emissione parziale di note di credito e solo in ragione della presentazione da parte dell’utente dell’istanza conciliativa. Nel proseguo è risultato altresì veritiero quanto dichiarato dal cliente nella missiva pec del 19/09/2018 che “.....il modem incluso nel contratto non era stato preso in consegna”; infatti la Wind in questa sede non ha documentalmente provato l’effettiva consegna all’istante. Per le argomentazioni di cui sopra pertanto, può trovare accoglimento la richiesta dell’istante e di cui al punto 1). In ragione di ciò la Wind è tenuta sia con riferimento alla linea telefonica fissa XXXXXXXXX che alla linea mobile XXXXXXXXX a stornare dalla data del 12/09/2018 tutte le fatture emesse fino alla data di fine del ciclo di fatturazione con carico di emissione, se pur parziale, delle rispettive note di credito con conseguente riordino della situazione contabile/amministrativa riferita all’istante. Altresì è tenuta a ritirare a proprie cure e spesa, la pratica di recupero crediti affidata a società terza. Mentre non può essere accolta la richiesta di cui al successivo punto 2) in quanto per la fattispecie di cui si discute non è contemplato alcun indennizzo. Come da consolidato orientamento dell’Autorità e dei Corecom l’interesse dell’utente è soddisfatto con il recupero o lo storno delle somme addebitate successivamente alla cessazione del contratto, difatti, a fronte

della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti (Agcom, determina n. 69/18/DTC; Agcom, delibera 16/16/CIR e delibera n. 4/2021 del Corecom Umbria). Ed ancora, come da delibera Agcom n.300/20/CIR che testualmente recita “...in ogni caso l'eventuale ritardo nella chiusura del contratto non determina diritto all'indennizzo ma, al più, il rimborso/storno degli importi fatturati indebitamente”. Parimenti, non può trovare accoglimento la richiesta di cui al punto 3) atteso che per ottenere la liquidazione dell'indennizzo, la richiesta deve essere debitamente documentata. Difatti è onere a carico dell'istante l'effettivo invio di un reclamo specifico e conferente rispetto alla problematica lamentata, capace di porre l'operatore in condizioni di effettuare le verifiche necessarie; reclamo che, come dedotto, nel caso di specie non risulta essere stato inoltrato né è stato dovutamente documentato in atti al fascicolo, in questa sede da parte dell'utente. Infine, non può essere accolta la richiesta di rimborso delle spese di procedura considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate (ex multis, delibere Agcom n. 223/20/CIR, n. 220/20/CIR, n. 208/20/CIR, n.231/20/CIR e n.332/20/CIR).

DELIBERA

1. Di accogliere parzialmente l'istanza del XXXX XXXX, nei confronti della società WIND Tre S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società WIND Tre S.p.A., è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, per la linea telefonica XXXXXXXXX e la sim XXXXXXXXX, a stornare le fatture, così come meglio descritto in premessa.
3. La società WIND Tre S.p.A., è tenuta alla regolarizzare della situazione contabile/amministrativa riferita all'istante ed al ritiro, a proprie cure e spesa, della pratica di recupero crediti affidata a società terza.
4. Di rigettare le ulteriori richieste fatte.

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.

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.

Palermo 23/06/2022

IL PRESIDENTE

