

DELIBERA N. 5

**XXXXX XXXXX/ LINKEM SPA
(GU14/310839/2020)**

Il Corecom Abruzzo

NELLA riunione del Corecom Abruzzo del 26/01/2021;

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;

VISTA la delibera n. 683/20/CONS del 17 dicembre 2020, 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”*;

RICHIAMATA la delibera del Corecom Abruzzo n. 1 del 26/01/2021 con la quale si è proceduto alla presa d'atto della delibera n. 683/20/CONS che ha disposto la proroga di un anno dell'Accordo Quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 e delle Convenzioni attuative concernenti l'esercizio delle funzioni delegate ai Corecom, in scadenza al 31/12/2020;

VISTA l'istanza di TIZIANA XXXXX XXXXXdel 28/07/2020 acquisita con protocollo n. 0323947 del 28/07/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, assistito dall'Associazione dei consumatori AECI Lazio, deposita istanza di definizione per lamentare: "Dall'anno scorso Il servizio dati internet ha smesso di essere efficace/efficiente, soprattutto a partire dall'8 novembre scorso. Infatti quando il servizio era presente, poche volte, era di pessima qualità (non stabile). Sono stati effettuati diversi reclami ma il problema non si è mai risolto nonostante la regolarità nei pagamenti delle fatture da parte mia. Gli innumerevoli i reclami telefonici fatti al call center e a mezzo mail non hanno sortito alcun effetto. In tale periodo non ha mai usufruito di una connessione stabile e di qualità! Anche a tutt'oggi il servizio è inefficiente!." In base a tali premesse, l'utente ha richiesto: i) Rimborso/storno somme pagate e non dovute; ii) Indennizzo per mancata risposta ai reclami; iii) Indennizzo per malfunzionamento; iv) Rimborso spese di procedura. Allega: Fattura n° 20-0770781 del 29/05/2020 periodo di fatturazione 01/05 30/06/2020 di euro 45,99; reclamo del 13/05/2020 tramite sms; reclamo del 16/11/2019 e risposta di Linkem; Reclamo del 27/04/2020; Risposta Linkem del 22/04/2020; Reclamo del 19/11/2019 e risposta di Linkem del 19/11/2019; Test di connessione; Nelle controdeduzioni depositate l'istante precisa che la doglianza è riferita più precisamente ad un malfunzionamento del servizio ADSL e non di asserita lentezza di navigazione, malfunzionamento che ha interessato totalmente la linea dati dal 8.11.2019 al 9.12.2019 mentre dal 9.12.2019 al 28.7.2020 (data di deposito dell'istanza di definizione) si è trattato di un discontinuo funzionamento, entrambi indennizzabile così come previsto dal Regolamento indennizzi.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nelle proprie memorie difensive osserva in particolare: "contestando integralmente le avverse deduzioni e conclusioni, chiede allo Spettabile Comitato disporsi il rigetto delle avverse domande in quanto infondate in fatto e in diritto per i seguenti motivi. Quanto al lamentato malfunzionamento del servizio a far data dall'08 novembre 2019, Linkem ha proceduto a verificare l'intera posizione della Cliente, e

analizzando quanto oggettivamente è risultato dai propri sistemi informatici, ha rilevato che nel periodo oggetto di contestazione, la prima segnalazione della sig.ra XXXXX risale ai 12 novembre 2019 allorché la Cliente ha contattato il servizio di assistenza Linkem per lamentare problemi di connessione (doc. 1). In tale occasione, l'operatore Linkem ha riferito alla sig.ra XXXXX che il malfunzionamento lamentato era dipeso da un disservizio generale presente, in quei giorni, nella zona di residenza della Cliente che avrebbe potuto causare lentezza e disconnessioni nella navigazione e che Linkem ha potuto risolvere, suo malgrado, in data 09/12/2019 (doc. 2). Ed invero, come comunicato alla Cliente in occasione del contatto telefonico del 24/11/2019 (doc. 3), le avverse condizioni meteo hanno impedito ai tecnici incaricati Linkem di intervenire prontamente sul sito impattato dall'anomalia, costringendo i tecnici ad effettuare più interventi sul sito sia in data 22/11/2019, ripristinando la regolare erogazione del servizio, come confermato inoltre dalla stessa Cliente con e-mail del 23/11/2019 (doc. 4), sia in data 09/12/2019, risolvendo definitivamente la problematica (doc. 2). Linkem ha quindi monitorato la connessione e, non riscontrando alcuna anomalia, ha chiuso il ticket di disservizio in data 11/12/2019. Tale circostanza è stata comunicata anche per iscritto alla Cliente a mezzo e-mail in data 22/11/2019, 25/11/2019 e 05/12/2019 (doc. 5) in riscontro rispettivamente ai reclami del 16/11/2019, del 23/11/2019 e del 24/11/2019, nel rispetto dei 45 giorni quale termine massimo per fornire riscontro indicato nella Carta dei Servizi Linkem (doc. 6), informando la sig.ra XXXXX della presenza di un intervento di ottimizzazione sulla rete, quale attività di Linkem volta al miglioramento delle prestazioni del servizio. E' pertanto evidente che il ritardo nella risoluzione del disservizio è dipeso da cause non imputabili a Linkem che, nonostante le avverse condizioni meteo, ha comunque posto in essere tutte le attività necessarie al fine di ripristinare in un tempo strettamente necessario, tenuto conto degli interventi tecnici dovuti, l'erogazione del servizio già dalla data del 22/11/2019 e definitivamente in data 09/12/2019. Successivamente, la Cliente ha contattato il Call Center di Linkem in data 15/02/2020 per segnalare un problema di navigazione (doc. 7), riscontrato da Linkem in ragione della presenza di un disservizio generale che ha impattato la zona di residenza della Cliente, tuttavia risoltosi in data 15/02/2020 come si evince dal documento 8, quindi entro le 120 ore dalla relativa segnalazione quale tempo massimo previsto per la riparazione dei malfunzionamenti dagli obiettivi di qualità di Linkem (doc. 6). Ed invero, a seguito del riavvio fisico dell'apparato, la Cliente ha confermato la regolare navigazione nel corso della chiamata. Tale circostanza è stata comunicata anche per iscritto alla Cliente a mezzo e-mail in data 12/03/2020 (doc. 9) in riscontro al reclamo del 14/02/2020, nel rispetto dei 45 giorni quale termine massimo per fornire riscontro indicato nella Carta dei Servizi Linkem (doc. 6). Di poi, in data 27/03/2020, la sig.ra XXXXX ha contattato il Call Center di Linkem a mezzo chat per lamentare mera lentezza di navigazione (doc. 10). Dalle verifiche tecniche esperite da remoto dall'operatore, è emerso un peggioramento del segnale ricevuto dall'apparato Linkem a seguito dell'intervento della Cliente medesima che riferiva di aver spostato e ripuntato in autonomia l'antenna esterna di Linkem, violando quanto previsto dalle condizioni generali di contratto agli artt. 13.1 e 13.7 (doc. 11), così come riferito dall'operatore alla Cliente durante la conversazione. La

sig.ra Tripoli, sempre in data 27/03/2020, ha inviato un reclamo scritto, riscontrato da Linkem in data 22/04/2020 (doc. 12), comunicando che la zona di residenza della Cliente era stata impattata da un disservizio generale di rete, risolto nell'arco delle 24 ore (doc. 13), pertanto nel rispetto degli obiettivi di qualità Linkem. In data 26/04/2020, la Cliente ha segnalato al Call Center di Linkem problemi di lentezza nella navigazione, tuttavia non è stato possibile per l'operatore terminare le prove tecniche in quanto durante la conversazione è caduta linea (doc. 14). Successivamente, in data 30/04/2020 la Cliente ha segnalato problemi di connessione, risolti nel corso della medesima chiamata. Ed invero a seguito del riavvio fisico dell'apparato, la Cliente ha confermato la regolare navigazione con parametri senz'altro buoni: 28.87 Megabyte in Download e 6.82 Megabyte in Upload (doc. 15). In data 13/05/2020, la Cliente ha segnalato problemi di connessione in modalità Wifi: in tale occasione l'operatore non ha riscontrato particolari criticità e si è limitato a verificare le impostazioni del Wifi invitando la Cliente a monitorare la connessione (doc. 16). In data 17/05/2020 Linkem ha comunicato a mezzo e-mail (doc. 17) la presa in carico dei reclami effettuati dalla Cliente in data 27/04/2020 e in data 13/05/2020, aprendo un ticket di segnalazione (doc. MB). Ebbene, nonostante l'operatore abbia rilevato dal sistema informatico che l'apparato della Cliente era regolarmente connesso con parametri di navigazione di 37 Megabyte in Download e di 6.9 Megabyte in Upload, come da nota presente nel ticket del 17/05/2020, ha comunque avviato un'attività di monitoraggio della connessione dalla quale è emerso che, in data 06/06/2020, la zona di residenza della Cliente era stata impattata da un disservizio generale, tuttavia risolto nell'arco della stessa giornata e quindi nel rispetto delle 120 ore quale obiettivo di qualità Linkem (doc. 19). Di poi, l'operatore Linkem, eseguite le verifiche tecniche esperibili da remoto, non ha riscontrato criticità, rilevando parametri di connessione senz'altro buoni in data 09/06/2020, data di notifica del GU5, in data 15/07/2020, in data 18/07/2020 e 22/07/2020 rispettivamente di 20.26 Mb in Download e 3.44 Mb in Upload, di 22.96 Megabyte in Download e 5.08 Megabyte in Upload, di 33.51 Megabyte in Download e 5.29 Megabyte in Upload e di 35.58 Megabyte in Download e 6.82 Megabyte in Upload. Si precisa, altresì, che in occasione del contatto telefonico del 15/07/2020 la Cliente, indisponibile ad eseguire le verifiche tecniche in linea con l'operatore, ha chiesto di essere ricontattata in data 18/07/2020 tuttavia, la sig.ra XXXXXnon ha più risposto ai ripetuti tentativi di contatto telefonico dell'operatore del 18/07/2020, 21/07/2020, 22/07/2020 che, vistosi impossibilitato ad effettuare le verifiche in tempo reale, ha pertanto chiuso la segnalazione in data 27/07/2020 inviando comunicazione a mezzo e-mail alla Cliente (doc. 18). Infine, si producono in allegato i file di log (doc. 20) relativi alle sessioni di collegamento effettuate dalla sig.ra XXXXXnel periodo in questione che diversamente provano come l'apparato in uso alla Cliente si sia regolarmente connesso all'antenna di Linkem ed il servizio sia stato erogato per tutto il periodo oggetto di contestazione. Quanta al mancato riscontro ai reclami proposti, si rileva l'infondatezza dell'avversa doglianza posto che, come sopra esposto, non risulta alcun reclamo rimasto inevaso. Ciò premesso, dunque, nessun indennizzo per mancata risposta ai reclami è dovuto. Quanta al rimborso delle spese di procedura, si osserva che il procedimento innanzi al Co.re.com, oltre ad essere totalmente gratuito, non

prevede come obbligatoria l'assistenza di un legale e che questo operatore ha aderito e partecipato al tentativo obbligatorio di conciliazione, cos] come si evince dal relativo verbale. Stante quindi l'atteggiamento proattivo e conciliativo tenuto da questo operatore, nulla è dovuto. E dunque evidente che i fatti sopra esposti, suffragati dalla documentazione qui allegata, dimostrano il corretto operato di Linkem, emergendo chiaramente l'assenza di qualsivoglia responsabilità in capo a Linkem per quanto lamentato dalla Cliente. Tanto dedotto e prodotto, nulla di quanto richiesto dalla sig.ra Tripolie è dovuto. Allega: Elenco delle segnalazioni; Ticket del 12/11/2019 e ticket del disservizio dal 12/11/2019 al 11/12/2019; Ticket del 24/11/2019; E-mail della Cliente del 23/11/2019; Comunicazioni Linkem del 22/11/2019, del 25/11/2019 e del 05/12/2019 in riscontro rispettivamente ai reclami del 16/11/2019, del 23/11/2019 e del 24/11/2019; Carta dei Servizi Linkem e obiettivi di qualità Linkem; Ticket del 15/02/2020; Ticket del disservizio dal 13/02/2020 al 15/02/2020; Comunicazione Linkem del 12/03/2020 in riscontro al reclamo del 14/02/2020; Ticket del 27/03/2020; Scheda d'offerta Linkem e condizioni generali di contratto; Comunicazione Linkem del 22/04/2020, in riscontro al reclamo del 27/03/2020 e ticket del 22/04/2020; Ticket disservizio generale dal 26/03/2020 al 27/03/2020; Ticket del 26/04/2020; Ticket del 30/04/2020; 16) Ticket del 13/05/2020; Comunicazione Linkem del 17/05/2020 in riscontro ai reclami del 27/04/2020 e del 13/05/2020; Ticket dal 17/05/2020 al 27/07/2020 e comunicazione Linkem del 27/07/2020; Ticket del 06/06/2020 e del disservizio generale; File di Log;

3. Motivazione della decisione

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte solo parzialmente per le ragioni che si procede ad illustrare. Nel caso di specie l'istante lamenta il malf funzionamento della linea dati a partire dal 08/11/2019. Nelle controdeduzioni depositate ha precisato in particolare di aver avuto una interruzione completa del servizio ADSL che si è risolta soltanto in data 09/12/2019, mentre da quella data in poi il servizio è stato discontinuo. Preliminarmente si osserva che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di ripristino del servizio della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c., e in forza del

consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore. Relativamente al dedotto malfunzionamento riferito al periodo 08/11/2019 – 09/12/2019, l'operatore conferma nelle proprie memorie la durata del disservizio limitandosi a precisare che si è trattato di un guasto complesso che non è stato possibile ripristinare nei tempi previsti dalla carta dei servizi per le avverse condizioni meteorologiche. Afferma che la riparazione è avvenuta con ritardo per cause di forza maggiore e che pertanto, così come previsto dalle condizioni generali di contratto, il disservizio non è in alcun modo indennizzabile. Deve evidenziarsi al riguardo che detta affermazione non è supportata dalla relativa documentazione probatoria volta a dimostrare la forza maggiore, né nelle note di risposta trasmesse all'istante il gestore si è premurato di fornire indicazioni in merito alla tempistica necessaria al ripristino della linea dati. Pertanto, poiché il gestore convenuto non ha prodotto alcun elemento probatorio esimente la propria responsabilità; volto a dimostrare il corretto funzionamento del servizio ADSL, ovvero la prova di eventi giustificativi, quali la forza maggiore o la responsabilità di terzi, come cause di esonero da responsabilità per inadempimento contrattuale ai sensi dell'articolo 1218 del codice civile, l'istante ha diritto a vedersi riconosciuto l'indennizzo per malfunzionamento del servizio dati, ai sensi ai sensi e per gli dell'art. 6, comma 1 del Regolamento indennizzi, dal 17/11/2019 data entro la quale l'operatore avrebbe dovuto provvedere al ripristino a seguito della segnalazione effettuata in data 12/11/2019, sino all'avvenuto ripristino in data 09/12/2019, pari ad euro 132,00 così calcolato: gg. 22 X euro 6,00 pro die X 1 servizio ADSL. Per le medesime ragioni l'istante ha diritto a vedersi stornato e/o rimborsato l'importo addebitato in fattura e riferito a tale periodo. Relativamente al periodo successivo al 09/12/2019, l'istante afferma di aver subito un discontinuo mal funzionamento del servizio ADSL che l'operatore non avrebbe mai risolto. Ciò avrebbe provocato diversi disagi con particolare riferimento allo svolgimento delle lezioni tramite la didattica a distanza. A tal fine produce una serie di reclami trasmessi via mail e tramite sms. Di converso il gestore afferma che soltanto in altri due casi vi sarebbe stato un disservizio che tuttavia sarebbe stato risolto entro le 120 ore previste dalla carta dei servizi. In tutti gli altri casi in cui l'istante ha trasmesso segnalazioni in merito al discontinuo funzionamento del servizio dati non sarebbero state riscontrate anomalie. Al riguardo produce in particolare la corrispondenza intercorsa con l'istante ed i file di log che attesterebbero l'uso del servizio. Dall'esame della documentazione in atti ed in particolare dei file di log depositati dal gestore si evince che pur essendoci state connessioni che attestato l'uso da parte dell'istante del servizio, le stesse tuttavia in alcuni giorni sono di durata brevissima di pochi secondi o di qualche minuto. Peraltro deve evidenziarsi che l'operatore nei propri scritti difensivi non ha negato che l'utenza in questione abbia subito delle disfunzioni non direttamente riconducibili all'interruzione totale del servizio offerto; infatti, dal tenore della memoria istruttoria e dal contenuto dei contatti intercorsi con il servizio clienti e registrati a sistema,

emergono inconvenienti, quali, lentezza della navigazione, impossibilità di potersi connettere, cadute del segnale. Ciò è inoltre confermato dai vari reclami prodotti dall'istante a partire dal 15/02/2020 e dalla richiesta di provvedimento di urgenza depositato il 09/06/2020. Sul punto si deve rilevare che il disservizio lamentato dall'istante non ha avuto pronta risoluzione, atteso che le segnalazioni successive al 09/12/2019 non avrebbero ragione d'essere, laddove la criticità lamentata dalla parte istante fosse stata effettivamente definita. Nello specifico, da quanto documentato agli atti, deve evidenziarsi che il servizio ADSL, pur non essendo interessato da totale interruzione, è stato comunque connotato da anomalie di connessione, che vanno oltre alla mera lentezza della navigazione. Ne consegue, quindi, che in mancanza di prova fornita dal gestore di aver erogato il servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, né che il disservizio lamentato dall'utente, sia dipeso da causa ad esso non imputabile ex art. 1218 del codice civile, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi, l'istante ha diritto di vedersi riconosciuto l'indennizzo ai sensi e per gli effetti dell'art. 6, comma 2 del Regolamento indennizzi che prevede che: "Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all'operatore, che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento.", da calcolarsi dal 21/02/2020 (data in cui l'istante ha effettuato la prima segnalazione successiva alla data del 09/12/2019, decurtate le 120 ore come da carta dei servizi) alla data del 28/07/2020 di deposito dell'istanza di definizione per un totale di euro 954,00 (euro 3,00 pro die * 159 gg. * 1 servizio ADSL). Diversamente, non può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di storno degli importi fatturati nel suindicato periodo di riferimento, in quanto la parte istante ha comunque usufruito del servizio ADSL, sia pure con discontinuità. Da ultimo, in linea con quanto già disposto dall'Autorità (cfr Delibera Agcom 1/18/CIR) non può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, in quanto il mancato riscontro alle segnalazioni relative al malfunzionamento segnalato può ritenersi già compensato dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo. Relativamente alla richiesta del rimborso delle spese di procedura si precisa che la richiesta medesima non può essere accolta, stante la gratuità della procedura e la mancata allegazione, agli atti, della prova di eventuali spese sostenute. UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla Sig.ra Tiziana XXXXX XXXXX nei confronti dell'operatore Linkem nei termini sopra

evidenziati. 2. La società Linkem è tenuta a riconoscere all'istante l'indennizzo ai sensi ai sensi e per gli dell'art. 6, comma 1 del Regolamento indennizzi, dal 17/11/2019 data entro la quale l'operatore avrebbe dovuto provvedere al ripristino a seguito della segnalazione effettuata in data 12/11/2019, sino all'avvenuto ripristino in data 09/12/2019, pari ad euro 132,00 così calcolato: gg. 22 X euro 6,00 pro die X 1 servizio ADSL, per le ragioni espresse in premessa; 3. La società Linkem è tenuta a riconoscere all'istante lo storno e/o il rimborso dell'importo addebitato in fattura e riferito al periodo 17/11/2019 – 09/12/2019, per le ragioni espresse in premessa; 4. La società Linkem è tenuta a riconoscere all'istante l'indennizzo ai sensi ai sensi e per gli dell'art. 6, comma 2 del Regolamento indennizzi da calcolarsi dal 20/02/2020 (data 15/02/2020 in cui l'istante ha effettuato la prima segnalazione successiva alla data del 09/12/2019, decurtate le 120 ore come da carta dei servizi) alla data del 28/07/2020 di deposito dell'istanza di definizione per un totale di euro 954,00 (euro 3,00 pro die * 159 gg. * 1 servizio ADSL).

2. 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.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

4. 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, 26/01/2021

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.