

DETERMINA DIRETTORIALE 16/24/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/626652/2023

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA OMMAR - Google
Cloud Italy S.r.l., FLYNET s.r.l., Colt Technology Services S.p.A.**

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 434/22/CONS;

VISTA l’istanza della società OMMAR, del 20/08/2023 acquisita con protocollo n. 0214195 del 20/08/2023;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, già cliente dell’operatore Flynet S.r.l. (di seguito, Flynet), titolare dell’utenza telefonica business n. 0424570xxx, nell’istanza introduttiva del procedimento ha rappresentato quanto segue: a. nel mese di dicembre 2022 la società Ommar ha attivato l’account Google Workspace “@xxxxxxxxxxx.com” e nel mese di gennaio 2023 ha chiesto la migrazione della numerazione 0424570xxx da Flynet a Google Voice Ltd (ora Google Cloud Italy S.r.l., di seguito, Google); b. l’utente, tuttavia, ha provveduto immediatamente a richiedere il recesso del contratto, in ragione della onerosità dello stesso; c. malgrado le rassicurazioni ricevute dal servizio assistenza di Google Workspace, in data 17 febbraio 2023 “il numero smetteva di funzionare”; d. Flynet ha rappresentato all’utente di non avere più in carico la numerazione e, tuttavia, ha continuato a emettere fatture fino al mese di aprile 2023; e. “Google Voice coinvolgeva il reparto americano (competente per le migrazioni dei numeri). Nonostante le ripetute richieste, Google non riusciva a fornire un riscontro”; f. “[d]al 17 febbraio 2023 il numero ha smesso di funzionare e non è stato possibile riattivarlo neanche con il GU5”. In base a tali premesse, parte

istante ha avanzato le seguenti richieste: i. la liquidazione di un indennizzo per la perdita del numero, intestato alla società Ommar da oltre venti anni; ii. in subordine, la liquidazione di un indennizzo per l'interruzione dei servizi dal 17 febbraio 2023 al 30 maggio 2023 (data del primo tentativo di recupero da parte di Flynet); iii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami; iv. "verifica della correttezza della fatturazione da parte di Flynet (per il periodo dal 17 febbraio 2023 al 30 aprile 2023)"; v. il rimborso delle spese di procedura.

L'operatore Flynet, presente in udienza, non ha depositato memorie. Le società Colt Technology Services S.p.A. (di seguito, Colt) e Google non si sono costituite né hanno prodotto memorie o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del Regolamento a supporto della propria posizione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisate. In via preliminare, si deve evidenziare la genericità e l'incompletezza dell'istanza introduttiva del presente procedimento, corredata da documentazione inidonea a ricostruire in modo circostanziato la questione. Ciò ha richiesto agli uffici un notevole sforzo interpretativo, attesa anche l'assenza di memorie e la mancata costituzione degli operatori, ad eccezione di Flynet. Solo attraverso le comunicazioni prodotte dagli operatori nell'ambito dei procedimenti UG/605013/2023 e GU5/605018/2023 è stato, infatti, possibile definire un quadro generale degli eventi e svolgere le relative valutazioni. Al fine di acquisire elementi utili alla definizione della controversia è stata disposta una integrazione istruttoria nei confronti delle parti, finalizzata, in particolare, ad acquisire i contratti sottoscritti dalla parte istante e le richieste di portabilità/migrazione e recesso. L'unico riscontro è pervenuto da Flynet che ha depositato una nota di credito emessa in favore dell'istante e un documento recante log di sistema. Va evidenziato, infine, che in sede di udienza, è stato richiesto all'istante l'interesse attuale al recupero dell'utenza. All'esito di tale richiesta l'utente ha dichiarato di non essere più interessato al recupero della numerazione dedotta in controversia. Nel corso dell'istruttoria è emerso che l'istante in data 17 dicembre 2022 ha acquistato un abbonamento di Google Workspace, attivando il dominio "xxxxxxxxxx.com", con pagamento effettuato nella medesima data in favore di Google Cloud Italy S.r.l. In data 19 dicembre 2022, Google Workspace ha attestato, tramite e-mail, la ricezione dei dati di fatturazione per l'abbonamento a Google Voice Standard, indicando quale prima data di fatturazione il 1° gennaio 2023. La parte istante ha confermato in udienza di aver chiesto la migrazione della numerazione 0424570xxx da Flynet a Google. L'utente ha, poi, dichiarato di aver effettuato l'immediato recesso dal contratto, in ragione della onerosità dei servizi offerti da quest'ultimo operatore. L'istante ha precisato che il recesso è stato formalizzato attraverso l'account attivato in Google, poi successivamente disattivato. A riprova di quanto asserito, ha prodotto una e-mail del 2 febbraio 2023 con la quale Google Workspace Support ha confermato all'istante che l'abbonamento è stato cancellato e che "la fattura che ha ricevuto è per gli ultimi giorni che ha usato la sottoscrizione ed è l'ultima fattura" (in atti). Tuttavia, in data 17 febbraio 2023 l'istante ha verificato l'interruzione del servizio voce, segnalata, tramite e-mail, al servizio assistenza di Google Workspace. In particolare, l'utente ha rappresentato che "sembra che siamo rimasti senza telefono, la portabilità non è stata fermata, necessitiamo URGENTEMENTE del numero di migrazione per ristabilire il numero 0424 570xxx come in origine". Il giorno seguente, 18 febbraio, l'istante ha reiterato la segnalazione, chiedendo di contattare Google Voice e precisando che "[a]vevamo fermato la portabilità come da istruzioni mezzo ns account ora però l'account è stato chiuso e non abbiamo più accesso. Siamo in emergenza ora perché i clienti chiamano e non gli risulta attivo il numero". L'utente ha inviato ulteriori segnalazioni a Google Workspace, anche tramite PEC, sia in lingua italiana che inglese (come espressamente richiesto dal servizio assistenza) nelle date del 20, 21, 25 e 27 febbraio 2023. I diversi interlocutori del servizio assistenza si sono limitati a prendere in carico le segnalazioni prospettando all'utente, genericamente, l'ipotesi di iscriversi nuovamente a Google Workspace per trasferire il caso alla divisione Google Voice e verificare la possibilità di recuperare il numero. Contestualmente, l'istante ha segnalato, già in data 17 febbraio 2023, l'interruzione del servizio voce anche all'operatore Flynet. All'esito delle verifiche svolte, il gestore Messagenet S.p.A. (di seguito, Messagenet, che ha rappresentato, nelle memorie depositate il 15 maggio 2023 nell'ambito del procedimento GU5/605018/2023, che: "Flynet è un nostro partner commerciale che - attraverso la nostra rete - provvede ad erogare alcuni dei servizi voip che offre ai propri clienti, utilizzando i suoi canali di vendita. Dal momento che Messagenet è un operatore munito di regolare autorizzazione generale per il servizio telefonico accessibile al pubblico per l'intero territorio nazionale, le numerazioni gestite dal partner, che richiedono attività verso o dalla nostra rete, vengono da noi effettuate. Tale informazione è chiaramente riportata sui moduli della portabilità che i clienti di Flynet devono sottoscrivere e che ci risulta

abbia fatto anche l'istante, all'epoca dell'attivazione del servizio con Flynet”), della cui rete fruisce Flynet, ha rappresentato a quest’ultimo, nella medesima data, che “[i] sistemi di Messagenet hanno inviato la notifica di espletamento per la number portability per il numero 0424570835 associato ad un vostro cliente. Questo conclude la procedura di NP e sancisce l'indisponibilità della risorsa in oggetto sulla rete di Messagenet”. L’espletamento della procedura di portabilità e l’indisponibilità del numero sui propri sistemi è stata confermata da Messagenet a Flynet anche in data 20 febbraio 2023. Il 3 maggio 2023 l’utente ha presentato al CORECOM Veneto l’istanza UG/605013/2023, propedeutica all’instaurazione del presente procedimento, formulando contestualmente domanda per l’adozione di un provvedimento d’urgenza (GU5/605018/2023). Nell’ambito del procedimento UG/605013/2023, il 9 maggio 2023, Google ha rappresentato che “stando anche ai documenti depositati dall’utente, sembra che quest’ultimo abbia chiesto la disattivazione del suo account Workspace senza prima disattivare la migrazione verso Google Voice già richiesta. Come suggerito nelle pagine di assistenza disponibili online, Google consiglia agli utenti di trasferire i loro numeri di telefono ad un altro operatore prima di disattivare Google Voice (si v. <https://support.google.com/a/answer/9233706?hl=it&sjid=9407326960247330552-EU>) e informa gli utenti che la disattivazione dell’account Workspace comporta che 'Non potrai più accedere ai servizi principali di Google Workspace' - tra cui figura anche il servizio Voice (si v. <https://support.google.com/a/answer/1257646?hl=it&sjid=9407326960247330552-EU>). Sembra dunque che la migrazione sia stata portata a termine per le ragioni di cui sopra. Una volta terminata tale migrazione, mancando però l’account Workspace di riferimento (in quanto disattivato dall’utente) è stata attivata una procedura automatica di disattivazione che ha comportato il trasferimento del numero al c.d. range holder (i.e. TIM), a cui il numero risulta tutt’ora assegnato [enfasi aggiunta]”. Google ha, dunque, invitato l’utente “a rivolgersi a TIM (ossia il range holder) in quanto unica parte in grado di procedere alla riattivazione del numero. Non essendo più tale numero nella disponibilità di Google, non sarebbe infatti possibile nemmeno per la società corretta procedere al trasferimento richiesto”. Pertanto, alla luce delle dichiarazioni rese da Google e Flynet nell’ambito del procedimento UG/605013/2023 e del procedimento GU5/605018/2023, l’utenza sarebbe risultata non più attiva sui sistemi dei menzionati operatori. Il 16 maggio 2023, il gestore Messagenet, coinvolto nel procedimento GU5/605018/2023, ha precisato che “il DN 0424570xxx da mesi non è attivo su nostra rete e risulta passato all’operatore Colt in data 2023-02-17, a seguito di ricezione notifica di portabilità in uscita, come da tracciato caricato negli allegati con numero di protocollo: 0126318”. È stato chiesto, altresì, all’operatore Colt di verificare se la numerazione 0424570xxx fosse transitata sui propri sistemi e, nel caso, se la titolarità della stessa risultasse in capo alla parte istante. La richiesta non è stata riscontrata. Al riguardo, la parte istante ha ribadito in udienza di aver richiesto la migrazione del numero in Google Voice, come si evince anche dalla e-mail di Google Workspace del 19 dicembre 2022 allegata in atti, e ha dichiarato di aver appreso solo in sede di conciliazione della sussistenza di una procedura di migrazione verso l’operatore Colt, a suo avviso mai richiesta, sebbene Colt sia l’operatore di riferimento di Google Voice. Orbene, tenuto conto delle dichiarazioni dell’istante, in relazione al n. 0424570xxx, si rileva che l’utente ha aderito a una proposta contrattuale di Google per la fornitura del servizio voce, che ha utilizzato l’operatore Colt per l’erogazione del servizio. Infatti, da una verifica effettuata sul sito di Google Workspace (<https://workspace.google.com/terms/service-terms/voice/providers/>) la società Colt Technology Services AG è ricompresa tra i fornitori di servizi di Telefonia Google Voice. Infine, rileva la comunicazione di Messagenet del 21 dicembre 2022 (in “Storico documentazione”, in atti), con la quale l’operatore ha segnalato a Flynet di aver ricevuto sui propri sistemi una richiesta di number portability per il n. 0424570xxx, evidenziando che la procedura poteva essere interrotta entro il 28 dicembre 2022 con la precisazione che “[a]lternativamente il numero non sarà più disponibile sulla rete di Messagenet a partire dal giorno 2023-02-17”. È presumibile, dunque, che il 17 febbraio 2023 - data in cui l’utente ha lamentato l’interruzione del servizio voce - la numerazione sia cessata sui sistemi Messagenet una volta transitata in Colt, per conto di Google. Tuttavia, poiché l’istante aveva effettuato, asseritamente tramite piattaforma, il recesso dal contratto e aveva disattivato l’account Google, “[u]na volta terminata tale migrazione, mancando però l’account Workspace di riferimento (in quanto disattivato dall’utente) è stata attivata una procedura automatica di disattivazione che ha comportato il trasferimento del numero al c.d. range holder (i.e. TIM), a cui il numero risulta tutt’ora assegnato”, come ha dichiarato Google il 9 maggio 2023. In data 23 maggio 2023, nell’ambito del procedimento GU5, l’istante ha chiesto la riattivazione del numero 0424570xxx in Flynet (tramite Messagenet) “come da richiesta di recesso dalla migrazione verso Google Voice. Pertanto, si chiede agli operatori di adoperarsi in tal senso”; la menzionata richiesta di recesso non è stata depositata in atti dall’utente in quanto, come detto, effettuata tramite l’account Google, poi disattivato. Il 30 maggio 2023, Flynet si è resa “pienamente disponibile ad effettuare tutte le pratiche per avere nuovamente in gestione il numero in questione”, precisando che l’utente dovrà procedere “alla stipula di un contratto e alla riattivazione della

numerazione in modo che la scrivente possa poi effettuare una richiesta di portabilità” e, tuttavia, non risulta che l’utente abbia poi provveduto nel senso indicato. Tanto premesso, la richiesta di cui al punto i., non può essere accolta per le motivazioni di seguito esposte. In data 9 maggio 2023 Google ha comunicato, nell’ambito del procedimento UG/605013/2023, di non essere più in possesso della numerazione 0424570xxx, rientrata presso il range holder (TIM), e ha evidenziato all’utente la necessità di rivolgersi a tale gestore ai fini della riattivazione del numero. L’istante, in data 23 maggio 2023, nell’ambito del procedimento GU5/605018/2023, ha chiesto di riattivare il numero in Flynet e tuttavia, malgrado quest’ultimo operatore si sia reso disponibile (comunicazione del 30 maggio 2023, nel fascicolo GU5) ad attivarsi per il ripristino dell’utenza presso Flynet, previa sottoscrizione da parte dell’utente di un nuovo contratto con richiesta di portabilità - proposta reiterata anche in sede di udienza di definizione - l’istante non ha dimostrato di aver posto in essere le attività di propria competenza volte alla riattivazione della numerazione di cui lamenta la perdita. Può ritenersi, dunque, che la condotta inerte assunta dall’istante successivamente alla comunicazione di Google del 9 maggio 2023 e alle indicazioni fornite da Flynet il 30 maggio 2023 non sia compatibile con il riconoscimento dell’indennizzo di cui si discute atteso che, qualora l’istante avesse avuto un effettivo interesse alla numerazione, avrebbe dovuto attivarsi per recuperarla. Pertanto, deve constatarsi che l’utente non ha adottato una condotta diligente volta a evitare la causazione del disservizio e, quindi, alla luce del principio di cui all’articolo 1227 del codice civile sul concorso del fatto colposo del creditore, non si ritiene di riconoscere alcun indennizzo per la perdita del numero. Inoltre, va rilevato che nel fascicolo non è stata depositata alcuna documentazione comprovante la decorrenza della titolarità della numerazione 0424570xxx. La richiesta dell’istante di cui al punto ii., è parzialmente accolta nei confronti di Google per le motivazioni che seguono. Rileva, ai fini della decisione, che a fronte delle segnalazioni di disservizio e alle richieste di invio del codice di migrazione, inoltrate dall’istante a Google Workspace già in data 17 febbraio 2023, l’operatore sia rimasto inerte, rendendo noti solo in sede conciliativa - e segnatamente nelle comunicazioni inserite nel fascicolo - i motivi ostativi alla riattivazione dell’utenza, con la precisazione di “rivolgersi a TIM (ossia il range holder) in quanto unica parte in grado di procedere alla riattivazione del numero”. Invero, può ritenersi che Google, in luogo dei riscontri generici, avrebbe dovuto fornire all’istante le puntuali informazioni in suo possesso in ordine al disservizio segnalato, rappresentando i profili critici sottesi alla riattivazione del numero (attesa la disattivazione dello stesso sui sistemi Google e il trasferimento dell’utenza a TIM) e, in particolare, la necessità di rivolgersi all’operatore donator (TIM). L’operatore è tenuto, infatti, a fornire all’utente una informazione chiara e tempestiva in ordine ai motivi sottesi all’interruzione del servizio voce, consentendo a quest’ultimo di porre in essere, celermente, azioni finalizzate al ripristino del servizio medesimo. Va rilevata, infine, l’assenza di comunicazioni da parte di Google in ordine all’avvenuta portabilità dell’utenza (17 febbraio 2023) malgrado la richiesta di recesso - in assenza di data certa non è possibile stabilire se si tratti di ripensamento - formulata dall’istante e la e-mail del 2 febbraio 2023, con la quale l’operatore aveva comunicato la cessazione dell’abbonamento e la chiusura del ciclo di fatturazione. Si ritiene, infatti, che Google, una volta ricevuta l’istanza di recesso, avrebbe dovuto informare il cliente in ordine all’impossibilità di bloccare la procedura di passaggio - qualora il processo di portabilità fosse giunto in una fase in cui non risultava più tecnicamente possibile interromperlo - e fornire al cliente adeguate informazioni ai fini dell’eventuale rientro della numerazione verso l’operatore di provenienza (Flynet) o altro operatore. Ciò detto, si ritiene che Google non abbia adempiuto adeguatamente ai propri oneri informativi; ai fini dell’individuazione dell’indennizzo concretamente applicabile al caso di specie, rileva che l’articolo 7, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, dispone che “l’operatore responsabile è tenuto a corrispondere l’indennizzo in misura pari a 1,50 euro per ogni giorno di ritardo, salvo nei casi di malfunzionamento per i quali trovano applicazione le disposizioni di cui all’articolo 6 [enfasi aggiunta]”. Tuttavia, per il computo e la liquidazione del suddetto indennizzo rileva anche la condotta dell’utente, ai fini dell’applicazione dell’art. 1227 c.c., per avere colposamente concorso a cagionare il danno ovvero per non essersi tempestivamente attivato per ridurne o limitarne gli effetti. Non si può, infatti, prescindere dal comportamento dell’istante che ha disattivato l’account di Google Workspace ancor prima di avere avuto evidenza dell’interruzione della procedura di portabilità, effettivamente poi avvenuta. La chiusura anticipata dell’account di riferimento ha infatti impedito la corretta attivazione dell’utenza sui sistemi Google – atteso che il processo di passaggio non si era affatto interrotto - determinando la disattivazione automatica della stessa e, di fatto, concorrendo a causare l’interruzione dei servizi. Peraltro, Google ha evidenziato che “stando anche ai documenti depositati dall’utente, sembra che quest’ultimo abbia chiesto la disattivazione del suo account Workspace senza prima disattivare la migrazione verso Google Voice già richiesta”. Da ultimo, si osserva che l’utente, atteso il protrarsi del disservizio, avrebbe potuto adoperarsi per azionare tempestivamente la procedura conciliativa, avviata invece circa tre mesi dopo l’interruzione dei servizi. Tanto premesso, accertata l’assenza del servizio di fonia

sull'utenza dedotta in controversia, si ritiene che la domanda di liquidazione di un indennizzo formulata dall'istante possa trovare accoglimento in base al parametro previsto dall'articolo 6, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3, in misura pari a euro 12,00 al giorno, per giorni 81, computati in riferimento al periodo compreso dal 17 febbraio 2023 (data della prima segnalazione di disservizio inviata a Google Workspace) al 9 maggio 2023 (data della comunicazione di Google circa i motivi del disservizio), per un importo complessivo pari a euro 972,00 (novecentosettantadue/00). Tenuto conto delle circostanze sopra descritte e in applicazione del citato art. 1227 c.c. in tema di concorso colposo da parte del creditore, si ritiene equo liquidare l'indennizzo dovuto ai sensi del Regolamento sugli indennizzi nella misura del 50 per cento. La richiesta dell'istante di cui al punto iii., relativa alla liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, non può trovare accoglimento per le seguenti motivazioni. Va rilevato che le comunicazioni inviate dalla parte istante a Google Workspace nelle date del 20, 21, 25 e 27 febbraio 2023 si sostanziano in mere segnalazioni di disservizio e nella richiesta del codice di migrazione. Occorre evidenziare, in merito, che i riscontri generici dell'operatore alle menzionate comunicazioni sono già stati valutati ai fini del riconoscimento dell'indennizzo di cui all'articolo 6, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi e dunque, diversamente operando, la condotta omissiva della Società verrebbe sanzionata, in termini compensatori, due volte. Quanto ai reclami nei confronti di Google Workspace in ordine alla fatturazione, va rilevato che le richieste di chiarimenti formulate, tramite e-mail, nelle date del 2 e 7 febbraio 2023, in ordine a fatture non meglio precisate (sono indicati esclusivamente gli importi), sono state riscontrate dall'operatore, che ha provveduto altresì a indirizzare le comunicazioni dell'utente verso gli uffici competenti. Con riguardo alla richiesta dell'istante formulata il 15 febbraio 2023, relativa allo storno delle fatture n. GCITD0001127xxx del 31 gennaio 2023 e n. GCITD0001180xxx del 31 gennaio 2023, Google Workspace Support ha risposto il 17 febbraio 2023, fornendo talune precisazioni in ordine al pagamento dei servizi di Google e indicando i riferimenti dell'Help Center dedicato al sistema di fatturazione della Società, per ricevere ulteriori specifiche informazioni. La richiesta di cui al punto iv., non può essere accolta atteso che l'Autorità, in sede di definizione delle controversie, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, disponendo, se del caso, rimborsi o indennizzi. Pertanto, è da escludersi la competenza dell'Autorità a provvedere all'accertamento richiesto dalla parte istante. Infine, non può trovare accoglimento la richiesta di rimborso delle spese di procedura di cui al punto v., 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.

DETERMINA

- Google Cloud Italy S.r.l., in parziale accoglimento dell'istanza del 20/08/2023, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: i. euro 486,00 (quattrocentotantasei/00) a titolo di indennizzo per la completa interruzione del servizio voce.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del 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, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Giovanni Santella