

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/327085/2020****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXX srl - TIM SpA (Kena mobile)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;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l’istanza della società XXXXXXXXXX srl, del 15/09/2020 acquisita con protocollo n. 0376595 del 15/09/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con l’istanza di definizione l’istante, società XXXXXXXXXX SRL, dopo avere indicato i seguenti estremi della controversia: “- Procedimento N. GU14/327085/2020 - Precedente Procedimento di conciliazione ConciliaWeb N. UG/184623/2019 - Servizio di Telefonia fissa - Codice cliente o Numero contratto: 0613xxx - Tipo di contratto: Affari”, ha lamentato: “è stato stipulato solo telefonicamente un contratto senza aver fatto firmare nulla che contenesse le condizioni del contratto stesso. ritenuta non soddisfacente e, soprattutto, non coincidente con le condizioni prospettate dall’operatore telefonico si procedeva ad inviare in data 07/06/2016 la

richiesta veniva riproposta con raccomandata del 21/03/2017 la disdetta ma nonostante ciò ad oggi continuano a pervenire fatture per richieste economiche per il contratto disdettato”. Sugli assunti premessi ha chiesto: “l’annullamento di tutte le fatture emesse, poiché il contratto non è mai stato regolarmente sottoscritto e comunque alla luce della disdetta fatta. 1) la chiusura dei contratti in esenzione spese; 2) lo storno dell’insoluto ad oggi esistente e di quello futuro, con conseguente annullamento di tutte le fatture emesse e di futura emissione, fino a conclusione del ciclo di fatturazione; 3) il ritiro della pratica di recupero crediti a vostra cura e spese e la cancellazione dal SIMOITEL; 4) la restituzione delle somme versate e non dovute successive alla disdetta ed un indennizzo per attivazione di numerazioni/contratti non richiesti, per ritardata cessazione, per inottemperanza alle richieste del titolare, per errata informazione commerciale, per omesso aggiornamento in caso di tempestiva richiesta del titolare, per errata fatturazione e per mancata risposta ai reclami. Si richiede inoltre l’indennizzo previsto dall’art. 292 della legge 160 del 27/12/2019 (legge di bilancio 2020)”. L’istante quantifica i predetti rimborsi o indennizzi richiesti in € 15.000,00.

Si costituiva TIM SPA (Kena mobile) deducendo che: “In via preliminare corre l’obbligo di evidenziare l’inammissibilità/improcedibilità della presente istanza, in quanto non è stato esperito tra le parti il tentativo obbligatorio di conciliazione, propedeutico ai fini della presentazione dell’istanza di definizione. ... è opportuno precisare che, diversamente da quanto previsto dal Regolamento, il verbale di mancata conciliazione depositato dalXXXXXX nel fascicolo documentale del presente procedimento si riferisce alla conciliazione identificata con UG/184623/2019 per cui è già stata presentata istanza di definizione in data 7 luglio 2020 protocollata con GU14/301869/2020, a seguito della quale il Corecom Lazio fissava udienza di definizione in data 6 ottobre 2020. Nelle more della definizione del procedimento sopra indicato, in data 15 settembre 2020, l’istante depositava una nuova istanza di definizione identificata con GU14/327085/2020 di cui si discute in questa sede. Per tale istanza, relativa alle medesime doglianze già oggetto dell’altro e diverso procedimento GU14/301869/2020, come detto, non è stato esperito un autonomo tentativo di conciliazione traendo origine dallo stesso UG/184623/2020 già oggetto della procedura di definizione GU14/301869/2020 tutt’ora pendente. In altri termini la presente istanza è stata avanzata da un lato, in violazione del generale principio giuridico del ne bis in idem e dall’altro, in violazione dell’art 14 del Regolamento che richiede a pena di inammissibilità il deposito del verbale di mancata conciliazione che presuppone a sua volta l’obbligatorio tentativo di conciliazione, assente del caso de quo. Per tutto quanto sinora esposto, si reitera la richiesta di archiviazione del presente procedimento GU14/327085/2020, già avanzata dinanzi a Codesto III.mo Corecom dall’esponente società in data 21 settembre 2020 e rinnovata il 6 ottobre 2020 mediante nota depositata in ConciliaWeb (“Si rinnova la richiesta di inammissibilità, trattandosi del medesimo UG oggetto del procedimento GU 14 / 301869 conclusosi con mancato accordo. Procedimento N. UG/184623/2019 Servizio di Telefonia fissa - Codice cliente o Numero contratto: 0613xxx”), ai sensi degli artt. 14 comma 3 e 21 co. 2 del Regolamento per i motivi sopra illustrati, rappresentando lo stesso una indebita 4 duplicazione del procedimento GU14/301869/2020 di cui come anticipato, si resta in attesa di definizione da parte dell’adito Corecom. ... si eccipisce altresì quanto segue circa il merito della controversia ... In primo luogo, la società istante contesta a TIM l’asserita illegittima mancata lavorazione della richiesta di disdetta dell’utenza n. 0613353232. Nello specifico l’utente sostiene di aver inoltrato all’operatore richieste di disdetta a partire dal 7 giugno 2016 e che invece Tim avrebbe illegittimamente proseguito il ciclo di fatturazione. A tal proposito l’istante deposita nel fascicolo documentale comunicazioni di disdetta asseritamente inoltrate all’operatore che risultano essere tutte prive del documento di riconoscimento, indispensabile per la lavorazione della disdetta stessa. Ed infatti, come previsto dalle Condizioni Generali di Abbonamento al cliente che intenda recedere dal contratto è tenuto ad allegare alla relativa richiesta da inviarsi agli indirizzi indicati sul sito timbusiness.it e dal Servizio Clienti 191, copia di un proprio documento di identità (cfr art. 3 Condizioni Generali di Contratto Sub All. 1). Ebbene, l’operatore pur se avesse ricevuto le richieste di disdetta non avrebbe certamente potuto operare alcuna cessazione della linea considerata l’assenza dei documenti necessari a tal fine e ciò a tutela dell’utente stesso. Per tutto quanto sin ora detto è chiaro come l’operatore abbia agito nel pieno rispetto delle condizioni di contratto e pertanto, l’avversa domanda di storno/rimborso dovrà essere rigettata, rimanendo la Società istante obbligata al saldo degli insoluti. Medesima conclusione deve valere per la richiesta di indennizzi. ... anche qualora il Corecom ritenesse provato (circostanza che si contesta fermamente) l’invio di una comunicazione di recesso, in ogni caso la mancata lavorazione della disdetta e la conseguente prosecuzione del ciclo di fatturazione non potrebbe rientrare in alcuna delle ipotesi ricomprese nell’ambito oggettivo della delibera 347/18/CONS. Di conseguenza, non solo l’adito Corecom sarebbe incompetente ma, anche laddove volesse pronunciarsi sul caso in esame, non potrebbe liquidare alcunché a titolo di indennizzo. Infatti, in applicazione della giurisprudenza costante dell’Agcom e dei

Corecom (cfr. Corecom Lazio Delibera n. 59/12) “la domanda di indennizzo per la ritardata lavorazione della disdetta deve essere rigettata: infatti, con la dichiarazione di risoluzione contrattuale, l’utente manifesta di non avere più interesse all’adempimento della prestazione. Pertanto, al di là del disagio connesso agli addebiti di somme non più dovute (riconosciuto con l’annullamento e/o il rimborso degli importi) si ritiene che la mancata/ritardata lavorazione della risoluzione del contratto, laddove, come nella fattispecie de qua, non precluda la possibilità di ricorrere al servizio di altri gestori, non comporti per l’utente un disagio indennizzabile”. ....

Infondatezza in fatto ed in diritto delle richieste avversarie in punto di attivazione di servizi asseritamente non richiesti. L’avversa richiesta di indennizzo va rigettata anche con riferimento all’asserita attivazione non richiesta del servizio “Carrier Preselection” sull’utenza n. 0613353232, che controparte contesta genericamente all’operatore. A tal proposito non risultano a sistema validi reclami relativi al suddetto servizio e ai conseguenti addebiti e, in ogni caso, la controparte in questa sede non è in grado di provare il contrario, stante l’assenza di valide ed idonee allegazioni documentali sul punto”. Con memoria di replica ai sensi Delibera Agcom 353/19/CONS e succ. modifiche, la società istante ha osservato: “il precedente GU14 301869 (allegato) era stato erroneamente presentato dall’istante senza generarlo dal precedente UG, infatti non riporta il numero di UG 184623 e non riporta i fatti nella descrizione né tantomeno gli allegati che erano presenti nell’UG. Si chiede pertanto al Corecom di rigettare l’inammissibilità presentata da TIM in quanto il GU14327085 è stato correttamente presentato con tutta la documentazione allegata a differenza dell’altro 301869 che presentava dei vizi di forma (vedi descrizione GU14 301869 che è difforme dall’UG discusso in prima istanza). Come ben sapete UG e GU14 non possono essere difformi ma devono coincidere; - in merito alla materia del contendere si evidenzia come TIM non abbia depositato il contratto che è all’origine dal rapporto giuridico tra le parti, la cui mancata sottoscrizione, nei modi e nei termini previsti dalla legge, ha generato la richiesta di disdetta da parte della signora Ascolese ed il disconoscimento delle numerazioni, infatti nella lettera di disdetta ella lamenta proprio la difformità di fatturazione rispetto alle condizioni contrattuali prospettate e mai accettate; - nelle fatture vengono addebitati canoni e noleggi per impianti mai installati né consegnati per i quali non sono stati prodotti né la consegna né il collaudo dell’impianto, trattandosi di impianto performante; - non è vero quanto asserito da TIM sulla mancanza del documento allegato alla disdetta, poiché la ricevuta di consegna del fax riporta l’ok per 3 pagine; - è altresì “strano” come il mancato pagamento delle fatture per oltre 4 anni non abbia generato la cessazione amministrativa dell’utenza (vedi fatture 4/2020 e 5/2020 allegate); - dalle memorie TIM si apprende che era stato attivato il servizio di “carrier preselection” sulla numerazione 0613xxx, senza che la signora l’avesse mai richiesta né tantomeno si sarebbe potuta accorgere di tale attivazione, non essendo desumibile dalle fatture; - le fatture sono sempre state contestate nei modi e nei termini previsti dalle delibere e dalla legge (vedi i reclami allegati); - il gestore non ha fornito nessuna prova di un riscontro ai reclami inviati. - in merito agli indennizzi per ritardata cessazione si chiede l’applicazione dell’art. 292 della legge 160 del 27/12/2019 (legge di bilancio 2020) “nei contratti di fornitura di energia elettrica, gas e servizio idrico nonché di fornitura nei servizi di comunicazione elettronica disciplinati dal codice di cui al decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, in caso di emissione di fatture a debito in relazione alle quali sia accertata dall’autorità competente ovvero debitamente documentata mediante apposita dichiarazione, presentata autonomamente anche con modalità telematiche, l’illegittimità della condotta del gestore e dell’operatore interessato, per violazioni relative alle modalità di rilevazione dei consumi, di esecuzione dei conguagli o di fatturazione nonché per addebiti di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti, l’utente ha diritto ad ottenere, oltre al rimborso delle somme eventualmente versate, anche il pagamento di una penale pari al 10 per cento dell’ammontare contestato e non dovuto e, comunque, per un importo non inferiore a 100 euro”.

Preliminarmente, si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Sempre in via preliminare devono essere affrontate le eccezioni di inammissibilità proposte dall’operatore. Tim Spa, infatti, ha eccepito la violazione dell’art. 14 co. 3 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (all. A alla delibera n. 203/18/CONS come modificato dalla delibera n. 390/21/CONS), in quanto “il verbale di mancata conciliazione depositato da XXXXXXXX nel fascicolo documentale del presente procedimento si riferisce alla conciliazione identificata con UG/184623/2019, per cui è già stata presentata istanza di definizione in data 7 luglio 2020, protocollata con GU14/301869/2020, a seguito della quale il Corecom Lazio fissava udienza di definizione in data 6 ottobre 2020. Nelle more della definizione del procedimento sopra indicato, in data 15 settembre 2020, l’istante depositava una nuova istanza di definizione identificata con GU14/327085/2020, di cui si discute in questa sede. Per tale istanza, relativa alle medesime doglianze già oggetto dell’altro e diverso procedimento GU14/301869/2020, come detto, non è stato esperito

un autonomo tentativo di conciliazione, traendo origine dallo stesso UG/184623/2020, già oggetto della procedura di definizione GU14/301869/2020 tutt'ora pendente". Sul punto l'istante ha sostanzialmente ammesso, affermando tuttavia "Il precedente GU14 N. 301869 era stato erroneamente presentato dall'istante senza generarlo dal precedente UG e senza riportare i fatti nella descrizione con i relativi allegati già presenti in UG. In sede di udienza, fissata per il 06/10/2020 (gu14 301869,) chiederò che questo procedimento 327085 sostituisca il precedente (301869) al fine di discutere adeguatamente i fatti e consentire a TIM di presentare le memorie (cosa che non ha fatto nel gu14 301869)". Poiché il tentativo di conciliazione è relativo alla medesima vicenda oggetto della presente procedura l'eccezione deve essere disattesa. In questo senso giova richiamare "Ai fini della verifica dell'ammissibilità delle domande è sufficiente accertare che l'oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, nel senso che non si richiede che le istanze siano identiche ma che la questione in discussione sia la medesima. Deve peraltro farsi applicazione del criterio di ragionevolezza, per mitigare eccessivi rigorismi formali e limitare il ricorso alle pronunce di inammissibilità. Tuttavia, non si deve in ogni caso consentire l'ampliamento della controversia a questioni ulteriori ed aggiuntive, al fine di non aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa. (ex multis Corecom Calabria Delibera n. 15/11). Anche l'eccezione di inammissibilità per violazione del principio del ne bis in idem deve essere disattesa. Pur avendo l'utente ammesso la pendenza di altro procedimento sulla medesima questione tanto da preannunciare: "in sede di udienza, fissata per il 06/10/2020 (gu14 301869,) chiederò che questo procedimento 327085 sostituisca il precedente (301869)", non risulta adottato alcun provvedimento ai sensi del co. 4 dell'art. 18 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (all. A alla delibera n. 203/18/CONS come modificato dalla delibera n. 390/21/CONS). La richiesta dell'istante è da accogliere nei limiti che seguono. Nel merito, in primis, la società istante afferma "è stato stipulato solo telefonicamente un contratto senza aver fatto firmare nulla che contenesse le condizioni del contratto stesso, ritenuta non soddisfacente e, soprattutto, non coincidente con le condizioni prospettate dall'operatore telefonico" e chiede l'annullamento di tutte le fatture emesse, poichè il contratto non è mai stato regolarmente sottoscritto e comunque alla luce della disdetta fatta. Tuttavia, produce (allegato 3) la prima disdetta, datata 7/6/16, dalla quale si evince che la stipula del contratto è avvenuta per il tramite dell'agente Gallo Simone e contesta la difformità rispetto al pacchetto prospettato. Solo con le successive contesta e disconosce tutte le attivazioni. In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni di cui all'art. 2697 c.c., si richiama, il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, 3 luglio 2009 n. 15677 e, da ultimo, Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Nel caso di specie, l'istante non ha prodotto il contratto sottoscritto con l'operatore. Come affermato dallo stesso istante, risulta che il contratto si sia concluso tramite agente commerciale, quindi non a distanza, ed era pertanto onere dell'utente, secondo l'ordinaria diligenza, in sede di stipula del contratto farsi consegnare dall'agente copia del contratto sottoscritto e delle condizioni generali ad esso relative (in tal senso, cfr. Corecom Abruzzo delibere n. 55/2018 e 17/2020). L'aver qualificato la prima comunicazione all'operatore come disdetta (allegato 3), inoltre, implica il riconoscimento dell'avvenuto perfezionamento di un rapporto contrattuale. Non possono, dunque, trovare accoglimento tutte le domande fondate sull'erroneo assunto del contratto (e servizio) non richiesto. La società istante contesta, inoltre, a TIM l'asserita illegittima mancata lavorazione delle richieste di disdetta dell'utenza n. 0613xxx. Nello specifico l'utente sostiene di aver inoltrato all'operatore richieste di disdetta a partire dal 7 giugno 2016 e che invece Tim avrebbe illegittimamente proseguito il ciclo di fatturazione. Tutte le disdette in atti /allegati 2,3,4,5,6 sono corredate dalle ricevute di invio e ricezione. L'operatore afferma nelle proprie controdeduzioni di non aver potuto dare corso alle disdette per mancanza del documento di identità del legale rappresentante della società. L'affermazione è, tuttavia, smentita dalla comunicazione del 23/2/17, versata in atti (allegato 7), con la quale la TIM, riscontrando la richiesta, non contesta la mancata allegazione del documento, ma chiede all'utente "ulteriore comunicazione scritta a mezzo fax al numero verde 800 000 191 al fine di sapere se i contratti ad esso associati ossia la 06723xxxx e la 06726xxxx devono essere riportate a linee tradizionali o chiuse definitivamente". E' in atti la risposta dell'utente del 21/3/17, con la quale fornisce i chiarimenti richiesti e reitera i precedenti reclami e le precedenti richieste (allegato 5). Tuttavia, l'operatore non ha dato corso. Invero, l'operatore era tenuto a recepire il recesso esercitato dall'utente entro il termine legislativamente

previsto di 30 giorni. Nel caso di specie tale termine decorre dal 7/6/2016 data della ricezione dell'integrazione richiesta (allegato 5) e il termine ultimo per il recepimento del recesso da parte dell'operatore è spirato in data 7/7/2016. Ogni fattura relativa a periodi successivi è illegittima e deve essere pertanto annullata. Deve essere riconosciuto il diritto dell'utente allo storno e/o al rimborso di tutte le fatture riferite al periodo successivo a tale termine. (in questo senso Corecom Emilia-Romagna Determinazione n. 6/12 e Corecom Friuli Venezia Giulia Delibera n. 54/12). La richiesta di liquidazione degli indennizzi previsti dall'art. 1 comma 292 L.160/19 va respinta. Come affermato recentemente CO.RE.COM. ABRUZZO con Deliberazione n. 12 del 19/05/2022 "il Corecom non ha giurisdizione per tale pronuncia, rimessa in via esclusiva all'autorità giudiziaria ordinaria". In ogni caso l'art. 1, comma 292 e 293 della legge 160 del 2019 è entrato in vigore il 01 gennaio 2020, e non può avere efficacia retroattiva. Risulta, infine, dovuto l'indennizzo per mancata risposta ai reclami. L'istante ha fornito la prova dei reclami inviati il 7/6/16, l'11/6/16, il 27/6/16, il 27/2/17, il 21/3/17 ed il 2/7/19 (allegati 2,3,4,5,6), corredati dalle ricevute. Le istanze rispettano i requisiti di cui all'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera Agcom n.179/03/CSP. Volendo considerare la comunicazione TIM del 23/2/17 (allegato 7), contestata dall'istante, quale risposta, comunque, non risulta risposta ai successivi reclami. In assenza di prova contraria da parte dell'operatore, il mancato riscontro al reclamo, giustifica il riconoscimento all'utente dell'indennizzo di cui all'art. 12, comma 1, del Regolamento indennizzi, da calcolarsi unitariamente ai sensi del co. 2 in presenza di più reclami. Il periodo da considerare va dal 21.4.2017 (30 giorni dopo il primo reclamo al 21.3.2017 al 15/9/2020 data di deposito dell'istanza di definizione). L'indennizzo, dunque, dovrà essere liquidato nell'importo massimo di € 300,00 (trecento/00), essendo il massimo regolamentare superiore al calcolo pro die. Infine, per quanto concerne le spese di procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento adottato con Delibera n.173/07/CONS del 19 aprile 2007 e di quanto previsto al paragrafo III.5.4. Spese di procedura (e tabelle allegate) delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche adottate con Delibera n.276/13/CONS dell'11 aprile 2013, appare equo liquidare in favore della parte istante l'importo di € 150,00 (centocinquanta/00), da porsi a carico del gestore, tenuto conto del comportamento complessivo delle parti e delle difese svolte

#### DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 15/09/2020, è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma di € 150,00 a titolo di spese di procedura, nonché a corrispondere all'utente le seguenti somme maggiorate degli interessi legali dalla domanda al soddisfo: € 300,00 (trecento/00) quale indennizzo ai sensi dell'art. 12, comma 1, del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche. Spetta all'istante anche lo storno/rimborso di tutte le fatture emesse dal gestore con riferimento al periodo successivo al 7/7/2016 fino a chiusura del ciclo di fatturazione, oltre all'eventuale ritiro della pratica dalla società di recupero crediti in esenzione spese.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

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 o suo delegato  
franca cardinali