

**DETERMINA 46 Fascicolo n. GU14/516353/2022**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - LV 7 SRL**  
**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

**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;

**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 legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni”, in particolare l’art. 30, e il “Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

**VISTO** il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

**VISTO** il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

**VISTA** la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

**VISTO** il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

**VISTA** l’istanza dell’utente XXX, del 09/04/2022 acquisita con protocollo n. 0121166 del 09/04/2022;

**VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

**CONSIDERATO** che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

### **1. La posizione dell’istante.**

Parte istante, titolare dell’abbonamento n. 8xxxx con l’operatore LV7 S.r.l. (di seguito, per brevità, LV7), avente ad oggetto il servizio denominato “LundaX 5G/4G FLAT (Rete Tim con APN Bidirezionale – IP Pubblico) - solo SIM senza apparati”, contesta al gestore l’addebito dell’importo di euro 50,00 a titolo di “penale per la mancata restituzione della SIM”.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato che:

- “il giorno 04/03/2021 (...) attiva[va] un abbonamento al servizio LundaX 5G/4G FLAT (Rete Tim con APN Bidirezionale – IP Pubblico) - solo SIM senza apparati, al costo di 80euro/bimestre, anticipati senza penali per il mancato rinnovo”;
- “il giorno 04/05/2021 (...)rinnova[va] l’abbonamento per altri 2 mesi”;
- “il giorno 04/07/2021 (...) invia[va una] PEC al [gestore] LV7 srl per la disdetta del contratto”;
- “dal giorno 04/07/2021, [l’operatore] LV7 (...) tenta[va] (...), senza (...) [l’]autorizzazione [dell’utente] e senza inviar[e] alcuna comunicazione, di addebitar[e] sulla (...) carta di credito ricaricabile [di parte istante] la somma di 50€”;
- “il giorno 19/2/2022 (...) [il gestore] L7V srl (...) addebita[va] 50€ [sulla carta di credito ricaricabile dell’utente] (...), lasciat[a da quest’ultimo] (..) attiva (...) [per i] pagamenti online”;
- richiedeva quindi al gestore il rimborso dell’importo di 50,00 euro, prelevati dalla propria carta di credito, che veniva rigettato in quanto, per LV7, tale “addebito e[ra] dovuto alla mancata restituzione della SIM [fornita alla parte istante] in comodato d'uso”;
- precisava, inoltre, di “non (...) [avere] sottoscritto alcun contratto con Lv7 srl in cui [fosse] indicato (...) [di] restituire la SIM alla chiusura del servizio di connessione (...) [ne di avere] (...) sottoscritto alcun contratto di comodato di apparati di proprietà L7V (...) [contenente] informazioni riguardanti il comodato d'uso della sim inviata (...)”;
- specificava poi di “non (...) [avere] ricevuto alcuna notula o richiesta di pagamento [da parte del gestore] per la penale (...) [avente ad oggetto la mancata restituzione della SIM]”;

- sottolineava, infine, il fatto che *“il primo tentativo di addebito di 50€ (...) da parte di LV7 srl e[ra] avvenuto il giorno stesso in cui contratto e[ra] terminato, ossia il 4/7/2021 (...) [per cui] se [anche parte istante] avess[e] spedito la sim [al gestore] avre[bbe] comunque ricevuto l'addebito di 50€”*.

In data 28 marzo 2022 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore LV7 tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il mancato accordo.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) il *“rimborso della penale [addebitata dal gestore] per la mancata restituzione della SIM”*, pari all'importo di 50,00 euro.

## **2. La posizione dell'operatore.**

L'operatore LV7 ha fatto pervenire, in data dell'19 aprile 20222019, nei termini stabiliti dal vigente regolamento di cui all'allegato A alla Delibera Agcom n. 203/18/CONS e successive modifiche, una memoria difensiva nella quale ha, preliminarmente, eccepito che l'utente *“non avendo restituito la Sim nei termini contrattuali previsti, era tenuto a versare l'importo [di 50,00 euro] (...) così come contrattualmente previsto”*.

A sostegno della propria posizione, il gestore telefonico ha richiamato *“l'art. 7.3.6 delle condizioni generali di fornitura e abbonamento servizio (CFR. <https://lundax.com/condizioni/condizioni-general-di-fornitura-e-abbonamento-al-servizio-4g-lte-lundax/>) (...) [il quale recita che] alla scadenza o alla disdetta del Contratto ed in ogni altro caso di sua cessazione, le Apparecchiature dovranno essere restituite a LV7, perfettamente integre, corredate di tutti gli eventuali elementi accessori forniti in dotazione e degli imballi originali in conformità con quanto previsto nelle Condizioni Promozionali, presso il recapito specificatamente indicato da LV7 nell'apposito modulo di disdetta reperibile sul Sito Web o secondo le diverse modalità espressamente indicate da LV7, [...]”*.

L'operatore ha poi ricordato come, sempre *“l'art. 7.3.6 delle condizioni generali di fornitura e abbonamento servizio”*, preveda espressamente che *“in caso di mancata restituzione delle Apparecchiature entro 30 giorni dalla disattivazione del Servizio, nell'eventualità in cui le stesse risultino manomesse e/o non integre, nonché nell'eventualità che le stesse risultino spedite a recapito diverso da quanto indicato nell'apposito modulo di disdetta, o in qualsiasi altro caso previsto dalle Condizioni Promozionali, LV7 avrà la facoltà di addebitare all'Utente le penali indicate nelle Condizioni Promozionali stesse, o, in mancanza, una penale comunque non inferiore al valore intero della merce in comodato d'uso, secondo i valori di listino correnti”*.

LV7 ha, quindi, dedotto che l'art. 7.3.6 *“delle condizioni generali contrattuali, pertanto, rimanda esplicitamente al contenuto delle condizioni promozionali che riguardano ciascuna SIM e le relative modalità operative da applicare in concreto”*.

Inoltre, sempre secondo il punto di vista del gestore, nell'art. 7 delle citate condizioni promozionali (CFR. <https://lundax.com/condizioni/condizioni-general-di-fornitura-e-abbonamento-al-servizio-4g-lte-lundax/condizioni-promozionali-solo-sim/>) è ulteriormente previsto che in caso di mancata restituzione delle Apparecchiature entro 30 giorni dalla disattivazione del Servizio, in conformità con quanto previsto nelle presenti Condizioni Promozionali e secondo le modalità indicate da LV7 (o, in mancanza, spedendo il tutto alla sede operativa di LV7), l'Utente sarà tenuto a corrispondere ad LV7 l'importo di € 50,00 a titolo di risarcimento danni (...) [che potrà essere incamerata]to dall'operatore] (...) attraverso gli strumenti indicati dall'Utente per il pagamento del canone periodico di Abbonamento”

Infine, l'operatore ha concluso precisando che *“l'importo [di € 50,00] oggetto della presente conciliazione è stato solo temporaneamente trattenuto dalla LV7, al fine di verificare la corretta restituzione della Sim, nel rispetto dei termini contrattuali previsti”*.

### **3. Motivazione della decisione.**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

#### Sull'addebito di una penale per mancata restituzione della SIM

Parte istante ha contestato l'addebito di euro 50,00 a titolo di *“penale per la mancata restituzione della SIM”*, richiedendone la restituzione, laddove l'operatore ha dedotto la correttezza dell'importo addebitato.

La doglianza dell'istante, di cui alla domanda *sub i)* è meritevole di parziale accoglimento per le ragioni che seguono.

*In primis* si ritiene opportuno richiamare che il servizio denominato *“LundaX 5G/4G/LTE solo SIM”*, così come riportato dalle Condizioni Promozionali Solo SIM ricavate dal sito web del gestore, *“è un servizio offerto da LV7 s.r.l., (...) che, a fronte del pagamento del canone periodico anticipato (...), consente all'Utente dotato di appositi Terminali la connessione a Internet a banda larga, attraverso una SIM dati di tipologia, (...) fornita in comodato d'uso gratuito (...)”*.

Con riferimento all'oggetto della controversia, è opportuno precisare che al termine dell'istruttoria procedimentale, dopo aver esaminato la documentazione acquisita agli atti e ricostruito i fatti, deve evidenziarsi che il caso in esame verte sostanzialmente, su una mancanza di trasparenza e informativa precontrattuale da parte dell'operatore, a causa della quale l'istante ha lamentato, l'addebito di euro 50,00 a titolo di *“penale per la mancata restituzione della SIM”* a seguito della disdetta dal contratto avvenuta il *“giorno 04/07/2021”* costo del quale, secondo l'utente, non era stato opportunamente e preventivamente edotto dal gestore telefonico.

In via generale, con riferimento alla contestazione di parte istante, giova richiamare l'orientamento consolidato secondo cui, in base ai principi sull'onere della prova in materia di adempimento delle obbligazioni di cui alla 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., sez. II, 20 gennaio 2010 n. 936), *“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. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi”*.

Inoltre, viene in rilievo l'articolo 2, comma 2, lettera c) del Decreto legislativo n. 206/2005, c.d. Codice del Consumo e successive modificazioni, il quale annovera tra i diritti fondamentali del consumatore quello *“ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità”* nei rapporti di consumo.

Relativamente alla contestata fatturazione, si rammenta altresì (*ex pluribus*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006), che l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la

conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313), altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso (*ex multis*, Delibera Agcom n. 82/17/CIR). Le risultanze del contatore centrale non costituiscono piena prova se contestate dall'utente ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, ai fini probatori, di ulteriori elementi.

Ancora, con riferimento all'ambito delle telecomunicazioni, la Delibera Agcom n. 417/01/CONS, allegato A), detta le linee guida relative alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni che gli operatori devono rispettare. In particolare, dalla citata delibera si evince che le informazioni rivolte al pubblico devono essere ispirate al necessario principio di trasparenza e garantire la comprensibilità dell'informazione, della comunicazione pubblicitaria e facilitare i processi di comparabilità dei prezzi. Inoltre, la Delibera Agcom n.179/03/CSP, Allegato A), all'articolo 4 evidenzia che: *“gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi (...) la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi (...) avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli”*. Ne consegue, che gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo, perché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto di scelta dell'utente finale e la conseguente possibilità di orientamento consapevole verso una diversa offerta commerciale.

Sul punto giova, inoltre, richiamare che le parti di uno stipulando (e, poi, stipulato) contratto sono tenute a comportarsi, ai sensi degli articoli 1175, 1337 e 1375 c.c., secondo buona fede e correttezza sia nella fase precontrattuale che nella fase dell'esecuzione del contratto. Il principio di buona fede contrattuale costituisce oggetto di un vero e proprio obbligo giuridico, che si considera violato dalla parte contrattuale che, anche non dolosamente, ometta di tenere un comportamento improntato alla diligente correttezza.

Nel caso di specie, parte istante, *“il giorno 04/03/2021”* ha attivato, con l'operatore LV7, l'abbonamento n. 8xxxx, avente ad oggetto il servizio *“LundaX 5G/4G FLAT (Rete Tim con APN Bidirezionale – IP Pubblico) - solo SIM senza apparati (...) al costo di 80euro/bimestre, anticipati, senza penali per il mancato rinnovo”* ed *“il giorno 19/2/2022”*, a seguito dell'invio della disdetta contrattuale del *“giorno 04/07/2021”*, si è vista prelevare, dalla propria carta di credito ricaricabile, l'importo di euro 50,00 a titolo di *“risarcimento danni”*, per la mancata restituzione della SIM.

A sostegno di quanto dichiarato, l'Utente ha provveduto ad allegare agli atti sia la disdetta contrattuale datata 4 luglio 2021 sia uno *screenshot* con data 19 febbraio 2022, attestante l'avvenuto prelievo da parte di LV7 dell'importo di 50,00 euro, circostanza questa non contestata dal gestore stesso.

A fronte della contestazione di parte istante, l'operatore LV7 ha dedotto la correttezza di tale addebito riportandosi alle condizioni contrattuali, cui l'utente aveva aderito, in particolare al *“l'art. 7.3.6 delle condizioni generali di fornitura e abbonamento servizio”* ed in base al quale *“alla scadenza o alla disdetta del contratto ed in ogni altro caso di sua cessazione, le apparecchiature dovranno essere restituite a LV7 (...) [ed] in caso di mancata restituzione delle (...) [stesse] entro 30 giorni dalla disattivazione del Servizio (...), LV7 avrà la facoltà di addebitare all'Utente le penali indicate nelle Condizioni Promozionali stesse”*.

L'art 7 delle *“Condizioni Promozionali Solo SIM”* prevedeva ulteriormente che *“in caso di mancata restituzione delle apparecchiature entro 30 giorni dalla disattivazione del Servizio (...) l'Utente sarà tenuto a corrispondere ad LV7 l'importo di € 50,00 a titolo di risarcimento danni [e*

*che]” LV7 avrà facoltà di incamerare esse penali attraverso gli strumenti indicati dall’Utente per il pagamento del canone periodico di Abbonamento”.*

In altre parole, a detta del gestore telefonico, *“non avendo [parte istante] restituito la Sim nei termini contrattuali previsti, era [di conseguenza] tenuto[a] a versare l’importo [di 50,00 euro] (...) così come contrattualmente previsto”.*

Di contro, l’Utente ha però, precisato di *“non (...) [avere] sottoscritto alcun contratto con Lv7 srl in cui [fosse] indicato (...) [di] restituire la SIM alla chiusura del servizio di connessione (...) [ne di avere] (...) sottoscritto alcun contratto di comodato di apparati di proprietà L7V (...) [contenente] informazioni riguardanti il comodato d'uso della sim inviata (...)”* ed inoltre di *“non (...) [avere] ricevuto alcuna notula o richiesta di pagamento [da parte del gestore] per la penale (...) [avente ad oggetto la mancata restituzione della SIM]”.*

A fronte della doglianza di parte istante di non essere stata mai informata da LV7 in ordine ad una precisa quantificazione delle eventuali penali che sarebbero state richieste, in particolare, nel caso di mancata restituzione della Sim, una volta effettuata la disdetta dal contratto, l’operatore si è limitato ad affermare la conformità degli addebiti contestati alle condizioni contrattuali applicate, ed in quanto tali dovuti, effettuando in memoria solo un generico richiamo, mediante link di collegamento al sito Web di L7V, alle *“condizioni generali di fornitura e abbonamento servizio”* ed alle *“Condizioni Promozionali Solo SIM”*, applicabili al servizio *“LundaX 5G/4G/LTE solo SIM”* ed allegando, agli atti, due *screenshot* nei quali venivano riprodotte, per estratto, le condizioni contrattuali applicate all’utenza.

A prescindere dalla produzione in atti di tale documentazione, l’operatore non ha però fornito prova dell’assolvimento degli oneri informativi nei confronti del cliente, così come previsti dalla Delibera Agcom n. 487/18/CONS, capoverso VIII, n. 34, secondo la quale *“[l]e spese relative al recesso (...) devono essere rese note al momento della pubblicizzazione dell’offerta e in fase di sottoscrizione del contratto”.* In aggiunta, la previsione al successivo punto n. 36 evidenzia che *“[i]n fase di sottoscrizione del contratto gli operatori devono rendere note, verbalmente e attraverso idonea informativa – chiara e sintetica – da allegare al contratto, tutte le spese che l’utente dovrà sostenere (...)”.*

La sopracitata Delibera Agcom n. 487/18/CONS al capoverso IV, n. 13 prevede inoltre, in conformità al decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, come modificato e integrato dalla legge 4 agosto 2017, n. 124, che le spese di recesso devono essere *«commisurate al valore del contratto e ai costi realmente sopportati dall’azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio».*

Nel caso di specie, con riferimento alla previsione di una spesa di 50,00 euro *“a titolo di risarcimento danni”* in caso di *“mancata restituzione della SIM”*, il gestore non ha dimostrato di avere preventivamente edotto l’utente in sede di sottoscrizione della proposta contrattuale, in modo chiaro e trasparente, in merito al dettaglio dei costi che sarebbero stati eventualmente addebitati al cliente, in tale caso specifico, successivamente alla disdetta contrattuale e non ha, altresì, provveduto a giustificare tali costi, rinviando semplicemente a quanto stabilito nelle condizioni contrattuali e demandando ad informazioni contenute nel sito internet senza, peraltro, fornire puntuali indicazioni circa il *quantum debeatur* nel caso di mancata restituzione della SIM, alla cessazione del rapporto contrattuale.

Lo stesso modulo di *“disdetta del contratto di fornitura ed abbonamento ai servizi LundaX 5G/4G/LTE”* datato 4 luglio 2021 sottoscritto ed allegato da parte istante, non contiene una quantificazione precisa di quanto eventualmente dovuto dal cliente in caso di mancata restituzione della Sim fornita nell’ambito del contratto di cui sopra, contenendo soltanto un generico rinvio alle condizioni contrattuali applicate sulla base delle quali *“la mancata restituzione delle*

*apparecchiature (...) comporterà il diritto di LV7 al pagamento delle penali risarcitorie contrattualmente previste”, senza ulteriori precisazioni di dettaglio.*

In altre parole, poichè non vi è prova che il gestore telefonico abbia indicato, a parte istante, il *quantum* riconducibile alle spese da sopportare, nel concreto, per mancata restituzione della Sim a seguito della disdetta contrattuale, si ritiene non dovuto l'importo 50,00 euro addebitato all'utente “*a titolo di risarcimento danni*”.

*Ad abundantiam*, si rileva come il gestore telefonico non abbia in realtà attestato, agli atti, la definitiva mancata restituzione della Sim da parte dell'utente ma abbia, semmai, dedotto la mancata restituzione della stessa “*nei termini contrattuali previsti*”.

Ne deriva che la società LV7 è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia, con le modalità indicate nel formulario), al netto delle eventuali note di credito già rimborsate dal gestore, dell'importo pari a 50,00 euro (cinquanta/00), addebitato con riferimento all'abbonamento n. 8xxxx “*a titolo di risarcimento danni*”, per mancata restituzione della Sim nell'ambito del servizio denominato “*LundaX 5G/4G/LTE solo SIM*”. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

#### **DETERMINA**

- LV 7 SRL, in parziale accoglimento dell'istanza del 09/04/2022, è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativa - contabile dell'istante, mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia, con le modalità indicate nel formulario), al netto delle eventuali note di credito già rimborsate dal gestore, dell'importo pari a 50,00 euro (cinquanta/00), addebitato con riferimento all'abbonamento n. 8xxxx “*a titolo di risarcimento danni*”, per mancata restituzione della Sim nell'ambito del servizio denominato “*LundaX 5G/4G/LTE solo SIM*”. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

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 dirigente

Cinzia Guerrini

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del “Codice dell'Amministrazione Digitale” (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)