

DETERMINA 7 Fascicolo n. GU14/389563/2021**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX- 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;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

VISTA la "Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 10 marzo 2023, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, "Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte";

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, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

VISTA la deliberazione del Corecom Piemonte n. 1 del 12 gennaio 2022, con la quale, ai sensi dell’art. 20, comma 7, del Regolamento e dell’Allegato alla deliberazione AGCOM 276/13/CONS, punto III.5.5., il Comitato ha delegato al Dirigente dell’Ufficio la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 04/02/2021 acquisita con protocollo n. 0062544 del 04/02/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Il sig. XXX afferma quanto segue: “Il 03/08/2020 desiderando attivare la connessione internet FTTC da poco disponibile nella mia zona, ho richiesto l’attivazione di una nuova linea telefonica nella parte di alloggio che occupo io, con l’intento di lasciare l’esistente numero XXX a mia figlia trovandosi questo punto di consegna nella parte di alloggio occupato dalla sua famiglia. Il 05/08/2020 il tecnico incaricato da TIM mi ha detto che, per attivare il nuovo allacciamento sulla fibra, avrebbe dovuto disattivare il numero esistente; poiché io ero interessato ad avere subito la nuova tecnologia ho dato il consenso all’operazione, quindi nello stesso pomeriggio il nuovo numero XXX è stato attivato sul cavo esistente, previa disattivazione del numero esistente XXX. Il 06/08/2020 non volendo perdere il numero disattivato e destinarlo come linea telefonica indipendente per mia figlia, ho preso contatti con il Servizio Clienti NEW Orchestra per avviarne la procedura di migrazione. Il 25/08/2020 ho anche inviato una PEC a TIM, dove comunicavo la mia non accettazione delle modifiche unilaterali al contratto, rese note nella precedente Fattura di “Agosto 2020” manifestando la mia volontà di recedere dal relativo contratto senza penali né costi di disattivazione, ai sensi dell’art.70 comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche. Evidenziavo inoltre che, a tale scopo, avevo già richiesto ad altro operatore la NUMBER PORTABILITY del numero telefonico XXX. In data 22/09/2020 mi sono state recapitate le seguenti due bollette telefoniche: 1) FATTURA SETTEMBRE 2020, relativa al nuovo numero XXX(Periodo 01 ago 20 – 31 ago 20); 2) FATTURA SETTEMBRE 2020, relativa al vecchio numero telefonico XXX(Periodo 01 ago 20 – 31 ago 20) contenente i seguenti importi errati: a) “Euro 8,00 ANTICIPO CONVERSAZIONI” nonostante la fornitura fosse già disattivata; b) “Euro 28,00 INTERNET SENZA LIMITI”, intera quota mensile, nonostante fosse stata attiva solo dall’1 al 5 agosto. In data 23/09/2020 ho tempestivamente inviato FAX di RECLAMO richiedendo: 1) la correzione dell’importo relativo a “INTERNET SENZA LIMITI”, poiché era stato attivo solo dall’1 al 5 agosto data di disattivazione di questo servizio; 2) la cancellazione dell’addebito “ANTICIPO CONVERSAZIONI” essendo il servizio già disattivato da tempo; 3) il riscontro scritto al reclamo con un esaustivo chiarimento nel merito. In data 18/11/2020 mi è stata recapitata una “Raccomandata AR” con Sollecito di pagamento per l’intero importo di euro 38,50 della fattura contestata e con minaccia di sospensione del servizio telefonico, ignorando completamente il mio reclamo né rispondendo sui chiarimenti e ricalcolo richiesti. In data 20/11/2020 non avendo ricevuto alcuna risposta, né al mio FAX, né alla mia PEC del 25/08/2020, ho presentato istanza per avviare il tentativo obbligatorio di conciliazione (Formulario: UG/356138/2020). In data 23/11/2020 mi è stata recapitata ancora un’altra fattura sul numero XXX con i seguenti importi errati: 1) “Euro 5,00 COSTO DISATTIVAZIONE PER MIGRAZIONE” nonostante avessi comunicato con PEC, la mia non accettazione delle variazioni unilaterali del contratto ai sensi dell’art.70, comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche; 2) “Euro 14,00 INTERNET SENZA LIMITI”, (Periodo 01 set 20 – 15 set 20) nonostante il servizio fosse stato disattivato il 5 agosto 2020. In data 28/01/2021 Si è tenuta l’udienza per il tentativo di conciliazione, conclusosi con “VERBALE DI MANCATO ACCORDO”. - Richieste: 1) Annullamento o ricalcolo corretto delle due fatture contestate. 2) Ritiro in esenzione spese da parte mia della pratica di recupero crediti, avviata da TIM ingiustificatamente. 3) Pagamento degli indennizzi così come previsti dalla vigente "Delibera AGICOM" per mancata/tardiva risposta al reclamo del 23/09/2020, per il numero di giorni che questo CoReCom vorrà determinare. 4) Pagamento di una somma a compensazione di spese di procedura sia per la Conciliazione che per la Definizione della controversia 5) Maggiorazione dei suddetti importi per gli interessi legali. 6) Riconoscimento anche degli indennizzi per l’interruzione del servizio sulla numerazione XXX da me non voluta, a partire dal 05.08.2020 giorno del distacco fisico della linea fino al 15.09.2020, giorno di migrazione del numero ad altro operatore, come si evince dalla Memoria Difensiva di TIM. 7) Annullamento della fattura XXX, recapitata successivamente all’apertura di questo procedimento.

Telecom Italia S.p.A. in data 21.12.2020 ha depositato una memoria con cui chiede il rigetto delle domande avversarie per i motivi che seguono. “Sull’addebito di costi per la linea n. XXX successivamente al 5.08.2020 Controparte si duole della fatturazione successiva al 5.08.2020, sostenendo che, a partire da tale data, la linea in parola sarebbe stata disattivata da un tecnico TIM per procedere all’attivazione di una nuova linea, avente n. XXX. La domanda è infondata. L’utenza de qua – n. XXX – è stata cessata solamente il 15.09.2020 per migrazione ad altro operatore. Le fatture oggetto di contestazione contengono canoni sino a tale data, che, dunque, si palesano come corretti. Non corrisponde al vero quanto affermato dal nostro odierno contraddittore in merito alla disattivazione dell’utenza in data 5.08.2020. Non è mai stata

inviata alcuna richiesta di recesso dal contratto di somministrazione del servizio telefonico per tale linea che, dunque, è rimasta attiva sino alla data di migrazione ad OLO. Anche nell'asserita PEC del 25.08.2020 – che si contesta per le motivazioni che seguiranno – l'utente afferma di aver richiesto la portabilità della numerazione XXX. E' dunque palese come l'utenza fosse attiva in quanto, in caso contrario, la portabilità non sarebbe stata possibile. Sono dunque integralmente dovuti i canoni portati dalle fatture contestate - Sull'addebito di € 8,00 a titolo di anticipo conversazioni Anche questa rimostranza è priva di pregio. L'utente ha infatti disattivato la domiciliazione bancaria dei pagamenti e, come previsto dalle Condizioni Generali di Abbonamento TIM, l'operatore ha addebitato nella fattura n. XXX il relativo costo a titolo di mezzo di garanzia. L'importo è stato debitamente restituito, in ossequio alle CGA, nell'ultima fattura emessa a seguito della cessazione del contratto, nel caso che ci occupa, il conto XXX, già prodotto. - Sull'addebito di € 5,00 a titolo di costi di disattivazione per avvenuta migrazione L'importo è stato correttamente inserito nel conto XXX in quanto, contrariamente a quanto affermato dal nostro odierno contraddittore, non risulta pervenuta a TIM comunicazione della volontà di avvalersi della facoltà concessa dall'art. 70 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche. Il documento prodotto da controparte, datato 25.08.2020 e, stando a quanto affermato dall'utente, una PEC, è privo di prova di avvenuto invio e ricevuta di avvenuta consegna e, per tale ragione, dovrà considerarsi tamquam non esset. I costi di disattivazione sono dunque pienamente corretti e conformi alle Condizioni Generali di Abbonamento e alle normative Agcom di settore, come recentemente confermato dal Corecom Piemonte mediante la DETERMINA DIRETTORIALE 1 Fascicolo n. GU14/229765/2020. - Sul mancato riscontro al reclamo Infine, è priva di fondamento la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo, stante la risposta fornita da TIM mediante e-mail del 16.10.2020, numero di protocollo C27606139. Non potranno neppure essere riconosciute le spese di procedura, considerato che il procedimento di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuito e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate (Conforme è il recente costante orientamento Agcom, si vedano, ex multis, delibere nn. 223/20/CIR, 220/20/CIR, 208/20/CIR). Alla luce di quanto esposto e dedotto, è evidente la correttezza dell'operato di TIM SpA, che dovrà andar esente da qualsivoglia addebito di responsabilità. In conclusione, si precisa che ad oggi persiste un insoluto in capo alla società istante pari ad € 53,11, costituito dai due conti già prodotti e dalla fattura di cui al conto febbraio 2021, che dovrà essere integralmente saldato. “ In risposta alla memoria difensiva di TIM l'istante ha replicato come segue. “Il 05/08/2020 il tecnico Tim incaricato, invece di realizzare il nuovo impianto come richiesto, ha interrotto il servizio sul numero XXX e attivato il nuovo numero XXX sull'impianto già esistente. Tempestivamente, in coerenza con la volontà su-espressa di non voler cessare il numero XXX, ne abbiamo chiesto, unitamente a mia figlia, il subentro familiare sul portale MyTim, in attesa del ripristino del servizio, inteso da me come provvisoriamente distaccato. Il 06/08/2020 ho anche contattato il servizio clienti al n.187 alle ore 15:29, ove l'operatore XXX mi ha confermato la regolarità della richiesta con n.XXX e mi ha consigliato di inviare anche copia di documento d'identità e C.F. sia mio che di mia figlia, che ho subito spedito tramite PEC nello stesso giorno. Il 24/08/2020 non avendo ancora ricevuto nessun riscontro alle mie richieste da parte di TIM e permanendo interrotto il servizio sul n. XXX, abbandono l'idea della conservazione di questo numero con TIM e ne richiedo la migrazione ad altro operatore. Il 25/08/2020, come già riportato nella DESCRIZIONE DEI FATTI del GU14/389563/2021, ho informato TIM tramite PEC la mia non accettazione delle modifiche unilaterali al contratto rese note nella precedente Fattura e la propria volontà di recedere dal suddetto contratto senza penali né costi di disattivazione, ai sensi dell'art.70, comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche. Per quanto già indicato risulta chiaro che: 1) Ho sottoscritto un contratto per nuovo impianto attivato il 05/08/2020 per il quale sto regolarmente pagando le relative fatture contenenti anche il contributo di attivazione. 2) Non ho mai richiesto la cessazione del numero XXX ma solo Subentro Contrattuale a mia figlia; solo successivamente sono stato costretto a migrare a causa dell'operato di TIM che ha scombussolato i miei piani e per non perderne la numerazione. 3) Il servizio sul numero XXX è stato interrotto dal 05/08/2020 motivo per cui ho inviato RECLAMO con FAX per lo storno degli importi irregolarmente fatturati per servizio non reso. Replico di seguito in particolare le contestazioni evidenziate nella MEMORIA DIFENSIVA di TIM: - Sull'addebito di costi per la linea n. XXX successivamente al 5.08.2020 Non comprendo la legittimità di un addebito per un servizio non fornito, tra l'altro a causa di un'interruzione voluta ed operata dallo stesso fornitore del servizio e da me non richiesta. Vero è che io non ho mai inviato alcuna richiesta di recesso per tale linea, come viene messo in risalto nella “Memoria Difensiva”, infatti tale linea per me non doveva essere cessata, ma solo regolarizzata con subentro contrattuale a XXX, questo sì è stato richiesto da me e mia figlia ma completamente ignorato da TIM non avendo mai dato seguito alle nostre richieste. Nella mia PEC del 25.08.2020, ove si

palesa erroneamente che la numerazione XXX fosse attiva, in realtà, a causa di quanto effettuato da TIM, l'unica utenza in servizio è la numerazione XXX che, come già evidenziato, sto regolarmente pagando le fatture comprese dei costi di attivazione. - Sull'addebito di € 8,00 a titolo di anticipo conversazioni La disattivazione della domiciliazione bancaria l'ho richiesta mio malgrado, solo quando a causa dell'operato su descritto di TIM sono stato costretto ad abbandonare l'idea di mantenere attivi ambedue i numeri e richiedere la migrazione ad altro operatore dello XXX oramai fuori servizio dal 5/8/2020. - Sull'addebito di € 5,00 a titolo di costi di disattivazione per avvenuta migrazione Per quanto riguarda la PEC inviata il 25.08.2020, si allega alla presente, la prova di Consegna della stessa. Mi preme evidenziare anche che, essendo la fattura relativa al servizio fornito nel mese di Luglio 2020, pervenuta con domiciliazione bancaria già disattivata, mi sono preoccupato di richiedere con PEC una modalità per poter pagare la stessa, ed anche in questa PEC ho comunicato che la migrazione era motivata dalla mia non accettazione delle modifiche unilaterali al contratto. - Sul mancato riscontro al reclamo Ribadisco che non ho ricevuto nessuna risposta da TIM, tantomeno la e-mail del 16.10.2020 di cui comunque TIM non fornisce la prova di consegna; di tale lettera ne ho potuto prendere visione solamente nel fascicolo di questo procedimento. Mi pare opportuno aggiungere che, al riguardo, nella fase di negoziazione diretta che precede la conciliazione, TIM aveva anche giustamente riconosciuto la mancata risposta al reclamo proponendomi un compenso, ma poiché alla mia controproposta, TIM ha risposto riproponendo con il copia incolla della sua precedente offerta, da ciò a me è parso evidente che non mi veniva riconosciuto il diritto di negoziazione, ho quindi rifiutato l'offerta. - Sul riconoscimento di spese di procedura La presente vicenda, da semplice allacciamento di nuova utenza e subentro familiare sull'utenza esistente, si è notevolmente complicata a causa di quanto attuato da TIM e dalla mancanza assoluta di assistenza da parte del suo "servizio clienti", costringendomi ad un sostanziale impegno in ricerche e richieste di consulenze specifiche per impostare e portare avanti sia la procedura di Conciliazione che di Definizione, si prega pertanto Codesto Corecom di valutare un eventuale equo compenso. Si conclude precisando che successivamente alla presentazione del presente Procedimento UG/356138/2020 mi sono ancora pervenuti i seguenti documenti: 1) Fattura XXX sempre relativa alla numerazione XXX in questione, di cui si disconosce la legittimità di fatturazione al pari delle altre oggetto del ricorso. 2) Ulteriore sollecito di Pagamento della fattura XXX di € 38,50. Per quanto sopra descritto, a me pare evidente che tutti i problemi siano stati determinati esclusivamente dall'operato di TIM, non corrispondente alle mie richieste, pertanto, CHIEDO, previa conferma della mia correttezza, l'accoglimento di tutte le mie richieste già formulate nell'Istanza di Definizione. “

Sul rito. Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento. Nel merito. In via preliminare, non ci si può esimere dell'evidenziare la difficoltà incontrata dall'ufficio scrivente nella disamina delle argomentazioni esposte, in quanto l'impostazione generale dell'istanza, oltre a risultare in più passaggi generica e incompleta, difetta di chiarezza (elemento espressamente richiesto dall'art. 16, c. 3 del Regolamento) nella comprensione degli accadimenti e dei disservizi occorsi, (sul dovere di sinteticità e chiarezza degli atti processuali v. anche Cons. di Stato, Sez. I, Adunanza di Sez. del 10 luglio 2013 e del 6 novembre 2013, n. affare 0034672013). Posto quanto sopra le richieste avanzate dal sig. XXX possono essere parzialmente accolte come di seguito precisate. La richiesta di indennizzo per interruzione del servizio di cui al punto 6) non può essere accolta perché l'istante non ha presentato un reclamo per contestare l'assenza di servizio così come richiesto dal combinato disposto degli articoli 6 e 14 dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS, inoltre il sig. XXX ha dichiarato più volte di aver dato al tecnico TIM l'assenso alla disattivazione dell'utenza XXX al fine di ottenere l'attivazione della nuova linea XXX. Neppure il fax del 23/09/2020 può essere considerato un reclamo per lamentare l'interruzione del servizio avvenuta in data 05.08.2020 in quanto volto a richiedere solo il ricalcolo corretto della fattura XXX. Le richieste di cui ai punti 1), 2), 7), sono, invece, parzialmente accoglibili perché a fronte dell'asserzione da parte dell'istante dell'avvenuta disattivazione della numerazione 0121800782 in data 05.08.2020 da parte del tecnico TIM, il sig. XXX ha manifestato un comportamento complessivo concludente che presuppone, o lascia presupporre, la consapevolezza che l'utenza fosse attiva. Infatti, innanzitutto l'istante non ha prontamente lamentato l'interruzione del servizio, come già sopra evidenziato, e in data 06.08.2020, l'istante ha chiesto il subentro familiare sul portale MyTim per la figlia e successivamente ha contattato il servizio clienti. L'operatore XXX ha confermato la "regolarità della richiesta" e ha consigliato di inviare copia del documento di identità e il C.F. suo e della figlia. In data 25/08/2020, inoltre, il sig. XXX ha comunicato al gestore, tramite PEC, la decisione di non accettare le modifiche unilaterali al contratto rese note nella fattura denominata "agosto 2020" n. XXX e l'intenzione di avvalersi della facoltà concessa

dall'art. 70 del Codice di Comunicazioni Elettroniche che è stata correttamente espressa e comunicata nei termini. L'istante con la suddetta PEC del 25/08/2020, di cui ha depositato la ricevuta di consegna, ha espresso la volontà di recedere dal contratto senza penali né costi di disattivazione e di richiedere la number portability ad altro gestore. In conclusione si evidenzia che le suddette azioni corrispondono ad un contegno che è incompatibile con una volontà diversa da quella che avrebbe una persona a cui hanno interrotto la linea. Alla luce di quanto evidenziato, si ritiene che l'importo di euro 8,00 denominato "anticipo conversazione" contabilizzato nella fattura XXX del 16/09/2020 di € 38,50 è già stato restituito nel conto XXX del 16.11.2020. Quindi la suddetta fattura XXX, oggetto di recupero del credito, è corretta e dev'essere saldata. Conseguentemente anche la fattura XXX del 16/02/2021 di € 2,96, trattandosi di un'"indennità ritardato pagamento 6% Fattura Settembre 2020" dev'essere saldata. Invece la fattura XXX del 16/11/2020 di € 11,65 dev'essere ricalcolata perché il "costo di disattivazione per migrazione" di euro 5,00 non è dovuto in quanto l'istante, non avendo accettato la modifica unilaterale, poteva recedere dal contratto in esenzione costi. Le richieste di cui ai punti 3) e 5) sono accoglibili per i seguenti motivi. Il sig. XXX ha correttamente inviato un reclamo in data 23/09/2020 a cui TIM non ha fornito la prova di aver dato un'adeguata risposta. Infatti della risposta con mail in data 16/10/2020 il gestore non ha fornito la prova dell'effettiva ricezione da parte dell'istante il quale, peraltro, lamentando la mancata risposta al reclamo ha dichiarato di averne preso visione solamente quando è stata depositata nel fascicolo documentale e ha chiesto, conseguentemente, la condanna di TIM al pagamento del relativo indennizzo. Tuttavia, quand'anche fosse stata effettivamente ricevuta, tale risposta sarebbe stata espressa in modo generico. Rileva, in proposito, l'articolo 8, comma 4 della delibera 179/03/CSP secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (30 giorni ex Carta dei Servizi, art. 25, c. 3). L'operatore, pertanto, avrebbe dovuto dare adeguato riscontro all'istante e, per questa omissione, spetta al medesimo l'indennizzo ai sensi dell'art. 12, comma 2, allegato A, Delibera 73/11/Cons e ss.mm.ii. Si precisa che il dies a quo per il conteggio dell'indennizzo è dato dalla data del reclamo, ossia il 23/09/2020, cui deve però essere detratto l'intervallo di 30 giorni ex Carta Servizi Tim come tempo di risposta; invece il dies ad quem deve individuarsi nella data del 28/01/2021 (data dell'udienza di conciliazione e quindi prima occasione di confronto tra le parti sull'oggetto del reclamo). In conclusione, l'indennizzo dovuto da TIM per la mancata risposta al reclamo ai sensi dell'articolo 12, comma 1, è pari a € 2,50 x 97 gg = € 242,50, maggiorata degli interessi legali dalla domanda al soddisfo. La richiesta di cui al punto 4), invece, non può essere accolta perché non risultano spese di procedura giustificate (del. 223/20/CIR, 220/20/CIR, 208/20/CIR).

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 04/02/2021, è tenuta a - stornare dalla fattura XXX del 16/11/2020 la somma di euro 5,00 a titolo di richiesta costo di disattivazione per migrazione; - corrispondere a mezzo assegno/bonifico la somma di € 242,50 per mancato riscontro al reclamo del 23/09/2020, oltre interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza al soddisfo; - rigetta parte della domanda sub 1) nonché integralmente le domande sub 2), 4), 6) e 7).

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
Cosimo Poppa