



DETERMINA Fascicolo n. GU14/675874/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Vodafone XXX

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 l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 22/04/2024 acquisita con protocollo n. 0XXXXXX del 22/04/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

A seguito dell’udienza di conciliazione, tenutasi in data 10/04/2024, l’istante ha presentato istanza di definizione in data 22/04/2024 nei confronti di Vodafone XXX, d’ora in poi Vodafone, lamentando quanto segue. “Disdetta causa decesso di contratto rete fissa con cellulare a rate. Ad aprile 2023 è stata richiesta disdetta del contratto causa decesso. Siamo state contattate da un’operatrice che segnalava la mancanza del certificato di morte cosa rivelatasi, a fine registrazione dell’offerta, non vera per stessa ammissione dell’operatrice che ci offriva 4 mesi gratis sottolineando anche che avremmo così evitato gli ulteriori costi di penale, informazione anche questa in seguito rivelatasi falsa in quanto si trattava di cessazione per decesso

dell'intestatario. A seguito dell'invio della seconda disdetta, segnaliamo anche questa completa di tutta la documentazione!, ad agosto 2023 siamo state contattate nuovamente questa volta per la mancanza del documento di identità, pratica ormai evidentemente volta ad ostacolare la disdetta, e con l'offerta di ulteriori 2 mesi gratuiti per impossibilità di portare a termine la procedura di disdetta nei tempi previsti. Malgrado l'ulteriore disdetta effettuata a settembre 2023 è stato fatturato un mese di canone non dovuto a seguito delle ambigue e incomplete informazioni relative ai mesi compresi nelle offerte, cosa segnalata più volte e alla quale non è mai stata fornita una risposta chiara ma solo generiche rassicurazioni che le offerte erano in vigore. Sono stati inoltre aggiunti costi per cambio modalità pagamento non previamente comunicati nè previsti nel contratto. Oltre a ciò, è stato disattivato un nr di cellulare, disconnesso dal piano rete fissa, tutto senza comunicare MAI nulla sugli UNICI recapiti, mail e telefono, forniti sul modulo di disdetta. Tutti i dettagli sono consultabili nell'allegato dell'esposizione dei fatti e relativa documentazione presenti nel procedimento UG/XXXX/2024. Non essendo stato possibile ottenere il riconoscimento dei disservizi causati dall'azienda, con conseguente mancato accordo nei precedenti procedimenti UG e GU5, siamo quindi a richiedere avvio procedimento GU14" Ciò premesso, l'istante richiede: a) lo stralcio di tutte le fatture fino a estinzione con storno totale dell'importo oggetto di contestazione di € 86,44, per gli importi non dovuti e a compensazione dei molteplici costi di disdetta indebitamente sostenuti a seguito delle pratiche scorrette dell'azienda; b) il ritiro della pratica di recupero del credito a cura e spese di Vodafone; c) indennizzi relativi ai giorni di sospensione e disattivazione dell'utenza XXXXXXXX; d) indennizzo per incompleta e inesatta risposta ai reclami; e) rimborso del credito residuo presente sulla sim XXXXXXXX al momento della disattivazione. Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 2.500. Segnala i seguenti disservizi: - XXXXXXXX Sospensione del servizio per motivi amministrativi (data sospensione: 08/11/2023); - XXXXXXXX Contestazione fatture (data reclamo: 05/12/2023); - XXXXXXXX Restituzione credito residuo; - XXXXXXXX Cessazione amministrativa dell'utenza (data cessazione: 09/01/2024); - XXXXXXXX Addebito per costi di recesso/disattivazione; - XXXXXXXX Mancata/tardiva risposta a reclami (data reclamo: 30/08/2023, data riscontro: non risolto). L'istante, in pari data, ha altresì depositato a fascicolo memoria, da ritenersi sostanzialmente confermativa di quanto già illustrato nel formulario di cui sopra. Si richiama inoltre il contenuto della memoria presente nel fascicolo documentale relativo ad UG/XXXX/2024, riepilogativa, nel dettaglio e in ordine cronologico, dei fatti accaduti, relativi alla vertenza. L'esposto/reclamo viene presentato da XXXXXXXX in nome e per conto della madre, XXXXXXXX, erede unica XXXXXXXX, Cod. Cliente Vodafone: XXXXXXXX, deceduta a fine febbraio 2023, intestataria di un contratto di rete fissa con n° XXXXXXXX che comprendeva la rateizzazione di un telefono cellulare. Di seguito la cronologia dei fatti. I primi di Aprile 2023 veniva presentata, una prima volta, la disdetta del contratto intestato alla sorella, causa decesso, in un centro Vodafone in cui veniva consegnata TUTTA la documentazione richiesta e pagando per il servizio in negozio €15. Veniva inoltre richiesto al servizio 190 di attivare l'offerta a consumo sul n° di cellulare della sorella XXXXXXXX, cosa avvenuta in data 08/04/2023, comunicata sullo stesso nr. via sms in data 10/04/2023 (All.1) e confermata in seguito anche da un operatore del 190. In data 19 Aprile 2023, venivano contattate dal n° XXXXXXXX (All.2), in cui una rappresentante di Vodafone affermava che il certificato di morte non era stato ricevuto, cosa rivelatasi falsa in quanto dopo la registrazione della disdetta il contratto di morte veniva rinvenuto, e proponeva 4 mesi gratis a fronte dell'annullamento della disdetta, spiegando inoltre che, essendoci un cellulare a rate, si sarebbe dovuta pagare una penale, mentre facendo come suggeriva lei e arrivando quasi a scadenza contratto, attivato a novembre 2021 con durata 24 mesi, sarebbero rimaste da saldare SOLO le ultime rate residue. L'offerta veniva accettata. Veniva precisato che l'offerta partiva da metà aprile, cioè dalla telefonata, quindi, copriva i mesi da metà aprile a metà agosto, e che la seguente disdetta andava fatta circa entro il 20/08. Venivano inoltre più volte rassicurate sul fatto che, così facendo, gli unici costi sarebbero stati le rate residue del cellulare. In data 08/08/2023, inviavano per raccomandata la seconda disdetta (All.3) con i 3 documenti richiesti, certificato di morte, fotocopia documento erede e modulo di disdetta. La raccomandata veniva ricevuta in data 10/08/2023. In data 29/08/2023, ricevevano dal n° XXXXXXXX un sms sul n° telefonico lasciato come unico recapito nel modulo di disdetta, in cui si diceva di contattare Vodafone attraverso il servizio Chiamami per "Informazioni in merito alla richiesta di disattivazione". Un addetto le ricontattava dal n° XXXXXXXX (All.4), dicendo che mancava il documento di identità e che quindi la richiesta di disdetta non era valida e che non ci sarebbe stato comunque il tempo di inviarlo senza dover pagare un mese di canone e per questo motivo offriva altri 2 mesi gratis così da rimanere coperte con le offerte. Veniva quindi a malincuore accettata l'offerta pur di riuscire a chiudere la faccenda. Il 06/09/2023, nonostante i 2 mesi di offerta appena iniziati, veniva inviata per la TERZA volta la disdetta (All.7),

ricevuta in data 11/09. Finalmente, i primi di ottobre la linea veniva disattivata e in data 12/10 veniva fatto il reso della Vodafone station, confermato in data 20/10 (All.8). Viste le tante problematiche, contestualmente veniva cancellato l'addebito in banca, dandone immediata comunicazione all'azienda e chiedendo come ricevere i bollettini, specificando che i contatti mail e telefonici della sorella non erano più da ritenersi validi, volendo essere sicure che le comunicazioni e le eventuali fatture arrivassero SOLO sulla mail lasciata nel modulo di disdetta; l'operatore rispondeva che non ci sarebbero stati problemi, perché tutto sarebbe arrivato in forma cartacea per posta all'indirizzo di casa. In nessun momento della telefonata veniva comunicato che il cambio di modalità di pagamento e l'invio del bollettino avrebbero avuto un costo, nè veniva data la scelta di ricevere la fattura col bollettino esclusivamente via e-mail. I primi di dicembre arrivava una fattura (XXXXXXXX) per posta di €78,84, dalla quale risultava inoltre una fattura non pagata a ottobre (XXXXXXXX), che mai era arrivata per posta né era mai stato ricevuto alcun avviso sulla mail lasciata nel modulo di disdetta per tutte le comunicazioni. In seguito, si accorgevano che era stata inviata sulla e-mail della sorella, come peraltro tutte le comunicazioni ad oggi (All.9) malgrado, si ripete, i contatti lasciati nel modulo di disdetta e le infinite segnalazioni di cancellare quella mail, ragion per cui non era stato possibile provvedere al pagamento entro la scadenza. Veniva chiamato subito il 190 spiegando che il mese di canone dal 10/09 al 08/10 per un importo di €35,66 non era da addebitare essendoci un'offerta che copriva tale periodo, che essendo un decesso non si pagano i contributi di disattivazione linea pari a €23 e chiedendo spiegazioni sui €12 di addebito per variazione modalità di pagamento, in quanto dalle informazioni reperite sul sito prima di disattivare l'addebito e dal contratto non emergevano costi. Essendo in scadenza la fattura di dicembre, volevano quindi che venisse riemessa con le sole rate del cellulare a chiusura del contratto. Nel frattempo, veniva inviata, sempre sulla e-mail della sorella, malgrado le ripetute segnalazioni di non usare più quei contatti, una nota di credito per l'importo della disattivazione linea di €23 (All.10) e un sollecito di pagamento dell'importo precedente, stornato della nota di credito, per un totale di €63,82. A gennaio 2024, veniva inviata sempre nella mail della sorella una fattura (XXXXXXXX) di €22,62 alla quale ovviamente non era possibile accedere non essendo più attivo il numero. Avendo anche questa fattura un importo incongruente, chiamavano più volte per avere spiegazioni e chiedendo copia della fattura, che ottenevano a fine gennaio (All.12). Infatti, anche in questa fattura c'era un errore, in quanto oltre alle rate del cellulare veniva rifatturato l'addebito per il cambio di pagamento e venivano aggiunti 2,44€ di costi di spedizione che non erano presenti nella precedente fattura cartacea. A gennaio 2024, si accorgevano che era stato disattivato il numero di cellulare XXXXXXXX della sorella. Veniva spiegato che, siccome c'erano degli insoluti, il numero era stato disattivato e il credito residuo perso (circa 8/10€); inoltre, che non era più recuperabile. Replicavano che il numero era stato scollegato dall'offerta già in aprile e che nessuno le aveva mai avvisate che vi erano insoluti. A tutt'oggi, ancora non riescono ad avere una risposta chiara su cosa sia successo a questo numero né se sia possibile riattivarlo o se è andato perso con i danni che ne conseguirebbero. Inoltre, è stato trovato in una mail del 2021 il contratto, da cui risulta che il nr. XXXXXXXX è stato lasciato nei dati di contatto, mentre risulta che il numero associato all'offerta è un altro. "Numero mobile Vodafone associato all'offerta di rete fissa: XXXXXXXX" (All.16) e, quindi, la sospensione o disattivazione del nr. lasciato come recapito sarebbe illegittima. In data 08/06/2024, l'istante ha replicato alla memoria di Vodafone contestandola ed evidenziando quanto segue. Contesta l'importo di euro 35,66, relativo al canone dal 10/09/2023 al 08/10/2023, presente in fattura XXXXXXXX. Infatti, "se la prima offerta del 19/04/2023 avesse coperto il bimestre marzo/aprile, maggio/giugno come affermato da operatore dell'amministrazione in data 11/01/2024 e quindi in forma retroattiva, cosa non solo mai menzionata da nessuno nemmeno nella seconda offerta ma al contrario assicurando sempre che le offerte coprivano i mesi in corso/successivi, si suppone che il canone relativo ai mesi senza copertura avrebbe dovuto essere conteggiato nella fattura di ottobre.". Contesta, poi, l'importo di euro 12,20 di addebito per variazione modalità di pagamento, fatturato peraltro 2 volte (fattura XXXXXXXX e fattura XXXXXXXX). "Non sono mai stati comunicati costi relativi al cambio di pagamento né quando abbiamo comunicato all'operatore il cambio né tantomeno risultano costi nel contratto. A tal proposito anzi, come già evidenziato, nelle:

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

E INFORMATIVE PRIVACY VODAFONE CONDIZIONI DI CONTRATTO - MODULO TELEFONO A RATE - ADDEBITO DIRETTO SU C/C AUTORIZZAZIONE ALL'ADDEBITO è espressamente scritto che: "Il debitore ha facoltà di recedere in ogni momento, senza penalità e senza spese, dal presente accordo, mediante revoca dell'autorizzazione". Contesta, altresì, l'importo di euro 2,44 (fattura XXXXXXXX) di costi di spedizione non presenti nella precedente fattura cartacea XXXXXXXX. "Come già segnalato era comunque stata fatta richiesta all'operatore del 190, nel mese di settembre in fase di disdetta nella telefonata

dove comunicavamo anche il cambio di modalità di pagamento, di ricevere fattura via mail al nuovo recapito lasciato nel modulo di disdetta ma c'è stato risposto che sarebbe stata inviata in forma cartacea con allegato il bollettino per il pagamento senza specificare nessun costo aggiuntivo.”. “Ne risulta quindi che l'affermazione fatta nell'ultima memoria inviata da Vodafone in data 05/06/2024: “Il gestore conferma di avere correttamente adempiuto a tutte le richieste pervenute dall'utente, e che ogni fattura emessa risulta corretta e dovuta. Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che il servizio è disattivo e risulta un insoluto pari ad euro 86,44” è totalmente incorretta in quanto, oltre agli importi contestati motivati sopra, il totale dell'insoluto richiesto è comprensivo del doppio accredito di €12,20, errore peraltro già segnalato e ammesso dall'azienda nella telefonata del 09/02/2024. Non viene inoltre citata la questione della pratica del recupero crediti e relativo importo.”. “In quanto a “Il gestore conferma di avere correttamente adempiuto a tutte le richieste pervenute dall'utente” se non fossero sufficienti le infinite problematiche create dall'azienda descritte nella memoria iniziale, basterebbe a confutare tale affermazione l'evidenza di non avere mai tenuto in conto né la richiesta di saldare le rate in un'unica soluzione fatta nel modulo di disdetta, in base all'opzione presente sempre nelle CONDIZIONI DI CONTRATTO – MODULO TELEFONO A RATE: “Ti ricordiamo inoltre che in caso di recesso per modifica contrattuale continui a pagare le rate residue con la stessa cadenza e lo stesso metodo di pagamento precedentemente scelto, a meno che tu richiedi di pagarle in un'unica soluzione.”, importo che quindi avrebbe dovuto essere presente nella fattura di ottobre o al massimo di dicembre, né tantomeno della segnalazione dei nuovi recapiti lasciati sempre nel modulo di disdetta a cui fare riferimento per qualsiasi segnalazione e comunicazione, indicazione totalmente ignorata dall'azienda con la conseguenza dell'impossibilità di rispondere e contestare nei tempi previsti, sia le fatture che la sospensione del nr. di cellulare.

Costitutosi con memoria del 05/06/2024, l'operatore contesta integralmente la domanda in quanto infondata e non sorretta da alcuna valida documentazione a supporto. Conferma di avere correttamente adempiuto a tutte le richieste pervenute dall'utente e che ogni fattura emessa risulta corretta e dovuta. Precisa, sotto il profilo amministrativo e contabile, che il servizio è disattivo e che risulta un insoluto pari ad euro 86,44. Contesta pertanto le richieste avanzate, che non possono essere accolte.

Le domande sub a) e sub b), trattabili congiuntamente, sono parzialmente accoglibili per i motivi di seguito indicati. L'istante riferisce di avere inoltrato a Vodafone, per la terza volta, disdetta in data 06/09/2023 (l'unica, peraltro, allegata agli atti) e che Vodafone provvedeva a cessare la linea ad inizio ottobre. Risultano agli atti (prodotte dall'istante) le seguenti fatture: 1) fattura XXXXXXXXX del 14 maggio 2023, periodo fatturazione 10 marzo 2023 - 09 maggio 2023, recante l'importo di euro 7,98 a titolo di rata offerta terminale; 2) fattura XXXXXXXXX del 13 luglio 2023, periodo fatturazione 10 maggio 2023 - 09 luglio 2023, recante l'importo di euro 7,98 a titolo di rata offerta terminale; 3) fattura XXXXXXXXX del 13 settembre 2023, periodo di fatturazione 10 luglio 2023 - 09 settembre 2023, recante l'importo di euro 7,98 a titolo di rata offerta terminale; 4) fattura XXXXXXXXX del 15 novembre 2023, periodo di fatturazione 10 settembre 2023 - 09 novembre 2023, recante l'importo di euro 78,84 a titolo di: - offerta ADSL/Fibra dal 10/09/2023 al 08/10/2023, pari ad euro 35,66; - rata offerta terminale, pari ad euro 7,98; - accredito recesso anticipato linea, pari ad euro -24; corrispettivo per recesso/disattivazioni - contributo recesso anticipato dall'offerta, pari ad euro 24; - contributo per disattivazione linea, pari ad euro 23; - addebito per variazione modalità di pagamento, pari ad euro 12,20; 5) fattura XXXXXXXXX del 13 gennaio 2024, periodo di fatturazione 10 novembre 2023 - 09 gennaio 2024, recante l'importo di euro 22,62 a titolo di: - rata offerta terminale, pari ad euro 7,98; - addebito per variazione modalità di pagamento, pari ad euro 12,20; - spese di spedizione, pari ad euro 2,44. Ebbene, rispetto alla fattura n. 4), gli importi addebitati appaiono tutti corretti, eccetto uno. Dovuto appare l'importo di euro 35,66 a titolo di offerta ADSL/Fibra dal 10/09/2023 al 08/10/2023. Dovuto appare altresì l'importo di euro 7,98 a titolo di rata offerta terminale. L'importo di euro 24 a titolo di contributo recesso anticipato dall'offerta risulta compensato con l'importo di euro -24 a titolo di accredito recesso anticipato linea. L'importo di euro 23 a titolo di contributo per disattivazione linea risulta essere stato interamente stornato con nota di credito del 26/12/2023, riferita, appunto, alla succitata fattura XXXXXXXXX del 15/11/2023. Dovrà invece essere stornato l'importo di euro 12,20 a titolo di addebito per variazione modalità di pagamento, non avendo Vodafone fornito alcuna spiegazione in merito all'effettiva debenza dello stesso. Rispetto alla fattura n. 5), appare dovuto l'importo di euro 7,98 a titolo di rata offerta terminale. Non dovuti appaiono invece sia l'importo di euro 12,20 a titolo di addebito per variazione modalità di pagamento, sia quello di euro 2,44 a titolo di spese di spedizione,

rispetto ai quali, ugualmente, Vodafone non ha fornito alcuna spiegazione in merito all'effettiva debenza degli stessi. Su tali somme oggetto di storno (euro 12,20 x 2 + euro 2,44), Vodafone dovrà provvedere altresì al ritiro della pratica di recupero del credito a propria cura e spese. Le richieste di cui ai punti c) ed e), trattabili congiuntamente, sono parzialmente accoglibili. Risulta a fascicolo GU5/XXXX/2024, secondo quanto affermato da Vodafone in data 29/03/2024, che il numero 3488740591 era stato disattivato per insoliti il 09/01/24. Tuttavia, non vi è agli atti alcun preavviso di disattivazione inoltrato da Vodafone all'istante, circostanza che fonda, in capo a quest'ultimo, il diritto all'indennizzo, stante il disposto di cui all'art. 5 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, ai sensi del quale "Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione". La richiesta è, in particolare, accolta a partire dal giorno 09/01/24 (data di disattivazione della linea) fino al giorno 10/04/2024 (data di svolgimento dell'udienza di conciliazione, prima occasione di interlocuzione tra le parti). Pertanto, in considerazione dell'arco di tempo indennizzabile (gg. 93), l'utente avrebbe diritto ad un indennizzo pari alla somma di euro 697,50, a norma dell'art. 5 del suddetto allegato A. Si ritiene, tuttavia, di abbattere tale importo della metà e, dunque, di riconoscere l'importo di euro 348,75, ravvisandosi, in merito al caso in esame, un concorso di colpa in capo all'istante, stanti i molteplici preavvisi di sospensione in precedenza comunque ricevuti. In conseguenza di quanto deciso, risulta accoglibile anche la richiesta di rimborso, ove possibile, dell'eventuale credito residuo (dalla documentazione in atti non è stato possibile stabilire esistenza e consistenza dello stesso) presente sulla sim XXXXXXXXX al momento della disattivazione. Infine, la richiesta di cui al punto d) non è accoglibile, non risultando agli atti copia di alcun reclamo (relativo alle problematiche qui trattate) non riscontrato, come tale suscettibile di indennizzo.

DETERMINA

- Vodafone XXX, in parziale accoglimento dell'istanza del 22/04/2024, è tenuta a 1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Vodafone XXX per le motivazioni in premessa. 2. Vodafone XXX è tenuta a stornare: I. dalla fattura XXXXXXXXX del 15 novembre 2023, la somma pari ad euro 12,20, addebitata a titolo di variazione modalità di pagamento; II. dalla fattura XXXXXXXXX del 13 gennaio 2024, la somma pari ad euro 12,20, addebitata a titolo di variazione modalità di pagamento e, altresì, la somma pari ad euro 2,44, addebitata a titolo di spese di spedizione. 3. Vodafone XXX, inoltre, è tenuta a pagare il seguente importo, maggiorandolo degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: I. euro 348,75 (trecentoquarantotto/75) a norma dell'art. 5 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. 4. Vodafone XXX, infine, è tenuta ad ottemperare alla presente determina, dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio, entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS.

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
LEONARDO DRAGHETTI