

DELIBERA N. 9/2025

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX/ TIM XXX

(GU14/716273/2024)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 20/03/2025;

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. 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 modificata, da ultimo, dalla delibera n. 347/18/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. 194/23/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTO il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 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 la nuova Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 febbraio 2023;

VISTA l'istanza di XXX del 18/11/2024 acquisita con protocollo n. XXXX del 18/11/2024;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile di Settore, dott. Gino Passarini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 20/03/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di TIM, di seguito TIM, dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 18/11/2024; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 05/09/2024), quanto segue.

“... l'istante era titolare del contratto di abbonamento TIM VOCE relativo all'utenza telefonica N. XXXXXX, servizio interrotto a far data dal 17 maggio 2023.

L'operatore veniva informato del guasto, non appena l'utente ne ha avuto la possibilità, attraverso call center all'inizio del mese di giugno 2023: alle varie richieste di ripristino del servizio della linea telefonica, reclamatione in più e più occasioni, a far data dal mese di giugno 2023, ogni qual volta perveniva una nuova fattura all'utente, l'operatore non forniva alcun riscontro ma continuava, comunque, all'emissione delle fatture relative al canone mensile, fatture che venivano puntualmente saldate nella speranza di ottenere a breve il ripristino del servizio (ALL. 1).

Nel mese di settembre 2023, posto che la problematica non era ancora stata risolta, l'istante inoltrava alla Tim XXX comunicazione scritta con la quale, oltre a richiedere per l'ennesima volta la riattivazione del servizio, richiedeva il rimborso delle fatture pagate relative al periodo di interruzione e il blocco dell'emissione delle fatture sino all'effettivo ripristino del servizio (ALL. 2).

Solo in data 31 ottobre 2023 l'operatore riscontrava le richieste dell'istante comunicando di aver predisposto un primo rimborso di €. 109.00 a seguito della prima segnalazione del guasto effettuata nel giugno 2023 e un secondo rimborso di €. 46,80 per la seconda segnalazione del settembre 2023 (ALL. 3).

Avendo l'operatore continuato nell'emissione delle fatture, per di più sollecitando l'istante a provvedere al pagamento (ALL. 4), nonostante il disservizio non fosse mai stato risolto, in data 14 agosto 2024, l'utente, non riuscendo a risolvere la questione, si vedeva costretto ad introdurre il procedimento volto ad ottenere l'indennizzo per l'interruzione completa del servizio voce collegato alla numerazione fissa XXX a far data dal 17 maggio 2023 alla data del deposito dell'istanza, ai sensi dell'art. 6 Regolamento indennizzi, per €. 2.646,00 e lo storno/rimborso delle fatture emesse durante il periodo di interruzione del servizio.

La Tim si limitava a rilevare che il guasto sarebbe stato ripristinato in data 6 ottobre 2023 (circostanza questa assolutamente inveritiera come peraltro si evince dal tenore della stessa comunicazione), che in ogni caso, trattandosi di calamità naturale, non sarebbe tenuta a versare alcun indennizzo (?), per di più asserendo falsamente che successivamente al mese di ottobre risulterebbero solo contatti per chiedere la sospensione della fatturazione ma non a reclamare il disservizio senza tuttavia allegare alcun elemento probatorio a sostegno della propria tesi e della correttezza del proprio operato e atto ad esonerare la stessa dalle proprie responsabilità in merito al mancato ripristino dei servizi.

Invero pare del tutto inverosimile che l'utente, che contattava il fornitore ogni qual volta riceveva una fattura si limitasse a chiamare per chiedere la sospensione della fatturazione senza segnalare l'assenza del servizio e reclamare la sua attivazione!!!!

Per quale motivo l'utente avrebbe più e più volte chiesto la sospensione della fatturazione se il servizio fosse stato regolarmente erogato?

La Tim, inoltre, non dimostra in alcuna maniera (ad esempio con il deposito delle prove di traffico), l'asserita risoluzione della problematica.

Sul punto, in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, 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 e, da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e 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 del suo diritto 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.

L'operatore, che sostiene di avere ripristinato il corretto funzionamento del servizio, avrebbe dovuto produrre il rapporto dell'intervento tecnico effettuato, nonché dimostrare, con le prove di traffico, il corretto espletamento dell'intervento.

Nel caso in esame, l'operatore, che in realtà non ha mai provveduto a porre in essere le attività necessarie per il ripristino della linea, non allega alcunché.

Si segnalano, infine, ulteriori inadempienze della TIM che, pur in presenza di evento alluvionale certamente anomalo, non ha correttamente gestito la pratica e ciò sia sotto il profilo delle informazioni fornite e delle soluzioni offerte: - mai è stata data alcuna comunicazione circa le probabili tempistiche della risoluzione del disservizio: la Tim ha solo continuato a emettere la fatturazione e a sollecitare il pagamento come se nulla fosse accaduto, - non ha provveduto, in conformità alle linee guida per la gestione dell'emergenza, a bloccare la fatturazione (circostanza questa che ha costretto l'utente, in sede di conciliazione, a comunicare suo malgrado la volontà di cessare il contratto), e a offrire all'istante le altre agevolazioni previste.

Il procedimento si concludeva con verbale di mancato accordo in data 5 settembre 2024.

Anche a seguito del procedimento di conciliazione la TIM ha continuato all'emissione delle fatture, alla richiesta dei costi di disattivazione e al sollecito dell'insoluto (ALL. 5).”.

Ciò premesso, l'istante richiede

“il riconoscimento in suo favore di un indennizzo per malfunzionamento del servizio ai sensi dell'art. 6 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS a far data dall'interruzione del servizio sino alla data di cessazione del contratto per €. 2.916,00, lo storno di tutte le fatture emesse e il rimborso della fattura N. XXXXXX”.

2. La posizione dell'operatore

TIM, con memoria in data 24/12/2024, rileva quanto segue.

“Le doglianze di parte istante sono infondate in fatto e in diritto e, pertanto, andranno rigettate.

È fondamentale premettere che il guasto che ha visto coinvolto l'istante, nostro malgrado, si è verificato a causa dell'alluvione che nel maggio 2023 ha colpito la regione Emilia-Romagna, provocando ingenti danni di varia natura.

Trattasi, con tutta evidenza, di calamità naturale.

Il Comune di Castel Del Rio (BO), che è il Comune in cui è ubicato l'impianto telefonico di cui si discute, rientra tra le zone alluvionate.

Occorre infatti premettere che – come verrà ampiamente illustrato nel proseguo – il disservizio di cui si discute è stato causato da un guasto di particolare complessità tecnica, i cui tempi di risoluzione sono stati allungata a causa dell'alluvione verificatasi.

Ciò premesso, si procederà comunque a contestare la domanda avversaria dimostrando come questa non possa trovare alcun accoglimento.

Da verifiche eseguito dal reparto competente Tim è emerso quanto segue.

In data 23.06.2023 risulta tracciata una prima segnalazione di guasto/disservizio per la linea XXXXXX (di seguito, un estratto della segnalazione, ove è riportata, quale data di chiusura della stessa, quella del 13/07/2023).

La segnalazione al punto precedente è stata correlata ad una segnalazione MASTER nr. NMTDI0083765640 aperta il 03.06.2023 con la seguente causale: Emergenza alluvione Emilia-Romagna.

In data 12.07.2023 le segnalazioni al punto 1 e al punto 2 sono state chiuse con la seguente tracciatura da parte del personale tecnico di rete: SOSTITUITA TRATTA DI CAVO AEREO E GIUNTATO. FINALI 1000. RISCONTR. PROVATO CLI SI.

Il giorno 27.09.2023 risulta tracciata un'altra segnalazione per segnalare linea isolata (di seguito, un estratto della segnalazione, ove è riportata, quale data di chiusura della stessa, quella del 07/10/2023).

Questa segnalazione risultava accorpata a tre diverse segnalazioni MASTER (NEEMD0087XXXXXX - CICCX0087XXXXXX - CICTX00871XXXXXX).

In data 28.09.2023 perviene reclamo scritto (da cui un estratto).

Il giorno 06.10.2023 è stata chiusa la segnalazione MASTER nr. NEEMD0087XXXXXX e contestualmente anche la segnalazione al punto 4 con le seguenti note: "flusso pari ok flusso dispari ko per problemi di tx. seguirà intervento congiunto per risoluzione in manutenzione straordinaria".

Il giorno 31.10.2023 Tim ha fornito riscontro scritto al reclamo, comunicando di aver riconosciuto la somma di € 109,20 per il primo disservizio ed € 46,80 per il secondo disservizio.

L'importo di € 109,20 è stato parzialmente utilizzato a copertura delle fatture insolute di seguito:

- fattura settembre 2023 di euro 19,52;

- fattura ottobre 2023 di euro 19,52;
- fattura novembre 2023 di euro 23,42.

Per un totale insoluto diminuito di € 62,46 (non rimborsato perché le fatture non erano state pagate).

La quota residua di riconoscimento di euro 46,74 (euro 109,20 – euro 62,46 delle tre fatture insolute di cui sopra) sono stati rimborsati con bonifico postale il cui incasso risulta effettuato in data 13.01.2024.

La somma di € 46,80 è stata accreditata sulla fattura dicembre 2023 emessa per euro -27,28 (a credito) che sono andati poi a diminuire le fatture successive di gennaio 2024 emessa per euro -7,76 (a credito) e febbraio 2024 emessa per euro 14,57.

Occorre poi precisare che sin da subito Tim ha edotto controparte circa la natura del guasto, la sua complessità, lo stato di lavorazione nonché la data prevista di risoluzione.

Di seguito un elenco degli sms inviati più significativi (nelle date del 23/06/2023, 27/06/2023, 12/07/2023, 30/09/2023, 03/10/2023 e 06/10/2023).

È di tutta evidenza, dunque, come il disservizio lamentato da controparte e per il quale Tim si è adoperata sin da subito per la sua risoluzione, non possa essere in nessun modo imputabile al gestore telefonico, quanto alla presenza di un guasto di particolare complessità tecnica, le cui tempistiche di risoluzione – come già anticipato – hanno subito un allungamento dipeso dal verificarsi della calamità naturale, con tutto ciò che questo ne ha comportato.

Infatti, la situazione venutasi a creare a seguito dell'alluvione del maggio scorso rientra, senza dubbio alcuno, nella previsione di cui alle Condizioni Generali di Abbonamento, che prevedono espressamente una deroga per l'ente gestore nel rispetto di un termine per la riparazione, nel caso in cui il guasto come qui sia di particolare complessità ed il disservizio sia dovuto a calamità naturali straordinarie.

Il che vale ad escludere, è evidente, qualsivoglia ipotesi di inadempimento e conseguentemente esonera Tim dal corrispondere alcuna somma a titolo di indennizzo.

L'unico obbligo che grava in capo a Tim in caso di guasti la cui soluzione si appalesi particolarmente complessa, è quello di provvedere tempestivamente a porre in essere le attività necessarie per il ripristino della linea che avviene nel più breve tempo possibile ma nel rispetto dei tempi tecnici necessari per lo più non prevedibili, proprio perché legati ad una serie di fattori concomitanti che prescindono dalla diligenza e dalla perizia del gestore telefonico.

Quindi nessuna pretesa indennitaria, così come avanzata dall'istante potrà trovare accoglimento nella presente sede, poiché il lamentato "ritardo", che poi tale non è, nella riparazione del guasto alla linea non è imputabile al gestore, essendo integrata l'esimente di cui alle predette disposizioni contrattuali.

Si evidenzia infine che successivamente al riscontro fornito all'utente del 31.10.2023 prodotto dalla stessa controparte, non ci sono più state segnalazioni di disservizio da parte dell'utente o comunque successivi reclami atti a dimostrare che l'utenza fosse ancora disservita.

POSIZIONE AMMINISTRATIVA: alla data odierna risulta un insoluto di euro 201,33 (allegato estratto debitorio).

La linea è cessata in data 11.9.2024 come richiesto dall'utente.

In ragione di quanto esposto, è dunque evidente la correttezza dell'operato di Tim XXX, la quale contesta integralmente le domande avanzate ex adverso.”.

Tutto ciò premesso, TIM chiede, previa conferma del proprio operato, il rigetto integrale delle domande avversarie.

3. La replica dell'istante

L'istante, con memoria di replica in data 22/01/2025, ha eccepito quanto segue.

“Occorre ribadire preliminarmente che la linea telefonica in uso all'istante ha cessato di funzionare in data 17 maggio 2023 e non è stata mai ripristinata sino alla cessazione del contratto avvenuta in data 11.09.2024.

Tim, al fine di andare esente da responsabilità, pur sostenendo la correttezza del proprio operato non allega alcun elemento probatorio atto a esonerare la stessa dalle proprie responsabilità in merito al mancato ripristino del servizio per un così lungo periodo.

Sostiene in particolare di avere fin da subito, nel pieno rispetto degli obblighi informativi, inoltrato costanti aggiornamenti circa la presenza nonché la natura del guasto di cui si discute, nonché sulle tempistiche necessarie alla sua risoluzione.

Invero, gli sms di aggiornamento sullo stato delle lavorazioni, dei quali peraltro si contesta l'effettiva ricezione, appaiono, a ben vedere, di contenuto del tutto generico ed interlocutorio, non specificando, in realtà, alcunché in ordine alla diretta riconducibilità della situazione in essere a calamità naturale, ovvero, in particolare, all'alluvione verificatasi in quelle zone durante il mese di maggio 2023, nonché alle prevedibili tempistiche della risoluzione.

Tim poi nulla prova, come sarebbe suo onere, circa l'effettiva attività posta in essere per tentare di risolvere il problema, quando invece, per andare esente da responsabilità, avrebbe potuto e dovuto quantomeno produrre i rapporti degli interventi tecnici asseritamente effettuati.

Nulla viene poi allegato per provare la, assolutamente contestata, risoluzione della problematica, circostanza che controparte avrebbe potuto e dovuto dimostrare con le prove di traffico.

A ciò aggiungasi che, nel caso in esame, la Tim non ha provveduto, come previsto dalle linee guida per la gestione dell'emergenza, a bloccare la fatturazione (circostanza questa che ha costretto l'utente, in sede di conciliazione, a comunicare suo malgrado la volontà di cessare il contratto), e a offrire all'istante le altre agevolazioni previste quali lo storno dei costi di disattivazione che sono stati invece addebitati all'utente, ma anzi oltre ad avere continuato nell'emissione delle fatture ne ha anche sollecitato il pagamento (ALL. 1).

Infatti la Tim ancora oggi reclama il pagamento di fatture insolte emesse relative all'utenza fissa che, si specifica, si riferiscono tutte a costi rivendicati in assenza di alcuna controprestazione e/o servizio.

Ebbene, ritiene la presente difesa che le circostanze sopra richiamate giustificano il riconoscimento, in favore dell'istante, di un indennizzo per malfunzionamento del servizio ai sensi dell'art. 6, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS per l'arco di tempo indennizzabile, dal 17.06.2023 – data di inoltro della segnalazione - fino al giorno 11.09.2024 – data di cessazione del contratto.

L'utente insiste, pertanto per il riconoscimento di un indennizzo pari alla somma di euro 2.526,00 (euro 6 pro die x 421 gg di disservizio – dal 17/06/2023 all'11/09/2024) e per lo storno di tutte le fatture insolte, ivi comprese quelle relative al costo di disattivazione del contratto, addebitato con fattura N. XXXXXX del 16.10.2024 e al costo per consegna elenchi telefonici, addebitato con fattura N. XXXXXX DEL 16.11.2024, servizio di cui l'istante non ha usufruito (ALL.TI 2 e 3).”.

4. Motivazione della decisione

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

Tim riferisce di avere, sin da subito, edotto l'istante circa la natura del guasto, la sua complessità, lo stato di lavorazione nonché la data prevista di risoluzione, tramite una serie di sms (acclusi alla memoria) asseritamente inoltratigli.

Peraltro, tali sms di aggiornamento sullo stato delle lavorazioni appaiono, a ben vedere, di contenuto del tutto generico ed interlocutorio, non specificando, in realtà, alcunchè in ordine alla diretta riconducibilità della situazione in essere a calamità naturale, ovvero, in particolare, all'alluvione verificatasi in quelle zone durante il mese di maggio 2023.

Essi, per di più, risultano contestati dall'istante anche sotto il profilo del loro effettivo invio/ricezione, circostanza rispetto alla quale TIM non risulta, in effetti, avere fornito alcuna prova di segno contrario (ovvero, di avvenuto invio).

Di tali sms asseritamente inoltrati, per i motivi sopra esposti, non può, dunque, tenersi conto in questa sede.

Ciò premesso, deve rilevarsi come (secondo quanto riportato da TIM in memoria) risulti una prima segnalazione di guasto, inoltrata all'operatore in data 23/06/2023 (l'istante riporta la diversa data del 17/06/2023, non producendo tuttavia alcuna evidenza probatoria a conferma di ciò), e poi una seconda, inoltrata il 28/09/2023 (allegata), cui TIM forniva riscontro in data 31/10/2023 (allegato).

Dopo tale data, non risulta agli atti alcun ulteriore reclamo inoltrato dall'istante a TIM, relativamente al disservizio oggetto della presente vertenza (né, tantomeno, risulta che il medesimo istante abbia mai depositato, mediante formulario GU5, istanza di provvedimento temporaneo volto alla riattivazione della linea).

In punto di reclami, l'Autorità ha precisato che

“In assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema” (delibera Agcom n. 180/18/CIR, determina Agcom n. 133/18/DTC).

In base a tanto, la richiesta di indennizzo avanzata dall'istante risulta, dunque, solo parzialmente accoglibile, ovvero a partire dal giorno 23/06/2023 (indicato da TIM quale data di inoltro della prima segnalazione di guasto; l'istante, come detto, riporta la diversa data del 17/06/2023, non producendo tuttavia alcuna evidenza probatoria a conferma di ciò) fino al giorno 31/10/2023 (data del riscontro fornito da TIM al reclamo dell'istante del 28/09/2023, ultimo dal medesimo inoltrato, alla luce della documentazione agli atti).

Pertanto, in considerazione dell'arco di tempo indennizzabile (gg. 131), l'utente ha diritto ad un indennizzo pari alla somma di euro 786 (settecentottantasei/00), a norma del succitato art. 6, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (euro 6 pro die x 131 gg).

Stante l'accertato disservizio, l'istante, in riferimento al periodo sopra indicato (23/06/2023 - 31/10/2023), ha diritto altresì al rimborso di quanto effettivamente pagato (v. ricevute di pagamento allegate).

Da tali importi (indennizzo + rimborso fatture) devono, naturalmente, essere detratti quelli già corrisposti da TIM in favore dell'istante, ovvero euro 109,20 + euro 46,80.

Al contrario, non è accoglibile la richiesta di storno di tutte le fatture insolute, il cui saldo da parte dell'istante, in ragione di quanto sopra riportato (disservizio accertato fino alla data del 31/10/2023), risulta dovuto.

Ciò vale anche per la fattura n. XXXXXX del 16/10/2024, relativa al costo di disattivazione del contratto, disattivazione che avveniva in data 11/09/2024, dunque, a circa un anno di distanza dal disservizio lamentato (riscontrabile, lo si ribadisce, fino alla data del 31/10/2023), nonché per la fattura n. XXXXXX del 16/11/2024, relativa al costo per consegna elenchi telefonici, stante il suo tardivo deposito agli atti (si precisa, infatti, che nessuna valenza può essere attribuita alla documentazione prodotta dall'istante in fase di repliche, poiché tale specifica fase procedurale va utilizzata come occasione di eventuale dettaglio di quanto già esplicitamente indicato nell'istanza introduttiva, come previsto dall'art. 16 dell'allegato A alla delibera 194/23/CONS; diversamente, mentre l'istante si gioverebbe di due momenti di difesa (in fase di deposito dell'istanza e in sede di replica), l'operatore si potrebbe avvalere della sola fase di deposito delle memorie difensive, con conseguente pregiudizio per il proprio diritto di difesa).

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di TIM XXX per le motivazioni di cui in premessa.

2. TIM XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante il seguente importo:

I. euro 786 (settecentottantasei/00), a norma dell'art. 6, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS.

3. TIM XXX è tenuta, inoltre, al rimborso delle fatture saldate dall'istante, relative al periodo 23/06/2023 - 31/10/2023.

4. TIM XXX è tenuta a maggiorare tali importi (riconosciuti a titolo di indennizzo e rimborso, e dai quali devono essere detratti quelli già corrisposti in favore dell'istante, ovvero euro 109,20 ed euro 46,80) degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

5. TIM XXX è tenuta, infine, ad ottemperare alla presente delibera, 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 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Bologna, 20/03/2025

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca