



DETERMINA 10 Fascicolo n. GU14/604079/2023
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSI XXX - TIM
(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 Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom” e succ. modif. e int.;

VISTA la "Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitato regionali per le comunicazioni tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Calabria" sottoscritta dalle parti in data 14 febbraio 2023;

VISTA la Delibera n. 358/22/CONS del 12 ottobre 2022, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi”, articolo 20 (Decisione della controversia), comma 7: “La definizione delle controversie di modesta entità, che hanno a oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 euro alla data di presentazione della domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese, è delegata al Responsabile della struttura(...);

VISTA l’istanza della società XXX, del 28/04/2023 acquisita con protocollo n. 0115182 del 28/04/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante ha rappresentato in ricorso: “nel mese di aprile 2022 l’istante ricevette un’offerta, da parte di un agente TIM, per il passaggio di due numerazioni fisse e cinque numerazioni mobili, tutte Vodafone, alla TIM. Le

condizioni pattuite erano: due linee fisse ad € 19.90 con voucher governativo e 9,99 a Sim mobile con chiamate illimitate e 200 giga ciascuna. Il voucher governativo (unico motivo per cui il cliente aveva accettato l'offerta TIM) non era passato e TIM non si era premurata di verificare che l'istante volesse comunque accettare l'offerta, essendone venuti meno i presupposti. Sin da subito sono stati riscontrate delle difformità rispetto all'offerta promessa e inviata tramite mail (presente negli allegati) dall'agente TIM. In particolare, non era stato attivato il voucher governativo presente nell'offerta, i numeri mobili dovevano avere tutta 200 giga mentre in realtà solo alcuni presentavano queste caratteristiche, ma con un costo superiore a quello dell'offerta. Per di più l'agente, contattato per avere chiarimenti, non rispondeva più alle telefonate. L'istante inoltrava quindi diversi reclami a mezzo PEC (5-7-2022 e 30.9.2022) ai quali TIM non rispondeva. Nel mese di giugno era stata attivata e cessata l'opzione TIM STATI UNITI, che veniva invece addebitata anche a luglio ed agosto. Ciò fu oggetto di specifico reclamo del 30.9.2022. Dunque, in data 8 settembre 2022 l'istante ritornava in Vodafone lasciando alcune fatture impagate, in attesa di compite risposte ai reclami. In data 30.9.2022 venne chiesta la cessazione di tutto il contratto, comprese le Sim mobili. Ne derivava, in data 10.12.2022, come conseguenza ritorsiva la sospensione, da parte di TIM senza preavviso, del numero 09824246XX, NON OGGETTO DI MOROSITA'. A seguito di GU5 il numero venne riattivato in data 25.1.2023". Per quanto sopra, parte istante ha richiesto: 1. l'indennizzo per illegittima sospensione della linea 0982/4246XX (voce e dati) dal 10 dicembre 2022 al 25 gennaio 2023, pari ad euro 1.380,00; 2. "storno importi eccedenti i canoni concordati per i contratti N. 8880124145XX e contributo di attivazione e N.0995212008XX, totale fatturato € 1830,59, totale dovuto € 70 mensili"; 3. lo storno e/o rimborso degli addebiti opzione "TIM STATI UNITI", relativamente ai mesi di luglio e agosto 2022, 4. l'indennizzo per mancata risposta a reclamo del 30 settembre 2022, relativo all'offerta "TIM Stati Uniti"; 5. l'indennizzo per mancata risposta al reclamo del 5 luglio 2022, relativo alla mancata applicazione delle condizioni contrattuali pattuite. Il tentativo obbligatorio di conciliazione è stato esperito il 31 gennaio 2023.

Nel rispetto dei termini procedurali, la resistente ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, ove ha rappresentato quanto segue: "Lato mobile - Il contratto mobile 8880124145XX con fattura congiuntamente (all'interno del contatto multiplo n. 0995212008XX) alle linee fisse 09824282XX e 09824284XX. Il contratto mobile di cui sopra, che ha in consistenza 5 linee mobili è da ritenersi conforme. Infatti, nel contratto sottoscritto dal cliente, (vedi allegato), vengono indicate 3 linee con profilo TIM Deluxe XL ULL con 100 Euro GB (canone netto € 9,99/mese x linea) e 2 linee con profilo TIM DELUXE con 30 Euro GB (canone netto € 13,99/mese per linea). Si è fornito al cliente riscontro telefonico, informandolo che per la variazione del profilo era necessaria una nuova documentazione una richiesta di cambio profilo, ma con profili a pieno costo e non scontati come da offerta già sottoscritta. Per quanto riguarda l'opzione TIM STATI UNITI, attivato in data 08.06.22 sulla linea 34508849XX, risulta esigenza n. 7-70862118713 del 23.06.22, l'opzione risulta essere stata cessata il 05.09.22. Per quanto riguarda il contratto di cui sopra relativo alle 5 linee mobile ed alle due fisse risulta essere conferma a quanto sottoscritto dall'istante, per cui nessun addebito illegittimo risulta nelle fatture". Per di più, ha rappresentato che risultano scoperte alcune fatture e, a tal proposito, ha allegato l'estratto conto PACI. Inoltre, ha messo in evidenza: "l'infondatezza delle doglianze sollevate relativamente alla mancata applicazione del Voucher governativo relativamente alle utenze telefoniche n. 09824282XX e 09824284XX, in quanto com'è possibile verificare dai contratti allegati non si rileva che sia stato richiesto. Utenza 09824246XX – TUTTOFIBRA - attivata in data 10/05/2017, a seguito proposta contrattuale effettuata dalla struttura di vendita (ATTIVAZIONE NIP TUTTO-FIBRA IN PROMO TUTTO CON CONTESTUALE ATTIVAZIONE NIP TUTTO CASA). La fatturazione della suddetta utenza ... avviene tramite il Codice Cliente: 0993142561XX, unitamente ad altra utenza (...) Dalla consultazione del sistema amministrativo (PACI/BU) non risultano azioni gestionali amministrative per la sospensione dell'utenza 09824246XX, in quanto la posizione amministrativa, per il Codice Cliente: 0993142561XX, risulta regolare. Ha sostegno della propria tesi difensiva, ha allegato, le note di lavorazione del procedimento n. GU5/577389/2023 del 10 gennaio 2023, in cui il settore amministrativo conferma che: "l'utenza 0982/4246XX non è stata sospesa (evidenzia che vi sono delle fatture scoperte riferite al Codice Contratto: 0995212008XX)", specificando che è stato interessato anche il settore tecnico che ha effettuato delle prove con lo stesso utente, dove ha evidenziato che la problematica non era causata da TIM, ma da apparecchiatura / impianto interno dello stesso utente, confermato dal tecnico di parte istante. Il tutto presente nel fascicolo documentale relativo al GU5. Ha ribadito ancora che: "per giurisprudenza costante, sussiste la responsabilità dell'operatore qualora questi, a fronte di un disservizio lamentato dall'utente, non provi di aver gestito il disservizio nelle tempistiche previste dal contratto (art. 1218 c.c.). Dall'altro canto, invece, incombe sull'utente l'onere probatorio. Nel caso di specie, tale onere non è stato assolto, mancando, come detto, apposita

documentazione a supporto di quanto affermato”. In materia di onere probatorio, ha richiamato la delibera n. 70/12/CIR, la delibera n. 28/2020 del Corecom Calabria, specificando che: “l’istante ha formulato un’istanza priva di elementi precisi e dettagliati, ed ha prodotto una scarna documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze asserite” e la delibera Agcom n. 276/13/CONS per precisare che: “l’istante deve dedurre l’esistenza del contratto, mentre l’operatore è tenuto a fornire la prova del proprio adempimento. Pertanto, se è vero che per andare esente da responsabilità l’operatore deve dimostrare l’avvenuto esatto adempimento, è pur vero che è l’istante a dover fornire la prova della fonte del diritto vantato, cosa che non è avvenuta nel caso che ci occupa”. Per ultimo, ha sostenuto che: “nulla spetta all’istante neanche in merito alla mancata risposta al reclamo in quanto i reclami presenti risultano riscontrati nei tempi e nei modi previsti dalla normativa vigente” e che la morosità esistente è legittima. Sulla base di tali circostanze, ha chiesto il rigetto integrale delle richieste formulate dall’istante, poiché infondate in fatto ed in diritto. In subordine, in caso di riconoscimento di eventuali indennizzi, ha chiesto che gli stessi siano portati in compensazione con la morosità esistente. Successivamente, l’istante ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2, del nuovo Regolamento di procedura, delibera n. 203/18/CONS e ss.mm.ii., la propria memoria di replica, con cui, oltre ad insistere nelle richieste già formulate, ha contestato ex adverso le deduzioni della resistente. In occasione dell’udienza di discussione, tenutasi davanti a questo Co.Re.Com. l’8 settembre 2023, le parti, presenti a mezzo dei propri delegati, hanno esposto e precisato le rispettive posizioni. Il gestore ha formulato una proposta conciliativa della controversia, che non è stata accettata dall’istante. Il Responsabile del procedimento, comunque, ha acquisito elementi utili ai fini della decisione. Al termine dell’attività istruttoria, il fascicolo è stato trattenuto per la decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. L’istante ha contestato la non corrispondenza della proposta contrattuale con quanto promesso dall’agente in fase precontrattuale. Ha dedotto nel ricorso introduttivo, nella memoria di replica e nel corso dell’udienza di discussione che l’offerta contrattuale prospettata dall’agente di zona prevedeva: “...il passaggio di due numerazioni fisse e cinque numerazioni mobili, tutte Vodafone, alla TIM. Le condizioni pattuite erano: due linee fisse ad € 19.90 con voucher governativo e 9,99 a sim mobile con chiamate illimitate e 200 giga ciascuna. Il voucher governativo (unico motivo per cui il cliente aveva accettato l’offerta TIM) non era passato ...”, allegando al fascicolo documentale l’e-mail di contatto con l’agente di zona dell’11 aprile 2022. Di contro, l’operatore ha dedotto che i contratti (due contratti per le utenze fisse ed un contratto per le cinque utenze mobili) sono stati regolarmente attivati come da modulistica sottoscritta dall’utente il 14 aprile 2022 e che non si riscontra alcuna anomalia nella fatturazione. I costi corrispondono all’offerta sottoscritta, riportando in memoria la schermata dei profili tariffari attivati. Al termine dell’attività istruttoria, dopo aver esaminato la documentazione acquisita agli atti e ricostruito i fatti, emerge la mancata corrispondenza tra le condizioni contrattuali pattuite tra l’istante e l’agente e quelle poi trasposte nel contratto. In sostanza si tratta di un caso di mancanza di trasparenza contrattuale, in cui l’operatore non ha dato applicazione agli accordi precontrattuali (attraverso la mediazione dell’agente commerciale), fatturando somme diverse da quelle concordate. Ciò premesso, nel caso di specie, va richiamato il costante orientamento espresso dall’Autorità in materia (si veda, a mero titolo di esempio, Agcom, delibera 20/08/CIR) è il seguente: “Gli utenti hanno diritto all’attivazione dell’offerta descritta al momento della conclusione del contratto, ovvero, ove le condizioni pattuite non fossero quelle effettivamente offerte, l’utente ha diritto al recesso senza penali, nonché, in ogni caso, alla restituzione della eventuale differenza tra gli importi addebitati e quelli risultanti dell’applicazione delle condizioni pattuite (...)”; “gli utenti, infatti, hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo delle specifiche tecniche ed economiche dei servizi, nonché delle relative modalità di fornitura, anche ai sensi dell’art. 4 della delibera n. 179/03/CSP e del codice delle comunicazioni elettroniche, poiché solo in questa maniera è effettivamente tutelato il loro diritto di scelta e la conseguente possibilità di orientarsi verso una diversa offerta commerciale”. Sul punto giova richiamare anche l’orientamento giurisprudenziale, ormai consolidato, in virtù del quale: “la bolletta è un atto unilaterale di natura meramente contabile. Per tale motivo la sua emissione 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 eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell’operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali - (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313)”. Perciò, 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, altrimenti l’utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso di quanto indebitamente fatturato (delibera Co.re.com.

Emilia-Romagna n. 3/2022, delibera Co.re.com Piemonte n. 24/21). Inoltre, occorre richiamare che: “con riferimento ai contratti sottoscritti attraverso la propria rete di vendita anche se svolta in outsourcing, l’operatore è responsabile della condotta degli agenti e delle informazioni contrattuali dagli stessi rese all’atto della stipula della proposta contrattuale” (delibera n. 143/10/CIR). Dall’istruttoria compiuta è emerso, altresì, che l’istante ha tempestivamente segnalato la difformità contrattuale all’agente di zona, successivamente, una volta che questi si è reso irreperibile, ha rappresentato la vicenda direttamente al gestore, tramite PEC del 5 luglio 2022 – citando il contratto n.0995212008XX (contratto multiplo) -. In data 30 settembre 2022, lo stesso ha inviato un’altra PEC al gestore, con cui, oltre a richiamare il precedente reclamo, ha chiesto lo storno degli addebiti fatturati nei mesi di luglio e agosto 2022, per l’opzione “TIM Stati Uniti”, attivata l’8 giugno 2022 sulla linea mobile 34508849XX (facente parte del contratto multiplo 0995212008XX), disdettata lo stesso mese (PEC del 22 giugno 2022). In pari data, l’istante ha inviato una PEC al gestore, chiedendo l’immediata cessazione dei contratti mobile e fisso: n. 8880124145XX e n. 0995212008XX, nonché “la sospensione di ogni fatturazione”. Per di più, si rendeva disponibile “a restituire il modem”. A questo punto, appare utile richiamare la normativa in materia di recesso, ossia l’art. 1, comma 3, della legge n. 40/2007, a mente del quale: “i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia... devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore, senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell’operatore e non posso imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni (...)”. Quindi, secondo il costante orientamento AGCOM “devono essere considerate illegittime le fatture emesse dall’operatore successivamente al recesso regolarmente esercitato dall’utente, e quest’ultimo ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione” delibera n. 84/14/CIR. Pertanto, a fronte della richiesta di cessazione dei contratti (mobile e fisso): n. 8880124145XX e n. 0995212008XX, formulata in data 30 settembre 2022, l’operatore avrebbe dovuto cessare la fatturazione relativa alle utenze collegate ai suddetti contratti entro i successivi 30 giorni, vale a dire, entro il successivo 30 ottobre. Di conseguenza, tutte le fatture emesse successivamente sono da considerarsi illegittime e, quindi, devono essere stornate. Orbene, alla luce degli orientamenti sopra riportati, l’operatore dovrà procedere a regolarizzare la posizione amministrativa della società istante, mediante il ricalcolo della fatturazione emessa con riferimento alle utenze (mobili e fisse) collegate ai contratti: n. 8880124145XX e n. 0995212008XX, di quanto addebitato in eccedenza rispetto alla proposta contrattuale che prevedeva: “due linee fisse ad € 19.90 con voucher governativo e 9,99 a sim mobile con chiamate illimitate e 200 giga ciascuna...”, come indicato nell’e-mail trasmessa dall’agente di zona l’11 aprile 2022, dal momento che, le somme fatturate sono state tempestivamente contestate dall’istante con il reclamo del 5 luglio 2022 e con il successivo del 30 settembre. Parimenti, trova accoglimento la richiesta di storno della promozione “Tim Stati Uniti”, per gli addebiti fatturati nei mesi di luglio e agosto 2022, poiché l’istante ha provato, attraverso l’esibizione della PEC datata 22 giugno 2022, di aver richiesto la disdetta immediata della suddetta promozione, attivata l’8 giugno 2022 sulla linea mobile 34508849XX (facente parte del contratto multiplo 0995212008XX). Analogamente, trova accoglimento anche la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami. Dalla documentazione in atti, emerge un primo reclamo, trasmesso, a mezzo PEC, il 5 luglio 2022, reiterato il successivo 30 settembre (contestuale alla richiesta di cessazione dei contratti sopra individuati). L’istante ha contestato le comunicazioni allegate dall’operatore, in quanto “... prive di qualsiasi elemento probatorio relativo all’invio/consegna delle stesse all’utente ...”, l’operatore non ha fornito la prova dei relativi riscontri. Di conseguenza, ai sensi dell’articolo 8, comma 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui l’operatore deve fornire l’esito del reclamo entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto con motivazione adeguata, l’istante ha diritto al riconoscimento di un indennizzo per ritardata risposta al reclamo, poiché inadempimento contrattuale, ai sensi delle già citate previsioni. Per la determinazione dell’indennizzo, si applica l’art. 12, comma 1 e 2, dell’Allegato A della Delibera Agcom n. 347/18/CONS che ha modificato il Regolamento indennizzi di cui all’Allegato “A” della Delibera 73/11/CONS. Nel caso di specie, il ritardo accumulato dall’operatore va rapportato al periodo compreso tra il 5 luglio 2022 (data del primo reclamo scritto) e l’8 settembre 2022 (data della portabilità delle utenze), corrispondente a 65 giorni, decurtati 45 giorni previsti dalla normativa come termine massimo di risposta per dare seguito al reclamo. Perciò, si riconosce all’utente un indennizzo di euro 50,00 (cinquanta/00), così calcolato: 20 giorni x 2,50 euro pro die. Di contro, non trova accoglimento la richiesta di indennizzo per la sospensione dell’utenza 0982/4246XX nel periodo compreso dal 10 dicembre 2022 al 25 gennaio 2023. Dall’esame della documentazione in atti è emerso che l’utenza in questione è stata attivata il 10 maggio 2017 e che la fatturazione (codice cliente: 0993142561XX) della stessa avviene unitamente ad un’altra utenza (0982/4242XX). L’operatore ha dichiarato in memoria che: “...dalla consultazione del sistema amministrativo

(PACI/BU) non risultano azioni gestionali amministrative per la sospensione dell'utenza 09824246XX, in quanto la posizione amministrativa, per il Codice Cliente: 0993142561XX, risulta regolare". A sostegno della propria tesi difensiva, ha allegato le note di lavorazione del procedimento cautelare (GU5), presentato il 10 gennaio 2023. Il responsabile del procedimento, dopo aver esaminato la documentazione prodotta dalle parti ed accertato la funzionalità dell'utenza, ha archiviato il relativo procedimento con la seguente motivazione: "Si dichiara concluso il procedimento amministrativo in epigrafe per i seguenti motivi: richiesti aggiornamenti, non forniti dalle parti. Verifica funzionamento linea positivo... Si comunica pertanto l'archiviazione del procedimento". Per ultimo, non può essere accolta la richiesta di rimborso delle spese di procedura, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie, tramite la piattaforma ConciliaWeb, è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate. L'istante si è limitato a chiedere genericamente il pagamento delle spese di procedura, senza fornire né il dettaglio delle spese occorse, né la motivazione sulla necessità delle stesse. Sul tema si è espressa l'Autorità, delibera n. 300/20/CIR. Per tutto quanto sopra:

DETERMINA

- TIM (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 28/04/2023, è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativa della società istante, mediante il ricalcolo della fatturazione emessa con riferimento alle utenze (mobili e fisse) collegate ai contratti: n. 8880124145XX e n. 0995212008XX, di quanto addebitato in eccedenza rispetto alla proposta contrattuale che prevedeva: "due linee fisse ad € 19.90 con voucher governativo e 9,99 a sim mobile con chiamate illimitate e 200 giga ciascuna...", come indicato nell'e-mail trasmessa dall'agente di zona l'11 aprile 2022 all'odierno istante. Inoltre, dovrà procedere allo storno degli addebiti fatturati nei mesi di luglio e agosto 2022, per l'opzione "TIM Stati Uniti", attivata l'8 giugno 2022 sulla linea mobile 34508849XX (facente parte del contratto multiplo 0995212008XX), disdettata lo stesso mese (PEC del 22 giugno 2022) e, infine, dovrà stornare eventuali fatture emesse dopo la richiesta di cessazione dei contratti: n. 8880124145XX e n. 0995212008XX, formulata il 30 settembre 2022, a mezzo PEC. L'anzidetta società è tenuta, altresì, a corrispondere la seguente somma di euro 50,00 (cinquanta/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, entro il termine di 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, la cui diffusione potrà essere effettuata previa omissione delle generalità e degli altri dati identificativi dei soggetti interessati. Tali somme dovranno essere corrisposte tramite assegno o bonifico bancario, oltre gli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda sino al saldo.

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
Maurizio Priolo