

DETERMINA 26 Fascicolo n. GU14/285889/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX / Open Sky S.p.A. (Bigblu)

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera n. 374/21/CONS recante: *“Proroga dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle regioni e province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle assemblee legislative delle regioni e delle province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni”*.

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

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 31/05/2020 acquisita con protocollo n. 0233398 del 31/05/2020;

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

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

1. La posizione dell’istante.

La parte istante, titolare del contratto di fornitura di connettività internet di cui al codice cliente n. 01501171613xxxx con l’operatore Open Sky S.p.A. (Bigblu) lamenta l’addebito in fattura di costi non dovuti per canone di abbonamento, costi di disattivazione e spese per incasso e/o invio fattura.

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

- in data 27 ottobre 2019 inviava *“tramite PEC il modulo per la disdetta del contratto di abbonamento "Casa 32"”* nel quale *“(segnava) l'opzione "disinstallazione ed invio componentistica" a cura e spese del cliente”* per non avere *“costi aggiuntivi”*;
- in data 6 dicembre 2019 riceveva *“la fattura n. 2019 - VT 07xxxx, dove venivano indicati (ed addebitati) importi non dovuti ovvero: - il canone di abbonamento al servizio "Casa 32" dall'1/11/2019 al 5/11/2019 per un importo pari a euro 5,16 + IVA 22%; - il costo una tantum per la disattivazione pari a euro 49,18 + IVA 22%; - il noleggio (e relativo abbuono) del kit "Tooway" dall'1/10/2019 al 5/11/2019 pari a euro 4,92 + IVA 22%; - le spese di incasso e invio fattura pari a euro 2,40 + IVA 22%. Il tutto per un importo pari a euro 56,74 + IVA 22%”*;
- in data 6 dicembre 2019 inviava e-mail all’operatore nella quale contestava gli importi presenti nella suddetta fattura *“argomentando precise ragioni ovvero: 1) la cessazione dell'abbonamento è avvenuta il 27/10/2019 - non il 5/11/2019, data di evasione della pratica da parte di Open Sky; 2) la richiesta di un compenso per la disattivazione del servizio è una clausola vessatoria volta ad impedire ai clienti nel desistere dall'azione intrapresa; 3) i costi per l'invio della fattura non sono mai stati addebitati nelle precedenti fatture in quanto, come da accordi contrattuali, il pagamento delle fatture avveniva tramite RID bancario”*;
- riceveva in pari data riscontro dall’operatore il quale non accoglieva le proprie doglianze e confermava la correttezza degli importi presenti in fattura. In particolare, l’operatore sosteneva che *“il contratto prevede(va) che dalla data di ricezione della richiesta di disdetta da parte del cliente (l’operatore aveva) fino a 30 giorni di tempo per gestire la pratica (e di aver) ricevuto la pec di disdetta in data 27/10/19”*. Sempre da contratto per la disattivazione del servizio (erano) previsti dei costi pari a Euro 49,18+IVA. Ed (era) previsto anche l’addebito di Euro 2,40 + IVA nel caso in cui il cliente (pagasse) con modalità di pagamento diverse da RID no carta di credito”;
- a seguito di replica al suddetto riscontro, il 13 dicembre 2019 riceveva una e-mail con la quale l’operatore comunicava che avrebbe provveduto a *“stornare parzialmente l’addebito dei costi di disattivazione. L’importo dello storno sarà pari a Euro 20,00 ivati.”* Per quanto riguarda invece le tempistiche di gestione della pratica, l’operatore ribadiva di aver ricevuto la richiesta di disattivazione in data 27 ottobre 2019 e di aver chiuso l’abbonamento in data 5 novembre 2019 *“quindi entro le tempistiche previste dall’autorità”*;
- allegava sollecito di pagamento da parte dell’operatore, datato 23 gennaio 2020, in cui risultava non saldata la fattura in contestazione per l’importo residuo di euro 49,22;
- allegava altresì lettera del recupero crediti datata 16 marzo 2020, ricevuta il 14 aprile 2020, avente ad oggetto la medesima fattura.

In data 29 maggio 2020 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Open Sky (Bigblu) tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso per la mancata partecipazione dell’operatore convenuto alla procedura conciliativa. La parte istante, tramite suo delegato, evidenziava a verbale che l’operatore, *“nonostante la conciliazione pendente, (aveva) dato mandato ad una società di recupero del credito per l’esazione di quanto contestato con aumento di spese per oneri legali e interessi”*.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) l’*“[a]nnullamento della fattura n. 2019 VT 07xxxx con contestuale emissione di nota di credito.”*

2. La posizione dell’operatore.

L’operatore Open Sky (Bigblu), nell’ambito del contraddittorio, ha depositato in data 11 giugno 2020 memoria difensiva con allegata documentazione nella quale ha riportato la propria posizione in ordine alle doglianze di parte istante specificando quanto segue.

In primo luogo l'operatore ha affermato di aver emesso *“nota di accredito per l'importo di 20 Euro con documento 9xxxx del 18/12/19 adeguando il costo di disattivazione presente nel contratto sottoscritto dall'utente all'importo aggiornato di 40 Euro iva inclusa”* e ha sostenuto che *“[i]l costo di disattivazione di 40 Euro iva inclusa per il servizio satellitare è stato trasmesso nel dettaglio delle sue componenti ad Agcom conformemente all'All.1 Delibera 487/18 CONS con pec del 01/03/2019 ed è pertanto dovuto dall'utente”*.

Per quanto concerne la tempistica di disattivazione, l'operatore ha affermato di aver provveduto tempestivamente a disattivare la linea entro la tempistica prevista dall'autorità. Al riguardo ha sostenuto che *“è previsto infatti che il consumatore informi l'operatore della richiesta di disdetta con 30 giorni di preavviso. Avendo ricevuto dell'utente richiesta di disdetta in data 27/10/19 abbiamo provveduto tempestivamente, in data 05/11/2019 a disattivare la linea”*.

In merito all'importo contestato del costo di incasso per euro 2,40, l'operatore ha confermato che *“tale importo è stato inserito dal reparto amministrativo a seguito di comunicazione del cliente di revoca del RID come previsto dall'articolo 9.4 Modalità di pagamento”*.

Per quanto concerne infine la pratica di recupero crediti, l'operatore ha confermato che *“è stata prontamente ritirata”*.

3. La replica dell'istante.

La parte istante, nell'ambito del contraddittorio, il 19 giugno 2020, ha depositato una nota con la quale ha replicato alle affermazioni della controparte come di seguito riportato.

La parte istante ha sostenuto che *“[p]er quanto concerne la fattura n. 07xxxx del 28/11/2019 e successiva nota di credito n. VT 09xxxx del 18/12/2019, (...) inizialmente l'ufficio amministrativo della convenuta (...), riportando ben evidenziate specifiche parti del contratto stipulato, (aveva) intima(to) alla parte attrice il perentorio pagamento della fattura stessa”*. Soltanto dopo la presentazione dell'istanza di conciliazione presso il CoReCom Toscana è stata emessa *“questa “strana” nota di credito con relativo bollettino MAV precompilato con la cifra da pagare, senza attendere l'esito del ricorso al Corecom stesso”*. La parte istante ha specificato che tale nota di credito era *““strana” perché la normativa fiscale vigente prevede che una fattura non possa essere “corretta” eliminando alcune sue voci di spesa ed emettendo per queste la nota di credito, ma la fattura intera deve essere annullata in toto emettendo relativa nota di credito di pari importo e voci e successiva nuova fattura corretta”*. Inoltre, la parte istante ha affermato che *“detto bollettino (era) stato precompilato con data di scadenza al 13 dicembre 2019 e (era) stato spedito dopo tale data; detto bollettino, infatti, è arrivato il 2 gennaio 2020”*.

La parte istante, per quanto riguarda i costi di disattivazione, ha *“precisato che l'operatore di telecomunicazioni è tenuto ad inviare all'AGCOM un prospetto informativo relativo a tutti i tipi di contratto che intende porre in essere, comprendente sia i costi c.d. “una tantum”, che quelli relativi al canone di abbonamento al servizio svolto e le eventuali penali economiche da adottare qualora il cliente non rispetti i termini contrattuali”* e che l'operatore *“(ha omissis) di precisare che detti costi di disattivazione valgono laddove il cliente receda dal contratto prima del periodo minimo di abbonamento”* e ha concluso sostenendo che *“poiché come si evince(va) dal contratto allegato, la data di stipula risal(iva) all'anno 2015 mentre quella di richiesta di disdetta risal(iva) alla fine del 2019 sembra(va) che i termini minimi di durata (erano) quindi ben oltre i ventiquattro mesi”*.

La parte istante, per quanto riguarda la tempistica di disattivazione, ha ribadito che *“non contesta(va) la lunghezza dei tempi di disattivazione del servizio ma l'addebito del tempo occorso a scollegare materialmente l'utenza”* e ha sostenuto che *“[i]l termine di cessazione di un'azione (doveva) essere retrodatato al momento in cui (era) stata posta in essere la richiesta. Nel caso specifico non si*

(poteva) chiedere al cliente di pagare il tempo occorso alla parte attrice per poter far cessare materialmente la fruizione del servizio di telecomunicazione”.

Infine, la parte istante, per quanto riguarda i costi di incasso della fattura, ha affermato che *“fino alla fattura di settembre questi non (erano) stati addebitati”* e che non riteneva sostenibile *“che il mancato incasso del RID (avesse) generato delle spese seppur minime”* mentre *“[l]e uniche spese (erano) quelle a carico del cliente qualora questi non (avesse) negoziato con la banca o la posta specifici costi di esecuzione delle operazioni in uscita”.*

4. Motivazione della decisione.

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

La presente disamina avrà ad oggetto la contestazione integrale della fattura n. 2019 - VT 07xxxx del 28 novembre 2019 per le singole voci riferite ai costi per canone di abbonamento, ai costi di disattivazione e alle spese per incasso e/o invio fattura.

Sulla contestazione della voce di costo per canone di abbonamento pari a euro 5,16 (esclusa iva)

La parte istante ha lamentato l'addebito in fattura dell'importo di euro 5,16 (iva esclusa) riferito al canone di abbonamento per il periodo dal 1° novembre 2019 al 5 novembre 2019 in quanto la cessazione dell'abbonamento doveva avere decorrenza dal 27 ottobre 2019, data in cui era stata inviata la PEC di disdetta, e non il 5 novembre 2019, data di evasione della pratica da parte dell'operatore. La parte istante non ha riconosciuto come dovuto alcun *“addebito del tempo occorso a scollegare materialmente l'utenza”* e ha sostenuto che *“[i]l termine di cessazione di un'azione (doveva) essere retrodatato al momento in cui (era) stata posta in essere la richiesta”.* L'operatore ha dedotto la correttezza del proprio operato, sia in memoria che nei riscontri ai vari reclami inviati dall'istante. Nello specifico ha sostenuto di aver tempestivamente disattivato la linea il 5 novembre 2019 e quindi nel rispetto del termine contrattuale di trenta giorni decorrenti dal 27 ottobre 2019, data di ricezione della richiesta di disattivazione. Ciò conformemente alle *“tempistiche previste dall'Autorità”.*

La doglianza dell'istante non è meritevole di accoglimento per le motivazioni di seguito esposte.

In primis va richiamato che, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1335 Codice civile, la disdetta contrattuale si reputa conosciuta nel momento in cui giunge all'indirizzo del destinatario se questi non prova di essere stato, senza sua colpa, nell'impossibilità di averne notizia.

Inoltre, ai fini di un idoneo inquadramento normativo della fattispecie in esame, occorre premettere che ai sensi dell'articolo 1, comma 3, del d.l. n. 7/2007, convertito nella legge n. 40/2007, *“i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, 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 possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni”.*

Ne consegue che, in caso di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore deve attivarsi per rendere effettivo il recesso nel rispetto delle tempistiche stabilite dalle condizioni contrattuali e dalla predetta normativa. Diversamente, in caso di mancata o ritardata lavorazione del recesso, l'utente ha diritto allo storno – ovvero al rimborso – delle fatture emesse nel periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere già sciolto, essendo tale fatturazione priva di causa.

Con riferimento al caso di specie, dalle risultanze istruttorie emerge che la società Open Sky (Bigblu) ha provveduto a cessare il servizio entro il termine di trenta giorni previsto dalle condizioni generali di contratto che risultano conformi alla predetta normativa e ha addebitato il corrispettivo di abbonamento fino alla data di efficacia del recesso.

Sul punto, pertanto, risulta legittimo l'addebito in fattura di euro 5,16 (iva esclusa) atteso che l'operatore ha provveduto alla disattivazione del servizio in data 5 novembre 2019 a fronte della richiesta di disdetta ricevuta in data 27 ottobre 2019 e quindi entro il termine di trenta giorni contrattualmente e normativamente previsto. L'importo suddetto è infatti commisurato al periodo 1° novembre 2019 - 5 novembre 2019 e cioè ai soli giorni di prestazione erogata dall'operatore nel mese di novembre, antecedenti la disattivazione.

Ne consegue che, la domanda *sub i)* volta ad ottenere l'“*[a]nnullamento della fattura n. 2019 VT 07xxxx con contestuale emissione di nota di credito*” non è meritevole di accoglimento per la parte relativa alla voce “Codice Abbonamento” – Periodo addebito dal 01/11/2019 al 05/11/2019 per l'importo di euro 5,16 più IVA.

Sulla contestazione della voce di costo per disattivazione pari a euro 49,18 (esclusa iva)

La parte istante ha lamentato l'addebito in fattura dell'importo di euro 49,18 (iva esclusa) riferito al costo per la disattivazione del servizio a seguito di disdetta in quanto, oltre a sostenere la natura vessatoria di una clausola contrattuale che prevede un compenso per la disattivazione del servizio, ha asserito che l'operatore aveva omesso di precisare che tale costo valeva laddove vi fosse stato un recesso dal contratto prima del periodo minimo di abbonamento e, soprattutto, che nel caso di specie era stato effettuato il recesso alla fine dell'anno 2019 e quindi ben oltre i ventiquattro mesi dalla stipula del contratto avvenuta nell'anno 2015. L'operatore, dopo aver sostenuto, a seguito del primo reclamo dell'istante, che tali costi erano previsti contrattualmente, nelle more del procedimento conciliativo ha provveduto ad emettere in data 18 dicembre 2019 una nota di credito per l'importo di euro 20,00 a storno parziale dei suddetti costi e ha sostenuto che “*[i]l costo di disattivazione di 40 Euro iva inclusa per il servizio satellitare è stato trasmesso nel dettaglio delle sue componenti ad Agcom conformemente all'All.1 Delibera 487/18 CONS con pec del 01/03/2019 ed è pertanto dovuto dall'utente*”.

La doglianza dell'istante è meritevole di accoglimento per le motivazioni di seguito esposte.

In relazione all'addebito dei costi di “*disattivazione*”, occorre evidenziare che, ai sensi dell'art. 1, comma 4, della legge n. 40 del 2007 e dell'art. 6, comma 2, delle Linee guida Agcom della Direzione Tutela dei Consumatori in materia di risoluzione delle controversie fra utenti e operatori, approvato con Delibera Agcom 276/13 “*gli unici importi ammessi in caso di recesso sono quelli «giustificati» da «costi» degli operatori*”.

L'art. 1 della predetta legge, in particolare, dispone ai commi 1 e 3 che, a fronte dell'esercizio della facoltà di recesso, gli unici importi che possono essere posti a carico dell'utente sono quelli giustificati da costi effettivi sostenuti dagli operatori, ovvero le spese per cui sia dimostrabile e dimostrato un pertinente e correlato costo sopportato per procedere alla disattivazione.

I costi di disattivazione legittimi sono, dunque, quelli che sono stati sottoposti alla verifica e all'approvazione dell'Agcom in ordine all'equivalenza degli importi fatturati per la migrazione/cessazione ai costi effettivamente sostenuti per la gestione della relativa procedura, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della Legge n. 40 del 2007.

L'operatore a giustificazione di quanto richiesto, avrebbe dovuto dunque fornire evidenza dell'approvazione di Agcom stessa in ordine ai costi effettivamente sostenuti per la gestione della procedura di disattivazione, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della Legge n. 40/2007; diversamente, come sopra evidenziato, nessun elemento è stato fornito dal gestore telefonico.

Al riguardo, si osserva che, nel sito dell'Agcom, al link <http://www.agcom.it/telefonia-fissa> non risultano riportati i costi di disattivazione sottoposti dalla società Open Sky (Bigblu) alla verifica e all'approvazione dell'Agcom, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007.

Posta quindi, nel caso in esame, l'illegittima applicazione da parte dell'operatore dei costi di disattivazione a carico dell'istante, ne discende il diritto allo storno (o al rimborso in caso di avvenuto pagamento) dei costi imputati dall'operatore per la disattivazione del servizio.

Con riferimento alla somma che l'operatore ha ritenuto di applicare a titolo di "*disattivazione*" deve osservarsi che l'operatore non ha fornito sufficiente documentazione, né ha prodotto elementi probatori attestanti la regolare e corretta gestione del cliente, né ha dimostrato di aver presentato, "*in modo chiaro, esatto e completo (...) le condizioni per (...) il recesso, eventuali penali*", in osservanza a quanto disposto dall'articolo 4, comma 3, punto a) della Delibera n. 179/03/CSP. Ne consegue che deve disporsi lo storno di tali somme, trattandosi di importi che devono ritenersi non conosciuti dall'utente in mancanza di evidenze probatorie circa l'accettazione delle condizioni contrattuali applicate dall'operatore.

Ne consegue che, la domanda *sub i)* volta ad ottenere l' "*[a]nnullamento della fattura n. 2019 VT 07xxxx con contestuale emissione di nota di credito*" è meritevole di accoglimento per la parte relativa alla voce "Disattivazione" per l'importo di euro 49,18 più IVA, al netto della nota di credito già emessa.

Pertanto, l'istante ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa contabile mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) dell'importo di euro 49,18 più IVA riferita alla voce "Disattivazione" presente nella fattura n. 2019 - VT 07xxxx del 28 novembre 2019, al netto della nota di credito già emessa.

La parte istante ha, inoltre, diritto al ritiro a cura e spese del gestore della connessa pratica di recupero del credito aperta. Infatti, l'operatore se pure ha affermato in memoria di aver provveduto a ritirare "*prontamente*" la suddetta pratica di recupero del credito ma non ha fornito evidenza in merito.

Sulla contestazione della voce di costo per incasso e/o invio fattura pari a euro 2,40 (esclusa iva)

La parte istante ha lamentato l'addebito in fattura dell'importo di euro 2,40 (iva esclusa) riferito al costo per incasso e/o invio fattura in quanto tale costo non era mai stato addebitato nelle precedenti fatture poiché era stato concordato il pagamento tramite RID bancario e ha ritenuto non sostenibile "*che il mancato incasso del RID (avesse) generato delle spese seppur minime*". L'operatore ha sostenuto la correttezza del proprio operato, sia in memoria che nel riscontro al primo reclamo, in quanto l'importo in contestazione era stato "*inserito dal reparto amministrativo a seguito di comunicazione del cliente di revoca del RID come previsto dall'articolo 9.4 Modalità di pagamento*".

La doglianza dell'istante non è meritevole di accoglimento per le motivazioni di seguito esposte.

Nel caso di specie, dalle risultanze istruttorie non emerge che la parte istante abbia contestato l'avvenuta revoca del RID bancario che ha comportato l'addebito della somma in contestazione. Ne consegue che l'operatore ha legittimamente addebitato l'importo previsto contrattualmente per il caso in cui il pagamento avvenisse in modalità diverse dall'addebito diretto su coordinate bancarie.

Ne consegue che, la domanda *sub i)* volta ad ottenere l' "*[a]nnullamento della fattura n. 2019 VT 07xxxx con contestuale emissione di nota di credito*" non è meritevole di accoglimento per la parte relativa alla voce "Spese incasso e/o invio fatture" per l'importo di euro 2,40 più IVA.

Infine, si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art. 20, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 50,00 a titolo di spese di procedura, tenuto conto "*del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione*".

DETERMINA

- La società Open Sky S.p.A. (Bigblu) è tenuta a regolarizzare, per le motivazioni di cui in premessa entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, la posizione amministrativa contabile dell'istante mediante lo storno (o il rimborso, con le modalità indicate in istanza, in caso di avvenuto pagamento, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza) dell'importo di euro 49,18 più IVA corrispondente alla voce "Disattivazione" presente nella fattura n.

2019 - VT 07xxxxdel 28 novembre 2019, al netto della nota di credito già emessa, e il ritiro in gratuità della pratica di recupero del credito aperta.

- La società Open Sky S.p.A. (Bigblu) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, a corrispondere, con le modalità indicate nell'istanza, la somma di euro 50,00 (cinquanta/00) titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 20, comma 6, del Regolamento.

- La predetta Società Open Sky S.p.A. (Bigblu) è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il dirigente

Cinzia Guerrini

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