

DELIBERA N. 275/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
GERVASI / TIM S.P.A. / WIND TRE S.P.A.
(GU14/248570/2020)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 06 agosto 2020;

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 “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 95/19/CONS;

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 *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTO l’articolo 7 del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 104, recante “*Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*” (convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132), come modificato, da ultimo, dall’articolo 117 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18 (convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27), ai sensi del quale “*Il Presidente e i componenti del Consiglio dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di cui all’articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, in carica alla data del 19 settembre*

2019, continuano a esercitare le proprie funzioni fino a non oltre i sessanta giorni successivi alla data di cessazione dello stato di emergenza sul territorio nazionale relativo al rischio sanitario connesso all'insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili, dichiarato con la delibera del Consiglio dei ministri del 31 gennaio 2020, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 26 del 1° febbraio 2020”;

VISTO il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, recante “*Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19*” e, in particolare, l'articolo 103, comma 1;

VISTO il decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23, recante “*Misure urgenti in materia di accesso al credito e di adempimenti fiscali per le imprese, di poteri speciali nei settori strategici, nonché interventi in materia di salute e lavoro, di proroga di termini amministrativi e processuali*” e, in particolare, l'art. 37;

CONSIDERATO che nel procedimento sono stati acquisiti tutti gli elementi istruttori nella piena garanzia del contraddittorio;

RITENUTO, alla luce di quanto stabilito dall'articolo 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, che impone alle pubbliche amministrazioni di adottare “*ogni misura organizzativa idonea ad assicurare comunque la ragionevole durata e la celere conclusione dei procedimenti*”, opportuno procedere all'adozione del provvedimento finale;

VISTA l'istanza dell'utente sig. Gervasi, del 24 febbraio 2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza telefonica n. 0984934xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. già cliente con la società WIND Tre S.p.A., in data 17 settembre 2017, a seguito di un contatto telefonico al servizio assistenza clienti 187, richiedeva l'attivazione dell'offerta “*Tim Smart Fibra*” mediante la compilazione di un *form online*, previa migrazione della predetta risorsa numerica attiva con WIND Tre;

b. in data 13 novembre 2017, in sede di intervento tecnico *in loco* per l'installazione del modem, l'operatore TIM comunicava l'attivazione di una nuova linea telefonica, la n. 0984927xxx in luogo dell'utenza telefonica da sempre utilizzata;

c. in data 15 novembre 2017 l'istante richiedeva la cessazione della nuova linea telefonica n. 0984927xxx, mai richiesta e sollecitava il ripristino dell'utenza telefonica originaria n. 0984934xxx; nonostante i solleciti di riattivazione, la società TIM S.p.A. con nota dell'11 dicembre 2017, ricevuta dall'istante alla fine del mese di gennaio 2018, comunicava l'imminente disattivazione della nuova linea telefonica e il rientro della vecchia numerazione; tuttavia, a fronte di tale missiva, stante il perdurarsi del comportamento inerte, in data 19 marzo 2018 l'istante formalizzava nuovamente reclamo e contestava la fattura emessa da TIM di euro 439,96, recante importo non solo esoso, ma riferito ad un servizio non usufruito;

d. successivamente, in data 26 aprile 2018 l'istante sporgeva formale denuncia presso la stazione dei Carabinieri di Mongrassano, disconoscendo integralmente il contratto e a fronte della mancata migrazione della linea telefonica e della ricezione di fatture relative a servizi non richiesti e mai usufruiti, l'istante richiedeva l'attivazione dei servizi con la società Vodafone Italia S.p.A. con contestuale passaggio della numerazione 0984934xxx giusta richiesta del 25 gennaio 2019;

e. a fronte degli addebiti a mezzo R.I.D. da parte del precedente operatore WIND Tre riscontrati mediante estratto conto nel mese di settembre 2019 l'istante ne richiedeva il rimborso con nota del 23 settembre 2019 per il tramite dell'associazione dei consumatori; tuttavia tale contestazione non veniva riscontrata.

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

- i. lo storno degli importi fatturati dalla società TIM S.p.A. con contestuale cancellazione banca dati morosità;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 19 marzo 2018 e del 12 novembre 2019;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata/ritardata migrazione;
- iv. la liquidazione di un indennizzo per la perdita della numerazione originaria n. 0984934xxx in uso da 39 anni;
- v. la liquidazione di un indennizzo per l'omesso/errato inserimento negli elenchi telefonici anno 2018 - 2019;
- vi. il rimborso degli importi fatturati da WIND Tre a far data dal mese di settembre 2017 al mese di settembre 2019;
- vii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 23 settembre 2019, avente ad oggetto la contestazione degli importi prelevati indebitamente da WIND Tre;
- viii. il rimborso delle spese di gestione della pratica e delle spese legali nella misura di euro 100,00.

2. La posizione degli operatori

L'operatore TIM, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue:
«preliminarmente, si dà atto che è presente in capo all'istante un insoluto di euro

1.695,50, come da prospetto che sotto si riporta, talché qualora la scrivente dovesse essere eventualmente condannata al pagamento di un indennizzo, esso dovrà essere compensato con il credito vantato nei confronti dell'istante. Nel merito delle doglianze di parte istante, si rileva che le linee 0984927xxx e 0984934xxx, oggetto di contestazione, non risultano essere attive sui sistemi TIM. Dalle risultanze delle verifiche sui sistemi di rete TIM è emerso che, a settembre 2017, l'odierno istante ha richiesto il rientro in TIM attraverso la piattaforma online (Doc. 1). Ad ottobre 2017, l'istante è stato contattato per la conferma della richiesta del rientro, propedeutica all'emissione dell'ordine di rientro, successivamente andato in KO per problemi tecnici non imputabili a TIM. Infatti, da ottobre 2017 a febbraio 2018 sono presenti diversi ordini per il rientro lanciati da TIM andati tutti in KO: in data 27/10/2017 (Doc. 2), 08/11/2017 (Doc. 3), 14/11/2017 (Doc. 4) ed in data 14/02/2018 (Doc. 5). In ultimo, a marzo 2018 è presente un'ulteriore richiesta per il rientro ma questa volta rifiutata direttamente dall'odierno istante. Si rileva, inoltre, che TIM, come da procedura, ha attivato automaticamente la linea 0984927xxx, per poi permettere il passaggio della linea principale, con profilo tariffario "TIM SMART FIBRA SPECIAL 200Mbps" ad euro 29,90 per 4 settimane, più euro 5,00 per 4 settimane per la componente fibra 200Mbps più euro 3,90 per il modem in vendita rateizzata a 48 rate e telefonate verso telefoni fissi nazionali e cellulari nazionali ad euro 19,00, con l'invio anche della Welcome Letter (Doc. 6). Il cliente ha usufruito di tale servizio fino a luglio 2018, non pagando alcuna fattura e pertanto si è generata una morosità così elevata. Dalle evidenze risulterebbe che il numero principale dell'istante non è andato perduto. Inoltre, si dà atto che la scrivente ha sempre dato seguito ai diversi reclami dell'istante tramite l'invio delle lettere scritte in data 11/12/2017 (Doc. 7) ed in data 5/05/2018 (Do. 8). Allo stato pertanto, non sussistono i presupposti per il riconoscimento di indennizzi e/o storni, salvo eventuali valutazioni conciliative da effettuarsi nel corso dell'udienza».

Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

L'operatore WIND Tre, nell'ambito del contraddittorio, ha dichiarato quanto segue: «nel periodo compreso tra il 28/09/2017 e il 22/12/2017 pervenivano, per l'utenza 0984934xxx, richieste di migrazione nello scenario Wind Donating – Telecom Recipient, regolarmente avanzate in Fase 2 per le quali tuttavia non si avviava la fase 3 (Allegati 1 e 2). Solo nel febbraio 2019 e mai prima di allora parte istante faceva pervenire ulteriore richiesta di migrazione, stavolta nello scenario Wind Donating – Vodafone Recipient; il passaggio verso altro gestore si completava in data 26/02/2019 (Allegati 3 e 4). Con riguardo allo scenario WIND Donating - Telecom Italia Recipient, alcuna responsabilità potrà essere imputata alla convenuta atteso che l'unico responsabile dell'avvio della migrazione è, come noto, l'OLO Recipient: WIND, dal canto suo, ha assolto correttamente a tutti i doveri tecnici posti a carico dell'OLO Donating dalla delibera 274/07/CONS, in materia migrazione. Nella fattispecie, si controverte sulla migrazione di una utenza di telefonia fissa, procedura che vede coinvolti tre operatori, e precisamente l'operatore OLO Donating (WIND), l'operatore OLO Recipient (Telecom Italia), e l'operatore Telecom Italia Wholesale, in quanto proprietaria della rete di accesso. Sinteticamente, la procedura di migrazione si articola in tre fasi: Fase 1:

Richiesta del cliente; Fase 2: Comunicazione preventiva; Fase 3: Provisioning tecnico. Nella Fase 1 il cliente aderisce all'offerta commerciale del Recipient e gli comunica il proprio codice di migrazione. Il Recipient verifica che non ci siano errori di trascrizione e/o lettura del codice. Nella Fase 2 il Recipient trasmette la richiesta di passaggio al Donating e quest'ultimo procede alle verifiche, fornendo l'esito delle stesse entro 5 giorni lavorativi, trascorsi i quali si applica il silenzio assenso. Il Donating effettua verifiche formali e gestionali, tra cui la verifica del codice segreto del cliente trasmesso dal Recipient. Nei casi specificati dalla Normativa può inviare, entro i 5 giorni, un KO. Tali Causali di scarto sono definite nell'allegato 5 all'Accordo Quadro. Non si rileva, pertanto, responsabilità di Wind Tre in merito alla mancata migrazione dell'utenza fissa, atteso altresì che, come noto, l'eventuale gestore responsabile dell'avvio e del completamento della migrazione sarebbe stato in ogni caso l'OLO recipient. Atteso quindi che alcuna responsabilità potrà essere imputata alla convenuta per la mancata migrazione verso TIM, preme evidenziare che a far data dal 2017 sino al 2019 alcuna segnalazione né reclamo risultano pervenuti a Wind Tre relativamente alla fatturazione in essere, tantomeno la convenuta riceveva richieste di disattivazione pertanto il numero rimaneva funzionante sino al passaggio in Vodafone. Solo nel settembre 2019, e mai prima di allora, parte istante faceva pervenire reclamo, a seguito del quale, rilevato un disallineamento dei sistemi, la convenuta provvedeva ad annullare gli ultimi conti telefonici tramite emissione delle relative note di credito (Allegati NDC). Voglia l'adita Autorità tener conto del comportamento posto in essere dalla convenuta la quale ha quindi riscontrato il reclamo per facta concludentia. Null'altro si ritiene dovuto a titolo di indennizzo in base al consolidato orientamento dell'Autorità e dei Co.Re.Com., secondo il quale a fronte di una eventuale fatturazione indebita, non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo. Il saldo dell'utente è pari a zero (Allegato Estratto Conto)».

Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

3. Motivazione della decisione

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

In via preliminare, al fine di individuare eventuali comuni profili di responsabilità del disservizio, si deve evidenziare che con nota del 3 luglio 2020 la Direzione tutela dei consumatori ha formulato, ai sensi dell'articolo 18, comma 2, del *Regolamento*, richiesta di integrazione istruttoria nei confronti della società WIND Tre S.p.A., finalizzata ad acquisire documentazione probatoria utile all'accertamento del disservizio e alla valutazione delle doglianze dell'istante; nello specifico, detta richiesta si è sostanziata nella produzione del dettaglio dei consumi, mediante allegazione dei files di *log*. In riscontro a detta richiesta, in data 17 luglio 2020 la società WIND Tre S.p.A. ha prodotto copia del *report* di traffico attualmente nella disponibilità della convenuta, in conformità con l'attuale disciplina in materia di tutela dei dati personali d.lgs. 1° giugno 2003 n. 196

ovvero il traffico relativo al bimestre 22/01/2019 - 21/03/2019 (*cut off* gennaio - marzo 2019). Tale allegazione costituisce completamente istruttorio necessario per l'individuazione dell'*an*, del *quomodo* e del *quantum* del disservizio, garantendo una valutazione utile per l'adozione del presente provvedimento. Infatti, si deve ben rilevare che l'utenza telefonica originaria n. 0984934xxx è sempre stata nella disponibilità di WIND Tre e regolarmente funzionante fino al 26 febbraio 2019, data di effettiva dismissione per avvenuto passaggio in Vodafone Italia.

Tanto premesso, la richiesta dell'istante di cui al punto i., di storno di tutti gli importi fatturati dalla società TIM S.p.A. deve ritenersi accoglibile, atteso che la predetta società non ha mai completato la procedura di migrazione della numerazione 0984934xxx; inoltre, a fronte dell'attivazione della nuova linea telefonica n. 0984927xxx, mai richiesta dall'istante, non ha documentato di avere provveduto alla tempestiva cessazione contrattuale, sebbene la stessa sia stata richiesta dall'istante in data 15 novembre 2017, quindi a distanza di appena due giorni dall'attivazione avvenuta con intervento tecnico *in loco*. Al riguardo, la società TIM S.p.A. ha perseverato nella fatturazione di importi non dovuti, pur a seguito della nota dell'11 dicembre 2017 con la quale si comunicava di *“avere interessato il settore competente per la cessazione della linea telefonica 0984927xxx ed il rientro della vecchia utenza telefonica n. 0984934xxx da WIND Tre”*.

Del pari accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto ii., di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 19 marzo 2018, avente a oggetto il disconoscimento contrattuale; infatti, sebbene la società TIM S.p.A. abbia dedotto di avere fornito puntuale riscontro, la nota del 5 maggio 2018, allegata in copia, recante la seguente dicitura: *“a seguito della tua segnalazione del 19/03/2018, nonostante non siamo riusciti a contattarti ai recapiti disponibili, ti confermiamo di aver effettuato le dovute verifiche dalle quali non sono emersi elementi che ci consentano di accogliere la tua richiesta. Desideriamo peraltro, scusarci per gli involontari disagi causati”*, non soddisfa le esigenze di trasparenza informativa. Di conseguenza, in considerazione dei 677 giorni intercorrenti dal 18 aprile 2018 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 24 febbraio 2020, data di prima interlocuzione tra le parti innanzi al CORECOM Calabria, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 300,00 a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al predetto reclamo, computato nella misura massima.

Per quanto concerne la mancata migrazione della numerazione 0984934xxx, a fronte della richiesta di attivazione del 17 settembre 2017 e a far data dal primo ordinativo processato dalla società TIM S.p.A. in data 27 ottobre 2017, nonché delle successive richieste dell'8 novembre 2017, del 14 novembre 2017 e del 14 febbraio 2018, si evince dalla copia delle schermate presenti nel fascicolo documentale il tracciamento di vari KO notificati dalla società WIND Tre S.p.A., come confermato anche dall'operatore *donating*. Al riguardo, va evidenziato che la società TIM S.p.A., quale *recipient*, né nel corso dell'interlocuzione con l'istante, né nel corso della presente procedura, ha dimostrato di avere provveduto a informare l'istante medesimo in ordine alla sussistenza di eventuali impedimenti tecnici, incidenti sul *delivery* della richiesta di trasferimento della predetta risorsa numerica; né ha fornito le motivazioni in ordine alla causale di

scarto. Pertanto, è possibile rilevare che il mancato trasferimento della numerazione 0984934xxx, imputabile esclusivamente alla società TIM S.p.A., è circoscritta al periodo intercorrente dal 27 ottobre 2017 (*dies a quo*, computato con riferimento alla prima data di notifica della causale di scarto) al 12 gennaio 2019 (data di richiesta di attivazione in Vodafone Italia S.p.A., come si evince dalla *e-mail* di riepilogo dell'offerta commerciale) per il numero complessivo di 442 giorni. Nello specifico, per tale disservizio non può che riconoscersi il diritto dell'istante alla corresponsione di un indennizzo da computarsi secondo parametro di euro 1,50 *pro die* previsto dall'articolo 7, comma 1, del Regolamento indennizzi secondo il quale *“in caso di ritardo nell'espletamento della procedura di cambiamento di operatore, l'operatore responsabile è tenuto a corrispondere l'indennizzo in misura pari a euro 1,50 per ogni giorno di ritardo, salvo nei casi di malfunzionamento, per i quali trovano applicazione le disposizioni di cui all'articolo 6”*, in considerazione del fatto che comunque l'utenza telefonica, già attiva e disponibile in Vodafone Italia S.p.A., non è stata comunque disservita. *Ergo*, la richiesta dell'istante di cui al punto iii. deve ritenersi accoglibile.

Di converso, non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto iv., di liquidazione di un indennizzo per la perdita della numerazione storica, atteso che l'istante è sempre stato assegnatario e utilizzatore della linea telefonica n. 0984934xxx, attiva e disponibile con WIND Tre S.p.A., come documentato dalle direttrici di traffico tracciate nei *reports* di WIND Tre che, al riguardo, ha precisato altresì *“che non vi è alcun impedimento tecnico alla compresenza di due linee presso la stessa sede e si conferma che WIND Tre, in quanto olo donating, ha assicurato la continuità del servizio sino alla data del passaggio ad altro gestore”*. Circostanza peraltro ancor più confortata dall'assenza di alcuna evidenza documentale di segnalazione/reclamo successivo, anche alla luce della disposizione di cui all'articolo 14, comma 4, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo cui *“sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”*.

Di seguito, parimenti non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto v., atteso che la omessa o errata indicazione negli elenchi pubblici per gli anni 2018/2019, in assenza di espressa richiesta dell'istante coeva all'ordine di acquisto del 27 settembre 2017 prodotto in copia agli atti e di successiva segnalazione, non può rientrare nella fattispecie contemplata dall'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi*.

Laddove la richiesta dell'istante di cui al punto vi., di rimborso degli importi fatturati dalla società WIND Tre S.p.A. deve ritenersi accoglibile segnatamente agli importi addebitati successivamente alla data del 26 febbraio 2019, data di effettivo passaggio della numerazione in Vodafone Italia S.p.A., alla luce dell'allegazione della documentazione di dettaglio dei consumi, comprensiva del volume di traffico e delle connessioni generate dall'utenza telefonica di cui si controverte; elemento probatorio utile a dimostrare la regolarità e la continuità dei servizi erogati dall'operatore WIND Tre S.p.A.

Per tale motivo, a fronte delle note di credito emesse da WIND Tre S.p.A. prodotte in copia nel fascicolo documentale, anche la richiesta di cui al punto vii., di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 23 settembre 2019 non può ritenersi accoglibile, atteso che detto operatore, in riscontro a tale richiesta, ha documentato di avere fornito contezza della gestione corretta e tempestiva della cliente, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP, documentando, all'uopo, i provvedimenti adottati e le misure soddisfattive atte a rimuovere il disservizio in contestazione.

Infine, non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto viii., 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.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Gervasi nei confronti di TIM S.p.A. e di WIND Tre S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società TIM S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità indicate in istanza, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 663,00 (seicentosessantatre/00) a titolo di indennizzo per la mancata migrazione dell'utenza telefonica n. 0984934xxx;
- ii. euro 300.00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 19 marzo 2018.

3. La società TIM S.p.A. è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa contabile inerente alle utenze telefoniche n. 0984934xxx e n. 0984927xxx, mediante lo storno delle fatture attualmente insolute con contestuale emissione di note di credito, cancellazione dalla banca dati morosità e ritiro della pratica di recupero crediti.

4. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa contabile inerente all'utenza telefonica n. 0984934xxx, mediante lo storno/rimborso delle fatture attualmente insolute a far data dal 26 febbraio 2019 con contestuale emissione di note di credito e maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

5. Le predette Società sono tenute, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

6. 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.

7. 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.

Roma, 06 agosto 2020

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Nicola Sansalone