



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 78/16/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
STUDIO VENTURINI / VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 1000/2015)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 5 maggio 2016;

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. 88/16/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/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 “*Regolamento indennizzi*”;

VISTA l’istanza dello Studio Venturini, dell’1 luglio 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Lo Studio istante, intestatario delle utenze n. 041721xxx e n. 0412433xxx, di tipo *business*, sulle quali erano attivi i servizi voce e ADSL, ha lamentato nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. (già Vodafone Omnitel B.V.) il mancato perfezionamento della migrazione delle utenze presso l'operatore Telecom Italia S.p.A..

In particolare, nell'istanza di definizione e nel corso del procedimento, l'istante rappresentava quanto segue:

a) in ragione del malfunzionamento della rete di *internet* di Vodafone, oggetto di segnalazione da parte dell'utente, quest'ultimo si determinava a migrare le proprie utenze verso Telecom Italia S.p.A. sottoscrivendo con tale gestore, in data 27 novembre 2013, un contratto per la fornitura dei servizi di telefonia fissa ed *internet*;

b) l'avviata procedura di migrazione delle utenze, non veniva espletata in ragione dell'asserita erroneità del codice di migrazione, come comunicata da Vodafone;

c) dopo nuovi tentativi di migrazione delle linee (anche a seguito di nuovi contratti sottoscritti con Telecom) e l'emissione, in data 1 dicembre 2014 del provvedimento temporaneo adottato dal CORECOM Veneto, su istanza dell'utente, ai sensi dell'articolo 5 del *Regolamento*, solo in data 30 giugno 2015 migrava verso Telecom la sola linea ADSL, permanendo, tuttavia, la fornitura del servizio di telefonia fissa presso Vodafone; unitamente a tale servizio, Vodafone continuava a fatturare altresì il servizio ADSL;

d) in relazione al codice di migrazione delle utenze, quest'ultimo cambiava a partire dalla fattura AF07449177 del 27 maggio 2015;

e) il venir meno dell'interesse dell'istante al mantenimento della numerazione 041795xxx (come dichiarato in sede di udienza di discussione) era determinato dal cambiamento *in peius* delle condizioni contrattuali di Telecom da applicarsi al momento della realizzabilità della migrazione della predetta numerazione, rispetto a quelle proposte 22 mesi prima in occasione della prima sottoscrizione del contratto.

In ragione dei descritti contegni dell'operatore telefonico convenuto, la parte istante ha richiesto:

- (i) il perfezionamento del rientro in Telecom delle utenze;
- (ii) la restituzione degli importi di tutte le fatture emesse da Vodafone Italia S.p.A. a partire dal 27 novembre 2013;
- (iii) l'indennizzo per i danni subiti, come richiesto nella comunicazione a firma del proprio legale inoltrata al CORECOM in data 31 marzo 2015;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. La posizione degli operatori

La società Vodafone Italia S.p.A., in sede di udienza di discussione della controversia, ha dichiarato quanto segue: *“eccepisce in primis l'improcedibilità di eventuali richieste che non siano state oggetto del preventivo tentativo obbligatorio di conciliazione. Nel merito, per quanto concerne le contestazioni in merito al disservizio relativo al servizio ADSL dichiara che a seguito di ticket tecnico aperto con n. TTM000003184185 è stato rilevato che la linea ADSL non era migliorabile e tale circostanza è stata comunicata al cliente. In merito, invece, alla mancata migrazione in Telecom rileva che sui sistemi SPP risultano diverse richieste di migrazione tutte andate in scarto dopo la scadenza della sessione in quanto Telecom non ha fornito le notifiche di Fase 3, nessuno scarto è stato dato in Fase 2. La portabilità dell'utenza oggetto del contenzioso si è perfezionata in data 18 agosto 2015 a seguito di richiesta pervenuta in data 3 agosto 2015. Ciò posto, si ritiene determinante ai fini della individuazione delle responsabilità in merito ai disservizi lamentati dal cliente l'estensione del contraddittorio al gestore Telecom Italia S.p.A.”.*

In riscontro alla richiesta di integrazione istruttoria formulata dall'Autorità, ai sensi dell'art. 18, commi 1 e 2, del *Regolamento*, rivolta ad entrambi gli operatori coinvolti nelle procedure di migrazione delle utenze oggetto di controversia, avviate tra il mese di novembre 2013 ed il mese di agosto 2015, Vodafone depositava in atti le schermate relative alle predette procedure.

Con successiva memoria difensiva, Vodafone, reiterava l'eccezione preliminare già formulata in sede di udienza in relazione alla inammissibilità ed improcedibilità delle richieste dell'istante che non fossero state già oggetto del tentativo di conciliazione, eccepiva l'inammissibilità della richiesta di risarcimento dei danni in ragione dell'incompetenza dell'Autorità a pronunciarsi al riguardo e, nel merito, rilevava che in ragione della non migliorabilità della linea ADSL, riguardo alla quale, l'utente aveva lamentato la discontinuità di funzionamento, aveva comunicato all'istante l'impossibilità di un miglioramento e, dunque, non poteva essere addebitata al gestore una responsabilità relativa ai malfunzionamenti subiti dall'utente o, quantomeno, per l'ipotesi di eventuale riconoscimento che sarebbe stato necessario accertare se la banda minima fosse stata garantita; chiedeva, inoltre, nella denegata ipotesi di accoglimento della richiesta di indennizzo nei confronti di Vodafone, di considerare il ritardo della migrazione delle linee verso Telecom. Riguardo al ritardo nell'espletamento delle procedure di migrazione delle utenze, con prima richiesta già dal novembre 2013 ed espletata solo in data 18 agosto 2015, precisava di aver sempre dato l'OK della Fase 2 e, pertanto, in qualità di *donating*, di aver adempiuto a tutti i doveri previsti dalla normativa di settore.

In sede di udienza, nel richiamare le proprie difese, Vodafone formulava proposta conciliativa che non veniva accettata dall'istante.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Quanto a Telecom Italia S.p.A., chiamata ad integrare il contraddittorio ai sensi dell'art. 18 del *Regolamento* e destinataria di specifiche richieste integrative della documentazione istruttoria, la società, a seguito delle verifiche con il settore *Wholesale*, evidenziava *“che la linea 041721xxx è rientrata in Telecom Italia come profilo tariffario “valore+” ed è stata attivata dalla data del 14.8.2015, acquisita al sistema di fatturazione in data 15/08/2015. Il numero aggiuntivo 041795xxx al momento non è disponibile. La linea 0412433xxx (nativa OLO) non è rientrata e non ci sono esigenze in merito. Telecom Italia ha contattato il cliente al recapito 3405251xxx e dichiara di non essere più interessato alla linea 041721xxx e ci darà conferma se vorrà l'aggiuntivo 041795xxx, tale linea è stata inserita come non vendibile, in attesa decisione del cliente”*. Unitamente alla suindicata nota, Telecom depositava in atti copia delle proprie comunicazioni interne in relazione al rientro delle utenze, le schermate del sistema in uso relative ai tentativi di migrazione delle numerazioni, schermata di riepilogo della fatturazione emessa a carico dell'istante.

In sede di udienza di discussione della controversia, Telecom nel confermare quanto oggetto della propria nota già depositata, prendeva atto *“che il cliente vuole rimanere cliente Telecom quanto all'utenza 041721xxx e che non è più interessato al n. 041795xxx. Ribadisce, ai soli fini istruttori, che vi sono stati numerosi tentativi, come da documentazione allegata alla memoria, per far rientrare il cliente e che non può assumere alcuna responsabilità in merito al mancato rientro. Quanto alla richiesta di indennizzi nei confronti di Telecom la stessa dichiara che essendo stata chiamata nel presente procedimento ai soli fini istruttori non può essere dichiarata tenuta al pagamento di indennizzi essendo necessaria e propedeutica la fase conciliativa”*.

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, deve ritenersi inammissibile, siccome generica e di mero stile, l'eccezione formulata da Vodafone in sede di udienza e di memoria circa l'inammissibilità di qualsiasi richiesta dell'istante che non sia stata oggetto del preventivo obbligatorio tentativo di conciliazione.

La parte che eccepisce la inammissibilità delle avverse richieste ha l'onere quantomeno di indicare le richieste contestate, affinché eventuali profili di inammissibilità o improcedibilità delle domande possano essere oggetto di pronuncia da parte dell'Autorità; al contrario, in caso di generica formulazione, dette eccezioni risultano meramente dilatorie dei tempi di conclusione del procedimento e non meritano alcun accertamento d'ufficio.

In ogni caso, si precisa che l'istante ha depositato in atti altresì il formulario UG presentato al CORECOM Veneto; dalla verifica delle questioni sottoposte al tentativo di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

conciliazione (malfunzionamento della linea ADSL e mancata migrazione delle utenze da Vodafone a Telecom), emerge la ammissibilità delle richieste formulate in sede di definizione della controversia. Risulta opportuno rammentare che, a tenore delle “*Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*”, approvate con delibera n. 276/13/CONS, “*si deve necessariamente verificare che l’oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, il che non deve significare che le istanze presentate in sede conciliativa e in sede di definizione debbano essere identiche, ma che la questione in discussione sia la medesima, poiché altrimenti, se si ammettesse l’ampliamento dell’esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni. Il contenuto delle singole richieste di parte, invece, può essere interpretato in maniera più sfumata, in considerazione del fatto che – come si vedrà sub art. 19 – la pronuncia di definizione è in ogni caso a contenuto vincolato, poiché prevede esclusivamente la possibilità di condannare l’operatore al rimborso (o storno) di somme non dovute e alla liquidazione d’indennizzi. Pertanto, in un’ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare. In altre parole, quindi, se un utente agisce per la sola riattivazione di un servizio, senza chiedere il relativo indennizzo, nulla osta a disporre comunque la sua liquidazione, soprattutto in considerazione del fatto che alcuni indennizzi – secondo la normativa di settore – dovrebbero essere liquidati automaticamente”.*

Nel merito, in ordine alla richiesta *sub i*), di perfezionamento del rientro in Telecom delle utenze, si rileva che la stessa è stata superata dall’effettivo rientro in Telecom dell’utenza 041721xxx in data 18 agosto 2015 e, quanto all’utenza 041795xxx (numerazione aggiuntiva alla principale) dalla mancata adesione dell’utente alle diverse condizioni contrattuali proposte da Telecom dopo 21 mesi dalla prima richiesta di migrazione dell’utenza (allorquando le condizioni contrattuali erano di interesse per l’utente). Si rileva, inoltre, quanto all’ulteriore utenza 0412433xxx, che trattasi altresì di numerazione aggiuntiva al DN principale 041721xxx in merito al cui rientro non risultano in atti attuali doglianze.

Poiché le richieste risarcitorie della parte istante (come articolate nella comunicazione indirizzata al CORECOM Veneto) non possono essere oggetto di pronuncia da parte dell’Autorità, risultando le medesime di competenza esclusiva dell’autorità giudiziaria ai sensi dell’articolo 19 *Regolamento* è, dunque, in termini di indennizzi che le richieste dell’istante saranno esaminate.

In relazione ai numerosi tentativi di migrazione delle utenze interessate dall’operatore Vodafone al gestore Telecom, deve rilevarsi, in primo luogo, che Vodafone ha documentato la ricezione di ben 11 richieste di migrazione provenienti dal *recipient* Telecom. Contrariamente a quanto affermato da Vodafone in sede di memoria, lo stesso operatore ha notificato a Telecom quattro KO nella Fase 2 delle predette tentate procedure, con causali di rifiuto che non possono essere ritenute giustificate. Nella terza



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

e quarta procedura, infatti, Vodafone ha notificato la seguente causale: “*DN non associato all’accesso da migrare*”, riferita alla numerazione 041795xxx. Poiché il *link* su cui erano attivi i servizi forniti sulle utenze 041721xxx e 041795xxx era unico (n. 2622301), risulta ingiustificato il comportamento del *donating* che ometta di verificare se all’accesso da migrare risulti associato altro DN. Nel corso dell’ottavo tentativo avviato da Telecom, poi, risulta che Vodafone abbia notificato, nella Fase 2, KO della richiesta con la causale “*Disservizio al cliente per incompletezza dei DN associati all’accesso ‘servizi ancora attivi’*”. Durante la decima procedura di migrazione avviata da Telecom, il *donating* Vodafone ha notificato un diverso KO nella Fase 2, in riferimento alla causale “*Cliente in cessazione o già cessato*”.

La documentazione versata in atti ha consentito l’accertamento delle seguenti circostanze dirimenti la problematica connessa al mancato espletamento delle numerose richieste di migrazione delle utenze in questione: *in primis*, che la Fase 2 delle procedure di trasferimento dell’utenza, salve le ipotesi di KO sopra indicate, negli altri tentativi ha avuto esito positivo solo per silenzio assenso del *donating* Vodafone, ricevendo, invece, il KO in Fase 3, relativa al c.d. *provisioning* tecnico. L’impossibilità di quest’ultimo è da ritenersi dovuta, più che verosimilmente, alla erroneità del codice di migrazione comunicato all’utente da parte del gestore Vodafone. Ed infatti, la fatturazione depositata in atti da Vodafone su richiesta di integrazione istruttoria formulata dall’Autorità, ha consentito di riscontrare la puntuale dichiarazione dell’utente in ordine alla modifica, a partire dalla fattura n. AF07449177 del 27 maggio 2015, del codice di migrazione delle utenze *de quibus*.

Il corredo documentale acquisito al procedimento consente, pertanto, di affermare che i numerosi tentativi di migrazione delle utenze di cui trattasi hanno avuto in taluni casi uno scarto ingiustificato da parte dell’operatore *donating* Vodafone e, negli altri casi, che più verosimilmente il loro espletamento non abbia potuto perfezionarsi in ragione della erroneità del codice di migrazione relativo alle numerazioni interessate.

A dare evidenza di quanto appena rilevato, basti considerare come le informazioni scambiate dagli uffici di Telecom e relative ai KO di Fase 3 delle procedure di migrazione *de quibus* indicavano quali causali dello scarto della procedura: “*Servizio non congruente con COS indicato. Verificare correttezza codice migrazione*” (in data 12 gennaio 2015 ed in data 3 marzo 2015) nonché “*numerazione inesistente*” (in data 23 febbraio 2015, come già in data 12 dicembre 2014).

Ne deriva che la responsabilità per il ritardo della migrazione delle numerazioni interessate sia da attribuirsi, nel caso di specie, all’operatore *donating* Vodafone, contrattualmente legato dall’utente e, in quanto tale, tenuto, in caso di responsabilità, ad indennizzare l’utente per i disservizi subiti in conseguenza del suo comportamento.

E’, dunque, accoglibile la richiesta di indennizzo avanzata dall’istante *sub iii)* in relazione ai disagi subiti a causa del ritardo del trasferimento delle linee in Telecom.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Ai sensi dell'art. 3, comma 3, del *Regolamento indennizzi*, pertanto, Vodafone Italia S.p.A. è tenuta alla corresponsione dell'indennizzo giornaliero di euro 1,50 ivi previsto per le procedure di cambio operatore, per ciascun servizio non accessorio interessato (nella specie, due, voce e ADSL, da computarsi unitariamente, *ex art. 12, comma 1, del Regolamento indennizzi*, tenuto conto della unicità del *link* al quale tutte le numerazioni erano associate); trattandosi di utenze di tipo "affari", ai sensi dell'art. 12, comma 2, del *Regolamento indennizzi*, il predetto indennizzo deve computarsi in misura pari al doppio (e, dunque, nella misura di euro 3,00 al giorno).

Ebbene, in ragione di quanto sopra accertato, tenuto conto che la prima richiesta di trasferimento delle linee risulta sottoscritta dall'utente in data 27 novembre 2013 e che l'ordine di migrazione delle utenze da parte di Telecom è stato ricevuto da Vodafone in data 4 dicembre 2013, la decorrenza del ritardo relativo alle procedure di migrazione delle utenze deve computarsi a partire dal giorno 10 dicembre 2013, data coincidente con lo scadere del termine di 5 giorni a disposizione del *donating* per le verifiche tecniche e gestionali in ordine alla richiesta di migrazione rivoltagli dal *recipient*, come previsto dalla delibera n. 274/07/CONS "*Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*", integrata e modificata dalla delibera n. 41/09/CIR,.

L'indennizzo complessivamente spettante all'istante e che Vodafone è tenuta a liquidare in suo favore è dunque pari ad euro 1.701,00 (millesettecentouno/00) in relazione al servizio ADSL, il cui ritardo di migrazione è pari a 567 giorni dal 10 dicembre 2013 al 30 giugno 2015, ed euro 1.848,00 (milleottocentoquarantotto/00) in relazione al servizio voce, il cui ritardo è pari a 616 giorni dal 10 dicembre 2013 al 18 agosto 2015.

In relazione alla richiesta dell'istante *sub ii*), di restituzione degli importi di tutte le fatture emesse da Vodafone Italia S.p.A. a partire dal 27 novembre 2013, la stessa può essere parzialmente accolta, siccome fondata limitatamente agli importi ivi fatturati in relazione al servizio ADSL.

Nelle more dell'espletamento delle suindicate procedure di trasferimento delle utenze verso il gestore Telecom, infatti, l'utente ha continuato a fruire dei servizi forniti da Vodafone e, alla luce delle dichiarazioni di entrambe le parti della controversia, risulta che il predetto servizio ADSL non sia stato correttamente fruito per discontinuità delle connessioni e lentezza di navigazione.

Sebbene Vodafone abbia rappresentato di aver comunicato all'istante la non migliorabilità della linea ADSL, il protrarsi della fruizione di un servizio di qualità inferiore a quello pattuito è stata determinata dal ritardo della migrazione imputabile al predetto operatore.

Per tali ragioni, appare equo ristorare l'utente della predetta forzata fruizione con il rimborso dei costi fatturati dall'operatore per tale servizio. Tenuto conto che Vodafone ha fatturato complessivamente i servizi forniti su rete fissa e, dunque, il contributo bimestrale, i servizi ed il traffico non incluso nel piano tariffario "*Vodafone ADSL*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Soluzione Lavoro”, risulta congruo disporre il rimborso della metà di quanto fatturato e pagato dall’utente in relazione alle predette voci di costo a decorrere dalla fattura n. AE01285040 del 28 gennaio 2014 (relativa al periodo novembre 2013 – gennaio 2014) sino alla fattura n. AF10580921 del 25 luglio 2015 (atteso che la linea ADSL è migrata in Telecom in data 30 giugno 2015).

L’importo totale che Vodafone dovrà, pertanto, rimborsare all’utente è pari ad euro 462,60, oltre IVA (computato nella metà dell’importo complessivo di euro 925,21, oltre IVA, fatturato da Vodafone a carico dell’istante, dal novembre 2013 al luglio 2015, a titolo di contributo bimestrale, servizi e traffico non incluso relativi al piano “*Vodafone ADSL Soluzione Lavoro*”).

Appare equo, inoltre, anche al fine di prevenire l’insorgere di ulteriori contestazioni tra le parti, disporre, per le medesime ragioni di cui sopra, lo storno di metà degli importi fatturati da Vodafone (e risultanti non saldati dall’istante) a titolo di contributo bimestrale, servizi e traffico non incluso relativi al piano “*Vodafone ADSL Soluzione Lavoro*”, nelle fatture successive a quella n. AF10580921 del 25 luglio 2015. In ragione dell’avvenuta migrazione altresì della linea voce in data 18 agosto 2015, appare ingiustificata la fatturazione relativa all’intero costo fisso del piano Vodafone ADSL Soluzione Lavoro, in relazione alla quale si dispone, pertanto, lo storno.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura di cui alla richiesta dell’istante, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell’articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l’importo di euro 50,00 (cinquanta/00), considerato che lo stesso ha presenziato alle udienze tenutesi innanzi all’Autorità.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L’Autorità accoglie parzialmente l’istanza dello Studio Venturini nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a stornare, con conseguente emissione di nota di credito, la metà degli importi fatturati, nelle fatture successive a quella n. AF10580921 del 25 luglio 2015, a titolo di contributo bimestrale, servizi e traffico non incluso relativi al piano Vodafone ADSL Soluzione Lavoro, nonché a stornare, con conseguente emissione di nota di credito, l’intero costo fisso del piano “*Vodafone ADSL Soluzione Lavoro*” dalla fatturazione successiva alla data del 18 agosto 2015; la predetta società è tenuta altresì a pagare in favore dell’istante, oltre alla somma



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 462,60 (quattrocentosessantadue/00), oltre IVA, a titolo di rimborso quale importo indebitamente posto a carico dell'utente nella fatturazione emessa in relazione al periodo novembre 2013 - luglio 2015 in relazione al servizio ADSL;
- ii. euro 1.701,00 (millesettecentouno/00) a titolo di indennizzo per il ritardo nella procedura di cambio operatore in relazione al servizio ADSL (euro 3,00 per 567 giorni dal 10 dicembre 2013 al 30 giugno 2015)
- iii. euro 1.848,00 (milleottocentoquarantotto/00) a titolo di indennizzo per il ritardo nella procedura di cambio operatore in relazione al servizio voce (euro 3,00 per 616 giorni dal 10 dicembre 2013 al 18 agosto 2015).

3. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. 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.

5. 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, 5 maggio 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi