

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: xxx /Telecom Italia xxx**

Presenti:

ENZO BROGI	<i>Presidente</i>
ALBERTO LAPENNA	<i>Vice Presidente</i>
CHETI CAFISSI	<i>Componente</i>
ELETTRA PINZANI	<i>Componente</i>
MASSIMO SANDRELLI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

IL COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, "*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 "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

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 200, n. 10);

VISTO l' "Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome", sottoscritto in data 28 novembre 2017;

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 Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";

VISTA la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";

VISTA l'istanza n. 339 del 2 settembre 2016 con cui il Sig. xxx chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia xxx (di seguito, per brevità, Telecom Italia) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il "Regolamento");

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Il Sig. XXX, titolare di un contratto *business* sulle utenze n. 366 4894xxx e n. 339 7975xxx con la società Telecom Italia, lamenta la sospensione e la successiva disattivazione della linea n. 366 4894xxx.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 11 aprile 2016 effettuava una telefonata al servizio clienti Tim e parlava "*con l'operatore BI865 xxx*" al quale segnalava la sospensione dell'utenza n. 366 4894xxx in uso alla figlia minorenni e in tale occasione veniva a conoscenza che l'operatore aveva "*cessato il contratto*", e che sarebbe stato ricontattato "*da altri incaricati Tim (...) per vedere di risolvere la cosa*";
- in data 18 aprile 2016, perdurando il disservizio, contattava nuovamente il servizio clienti Tim (rispondeva "*l'operatore AS038*") senza ottenere alcun riscontro;
- in data 17 maggio 2016 riceveva un sollecito di pagamento relativo alla fattura del 12 aprile 2016 dell'importo di euro 280,88;
- in data 8 giugno 2016 constatava che l'utenza n. 366 4894xxx non poteva "*più ricevere, né effettuare telefonate*" e, pertanto, proponeva un nuovo reclamo al servizio clienti del gestore (rispondeva "*Maria codice BL523*") che riferiva che il numero era stato "*BLOCCATO (...) per problemi amministrativi*";
- contattava l'operatore in altre tre occasioni, in data 9 giugno 2016 alle ore 8,55 (codice identificativo AR679 operatore xxx) e alle ore 12,42 (codice identificativo AQ973), in data 10 giugno 2016 alle ore 9,34 (codice identificativo AU897 operatore xxx); nel corso delle seguenti telefonate, sollecitando ancora una risoluzione della problematica, apprendeva dell'esistenza di un insoluto di euro 265,00 anche sull'altra utenza n. 339 7975xxx;
- in data 10 giugno 2016 inviava una missiva a mezzo e-mail all'indirizzo di posta elettronica 119@telecomitalia.it al fine di ottenere un contatto dall'ufficio amministrativo dell'operatore;
- in data 12 luglio 2016 riceveva una e-mail dall'operatore che gli comunicava che la sospensione della linea mobile, dipesa dall'esistenza di scoperti amministrativi, "*risultava essere regolare e dovuta ad inadempienza agli obblighi contrattuali sottoscritti*"; precisava, altresì, che "*dal mese di aprile 2016*" non erano pervenuti "*i pagamenti previsti dal contratto*".

In data 1 settembre 2016 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Telecom Italia tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) l'indennizzo per "*mancata assistenza/risposte/chiamate da Tim*";
- ii) l'indennizzo per "*blocco della sim in uso a minorenne rimasta isolata*";

- iii) l'indennizzo per *“tempo perso per le molteplici chiamate alla Tim”*;
- iv) l'indennizzo per *“informazioni errate date dai vari operatori Tim”*;
- v) il rimborso di *“addebiti vari errati per mancanza passaggio da pagamento con carta di credito ad altro tipo di pagamento”*.

2. La posizione dell'operatore.

La società Telecom Italia, in data 3 ottobre 2016, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale, nel respingere le doglianze dell'istante, ha dedotto che *“ogni tipo di richiesta risulta formulata in modo apodittico”*, atteso che *“nulla di quanto dichiarato dall'istante è supportato da una documentazione idonea a riscontrare quanto assunto”*. Preliminarmente l'operatore Telecom Italia ha rappresentato che l'istante:

- *“asserisce di aver sofferto un disagio senza tuttavia fornire alcun elemento da cui desumere l'effettività del pregiudizio subito, il nesso causale tra questo e l'evento, né tantomeno la relativa riconducibilità alla sfera giuridico-soggettiva di Telecom che, ai fini della presente causa, non può non dichiararsi totalmente estranea alla vicenda”*;
- *“la rappresentazione fattuale offerta da controparte non solo è estremamente generica ma è anche notevolmente confusa, atteso che non è possibile comprendere esattamente gli addebiti mossi nei confronti dell'esponente società e, di conseguenza, le domande da essi derivanti. Non solo, l'istanza è totalmente sguarnita di prova, attesa la pressoché totale assenza di supporto documentale, parimenti oggetto di eccezione in questa sede”*.

Nel merito l'operatore ha rilevato che:

- *“non risulta a Telecom alcuna arbitraria sospensione e successiva cessazione della funzionalità delle SIM oggetto del presente procedimento, attesa la situazione di morosità che ne ha dapprima determinato l'inibizione del traffico in uscita e, successivamente, in mancanza del saldo, la loro naturale disattivazione;*
- *“come spiegato dal Servizio Clienti ed ammesso nella propria istanza da controparte, la disattivazione delle SIM consegue al protratto mancato utilizzo delle numerazioni mobile per oltre 13 mesi, così come indicato sul sito web ufficiale dell'esponente società (Doc. 1), disponibile al seguente indirizzo <https://www.tirn.it/assistenza/gestione-linea-e-servizi/mobile/gestione-della-tua-sim/reintegro> della numerazione: “La TIM Card ha una durata di 12 mesi decorrenti (a) dalla sua attivazione; (b) dall'ultima operazione di ricarica; (c) da altro evento commerciale, di vendita o post-vendita esplicitamente richiesto dal cliente - gratuito od a pagamento - o che comunque determina oneri a suo carico (secondo quanto previsto dalle relative condizioni di offerta). La tua TIM Card e la numerazione ad essa associata, saranno quindi disattivate trascorsi 13 mesi (12 mesi + 1 mese per ricevere chiamate e SMS) qualora tu non proceda ad effettuare una delle suddette operazioni”*.

L'operatore Telecom Italia ha evidenziato, sul punto, che *“tutto ciò è dipeso dal fatto che la carta di credito su cui era attiva la domiciliazione per l'addebito dei consumi della linea mobile n. 366 4894xxx non era più valida e di conseguenza, i consueti prelievi che venivano eseguiti periodicamente sul conto corrente del Sig. XXX avevano subito esito negativo, con conseguente iniziale disattivazione delle relative offerte attivate e successiva cessazione dell'intero contratto in essere. Medesimo iter subiva la linea n. 339 7975xxx, sospesa per morosità, circostanza che impediva anche l'espletamento di un'eventuale portabilità verso OLO”*.

L'operatore ha, inoltre, rappresentato quanto segue:

- “l'istante, messo al corrente di ciò, richiedeva un saldo degli importi legati al piano di rateizzazione degli apparati e degli insoluti complessivi, al fine di procedere alla cessazione del contratto ed avvalersi di altro operatore.

- gli importi insoluti risultavano “derivanti dall'acquisto rateale degli apparati rispettivamente pari ad € 75,00 sulla linea n. 366 4894xxx ed € 60,00 sulla linea n. 339 7975xxx, nonché di € 205,88 sulla linea n. 366 4894xxx ed € 205,88 sulla linea 339 7975604 a titolo di “recesso anticipato”, che sono tutti integralmente dovuti perché derivanti dalla summenzionata legittima cessazione”;

- “lo stesso istante dichiarava, nell'ambito di un contatto telefonico con il Servizio Clienti, che gli sms informativi che venivano inviati sulla numerazione il cui cellulare era in uso a sua figlia, non venivano neppure controllati da quest'ultima e, pertanto, non era al corrente di quanto stava accadendo al proprio contratto. Ad ogni buon conto, si rendeva disponibile, in considerazione del debito esistente, ad accordare la riattivazione delle offerte disattivate a fronte di un accordo a saldo e stralcio delle somme insolute che, in ogni caso, non veniva mai formalizzato nei numerosi successivi reclami telefonici”;

- “entrambe le rateizzazioni - a 30 mesi - attivate sulle linee qui dedotte cessavano proprio in ragione dell'assenza di una modalità di pagamento alternativo alla domiciliazione su carta di credito, circostanza che rendeva impossibile per Telecom protrarre il rapporto contrattuale. La modalità di pagamento inizialmente convenuta fra le parti, infatti, non è modificabile a piacimento dell'istante né, nel caso di specie, può essere diversa dal prelievo su carta di credito, previsto da contratto proprio in caso di acquisto rateale di apparecchi mobili, sicché il diniego opposto dall'esponente società ad accordare una modalità alternativa quale quella del pagamento tramite bollettino postale proposta dal Sig. XXX, ben lungi dal rappresentare un abuso, è pienamente conforme a quanto pattuito”.

In merito alla modalità di pagamento prescelta, l'operatore Telecom Italia ha rappresentato che l'istante “era perfettamente consapevole, al momento della sottoscrizione del contratto, della necessità di disporre di una carta di credito o di una carta di debito su cui l'operatore telefonico effettua - alla scadenza del periodo contrattualmente previsto (nel caso di specie, un mese) - il prelievo di detti importi, previa autorizzazione permanente all'addebito, come attesta il modulo allegato come fac-simile alla presente memoria (Doc. 2).

Infine la società Telecom Italia ha ribadito di ritenersi “totalmente estranea al disservizio qui dedotto” e di essersi “semplicemente avvalsa di una facoltà derivante dal contratto all'epoca vigente fra le parti, laddove, di contro, sia l'istante ad essere incorso in un inadempimento contrattuale in quanto debitore della somma complessiva di € 546.76”.

3. 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.

In via preliminare si evidenzia che:

- la disamina verterà solo sull'utenza n. 366 4894xxx, sebbene, nell'apposito spazio dedicato alla segnalazione delle utenze interessate, nei modelli UG e GU14, sia stata indicata anche la numerazione 339 7975xxx; l'istante, infatti, in relazione a quest'ultima utenza, non ha fornito, nella descrizione dei fatti oggetto della controversia, alcuna indicazione utile ad evidenziare disservizi e/o malfunzionamenti occorsi sull'utenza medesima, rimanendo, con ciò, indeterminati gli eventuali addebiti e le correlate richieste nei confronti dell'operatore;

- con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto iii) di indennizzo per “tempo perso per le molteplici chiamate alla Tim”, la stessa, trattandosi con tutta evidenza di domanda di risarcimento del

danno, ai sensi dell'articolo 19, comma 4, del Regolamento, non può essere oggetto di pronuncia da parte di questo Corecom e pertanto deve essere rigettata;

- con riferimento alla domanda di cui al punto *sub v)* relativa al rimborso per *“addebiti vari errati per mancanza passaggio da pagamento con carta di credito ad altro tipo di pagamento”*, si evidenzia che l'oggetto di detta richiesta risulta generico; infatti, l'istante ha chiesto lo storno/rimborso senza evidenziare gli importi asseritamente non dovuti, non fornendo alcuna prova a giustificazione di quanto richiesto senza, peraltro, depositare le fatture di riferimento. L'utente avrebbe dovuto precisare le singole voci per le quali richiedeva il rimborso. Sul punto l'Autorità Garante per le Comunicazioni ha stabilito che *“la domanda dell'utente deve essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente”* (ex plurimis Delibera Agcom n. 70/12/CIR e n. 91/15/CIR e Determinazione Corecom Toscana n. 3/17); pertanto detta richiesta non può essere accolta;

- non deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto *vi)*, di liquidazione di un indennizzo per *“informazioni errate date dai vari operatori Tim”*, in quanto fattispecie non indennizzabile ai sensi del *Regolamento*.

Sulla sospensione dei servizi sull'utenza mobile n. 366 4894xxx

L'istante lamenta l'indebita sospensione e la successiva cessazione dell'utenza *de qua*, laddove Telecom Italia ha dedotto la correttezza del proprio operato in conformità delle Condizioni Generali di contratto sottoscritte dall'utente.

La doglianza è fondata e meritevole di accoglimento nei limiti di seguito esposti.

Nel caso di specie, agli atti del procedimento, attesa la contestazione dell'istante in merito alla sospensione non preavvisata dei servizi sull'utenza mobile *de qua*, l'operatore ha evidenziato, da un lato la morosità dell'istante dovuta all'impossibilità di addebitare il canone mensile previsto dal contratto su carta di credito valida, dall'altro, ha anche prospettato che la disattivazione sia dipesa dal mancato protratto utilizzo della SIM card per 13 mesi.

Sul punto vengono in rilievo:

- l'art. 8.7 della Delibera Agcom n. 26/08/CIR che introduce, per i servizi di comunicazioni mobili e personali di tipo pre-pagato, l'obbligo di preavviso della cessazione del numero in mancanza di rapporti commerciali per un periodo di almeno ventiquattro mesi è stato introdotto dalla Delibera 26/08/CIR (art. 8.7);

- l'art. 8.9 della Delibera Agcom n. 52/12/CIR che prevede che: *“Gli operatori possono disporre, per i servizi di comunicazioni mobili e personali di tipo pre-pagato, la cessazione della relativa numerazione del cliente qualora non vengano intrattenuti con il cliente rapporti commerciali per un periodo continuativo di almeno ventiquattro mesi. Gli operatori che prevedono la sospensione del servizio entro tale periodo, comunque non prima dello scadere del dodicesimo mese dall'ultimo rapporto commerciale, informano il cliente della clausola in questione e consentono la riattivazione del servizio sulla medesima numerazione, mediante procedure semplici e senza alcun onere aggiuntivo per il cliente, entro quarantotto ore dalla richiesta salvo casi eccezionali, ferme restando, in ogni caso, le pertinenti disposizioni riguardanti il trattamento del credito residuo. Gli operatori informano il cliente, con almeno trenta giorni in anticipo, sia della eventuale sospensione del servizio che della cessazione del numero. Tali numerazioni possono essere utilizzate per altri clienti dopo il prescritto periodo di latenza”*.

Nel caso di specie, agli atti del procedimento, risulta che l'operatore abbia sospeso il servizio a partire dalla data dell'11 aprile 2016, senza tuttavia dimostrare di aver provveduto al necessario preavviso previsto dalla normativa sopracitata nel caso di disattivazione della SIM card decorsi i 13 mesi di mancata ricarica. Inoltre, l'operatore non ha dato adeguata prova di aver effettuato alcuna efficace comunicazione del preavviso di sospensione amministrativa in conformità dell'art. 5, comma 1, del Regolamento. Si sottolinea al riguardo che la sospensione amministrativa del servizio lamentata dall'istante, quand'anche avvenuta in sussistenza di insoluti sull'utenza, è da ritenersi illegittima tenuto conto che, come si è sopra evidenziato, non è stata oggetto di un valido preavviso da parte dell'operatore (*ex multis*, Delibera n. 66/16/CIR).

Ciò premesso, in assenza di documentazioni idonee ad escludere la responsabilità dell'operatore Telecom Italia, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, detto operatore è responsabile in merito alla sospensione/disattivazione dell'utenza *de qua*; pertanto deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Tuttavia, in considerazione di quanto riferito dall'istante in merito alla vicenda, si ritiene sussistere nel caso di specie un concorso colposo nella causazione della lamentata sospensione, atteso che il Sig. XXX ha interrotto i pagamenti, non provvedendo a fornire una carta di credito valida su cui effettuare gli addebiti, condizione necessaria per la fruizione del contratto ed esponendosi con ciò alle conseguenze del mancato pagamento. Ne consegue che, richiamati l'obbligo di correttezza e buona fede nell'esecuzione delle reciproche obbligazioni contrattuali, l'art. 1227 del codice civile e l'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, di tale corresponsabilità, determinabile nella misura del 50%, si dovrà tenere conto ai fini della quantificazione dell'indennizzo.

Per il calcolo dell'indennizzo viene in rilievo l'art. 4, comma 1, del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, approvato con Delibera n. 73/11/CONS, il quale prevede che *“nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione”*. Dato che l'utenza interessata è di tipo *“business”*, l'indennizzo, ai sensi di quanto disposto dall'art. 12, comma 2, del medesimo Regolamento, deve essere applicato in misura pari al doppio. Ne discende che l'istante, per i 58 giorni di sospensione del servizio relativo all'utenza *de qua*, giorni decorrenti dall'11 aprile 2016 (data in cui l'operatore ha indebitamente sospeso il servizio) all'8 giugno 2016 (data in cui l'istante riferisce che l'operatore ha definitivamente disattivato la numerazione) ha diritto alla corresponsione di un indennizzo pari a euro 435,00 (euro 7,5 *pro die* x 2 x n. 58 giorni, decurtato del 50%, per i motivi sopra esposti relativi al concorso di colpa dell'istante).

L'istante, relativamente all'utenza n. 366 4894xxx, ha altresì diritto allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) della fatturazione relativa al periodo della sospensione (11 aprile 2016 – 8 giugno 2016), oltre al ritiro, a cura e spese dell'operatore, della pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta.

Sulla ritardata risposta al reclamo.

Per quanto attiene alla richiesta di cui al punto *sub i)* richiesta di indennizzo per *“mancata assistenza/risposte/chiamate da Tim”*, la doglianza dell'istante risulta essere fondata e meritevole di accoglimento nei seguenti termini.

Atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo *“da mancata risposta al reclamo”*.

Dagli atti allegati all'istanza risulta che l'istante ha effettuato diverse chiamate, debitamente tracciate, al *call center* dell'operatore non ricevendo risposte esaustive, ed inviato una missiva via e - mail in data 10 giugno 2016 all'indirizzo 119@telecomitalia.it rimasta inesitata. Il primo riscontro formale dell'operatore è stato effettuato con e-mail datata 12 luglio 2016, oltre il termine dei 30 giorni previsti dalla propria Carta dei Servizi per dare esito ai reclami presentati.

Pertanto l'istante ha diritto all'indennizzo per ritardata risposta ai reclami, di cui all'art. 11 che, prevede nel caso in cui *“l'operatore non fornisca risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo”*.

I vari reclami presentati e tracciati attraverso l'indicazione del codice identificativo, sono da considerarsi unitariamente stante l'omogeneità delle richieste ai sensi dell'art. 11, comma 2, dell'Allegato A, alla Delibera n. 73/11/CONS, ed, ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra a carico dell'operatore, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla propria *“Carta dei Servizi”* per la risposta del reclamo, si determina il *dies a quo* nella data del 11 maggio 2016 ed il *dies ad quem* nel 12 luglio 2016, data della ricezione della risposta al reclamo da parte dell'utente.

Pertanto la società Telecom Italia è tenuta a corrispondere all'istante, ai sensi del sopracitato art. 11 dell'Allegato A, alla Delibera n. 73/11/CONS, un indennizzo pari all'importo di euro 62,00 (euro 1,00 x 62 giorni).

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 6 marzo 2018;

D E L I B E R A

in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 2 settembre 2016 dal Sig. xxx nei confronti di Telecom Italia xxx che l'operatore provveda:

1) a corrispondere all'istante, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:

a) euro 435,00 a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio sull'utenza *de qua* ai sensi dell'art. 4, comma 1, allegato A della Delibera n. 73/11/CONS ;

b) la somma di euro 62,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo ai sensi dell'art. 11, comma 1, allegato A della Delibera n. 73/11/CONS;

DELIBERAZIONE
n. 16 del 6 marzo 2018

c) euro 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS;

2) a regolarizzare la posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno e/o il rimborso (in caso di avvenuto pagamento) della fatturazione emessa con riferimento al periodo 11 aprile 2016 – 8 giugno 2016.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1) lettere a) e b) e 2) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario
Luciano Moretti

Il Presidente
Enzo Brogi