



**DELIBERAZIONE
n. 19 del 7 marzo 2022**

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 438-17 xxxx
/Telecom Italia S.p.A.**

Presenti:

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

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Cinzia Guerrini** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato
incaricata della redazione del presente atto*

II 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 2000, 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 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".

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. 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 la Delibera Agcom n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica" e successive modifiche;

VISTA la Delibera Agcom n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante, “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”,

VISTA l’istanza GU14 n. 438 del giorno 7 agosto 2017 con cui la società xxxx 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 S.p.A. (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”);

RILEVATO che, nel caso di specie, trova applicazione, *ratione temporis*, il Regolamento sugli indennizzi vigente al momento della presentazione dell’istanza e, dunque, nella versione precedente alle modifiche introdotte con la Delibera Agcom n. 347/18/CONS;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La società istante, titolare di un contratto *business* con la società Telecom Italia, lamenta l’applicazione di condizioni diverse da quelle pattuite.

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

- “[n]el mese di novembre 2016 [veniva] contattata da Telecom per aderire a un’offerta per la (...) linea aziendale 055721xxxx che (...) avrebbe fatto risparmiare, il tutto (...) doveva costare € 90 come offerta [allegata]”;

- in data 2 dicembre 2016 riceveva dall’agenzia incaricata, con riferimento alla numerazione 055721xxx, l’offerta denominata “*Evoluzione ufficio small*”;

- “*il nuovo profilo di Telecom Italia in tecnologia Voip*” prevedeva:

Numerazioni incluse:

- *analogiche;*
- *isdn-mononumero;*
- *isdn-multinumero: 055721xxx*

Linee: 2

Telefonate illimitate verso fissi in Italia:

Telefonate illimitate verso cellulari in Italia (nessuna soglia, tutti i gestori)

Connessione Internet: ADSL FIBRA 30M

Indirizzi IP pubblici statici inclusi: 1

Wi-fi: SI

Centralino con 2 cordless inclusi;

Adattatore fax/pos: 1

Cordless aggiuntivo: --

Telefono fisso aggiuntivo: --

Mobile: Vip Tim professional unlimited 14,90: portabilità;

un unico prezzo mensile iva esclusa pari a: € 93,50

Una Tantum: zero”;

- “[g]ià dalla prima bolletta c’erano delle inesattezze, innanzitutto le bollette sono arrivate n. 3 : - una per il modem che doveva essere compreso e invece [era] a pagamento”, per “la sim mobile (...) che doveva essere compresa (...) invece arrivava una bolletta a parte e non di € 14 (...) ma di cifre triplicate”;

- per quanto attiene al servizio fibra, veniva a sapere che non era disponibile, nonostante che tale servizio “face[sse] parte proprio dell’offerta”; contattava il call center n. 191 per avere spiegazioni “ma nessuno (...) dava risposte certe”;

- con e-mail del 20 giugno 2017 segnalava il problema all’agente di zona, il quale con e-mail inviata in pari data, gli confermava la fondatezza di quanto lamentato e comunicava “di aver aperto esigenza ES-1440085 del 26/06/2017”, successivamente “chiama[va] il 191 per avere notizie [e veniva riferito] che l’offerta (...) stipulat[a] era errata”; chiedeva “varie volte assistenza per attivare il trasferimento di chiamata e dopo mesi di solleciti non [aveva] mai avuto risposta”.

- constatava che, con la nuova offerta, “le bollette [erano] di importi molto superiori alle vecchie con servizi uguali se non minori e con rischio di rimanere senza linea più alto dato che questo tipo di linea viaggia esclusivamente su internet”;

- si informava circa la possibilità di ripristino della situazione precedente, ma riceveva risposta negativa, in quanto avrebbe rischiato “di avere dei disservizi per mesi compreso la sospensione della linea telefonica molto importante per la (...) azienda”.

In data 7 marzo 2017 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 per quanto riguarda la parte fissa del contratto e di parziale accordo limitatamente al contratto mobile n. 888011441xxx

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) la “modifica del contratto o sconto sulla linea”;
- ii) l’“indennizzo sui disservizi subiti”.

2. La posizione dell’operatore.

La società Telecom Italia, in data 30 settembre 2017, 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 ha dedotto che:

- “[l]a controversia verte, nella ricostruzione fornita dall’istante, sulla pretesa omessa attivazione del profilo “Evoluzione Ufficio Small” sulle linee nn. 055.721xxx e 392.5571xxx, come da contratto datato 2 dicembre 2016, con conseguente difformità di fatturazione riscontrata sulle fatture periodicamente emesse”;
- “nella propria istanza del 6 luglio 2017 inviata al Corecom Toscana e protocollata in pari data, xxxx chiedeva a TIM quanto segue: “...l’annullamento delle bollette del mobile TIM con

la riattivazione della linea, un'offerta idonea alle mie esigenze di risparmio e un rimborso danni di € 4.000";

- *“[a]ll’udienza del 27 luglio 2017, le parti precisavano le loro posizioni addivenendo ad un accordo transattivo parziale, concernente la sola parte mobile, pertanto l’odierno procedimento proseguiva al fine di definire l’oggetto non transatto vertente sulla numerazione 055.721xxx”.*

La società Telecom Italia ha eccepito

- *l’“inammissibilità ed infondatezza della richiesta di risarcimento”;*
- *l’“inammissibilità dell’istanza per avere [parte istante] formulato richieste nuove rispetto a quelle avanzate in primo grado, in violazione dell’articolo 14, comma 1, Delibera AGCOM n. 173/07/CONS, nonché dell’art. 12, comma 3 della medesima Delibera TIM intende rilevare l’inammissibilità dell’istanza di definizione della controversia presentata da Polistudio al Corecom Toscana ai sensi dell’art. 14 della Delibera AGCOM n. 173/07/CONS, per difformità dell’oggetto delle contestazioni e delle istanze formulate rispetto a quelle sottoposte a codesto Corecom in primo grado in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione. L’esponente società intende infatti eccepire che il Polistudio nell’istanza di conciliazione si è limitata a chiedere “...l’annullamento delle bollette del mobile TIM con la riattivazione della linea, un’offerta idonea alle mie esigenze di risparmio e un rimborso danni di € 4.000” diversamente da quanto successivamente specificato nell’istanza di definizione, in cui viene modificata la domanda in termini diversi da quanto sottoposto a tentativo obbligatorio di conciliazione (“modifica del contratto o sconto sulla linea e indennizzo per i disservizi subiti”), sicchè TIM ritiene di non poter esercitare il contraddittorio in questa sede. Tali nuove richieste e deduzioni, che non costituiscono precisazioni dell’istanza avanzata con il tentativo obbligatorio di conciliazione, determinano la violazione del principio del doppio grado di giudizio che nella presente sede amministrativa si evince dalla previsione di cui all’art. 14 co. 1 della Delibera AGCOM n. 173/07/CONS, a mente del quale è possibile chiedere la definizione della controversia “qualora i tentativi di conciliazione abbia avuto esito negativo, o per i punti ancora controversi nel caso di conciliazione parziale. Con la propria nuova prospettazione dei fatti costitutivi del diritto e con le nuove domande, controparte sottopone a codesto Corecom un tema di indagine e di decisione diverso da quello sul quale ha chiesto la conciliazione”;*
- *“inammissibilità dell’istanza formulata da xxxx per violazione dell’art. 19 co. 4 della delibera Agcom n. 173/07/CONS (...) Questa norma, nel delineare il perimetro oggettivo di competenza dell’Agcom e degli organismi delegati, prevede che “L’Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, può condannare l’operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità.” In tal modo, viene individuato il contenuto vincolato della cognizione e del relativo eventuale provvedimento finale del Corecom, in quanto soggetto delegato facente funzione dell’Agcom, in cui non è ricompreso alcun ordine di “facere come altresì riconosciuto da giurisprudenza costante: “Sono da rigettare le richieste dirette all’ottenimento di una pronuncia dichiarativa di situazioni in fatto ed in diritto che esulano dal contenuto vincolato della pronuncia di definizione, così come previsto dall’articolo 9, comma 4, della delibera Agcom n. 173/07/CONS e dalla delibera Agcom n. 529/09/CONS” (v. Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 12/11). Si insiste pertanto sin d’ora per l’inammissibilità della domanda spiegata da [parte istante] di*

modificare il contratto o applicare sconti, attesa l'incompetenza materiale del Corecom Toscana, con conseguente stralcio della stessa per violazione dell'art. 19 co. 4 della Delibera Agcom n. 173/07/CONS".

Nel merito l'operatore ha evidenziato l'*"infondatezza delle pretese avanzate nei confronti di TIM"*, in quanto *"generiche ed indeterminate. xxxx, pur avendo depositato con l'istanza di definizione il contratto de quo (Doc. 1), non ha documentato tuttavia la difformità di fatturazione oggetto di contestazione, attesa la totale assenza di allegazione in tal senso. Le proprie deduzioni, quindi, si profilano apodittiche e totalmente indimostrate, atteso che è impedito – tanto all'esponente società, ai fini del contraddittorio – quanto a codesto Corecom di accertare tale circostanza in mancanza dei conti telefonici di cui si chiede lo storno"*.

L'operatore ha, inoltre, dedotto che *"[d]al dettaglio costi del contratto sottoscritto in data 2 dicembre 2016 (Doc. 2), allegato al contratto medesimo, risulta un costo mensile di € 93,50 e, allo stato dell'arte, non è possibile effettuare alcun raffronto fra quanto indicato nel documento e quanto addebitato da TIM"*.

L'operatore ha, infine, concluso che *"l'avversa pretesa non costituisce requisito sufficiente a provare la fondatezza della domanda, meritevole di essere respinta perché ingiustificata sia in ragione della procedura sia in considerazione della mancanza di supporto probatorio"*.

3. La replica dell'istante

Parte istante, in data 2 ottobre 2017, 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 ha insistito nella *"ammissione dell'indennizzo (...) richiesto in quanto la cifra (...) fatturata non è corrispondente al contratto e indennizzo per la gestione del problema recato"*. Nelle more del chiarimento della situazione ha chiesto *"che la (...) linea rimanga attiva e che blocchino il pagamento delle fatture"*.

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.

In primis, si osserva che:

- non può essere accolta l'eccezione dell'operatore Telecom Italia circa l'inidoneità della documentazione proposta dall'istante a corredo istruttorio, atteso che, ad avviso di questo Corecom, l'istanza risulta sufficientemente supportata dalla documentazione prodotta;
- non può essere accolta l'eccezione dell'operatore Telecom Italia *"per difformità dell'oggetto delle contestazioni e delle istanze formulate rispetto a quelle sottoposte (...) in primo grado in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione"*. In proposito, giova evidenziare che la coincidenza dell'oggetto della richiesta di definizione con quello dell'istanza di conciliazione, come ribadito nelle Linee Guida, approvate con la delibera Agcom n. 276/13/CONS, *"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"*;
- con riferimento alla domanda *sub i)* con la quale l'istante ha richiesto la *"modifica del contratto o sconto sulla linea"*, la diffida ad adempiere, in quanto tale, esula dalle competenze dell'Autorità, poiché connessa ad un obbligo di *facere* estraneo alla cognizione del Corecom ai sensi del comma 4 dell'art. 19 del Regolamento, atteso che l'oggetto della pronuncia è limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi

individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità. Tuttavia la predetta domanda dovrà essere interpretata, in un’ottica di *favor utentis*, secondo il suo significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare e quindi quale richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell’operatore e del conseguente diritto all’indennizzo come previsto dalle Linee guida, approvate con la delibera Agcom n. 276/13/CONS, al paragrafo III.1.3;

Pertanto, la presente disamina avrà ad oggetto la difformità della fatturazione rispetto alla proposta contrattuale concordata, tenuto conto che non verrà considerata la parte attinente il contratto per la parte mobile, avendo l’istante sul punto raggiunto un accordo transattivo nell’ambito della procedura conciliativa (verbale n. UG3398/17).

Sulla difformità fra la fatturazione e le condizioni contrattualmente pattuite.

L’utente ha lamentato l’applicazione di condizioni difformi rispetto all’offerta come da e-mail ricevuta in data 2 dicembre 2016, da parte dell’agente incaricato TIM, laddove l’operatore ne ha dedotto la correttezza.

Le domande *sub i)*, *sub ii)* sono meritevoli di accoglimento nei termini di seguito esposti.

Sul punto giova preliminarmente richiamare l’orientamento giurisprudenziale, ormai consolidato, (*ex multis*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947) in virtù del quale l’emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l’entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all’utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell’operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all’operatore l’onere di provare l’esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell’utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313), altrimenti l’utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso (*ex multis*, Delibera Agcom n. 82/17/CIR).

Ancora, con riferimento all’ambito delle telecomunicazioni, la Delibera Agcom n. 417/01/CONS, allegato A), detta le linee guida relative alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni che gli operatori devono rispettare. In particolare, dalla citata delibera si evince che le informazioni rivolte al pubblico devono essere ispirate al necessario principio di trasparenza e garantire la comprensibilità dell’informazione, della comunicazione pubblicitaria e facilitare i processi di comparabilità dei prezzi. Inoltre, la Delibera Agcom n.179/03/CSP, Allegato A), all’articolo 4 evidenzia che: “*gli utenti hanno diritto ad un’informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi (...) la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi (...) avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli*”. Ne consegue, che gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo, perché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto di scelta dell’utente finale e la conseguente possibilità di orientamento consapevole verso una diversa offerta commerciale.

Occorre, inoltre, richiamare che “*con riferimento ai contratti sottoscritti attraverso la propria rete di vendita anche se svolta in outsourcing, l’operatore è responsabile della condotta degli agenti e delle informazioni contrattuali dagli stessi rese all’atto della stipula della proposta contrattuale*”, (Deliberazione n. 143/10/CIR e Deliberazioni Corecom Liguria n. 70/2016, Corecom Abruzzo n. 59/17).

Nel caso di specie, la società istante ha lamentato una difforme applicazione a seguito del contratto rispetto all'offerta ("*nuovo profilo di Telecom Italia in tecnologia Voip*") come da e-mail ricevuta in data 2 dicembre 2016, da parte dell'agente incaricato TIM, il cui prospetto concordato risulta riepilogato, nel seguente modo:

“Numerazioni incluse:

- *analogiche;*
- *isdn-mononumero;*
- *isdn-multinumero: 055721xxx*

Linee: 2

Telefonate illimitate verso fissi in Italia:

Telefonate illimitate verso cellulari in Italia (nessuna soglia, tutti i gestori)

Connessione Internet: ADSL FIBRA 30M

Indirizzi IP pubblici statici inclusi: 1

Wi-fi: SI

Centralino con 2 cordless inclusi;

Adattatore fax/pos: 1

Cordless aggiuntivo: --

Telefono fisso aggiuntivo: --

Mobile: Vip Tim professional unlimited 14,90: portabilità [escluso dal ricalcolo];

un unico prezzo mensile iva esclusa pari a: € 93,50 [euro 78,60, al netto delle somma di euro 14,90 previste per le utenze mobili]

Una Tantum: zero”.

Sul punto l'operatore Telecom Italia ha dedotto la correttezza degli importi fatturati, evidenziando che “[d]al dettaglio costi del contratto sottoscritto in data 2 dicembre 2016 (Doc. 2), allegato al contratto medesimo, risulta un costo mensile di € 93,50 e, allo stato dell'arte, non è possibile effettuare alcun raffronto fra quanto indicato nel documento e quanto addebitato da TIM”.

Tuttavia, la documentazione allegata dall'operatore non prova il rispetto delle condizioni economiche prescelte dall'utente e la conformità delle medesime ai costi successivamente applicati, tenuto conto del preventivo di spesa inviato dall'agente ed accettato dall'utente.

La società Telecom Italia, nei propri scritti difensivi, non ha fornito evidenza di aver comunicato all'utente, in ossequio al principio per cui incombe sull'operatore l'onere probatorio della circostanza di aver computato i costi di cui alla propria fatturazione conformemente agli accordi negoziali, le risultanze delle operazioni di verifica effettuate (si confronti la Delibera Agcom n. 43/17/CIR). Inoltre, non ha dato riscontro alle segnalazioni dell'utente dimostrando la correttezza degli addebiti oggetto di contestazione, in spregio al principio di trasparenza nella fatturazione.

Pertanto, alla luce delle considerazioni sin qui svolte, in parziale accoglimento delle richieste *sub i)*, *sub ii)*, il ricalcolo della fatturazione emessa mediante lo storno o rimborso (in caso di avvenuto pagamento) di quanto addebitato in eccedenza rispetto alla proposta contrattuale che prevedeva, in relazione all'utenza fissa n. 055 721xxx, la somma onnicomprensiva di euro 78,60 (settantotto/60) a

DELIBERAZIONE
n. 19 del 7 marzo 2022

far data dall'applicazione del profilo tariffario di cui all'offerta precontrattuale di cui alla e-mail in atti in data 2 dicembre 2016. La società istante ha, altresì, diritto al ritiro a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito inerente all'insoluto relativo a tali somme.

Infine, si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura.

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

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini svolta su proposta del Presidente nella seduta del 7 marzo 2022;

DELIBERA

In parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 7 agosto 2017 la società xxxx nei confronti dell'operatore Telecom Italia S.p.A., che detto operatore provveda:

- 1) al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario della somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura;
- 2) alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa, nonché al ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito, mediante di quanto addebitato in eccedenza rispetto alla proposta contrattuale che prevedeva, in relazione all'utenza fissa n. 055 721xxx, la somma omnicomprensiva di euro 78,60 (settantotto/60) a far data dall'applicazione del profilo tariffario di cui all'offerta precontrattuale di cui alla e-mail in atti in data 2 dicembre 2016. La società istante ha, altresì, diritto al ritiro a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito inerente all'insoluto relativo a tali somme:

Le somme così determinate a titolo di rimborso di cui ai precedenti punto 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.

È 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.



DELIBERAZIONE
n. 19 del 7 marzo 2022

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

Cinzia Guerrini

Il Presidente

Enzo Brogi

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