



**DELIBERAZIONE**  
**n. 70 del 9 luglio 2019**

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 139/17 xxx / Telecom Italia S.p.A.**

Presenti:

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

**VISTO** il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;

**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 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** l'istanza GU14 n. 139 del giorno 1° marzo 2017 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 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");

**ESAMINATI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante.**

L'istante, titolare di un contratto residenziale sull'utenza n. 0584 760xxx, lamenta la ritardata riparazione di un guasto e la sospensione amministrativa non preavvisata del servizio.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione allegata agli atti, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- nel marzo 2015 constatava, a seguito di forte maltempo, l'interruzione totale del servizio sulla propria utenza: *"a causa delle fortissime intemperie che [avevano] colpito la Versilia il cavo a cui era collegata la predetta utenza [era] stato tagliato di netto dalla caduta di un albero"*;
- si metteva *"immediatamente in contatto con il (...) servizio 187 (numero pratica: 3-19172837380) segnalando il guasto e reclamando il mancato servizio. Nei giorni successivi la (...) società [Telecom Italia] avvertiva che avrebbe mandato un team di operai per il ripristino della linea"*;
- riceveva la fattura n RL01934976 (riferita al periodo aprile/maggio) pari ad euro 90,45 e la n. RL02401585 (periodo giugno/luglio) di euro 45,54, per un totale complessivo di euro 135,99; non provvedeva al pagamento delle fatture stante la mancata fruizione del servizio;
- in data 27 giugno 2016 riceveva un SMS sul cellulare della moglie *"con il quale veniva invitato ad attivarsi per verificare lo stato dei lavori"*; l'utenza telefonica era già stata sospesa da alcuni giorni per morosità;
- in data 30 ottobre 2015 inoltrava un reclamo a mezzo fax per il tramite dei propri legali, con il quale contestava la fatturazione ricevuta in assenza di erogazione dei servizi;
- riceveva dalla società Telecom Italia un riscontro del 6 novembre 2015 al reclamo del 30 ottobre 2015; con tale missiva l'operatore confermava *"di aver effettuato le dovute verifiche dalle quali non sono emersi elementi che (...) consentano di accogliere la richiesta"*, informando *"di aver ripristinato il corretto funzionamento della linea in oggetto"*. L'operatore specificava, altresì, che *"la ritardata riparazione del guasto [era] dovuta a cause non imputabili a Telecom Italia, per cui nulla è dovuto a titolo di indennizzo in conformità a quanto previsto dalle Condizioni Generali di Abbonamento"*. In conclusione l'operatore comunicava che *"nel mentre (...) la linea è stata cessata per morosità"*, e invitava l'utente, *"al fine di non incorrere nelle azioni di recupero previste dalle Condizioni Generali di Abbonamento, (...) al pagamento delle fatture Telecom Italia per un totale di € 308,04, entro 13 giorni dalla data della presente"*;
- inviava 3 dicembre 2015 reclamo a mezzo fax per il tramite dei propri legali; con tale missiva sollecitava la riparazione del guasto, *"verificatosi lo scorso mese di marzo, non sia stato ancora riparato atteso che il cavo della linea telefonica - spezzatosi a causa della caduta di un albero - risulta essere legato ad un ramo"*.

In data 5 dicembre 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 data 16 febbraio 2017 veniva ripristinato il servizio.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *l' "indennizzo in conformità a quanto previsto dalle condizioni generali di abbonamento" tenuto conto che "l'utenza in oggetto è stata ripristinata solo il 16.02.2017 e [che] allo stato per Telecom il sig. xxx è moroso";*
- ii) *"l'emissione di note di credito per le fatture emesse nel periodo di interruzione del servizio".*

## **2. La posizione dell'operatore.**

La società Telecom Italia, in data 3 aprile 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 evidenziato che parte 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 TIM che, ai fini della presente causa, non può non dichiararsi totalmente estranea alla vicenda"*.

Nel merito l'operatore ha rappresentato che:

- *"il guasto riscontrato sulla linea n. 0584.760xxx, oggetto della presente controversia, è dipeso, per stessa ammissione dell'istante dal tranciamento del cavo di collegamento alla propria abitazione in occasione degli eventi atmosferici che hanno interessato la Versilia nel 2015. Da verifiche effettuate all'interno dei propri sistemi, TIM ha accertato che le uniche segnalazioni di guasto presenti su retrocartellino (Doc. 1) per l'anno in questione sono, rispettivamente, il 13 marzo 2015 (chiusa con data fine disservizio il 15 marzo 2015) ed il 6 maggio (chiusa con data fine disservizio il 9 maggio 2015). Non risultano dunque interruzioni ulteriori e/o tali da aver interessato l'utenza in parola per un periodo lungo tanto quanto dedotto da controparte";*

- *"a partire da marzo 2015, in ragione di tale preteso disservizio [l'istante] interrompe il pagamento delle fatture emesse da TIM il 17 aprile 2015 l'esponente società inviava la lettera di sollecito di pagamento (Doc. 2) per il conto telefonico n. RL00655181 del 5 febbraio 2015, avente un importo pari ad 42 73,14, a cui faceva seguito - in assenza di riscontro e di saldo del conto in questione - la sospensione amministrativa dell'8 maggio 2015. Il successivo 4 giugno, TIM inviava la lettera di risoluzione contrattuale in ragione dell'omesso pagamento dell'importo di € 174,83 derivante dai conti telefonici nn. RL00655181 e RL01202699 (Doc. 3)";*

- *"il 26 giugno 2015 l'istante reclamava telefonicamente al Servizio Clienti 187, di non avere intenzione di pagare, le fatture atteso il mancato funzionamento del collegamento telefonico da marzo. a seguito della caduta di un albero. il 3 luglio 2015 il reclamo veniva quindi evaso come non fondato, come da riscontro datato, in cui si precisava quanto segue: (...) la ritardata riparazione del guasto dipende da eventi non imputabili a Telecom Italia per cui nulla è dovuto a titolo di indennizzo in conformità a quanto previsto dalle Condizioni Generali di abbonamento (Doc. 4)";*

- *"l'interruzione lamentata in questa sede, (...) è dipesa esclusivamente da un evento di forza more che, ai sensi dell'art. 7 delle Condizioni generali di abbonamento al servizio telefonico di base (Doc. 5) determinano un'esenzione di responsabilità in capo a TIM Pertanto la richiesta formulata in questa sede dal Sig. Luisi non è accoglibile perché trattasi di interruzione del servizio non suscettibile di indennizzo ex delibera 73/11/CONS".*

Inoltre, l'operatore ha dedotto di aver provveduto *“a cessare la linea n. 0584.760xxx in data 28 luglio 2015, reclamata nuovamente al Servizio Clienti 187 in data 25 agosto 2015”*, in conformità delle *“Condizioni generali (cfr. Doc. 5, artt. 19 e 20: ‘Telecom Italia, previa comunicazione a che telefonica, può sospendere il Servizio al Cliente che non provveda al pagamento della fattura entro la data di scadenza ivi riportata secondo quanto disposto nei successivi commi” - “ Trascorsi 15 giorni dalla data di sospensione del Servizio, determinatasi per qualsiasi causa, Telecom Italia può risolvere di diritto l’abbonamento, dando al Cliente un preavviso tramite raccomandata con avviso di ricevimento di almeno 10 giorni dalla data di ricevimento della stessa”*).

Infine l'operatore ha evidenziato *“la notevole distanza temporale con cui controparte promuove il presente procedimento sintomatica di una carenza di interesse a coltivare le proprie ragioni, che il Corecom si auspica prenda in debita considerazione. Oltretutto, anche laddove si volesse indennizzare il preteso (...) di disservizio patito dall'istante. la circostanza dell'avvenuta cessazione per morosità individua necessariamente il dies ad quem entro cui necessariamente contenere l'indennizzo, che non può (...) parametrarsi su un periodo di due anni, bensì su un ben più limitato periodo compreso fra marzo ed agosto 2015. A riprova ulteriore di ciò depono il fatto che l'utenza è stata riattivata su richiesta del Sig. xxx il 31 gennaio 2017, con conseguente addebito all'interno del conto telefonico di febbraio 2017 del contributo di attivazione linea telefonica di € 97,60 e dell'anticipo conversazioni, ovvero di importi previsti una tantum al momento dell'attivazione del contratto (Doc. 6)”*.

### **3. La replica dell'istante.**

L'istante, in data 12 aprile 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria di replica, con documentazione allegata, nella quale ha respinto la posizione di Telecom Italia in merito alla materia del contendere. Al riguardo ha evidenziato che, dalla *“documentazione allegata all'istanza in oggetto (...), si evince, senza ombra di dubbio, che l'utenza intestata allo stesso xxx e precisamente il numero 0584 76xxx è stata ripristinata solo in data 16.02.2017 e quindi, a distanza di quasi due anni dall'interruzione del servizio. A conferma di ciò, si allega alla presente memoria la fattura n. RL00884966 del 06.02.2017 emessa da Tim Spa ed intestata al sig. xxx con cui viene richiesto il contributo attivazione linea telefonica per la predetta utenza. Pertanto, è incontrovertibile che Tim si è completamente disinteressata, per quasi due anni, giova ripetere, del guasto e quindi non corrisponde al vero che in data 09.05.2015 si è avuta "la fine del disservizio ". A tal proposito si richiamano i documenti già allegati quali, la lettera inviata dall'avv. xxx del 30.10.2015, la risposta di TIM Spa del 06.11.2015 e la risposta dell'avv. xxx del 03.12.2015 nonché il verbale negativo dell'udienza di conciliazione del 05.12.2016”*.

### **4. Motivazione della decisione.**

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

*In primis*, con riferimento alla domanda *sub i)* volta ad ottenere l' *“indennizzo in conformità a quanto previsto dalle condizioni generali di abbonamento”*, occorre precisare che, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, così come previsto dalle Linee guida, approvate con la delibera Agcom n. 276/13/CONS, al paragrafo III.1.3, tale domanda dovrà essere interpretata quale richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte degli operatori coinvolti, valutando l'eventuale conseguente diritto all'indennizzo. Secondo le citate Linee guida, occorre richiamare, al

riguardo, che anche le istanze inesatte o imprecise, in un'ottica di *favor utentis*, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare.

Ciò posto, si rileva che il caso in esame verte sostanzialmente sull'interruzione del servizio, la sospensione amministrativa e sulla fatturazione effettuata dall'operatore Telecom Italia in assenza di servizi.

Nel merito, l'istante lamenta la totale interruzione del servizio da marzo 2015 fino al 16 febbraio 2017, laddove l'operatore ha dedotto di aver riscontrato una prima segnalazione del "13 marzo 2015 (chiusa con data fine disservizio il 15 marzo 2015) ed [una segnalazione del] 6 maggio (chiusa con data fine disservizio il 9 maggio 2015). Inoltre l'operatore ha rappresentato di aver provveduto alla sospensione del servizio a far data 8 maggio 2015 fino alla cessazione del 28 luglio 2015.

La doglianza *sub i)* per la ritardata riparazione del guasto è fondata e meritevole di accoglimento nei termini di seguito esposti.

In *primis* si richiama:

- il consolidato orientamento giurisprudenziale (*ex multis*, Cass. Civ. 9 febbraio 2004 n. 2387, e da ultimo Cass. Civ. sez. II 20 gennaio 2010 n. 936) in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione secondo cui "*il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'inadempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento*". In mancanza di prova dell'esatto adempimento da parte del fornitore, si presume la responsabilità contrattuale di questi, a meno che lo stesso non provi, ex art. 1218 c.c., che "*l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile*";

- gli obblighi posti a carico degli operatori, di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP, richiamati dalle Carte dei servizi e dalle Condizioni generali di Contratto di ciascun operatore, in particolare l'obbligo di garantire un'erogazione continua ed interrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, impegnandosi al ripristino entro termini congrui. Di conseguenza, allorché l'utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto, nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio.

Orbene, nel caso in esame, la società Telecom Italia non ha provato che la causa del disservizio fosse effettivamente "*dipesa esclusivamente da un evento di forza maggiore (...) ai sensi dell'art. 7 delle Condizioni generali di abbonamento al servizio telefonico di base*" e che, per tale motivo, il disservizio non fosse ascrivibile alla propria responsabilità tecnico-giuridica.

L'operatore, infatti, non ha fornito alcuna prova dell'avvenuto esatto adempimento delle obbligazioni derivanti dal contratto, ossia di essersi attivato per la risoluzione della problematica, allegando eventuale documentazione attestante l'intervento in loco e l'impossibilità della risoluzione. Anzi la società

Telecom Italia ha evidenziato che la prima segnalazione di guasto del 13 marzo 2015 è stata chiusa con “*fine disservizio il 15 marzo 2015*”. Tuttavia, a fronte della contestazione di parte istante, ribadita in replica, che il servizio era stato ripristinato solo in data 16 febbraio 2017, la società Telecom Italia avrebbe dovuto provare di aver fornito in modo regolare e continuo il servizio e/o di avere svolto tutte le attività necessarie a risolvere il guasto. Al fine di escludere la propria responsabilità per inadempimento, avrebbe dovuto allegare la documentazione attestante il traffico generato dall’utenza *de qua*.

Ciò premesso, si ritiene, ai sensi dell’art. 1218 del codice civile, che l’operatore Telecom Italia, non avendo dimostrato di aver erogato regolarmente il servizio, sia responsabile del disservizio dedotto in controversia; ne consegue che deve essere riconosciuto all’istante un indennizzo proporzionato al disagio subito

Ne consegue che, per quanto riguarda l’interruzione del servizio, ai fini del calcolo dell’indennizzo, si richiama quanto previsto dall’art. 5, comma 1 e 3, del Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, che prevede, “*in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all’operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 5,00 per ogni giorno d’interruzione*”.

Pertanto l’indennizzo da riconoscere all’utente è pari all’importo di euro 260,00 (euro 5,00 *pro die* per 52 giorni intercorrenti fra il 17 marzo 2015, detratti i due giorni lavorativi previsti dalla Carta dei Servizi dalla segnalazione in atti del 13 marzo 2015, e il 7 maggio 2015, giorno antecedente alla sospensione amministrativa dell’utenza *de qua*).

Parimenti è meritevole di accoglimento la domanda d’indennizzo *sub i*) per il periodo di sospensione (8 maggio - 28 luglio 2015 dell’utenza n. 0584 760584) nei termini di seguito esposti.

*In primis*, deve essere evidenziato che, con riferimento a tale periodo, l’operatore non ha fornito adeguata prova di avere effettuato alcuna efficace comunicazione del preavviso previsto dall’art. 5, comma 1, del “*Regolamento*” di cui alla Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A.

Al riguardo occorre evidenziare che la sospensione amministrativa dei servizi - che l’operatore ha messo in atto a seguito di morosità - è da ritenersi illegittima in quanto non è stata oggetto di preavviso da parte del gestore, quand’anche si possa ritenere che l’utente fosse tenuto al pagamento parziale delle fatture contestate (come previsto dall’art. 4 dell’Allegato A alla Delibera Agcom n. 664/06/CONS, oggi sostituita dalla Delibera Agcom n. 519/15/CONS, art. 7).

Nel caso di specie, l’operatore ha allegato una lettera di sollecito di sospensione del 17 aprile 2015, inviata per posta ordinaria della quale non ha allegato la prova di ricevimento.

Ne consegue che l’operatore Telecom Italia è responsabile ai sensi dell’art. 1218 del codice civile in ordine all’illegittima sospensione del servizio sull’utenza *de qua* e che, pertanto, deve essergli riconosciuto un indennizzo proporzionato al disagio subito, oltre allo storno di quanto fatturato per il periodo di illegittima sospensione.

Per il calcolo dell’indennizzo viene in rilievo l’art. 4, comma 1, del Regolamento in materia di indennizzi applicabile nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, approvato con Delibera n. 73/11/CONS, vigente al momento dei fatti, 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”.*

Ai fini del calcolo dell'indennizzo, si determina il *dies a quo* nel giorno 8 maggio 2015 (data indicata d'inizio della sospensione) ed il *dies ad quem* nel 28 luglio 2015 (data della cessazione contrattuale).

Ne discende che l'istante, per i giorni di sospensione del servizio, ha diritto alla corresponsione di un indennizzo pari ad euro 615,00 (euro 7,50 *pro die* x n. 82 giorni).

Inoltre l'istante, in accoglimento della domanda *sub ii*) volta ottenere “*l'emissione di note di credito per le fatture emesse nel periodo di interruzione del servizio*” ha diritto allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato con riferimento alla medesima utenza nel periodo di mancata erogazione del servizio 13 marzo 2015 – 28 luglio 2015, nonché al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito aperta eventualmente aperta.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00.

**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 9 luglio 2019;

## **DELIBERA**

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 1° marzo 2017 dal Sig. xxx nei confronti dell'operatore Telecom Italia S.p.A., che detto operatore provveda:

- 1) a corrispondere all'istante, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:
  - a) euro 260,00 ai sensi dell'art. 5, comma 1 e 3, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, in relazione all'utenza n. 0584 760xxx;
  - b) euro 615,00 ai sensi dell'art. 4, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, in relazione all'utenza n. 0584 760xxx;
  - c) euro 100,00 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, mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato con riferimento all'utenza n. 0584 760xxx nel periodo 13 marzo 2015 – 28 luglio 2015, nonché al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero eventualmente del credito aperta.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punto 1, lettera a) e lettera b) e 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.

**DELIBERAZIONE**  
**n. 70 del 9 luglio 2019**

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**  
*Cinzia Guerrini*

**Il Presidente**  
*Enzo Brogi*