

DELIBERA DL/052/17/CRL/UD del 11 aprile 2017

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

S. BALESTRA / TELECOM ITALIA XXX

(LAZIO/D/711/2015)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 11 aprile 2017;

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”;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, 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 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del 16.12.2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

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 “Regolamento”;

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”;

VISTA l’istanza dell’utente sig. S. Balestra presentata in data 11.08.2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, titolare della linea telefonica n. XXXXX8687, ha lamentato nei confronti di Telecom Italia XXX (di seguito per brevità “Telecom”) la mancata attivazione della linea adsl, l’indebita attivazione del servizio “SuperChiamataMobile”, la perdita della numerazione, nonché la mancata risposta ai reclami telefonici.

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

a. di avere, in data 13.1.2014, sottoscritto un’offerta comprensiva della linea dati e voce, con richiesta di migrazione dall’operatore Teletu;

b. a seguito della mancata attivazione della linea, provvedeva il 30.1.2014 ad inoltrare reclamo telefonico all’operatore AF429;

c. riceveva in data 17.2.2014 una comunicazione del gestore di attivazione del servizio "VOCE SEZA LIMITI" dal 13.2.2014 ed un'ulteriore comunicazione del 18.2.2014 di attivazione del servizio "superchiamamobile" dal 16.2.2014, quest'ultimo mai richiesto;

c. il gestore in data 8.9.2014 emetteva la fattura n. 5/2014 nella quale veniva inserito l'addebito relativo al servizio "TUTTO", senza che ciò fosse realmente avvenuto;

d. a seguito di numerosi reclami telefonici al servizio 187, poiché la linea adsl non veniva attivata, il 7.10.2014 inoltrava formale comunicazione di risoluzione del contratto per grave inadempimento del gestore;

e. nella seduta di conciliazione presso il Corecom Lazio, il gestore offriva l'importo di € 100,00 senza tener conto degli indennizzi contrattualmente previsti né di quelli previsti dall'Autorità.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto nei confronti dell'operatore:

- lo storno delle fatture emesse con restituzione delle somme pagate;
- l'indennizzo per la mancata erogazione del servizio adsl dal 13.1.2014 al 7.10.2014;
- l'indennizzo per mancata risposta ai reclami effettuati telefonicamente;
- l'indennizzo per attivazione indebita del servizio "superchiamamobile" dal mese di febbraio 2014 al mese di settembre 2014;
- indennizzo per perdita della numerazione.

2. La posizione dell'operatore Telecom.

Telecom, nel rispetto dei termini procedurali, ha prodotto una memoria difensiva, con documentazione allegata nella quale ha richiesto il rigetto delle domande precisando quanto segue.

- i. L'istante è titolare dell'utenza n. XXXXX8687 e per la linea fonia riceveva un ordine di attivazione/rientro in Telecom in 4.2.2014, con DAC ed effettivo espletamento in data 13.2.2014, mentre per la linea dati riceveva un ordine di cessazione della linea adsl da Teletu in data 25.2.2015, con DAC ed effettivo espletamento in data 12.3.2015.
- ii. Il 24.3.2014 l'utente reclamava la mancata attivazione della linea adsl e chiedeva il codice segreto per migrare nuovamente ad un altro operatore.
- iii. Il gestore riscontrava il reclamo con comunicazione del 23.4.2014, con cui comunicava all'utente l'impossibilità ad attivare il servizio per mancanza di copertura in centrale.
- iv. A seguito di un ulteriore reclamo del 31.7.2014, il gestore provvedeva a comunicare l'attivazione dell'offerta "TUTTO", inviando in data 14.8.2014 apposita welcom letter.
- v. In data 6.10.2014 l'utente contestava gli addebiti presenti sul conto n. 5/2014 e Telecom con lettera del 14.10.2014 confermava l'esattezza degli stessi.
- vi. A seguito di richiesta dell'utente provvedeva in data 28.10.2014 alla disattivazione della linea e del servizio, come risulta dalla fattura depositata in atti.

Conclude di aver operato correttamente senza incorrere in alcun tipo di inadempimento e chiede, quindi, il rigetto dell'istanza presentata.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

3.1 Sulla mancata attivazione del servizio adsl

La controversia verte sulla migrazione dall'operatore Teletu all'operatore Telecom di una utenza di linea fissa, con attivi i servizi voce ed adsl, per la quale l'utente deduce la mancata attivazione del servizio ADSL.

Ai fini di una migliore comprensione delle fattispecie oggetto di contestazione, sembra utile premettere alla valutazione di merito della condotta tenuta da Telecom una sintetica descrizione del quadro normativo e regolamentare in materia di migrazione della telefonia fissa, evidenziando gli aspetti di maggior rilievo in un'ottica di tutela del consumatore.

La legge 2 aprile 2007, n. 40, recante "conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese", ha riconosciuto all'utente finale la facoltà di trasferire il contratto di fornitura del servizio in capo ad un altro operatore, vietando vincoli temporali o ritardi, e senza spese non giustificate da costi dell'operatore. In particolare, assume rilevanza al riguardo il disposto dell'articolo 1, comma 3, della predetta legge, secondo cui "[i] contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni".

A seguito di tale normativa, si è sviluppata un'ampia attività regolamentare da parte dell'AGCOM, avviata con la delibera 274/07/CONS del 6 giugno 2007, recante "Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso", che prevede misure "a tutela dei consumatori, in quanto garantiscono la migrazione degli utenti con minimo disservizio e la libertà di scelta degli stessi nel cambiare fornitore di servizi di accesso, in coerenza con quanto previsto all'articolo 1, comma 3 della legge 2 aprile 2007 n. 40".

Specificamente, la delibera 274/07/CONS introduce una procedura bilaterale volta ad assicurare una concreta attuazione della facoltà riconosciuta all'utente di trasferire la propria utenza ad altro operatore, evitando incertezze sui tempi di attivazione del servizio e disservizi.

In particolare, l'articolo 17 detta alcuni principi di carattere generale relativi alle procedure di migrazione/attivazione, stabilendo al comma 2 che in caso di trasferimento delle risorse di rete di accesso tra due operatori, i tempi di interruzione del servizio all'utente finale sono ridotti al minimo (anche tramite apposite procedure di sincronizzazione), con l'obiettivo di non recare disservizi al cliente finale e al comma 12 che le causali di rigetto e di rimodulazione della data di consegna sono limitate a quelle contenute nell'elenco esaustivo concordato con gli altri operatori e che non sono ammesse causali generiche che non individuino l'effettivo problema riscontrato.

Tale disposizione ribadisce principi già sanciti da alcune previsioni del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche", secondo cui i tempi di attivazione, e correlativamente di disattivazione, del servizio, costituiscono elementi che devono necessariamente far parte del contenuto minimo del contratto sottoscritto fra utente e operatore (cfr. articolo 70, comma 1, lettera b).

A tal fine, le modalità di gestione dei servizi di accesso prevedono procedure di consegna del servizio a data certa, indicata dal recipient (c.d. D.A.C. data di attesa consegna) in fase di invio dell'ordine sulla base delle indicazioni del cliente.

Va tuttavia sottolineato che il ruolo assegnato all'utente all'interno di tale procedura si esaurisce nella fase di avvio della stessa, di talché il buon esito di quest'ultima dipende in misura pressoché esclusiva dai suddetti operatori recipient e donating, cui sono rimesse tutte le verifiche e gli adempimenti tecnici necessari.

L'art. 18 della delibera conferisce infatti un ruolo fondamentale agli operatori donating e recipient, dal cui comportamento diligente dipende, in concreto, l'effetto utile del diritto previsto dall'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/07.

Ne consegue che, com'è possibile evincere dal quadro normativo e regolamentare in precedenza richiamato, in assenza di un comportamento pienamente diligente e collaborativo da parte di tali soggetti, il compimento della procedura di migrazione secondo la volontà dell'utente può risultare compromesso e il relativo diritto vanificato.

Sinteticamente, la procedura di migrazione si articola in tre fasi: Fase 1: Richiesta del cliente; Fase 2: Comunicazione preventiva; Fase 3: Provisioning tecnico. Nella Fase 1 il cliente aderisce all'offerta commerciale del Recipient e gli comunica il proprio codice di migrazione. Il Recipient verifica che non ci siano errori di trascrizione e/o lettura del codice. Nella Fase 2 il Recipient trasmette la richiesta di passaggio al Donating e quest'ultimo procede alle verifiche, fornendo l'esito delle stesse entro 5 giorni lavorativi, trascorsi i quali si applica il silenzio assenso. Il Donating effettua verifiche formali e gestionali, tra cui la verifica del codice segreto del cliente trasmesso dal Recipient. Nei casi specificati dalla Normativa può inviare, entro i 5 giorni, un KO. Tali Causali di scarto sono definite nell'allegato 5 all'Accordo Quadro. Nella Fase 3 ricevuto un riscontro positivo o in applicazione del silenzio assenso del Donating, il Recipient trasmette la richiesta di migrazione alla divisione rete di Telecom Italia comunicando la DAC concordata con il cliente. Telecom Italia Wholesale effettua il provisioning del servizio intermedio alla DAC. Nei casi specificati dalla normativa può inviare un KO.

Gli operatori, in questo caso il Recipient, hanno inoltre l'onere di informare l'utente circa i tempi di realizzazione dell'intervento e, qualora sorgano delle problematiche nella fase di migrazione, sono tenuti ad informarlo altresì degli eventuali impedimenti tecnici o amministrativi, ostativi al passaggio.

Dalla rappresentazione dei fatti e dalla documentazione depositata, risulta che: 1. l'utente ha dichiarato - e controparte non ha contestato - che in data 13.1.2014 ha sottoscritto l'offerta "TUTTO" con richiesta di rientro in Telecom; 2. l'utente allegava la circostanza di aver segnalato telefonicamente il 30.1.2014 la mancata attivazione dei servizi voce e adsl; 3. il servizio voce veniva attivato il 13.02.2014, come da schermate prodotte da Telecom; 3. Il gestore dichiarava di aver ricevuto una segnalazione del 24.3.2014 per mancata attivazione della linea adsl, riscontrata con nota del 23.04.2014 di informativa dell'impossibilità di attivare il servizio per mancanza di copertura della rete; 4. Telecom dichiarava di aver ricevuto in data 31.7.2014 un'ulteriore segnalazione, che riscontrava con l'invio il 14.8.2014 di una welcome letter di attivazione dell'offerta "TUTTO", non acquisita in atti; 5. l'utente dichiarava di aver inviato una lettera di risoluzione del contratto di cui allega solo la ricevuta del ricevimento della raccomandata del 14.10.2014; 6. Telecom dichiarava di aver cessato la linea in data 28.10.2014, come si evince dalla fattura n. 6/2014 deposita; 7. da schermate prodotte da Telecom risultava

un ordine di Teletu di cessazione della linea adsl del 25.2.2015, con DAC ed effettivo espletamento il 12.3.2015.

Per quanto attiene il servizio fonia, Telecom ha fornito prova di aver attivato la linea voce il 13.2.2014, come da schermate depositate in atti, mentre per il servizio adsl richiesto il gestore ha ammesso l'impossibilità della prestazione, almeno sino al 12.8.2014 quando asserisce di aver attivato l'offerta "TUTTO".

Telecom infatti ha depositato le risultanze delle schermate "Wholesale" affatto esplicative di quanto accaduto nelle fasi della migrazione sopra descritte e nel periodo intercorrente dalla data di sottoscrizione del contratto (13.1. 2014) fino alla data di disattivazione della linea e del servizio (28.10.2014, come si evince dal conto telefonico n. 6/2014), a seguito del recesso. Risulta infatti dalle stesse schermate un ordine di cessazione della linea adsl da Teletu in data 25.2.2015, con DAC ed effettivo espletamento in data 12.3.2015, da cui si evincono soltanto le attività espletate dagli operatori coinvolti nella procedura di migrazione in un periodo successivo a quello oggetto di doglianze.

E dunque il gestore non ha dato prova di aver avviato tempestivamente la procedura di migrazione della linea adsl e la lettera in atti del 23.4.2014, di informativa sulla impossibilità di attivare il servizio per rete satura non esonera lo stesso dalla propria responsabilità di rendere edotto l'utente sulle cause del ritardo prima, dell'inadempimento poi. Al riguardo, non vi è traccia di tale problematica tecnica nelle schermate depositate e comunque di tale impedimento la Telecom avrebbe dovuto informare l'utente dell'esito della procedura (di durata massima di 30 giorni), laddove vengono effettuate le verifiche tecniche amministrative sull'effettivo compimento del trasferimento della linea, adempiendo quindi con ritardo al proprio onere informativo sui tempi di realizzazione dell'intervento.

Telecom deve quindi essere ritenuta responsabile della mancata attivazione della linea adsl e, pertanto, spetta all'utente un indennizzo per il periodo dal 23.1.2014 (tempo massimo contrattualmente previsto) al 23.4.2014, data di comunicazione dell'impossibilità della prestazione, con conseguente diritto dell'utente, ai sensi dell'art. 3, comma 2 dell'Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS, alla liquidazione di una somma pari a € 675,00.

Per quanto riguarda il periodo successivo le dichiarazioni delle parti sono in contrasto; è infatti in atti, oltre la risposta del gestore testé citata del 23.4.2014, la risposta del 14.10.2014, dove rispondeva sulla contestazione mossa con segnalazione del 6.10.2014 circa l'addebito del contributo di attivazione sulla fattura del 13.10.2014 che doveva essere gratuito (cfr. contratto).

Orbene, l'utente, sul quale incombeva l'onere di allegazione della circostanza specifica, non ha depositato il testo del reclamo che egli riconduce ad una manifesta volontà di risoluzione contrattuale, contenuto solo dichiarato.

D'altro canto, l'operatore sul quale incombeva l'onere di controprovare la regolare attivazione del servizio adsl, ameno per il periodo successivo alla dichiarata impossibilità iniziale, non ha depositato né schermate di sistema attinenti, né tabulati di traffico dati nel periodo dedotto, a giustificazione dei canoni adsl addebitati dal mese di agosto 2014 in poi, non costituendo di per sé, la fattura, prova dell'effettiva erogazione del servizio.

Si ritiene pertanto che l'operatore sia responsabile, attesa la contestazione e la mancanza di prova contraria, anche della mancata effettiva erogazione del servizio adsl, dal 2° tentativo di attivazione fino a disdetta (date dichiarate dal gestore e confermate dalle fatture, rispettivamente il 12.8.2014 e il 28.10.2014).

Spetta all'utente, pertanto, ai sensi dell'art. 3, comma 1 dell'Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS, l'ulteriore indennizzo di € 577,50.

Quanto alle richieste di storno delle fatture e rimborso delle somme effettivamente pagate, atteso che il servizio voce richiesto è stato attivato, la domanda può essere parzialmente accolta per la parte del servizio dati non erogato.

Il gestore è pertanto tenuto a stornare:

1. dal conto telefonico n. 5/2014 il canone fatturato per l'offerta "TUTTO" pari ad € 15,33, oltre IVA ed il relativo contributo di attivazione di € 31,97, oltre IVA;
2. dal conto telefonico n. 6/2014 il canone fatturato per l'offerta "TUTTO" pari ad € 45,24, oltre IVA e il costo di disattivazione "linea e servizio" di € 28,84, oltre IVA.

Il gestore deve quindi rimborsare l'utente della somma di € 121,38, oltre IVA.

3.2 Sulla perdita della numerazione

Riferisce l'utente che, a seguito della mancata attivazione del servizio dati, si risolveva a rescindere il rapporto contrattuale con Telecom, inviando disdetta il 7.10.2014, ricevuta dal gestore il 14.10.2014 e che ciò determinava la perdita della numerazione per la quale ora richiede l'indennizzo.

Per quanto non sia provato il contenuto della missiva, comunque il gestore ha lavorato la richiesta tempestivamente cessando il contratto il 28.10.2014.

Tuttavia la domanda di indennizzo da perdita della numerazione, la cui titolarità in termini di anni non è stata peraltro provata, non può essere accolta in quanto la scelta di risolvere il contratto per inadempimento del proprio dante causa non impedisce, contestualmente a tale manifestazione di volontà, la possibilità di stipulare con un altro gestore un nuovo contratto con la prestazione di portabilità del numero, ove a ciò si fosse interessati. Procedura di portabilità, peraltro, già utilizzata dall'utente per rientrare in Telecom da altro gestore, mantenendo la numerazione della quale era titolare.

3.3 Sulla indebita attivazione del servizio "SuperChiamaMobile"

L'utente lamenta l'indebita attivazione del servizio "SuperChiamaMobile" a decorre dal mese di febbraio 2014 sino al mese di settembre 2014.

A fronte della contestazione dell'utente circa l'esistenza di un servizio non richiesto, di cui si richiede lo storno delle relative somme addebitate nei conti telefonici, è onere probatorio dell'operatore telefonico fornire la prova positiva della conclusione del contratto sotteso al servizio stesso. La fattispecie in esame rientra nell'ambito generale delle c.d. "*attivazioni di servizi non richiesti*" o "*prestazioni non richieste*", previste e disciplinate dalla Delibera 179/03/CSP (art. 7, comma 5) e dal Codice del Consumo (art. 65).

In ottemperanza alla normativa testé citata, risulta provato dall'utente stesso che Telecom ha reso conferma del contratto concluso, su un mezzo durevole (welcom letter del servizio del 18.2.2014) e pertanto il professionista ha ottemperato agli obblighi informativi prescritti dall'art. 51 del Codice del Consumo, con l'effetto di potere esercitare il diritto di recesso (rectius: ripensamento) di cui al successivo art. 52, nei 14 giorni successivi, ove il servizio non fosse stato affatto richiesto o non conforme alle attese. Peraltro, nella stessa welcom letter depositata risulta evidente la dicitura: " ...*Qualora l'offerta suddetta non corrisponda a quanto da Lei richiesto, potrà chiederne la disattivazione entro la data di scadenza del secondo conto telefonico Telecom*

Italia successivo all'attivazione della stessa offerta, inviando un fax al numero verde gratuito 800 000 386, oppure una raccomandata a/r.... Con ciò provando la concessione di un termine per il recesso ancor più favorevole al cliente, rispetto a quello derivante ex lege. Non risulta, però, che il cliente abbia esercitato tale facoltà di recedere da un'opzione applicata ma non richiesta.

Ma vi è di più. Osta alla configurabilità della fattispecie, il costante e considerevole utilizzo dell'opzione fino a chiusura contrattuale, risultante dalle fatture depositate, laddove a fronte del pagamento di un canone mensile per l'opzione "SuperChiamataMobile", sono state effettuate numerose chiamate a cellulari a costo zero.

Tale opzione, peraltro, successivamente sostituita da una analoga facente già parte dell'offerta "TUTTO", in occasione dell'applicazione della stessa, era stata evidentemente offerta provvisoriamente in combinazione con il profilo "VOCE SENZA LIMITI" inizialmente attivato, al fine di preservare, per quanto possibile, le caratteristiche dell'offerta stipulata.

Pertanto non è accoglibile né la richiesta di indennizzo, né di storno/rimborso dei canoni, entrambe ipotesi che, ove accolte, porterebbero al coerente effetto di legittimare controparte a richiedere il pagamento del consumo effettivo effettuato verso direttrici mobili, nel periodo di dedotta, non richiesta, vigenza della opzione, con dubbi vantaggi per l'utente.

3.4 Sulla mancata risposta ai reclami

L'utente chiede l'indennizzo per mancata risposta ai reclami telefonici e scritti inoltrati al gestore.

Risulta l'allegazione del reclamo dell'utente inoltrato telefonicamente in data 30.1.2014 (op. AF429), con il quale lamentava la mancata attivazione del contratto.

Il rientro della linea è avvenuto il 13.2.2014, con l'applicazione del profilo tariffario "VOCE SENZA LIMITI" e, pertanto, il reclamo di sollecito alla attivazione, risulta accolto per fatto concludente entro il tempo utile per la risposta al reclamo (30 giorni Carta dei Servizi Telecom).

Risulta poi depositata una risposta del gestore resa in data 23.4.2014 su segnalazione dell'utente del 21.3.2014 ed una risposta del 14.10.2014 su segnalazione del 6.10.2014 (citata dall'utente, ma non depositata).

Le suddette risposte ad altrettanti reclami non sono state contestate dall'utente e pertanto può dirsi raggiunta la prova dell'adempimento in risposta ai medesimi.

4. Sulle spese di procedura

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 adottato con Delibera n.173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di € 50,00 (cinquanta/00) da porsi a carico di Telecom, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e delle difese svolte.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del responsabile del procedimento;

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza del sig. S. Balestra nei confronti della Telecom Italia XXX.

2. La Telecom Italia XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di € 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi,

- € 121,38 (centoventuno/38) oltre IVA, a titolo di ripetizione di quanto indebitamente pagato per mancata attivazione del servizio adsl a valere sui conti telefonici nn. 5/2014 e 6/2014, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data dei pagamenti;

- € 1.252,50 (milleduecentocinquantadue/50) a titolo di indennizzo ex art. 3, comma 1 e 2 allegato A alla Delibera n.73/11/CONS, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

4. La Telecom Italia XXX è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. 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.

6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

7. 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 sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 11/04/2017

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto