AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

corecomsicilia
Comitato regionale per le comunicazioni

DELIBERA n°_176_

XXXXXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14 / 173342 / 2019)

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 16/09/2020;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*";

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*";

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

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM. SICILIA, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con la quale, l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il " Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (CORECOM);

VISTA l'istanza di XXXXXXXX del 12/09/2019 acquisita con protocollo n. 0386840 del 12/09/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La Sig.ra XXXXXXXX, di seguito istante o utente, con la presente procedura ha lamentato nei confronti della società Tim S.p.a. per l'utenza di tipo privato XXXXXXXX il malfunzionamento della linea, la sospensione del servizio per motivi amministrativi e la mancata risposta al reclamo. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nei propri scritti, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 24/02/2017 veniva attivata l'utenza XXXXXXXX con abbinato il piano TIM SMART; - fin dalla sua attivazione l'utenza ha sempre mal funzionato a causa dei repentini e ripetuti distacchi sia sulla componente voce che sull'ADSL;

- venivano sporti svariati reclami, sia al call-center dell'operatore che in forma scritta, ma il malfunzionamento non veniva risolto dall'operatore; - in data 19/06/2017, senza alcuna preventiva comunicazione l'operatore sospendeva l'utenza;

- l'utenza veniva utilizzata anche per la propria attività professionale di medico, la cui sospensione ha procurato un grave nocumento;

In base a tali premesse l'utente ha richiesto quanto segue:

1) l'annullamento di eventuali pretese di pagamento in quanto non dovute per mancata fruizione dei servizi;

2) il ritiro e la cancellazione di tutti i dati in essere utilizzati da eventuali società di recupero crediti;

3) gli indennizzi dovuti e spettanti come da allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore di seguito TIM, società o operatore, nel rispetto dei termini indicati, ha depositato la memoria con allegata documentazione, nella quale in sintesi, ed a difesa del proprio operato ha dichiarato quanto segue. L'utenza XXXXXXXX risulta attivata sui sistemi Tim nel Febbraio 2017. Il disservizio di cui l'istante si duole riguarda la lentezza del servizio adsl, in quanto il traffico fonia è sempre presente nelle fatture. Dalle verifiche effettuate nel sistema guasti "Opera", nel periodo oggetto di contestazione, i TT aperti, risultano chiusi entro i tempi previsti dalla normativa vigente come da art. 15 delle C.G.A. che testualmente si riporta: "Telecom si impegna a ripristinare gratuitamente gli eventuali disservizi della rete e/o del servizio entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione". Altresì la società evidenzia che la velocità di navigazione, può dipendere da molteplici e variabili fattori tecnici, quali la distanza della rete d'accesso che separa la sede del cliente dalla centrale cui è attestata la linea telefonica, il livello di congestione della rete internet, i server dei siti web cui si collega il cliente e le caratteristiche del modem o del pc in uso del cliente. Nel proseguo poi significa che dal mese di Ottobre 2010 è stato reso operativo dall'Autorità il sistema Ne.Me.Sys, il quale consente al cliente di verificare la qualità del servizio di accesso a internet da postazione fissa. A tal proposito ed in conformità all'art. 8 della Delibera 244/08/CSP che testualmente riporta "qualora l'utente riscontri valori di velocità peggiorativi rispetto a quelli indicati dall'operatore, può presentare entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura mediante il servizio di cui al comma 1 di detta Delibera, un reclamo circostanziato all'operatore, allegandovi la certificazione attestante la misura effettuata rilasciata per conto dell'Autorità. Ove non si risconti il ripristino dei livelli di qualità entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, l'utente ha facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso ad internet da postazione fissa", pertanto, in questo caso il consumatore/ cliente, a fronte della produzione di circostanziate prove oggettive, ha la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione (Determina Co.re.com Calabria n. 264/16 e n. 137/16). In considerazione di quanto sopra esposto, le nuove segnalazioni ed i reclami adotti nella presente controversia, a sostegno dell'asserita lentezza del collegamento, avrebbero dovuto essere supportati dalla dovuta certificazione, previo espletamento da parte dell'istante della procedura sopra richiamata, di cui all'art. 8 comma 6 della Delibera

244/08/CPS. Inoltre la stessa rileva che le richieste avanzate non possono essere accolte in quanto, dalla documentazione in atti prodotta, non si rileva la presenza della pertinente certificazione rilasciata dal sistema Ne.Me.Sys, così com'è stabilito dalla sopra citata normativa. Infatti, nonostante la società convenuta abbia invitato, più volte, l'utente ad effettuare il test per la misurazione della velocità della componente internet, la stessa non ha dato mai seguito a quanto richiesto. Altresì, ha evidenziato che l'utente non ha mai effettuato il pagamento dei conti telefonici nonostante il regolare utilizzo del servizio fonia come da evidenza di traffico presente nelle fatture, e che pertanto l'utenza è stata cessata, causa morosità, nell' ottobre 2017 atteso che sulla stessa si è accumulato un insoluto pari ad euro 611,08. In relazione alla sospensione della linea XXXXXXXX l'operatore, a propria difesa ha argomentato che quest'ultima è stata eseguita secondo quanto prescritto nell' art.20 delle proprie C.G.A. rubricato: "Sospensione per ritardo pagamento, difatti nello stesso è indicato che : "Telecom Italia, previa comunicazione anche telefonica, può sospendere il servizio al cliente che non provvede al pagamento della fattura entro la data di scadenza ivi riportata". Ed altresì, ha anche novellato al riguardo, l'art. 5 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di telecomunicazioni e utenti (Allegato A, Delibera AGCOM 173/07/CONS) il quale prevede i casi tassativi in cui l'operatore può sospendere il servizio, tra i quali viene annoverato quello relativo "ai ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti". Di conseguenza, risulta evidente che su tale punto non è possibile imputare alla predetta società alcuna responsabilità, mentre appare discutibile il comportamento della Sig.ra XXXXXXXX, la quale omettendo il pagamento dei conti telefonici, oltretutto mai reclamati, è venuta meno ai propri obblighi contrattuali, in quanto il rapporto d'utenza telefonica si fonda sullo scambio di due ordini di prestazioni: da una parte vi è la prestazione del gestore del servizio, diretta alla somministrazione continuativa di quanto richiesto, dall'altra l'obbligazione dell'utente al pagamento delle utilità godute. Nel proseguo della memoria la società resistente ha evidenziato che in atti non si rinvengono reclami scritti inerenti il disservizio de quo. Parimenti, non risultano formulati dall'istante reclami telefonici atteso che la medesima non ha indicato alcun codice identificativo, codice che viene immediatamente comunicato all'utente, sia alfine della tracciabilità dello stesso che al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo (Co.Re.Com Umbria Delibera n. 13/2018). In conclusione e per quanto esposto in memoria, supportato dal deposito della documentazione in atti, la società resistente ha chiesto il rigetto di ogni richiesta di indennizzi e/o danni avanzati nei propri confronti, poiché infondate sia in fatto che in diritto.

3. Controdeduzioni dell'istante

L' istante, a mezzo del proprio delegato, ha depositato le proprie controdeduzioni contestando quanto esposto e dedotto dalla società resistente nei propri scritti, di cui di seguito si dettaglia. In primis, ha dichiarato che le richieste formulate in sede di definizione della controversia, sono uguali a quelle sottoposte al tentativo di conciliazione ovvero: mal funzionamento del servizio voce e ADSL, mancato riscontro ai reclami e distacco dei servizi voce e ADSL senza alcuna preventiva comunicazione scritta. Ha contestato l'affermazione ribadita in memoria dall'operatore, ovvero che il disservizio sia stato solo causato dalla lentezza di navigazione della componente ADSL, ed ha nuovamente ribadito che anche il servizio voce ha subito il disservizio e che tali disservizi sono stati prontamente reclamati e portati a conoscenza dell'operatore sia a mezzo di reclami scritti e verbali che tramite sito web ed a supporto di quanto dichiarato ha indicato quello effettuato verbalmente avente numero 3-24361409213 e quello scritto con data 08/07/2017, di cui allega in atti la pertinente documentazione probante. Altresì ha ribadito che i disservizi, pur se reclamati, non sono stati mai risolti e dato il loro protrarsi si è anche rivolta al Servizio Assistenza TIM S.p.A., che ha debitamente acquisito le richieste di guasto, ma le stesse sono rimaste prive di alcun esito. Pertanto, e per quanto argomentato ha evidenziato che ha sempre reclamato ambedue i disservizi sia quelli subiti sulla componente voce che quelli avuti sulla componente ADSL. Inoltre ha ribadito di aver sempre comunicato all'operatore più volte, e fin dall'attivazione del servizio ADSL, che i livelli di velocità di navigazione erano ben oltre sotto i limiti contrattuali. Difatti la velocità fruita raggiungeva appena 4Mbit/s anziché 20Mbit/s, quindi al di sotto della velocità minima garantita di 7,2Mbit/s e che con il passaggio in fibra, avvenuto nella data del 18/05/2017, di fatto la situazione non è affatto migliorata. Atteso il silenzio della società resistente e dato il persistere dei disservizi, in data 02/05/2018 formulava ulteriore reclamo scritto inviandolo a mezzo raccomandata a/r e nella successiva data del 28/05/2018, effettuava ulteriore reclamo a mezzo pec. Di conseguenza e per quanto evidenziato e documenta in atti, l'istante ha ribadito che è palese la responsabilità in capo alla società resistente atteso che quest'ultima non ha mai messo in atto, pur essendone stata informata, alcuna azione atta ad eliminare i disservizi più volte reclamati, né ha dato mai riscontro scritto ai reclami ricevuti. Inoltre la TIM, senza alcuna preventiva comunicazione, nella data del 19/06/2017, ha provveduto al distacco dell'utenza telefonica XXXXXXXX, procurando un ulteriore disservizio. In conclusione e per quanto argomentato e documentato in atti, ha rivendicato tutte le richieste di indennizzo formulate già nell'istanza introduttiva del procedimento, riportandosi al Regolamento degli indennizzi e menzionando, per i punti oggetto di disservizi, delibere e/o determine emesse dai Corecom.

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare un parziale accoglimento per le motivazioni che seguono. In via preliminare si deve evidenziare che la richiesta di cui al punto 3) gli indennizzi dovuti e spettanti come da allegato A alla Delibera n.347/18/CONS, così come formulata dovrebbe essere rigettata attesa la genericità nella sua formalizzazione, ma nella considerazione che l'istante nei propri scritti, sia in istanza che in sede di contraddittorio, ha dettagliato i disservizi patiti dichiarando nello specifico 1) malfunzionamento della linea, sin dall'attivazione linea voce +ADSL, 2) mancato riscontro ai reclami e 3) sospensione del servizio per motivi amministrativi, la genericità della richiesta di cui al punto 3) risulta superata. Di conseguenza le sopra citate richieste saranno esaminate così come sopra meglio specificate e sé dovuti, verranno corrisposti i pertinenti indennizzi di cui all'allegato A della Delibera n.347/18/CONS , " Regolamento degli indennizzi". Ulteriormente e sempre in via preliminare, si evidenzia che la morosità di euro 611,08, indicata in memoria dalla società resistente, non è stata da quest'ultima supportata da alcuna documentazione probante. Premesso quanto sopra, nel merito, la presente controversia ha per oggetto un malfunzionamento dell'utenza di tipo privato XXXXXXXX che ha investito ambedue i servizi, voce e ADSL , la cessazione amministrativa della stessa e la mancata risposta ai reclami. Dalla disanima delle documentazione in atti depositata, non può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo per il malfunzionamento del servizio voce atteso che l'operatore ha depositato in atti il pertinente retro cartellino guasti ticket, e le richieste fatte dall'istante risultano tutte risolte nei termini indicate nell'art.15 delle C.G.A.; ovvero i TT aperti risultano essere stati risolti entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione. Altrettanto può dirsi per il ticket 3-24269952443 del 13/05/2017 che dalla schermata in atti depositata risulta evaso e nella considerazione che dopo tale data, ovvero nel breve tempo dopo, non risulta in atti che l'istante abbia reclamato alla società resistente alcunchè. In relazione al malfunzionamento dell'ADSL vale quanto sopra ribadito ovvero dal retro cartellino guasti ticket in atti, le richieste fatte dall'istante risultano tutte risolte nei termini indicate nell'art.15 della C.G.A.; ovvero i TT aperti, a seguito di segnalazione da parte dell'istante, risultano essere stati risolti entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione. Pertanto la richiesta di indennizzo per il malfunzionamento della componente ADSL, non può trovare accoglimento. In relazione poi al lamentato problema della velocità del collegamento subita sulla componente ADSL, si deve evidenziare quanto segue. Nel quadro regolamentare tracciato dalla delibera n. 244/08/CSP, sussiste l'obbligo del fornitore di specificare la velocità minima del servizi dati, risultante dalle misurazioni effettuate. In altri termini, gli operatori devono rendere nota la velocità minima reale di accesso alla rete con il collegamento ADSL. Altresì, si

deve puntualizzare che l'obbligo previsto dall'articolo 7, comma 3, della delibera n.244/08/CSP a carico degli operatori di fornire la corretta indicazione della velocità di trasmissione dati e specificatamente la banda minima in downloading soddisfa esigenze di maggiore trasparenza e di scelta d'acquisto consapevole da parte degli utenti. L'adempimento da parte degli operatori, dell'obbligo di garantire la banda minima in downloading, di cui all'articolo 7, comma 3, della delibera n.244/08/CONS, è verificabile solo con l'adozione del sistema Ne.Me.Sys che consente la verifica della qualità del servizio di accesso a Internet da postazione fissa resa all'utente finale. Verifica che, data la documentazione in atti depositata, l'istante non ha mai effettuato se pur richiesta, e più volte, dalla società convenuta. Infatti la TIM con nota prot. C17598093 del 31/05/2017, ed a seguito di segnalazione, informava la Sig.ra XXXXXXXX della mancanza della prova del test effettuato con l'apposito software certificato dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, e la invitava ad effettuare il relativo test attraverso il programma Ne.me.sys., richiedendo nel contempo l'invio del risultato del test eseguito. Tale richiesta veniva reiterata e sollecitata con ulteriore missiva TIM prot. n. C18321639 del 02/10/2017. Tali note, depositate da parte della società resistente in sede di memoria, non sono state eccepite in sede di contraddittorio, da parte istante. Pertanto ed al riguardo, preme sottolineare che il degrado della velocità di trasmissione dei dati non può configurarsi come malfunzionamento in assenza di anomalie tecniche che compromettono la funzionalità del servizio medesimo. Tanto premesso, ne consegue che, non può essere accolta la richiesta dell'istante eventualmente volta alla liquidazione dell'indennizzo per lentezza nella navigazione ADSL. Inoltre, e sempre in ordine alla lamentata lentezza di navigazione, si ricorda che ai sensi dell'articolo 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CONS, l'utente ha la possibilità di recedere senza alcun costo, ma non anche il diritto di richiedere il rimborso dei canoni corrisposti, essendo comunque tenuto alla corresponsione del corrispettivo a fronte dell'erogazione del servizio ADSL, sia pure non rispondente agli standard di qualità convenuti contrattualmente. Difatti, la norma citata prevede espressamente che "Qualora il cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può presentare, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, un reclamo circostanziato all'operatore e ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del predetto reclamo, egli ha facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a Internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata o messaggio di posta elettronica certificata". Risoluzione contrattuale che, data la documentazione probante agli atti, l'utente ha formalizzato a mezzo pec nella data del 08/07/2017, ma priva della dovuta e richiesta certificazione rilasciata dal sistema Ne.Me.Sys di cui sopra si è argomentato. Nella missiva di cui sopra è risultato altresì, che l'istante si vedeva

costretta alla risoluzione contrattuale anche ed in ragione del fatto che dalla data del 19/06/2017, causa sospensione da parte della TIM, non poteva più utilizzare l'utenza a lei intestata. Nella memoria e su tale punto l'operatore si è limitato ad asserire che la linea XXXXXXXX è stata cessata ad ottobre 2017 causa una morosità pari ad euro 611,08. Altresì ha ribadito che la sospensione è stata operata secondo quanto stabilito dall'art.20 delle proprie C.G.A. rubricato: "Sospensione per ritardo pagamento, secondo il quale: "Telecom Italia, previa comunicazione anche telefonica, può sospendere il servizio al cliente che non provvede al pagamento della fattura entro la data di scadenza ivi riportata", depositando in atti la sola risoluzione contrattuale ma non anche il dovuto preavviso di risoluzione contrattuale inviato all'istante con congruo anticipo. Quindi, attesa la carenza documentale sul punto da parte della società resistente, la richiesta di cui al punto 3) indennizzo per sospensione dell'utenza, può trovare accoglimento. Pertanto la Tim è tenuta a corrispondere all'istante l'indennizzo di cui l'art. 5, comma 1, del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, approvato con Delibera n. 347/18/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 euro7,50 per ogni giorno di sospensione. Premesso quanto sopra, il periodo iniziale da prendere in considerazione sarà quella dichiarata dall'istante cioè la data del 19/06/2017 atteso che l'operatore non ha depositato in atti la dovuta documentazione, schermata di sistema, e come data di fine disservizio sarà considerata la data del 07/08/2017, scadenza del termine dei 30 giorni per la risoluzione contrattuale formulata dall'istante a mezzo pec nella data dell'08/07/2017, per un totale di 49 giorni. Pertanto ed in ragione di quanto sopra, spetta all'istante l'indennizzo di cui all'art.5 comma 1 del Regolamento sugli indennizzi, nella misura di euro 7,50 pro die per 49 giorni di sospensione del servizio voce, per un importo di euro 367,50; ed euro 7,50 pro die per 49 giorni di sospensione della componente ADSL per un importo di euro 367,50. Conseguentemente la TIM è tenuta allo storno e/o rimborso, totale e/o parziale delle fatture emessa dalla data del 19/06/2017 alla data del 07/08/2017 ed allo storno totale di quelle emesse successivamente, compresa la fattura n. 01/2018 - RV00044846 del 09/01/2018. La Tim è tenuta altresì alla regolarizzazione della posizione contabile ed amministrativa riferita all'istante con eventuale ritiro della pratica di recupero crediti, in accoglimento parziale delle richieste di cui ai punti 1) e 2). Mentre non può trovare accoglimento la richiesta "la cancellazione di tutti i dati in essere utilizzati da eventuali società di recupero crediti" formulata in seno alla richiesta di cui al punto 2) atteso che l'istante ha richiesto un "facere" che non rientra tra quelli indicati nel Regolamento. Altresì, non può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo formulato nella

data del 25/05/2018 atteso che lo stesso si sostanzia in una mera richiesta risarcitoria ed indennizzante, e nella considerazione che l'operatore aveva già dato riscontro al reclamo dell'istante formulato nella data del 02/05/2018, con missiva prot. n. C20182050 del 14/05/2018, come da documentazione probante in atti depositata. Mentre può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, per quello formulato dall'istante nella data del 04/08/2017 tramite il sito web e/o Assistenza Tim, avente numero 3-25057524915 con oggetto " Reclamo cessazione Linea" come da documentazione probante in atti depositata. Pertanto spetta all'istante l'indennizzo di cui all'art.12 comma 1 del Regolamento sugli indennizzi nella misura di euro 2,50 al di, dalla data del 03/09/2017, termine dei 30 giorni entro cui l'operatore doveva dare riscontro coma da Carta dei Servizi, alla data del 09/01/2018, data di emissione della fattura n. 01/2018 depositata in atti nella quale è stata indicata ed è stata resa nota all'istante la data di cessazione dell'utenza de qua per un totale di 128 giorni, pertanto per il massimo dell' indennizzo pari ad euro 300,00. Infine, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'art. 20 comma 6 del Regolamento, l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00), atteso che l'istante, per entrambe le procedure, si è avvalso dell'assistenza del delegato di propria fiducia, incaricato della sua rappresentanza.

DELIBERA

1. Di accogliere parzialmente l'istanza della Sig.ra XXXXXXXX, nei confronti della società TIM S.p.A, in relazione all'utenza di tipo privato XXXXXXXX, per le motivazioni meglio indicate in premessa.

2. La società TIM S.p.A., entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta a corrispondere all'istante a mezzo assegno o bonifico bancario, oltre la somma di euro 150,00, a titolo di rimborso per spese di procedura, i seguenti importi:

- euro 367,50 (trecentosessantasette/50) per la sospensione del servizio voce;

- euro 367,50 (trecentosessantasette/50) per la sospensione del servizio ADSL.

- euro 300,00 (trecento/00) per la mancata risposta al reclamo.

3. La società TIM S.p.A. è tenuta altresì, allo storno e/o rimborso, totale e/o parziale della fatture emesse nel periodo dal 19/06/2017 al 07/08/2017 ed allo storno totale di quelle emesse successivamente, compresa la fattura n. 01/2018 - RV00044846 del 09/01/2018.

4. La società Tim è tenuta alla regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa riferita all'istante, ed al ritiro dell' eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero crediti.

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.

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

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Palermo, 16/09/2020

IL PRESIDENTE

Prof.ssa avv. Maria Annunziata ***Astone***