

DELIBERA N. 005/2020/CRL

**AGENZIA IMMOBILIARE D&D XXX / TIM XXX (KENA MOBILE)
(GU14/73186/2019)**

Corecom Lazio

NELLA riunione del Corecom Lazio del 17/02/2020;

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’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 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS; 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 del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito “*Regolamento Indennizzi*”;

VISTA l’istanza di AGENZIA IMMOBILIARE D&D XXX del 24/01/2019 acquisita con protocollo n. 0031975 del 25/01/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha assunto: “In data 10 marzo 2017 sottoscriviamo rientro in TIM per n. 1 utenza fissa 077174XXXX e n. 3 utenze mobili. L'utenza fissa al costo di euro 25 mese + iva mentre le utenze mobili al costo di euro 20 mese + iva + il costo di n. 2 apparati samsung per 18 euro + iva ognuno al mese. L'utenza fissa per circa 90 giorni risulta non raggiungibile quando viene chiamata dall'esterno. Abbiamo aperto reclamo tecnico che si è protratto per 90 giorni prima della risoluzione. Le prime fatture sia del fisso che del mobile non rispecchiano le condizioni contrattuali sottoscritte e con il saldo per intero delle fatture apriamo reclamo fatturazione al servizio clienti TIM 191. Dalla data del primo reclamo del 21/07/2018 e sino a quello del 04/12/2018 TIM non ha fatto seguire alcuna nota. Stanchi di dover anticipare somme non dovute nonostante i reclami le fatture successive sono state saldate per differenza e reclamate all'operatore e la partner TIM con esigenze interne. A nulla sono valsi i tentativi di comunicare con TIM tanto è vero che non dando seguito ai reclami la stessa TIM ci sospende le utenze come elencato espressamente nella presente richiesta di definizione. Ad oggi il nostro insoluto verso TIM (non insoluto ma parte che TIM ha fatturato oltre quanto contrattualizzato) è di € 556,42 per la parte fissa e di € 220,40 per la parte mobile. Su quanto assunto ha chiesto: “INDENNIZZO PER MALFUNZIONAMENTO DELLA LINEA DAL 13/04/17 AL 10/07/17 PARI AD EURO 1.000,00- INDENNIZZO PER SOSPENSIONE AMMINISTRATIVA DELLA UTENZA FISSA E ADSL DAL 28/06/18 AL 08/07/18 E DAL 12/12/18 AL 18/12/18 E DAL 14/01/19 AL 18/01/19 PARI AD EURO 600 INDENNIZZO PER SOSPENSIONE AMMINISTRATIVA DELLE N. 3 UTENZE MOBILI DAL 20/09/18 AL 22/09/18 E DAL 16/10/18 AL 30/10/18 PARI AD EURO 1.600,00 INDENNIZZO PER MANCATA RISPOSTA AI RECLAMI PARI AD EURO 300 SPESE DI PROCEDURA PARI AD EURO 300 STORNO POSIZIONE DEBITORIA NON DOVUTA PER INDEBITA ATTRIBUZIONE DA PARTE DI TIM RIPRISTINO CONDIZIONI CONTRATTUALI FISSO E MOBILE”

2. La posizione dell'operatore

Telecom si è costituita assumendo: “In via preliminare, TIM intende rilevare l'inammissibilità dell'istanza di definizione della controversia presentata da Agenzia Immobiliare al Corecom Lazio ai sensi dell'art. 4 della Delibera AGCOM n. 203/18/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 Agenzia Immobiliare, nell'istanza di conciliazione si è limitata a chiedere "Rimborso somme indebitamente percepite – indennizzo mancata risposta reclami – spese procedura – blocco servizi a valore aggiunto – storno eventuale posizione debitoria – indennizzo per sospensione linee", diversamente da quanto successivamente specificato nell'istanza di

definizione, in cui viene aggiunta, fra le altre cose, una nuova prospettazione dei fatti, nonché la richiesta di "indennizzo per malfunzionamento della linea dal 13/04/17 al 10/07/17 pari ad euro 1.000,00", non sottoposte a tentativo obbligatorio di conciliazione, e su cui, di conseguenza, non può essere esercitato 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. 203/18/CONS, a mente del quale è possibile chiedere la definizione della controversia qualora i tentativi di conciliazione abbiano 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. Pertanto, anche sotto questo profilo, TIM insiste affinché sia accertata e dichiarata l'inammissibilità dell'istanza presentata da Agenzia Immobiliare. Nel merito: infondatezza delle pretese avanzate nei confronti di TIM. Ferme e impregiudicate le suesposte eccezioni, si osserva nel merito che le avverse deduzioni e richieste sono infondate e del tutto sguarnite di prova. Nulla di quanto dichiarato dall'istante è supportato da una documentazione idonea a riscontrare quanto assunto e pertanto ogni tipo di richiesta risulta formulata in modo apodittico. Ogni tipo di contestazione mossa nei confronti di TIM appare totalmente infondata in fatto, in quanto non provata e, pertanto, insuscettibile di accoglimento. L'assoluta genericità delle circostanze dedotte e la totale assenza di supporto documentale ledono il diritto di difesa dell'esponente società –impossibilitata a replicare adeguatamente alle pretese avverse – e si pone, inoltre, in aperto contrasto con il consolidato principio di diritto, previsto dall'art. 2697 c.c. da richiamarsi in via analogica in questa sede, secondo cui chi aziona un diritto deve necessariamente produrre le prove fattuali e documentali da cui quest'ultimo origina ("Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento") e, senza le quali, è preclusa la ricostruzione logico giuridica che consente all'organo giudicante – nel caso di specie il Corecom – di fondare il proprio convincimento ed esercitare, in ultima analisi, la propria funzione decisoria ("onus probandi incumbit ei qui dicit"). In primo luogo, è opportuno precisare che tutti gli importi fatturati relativamente alla linea fissa n. 0771.74XXXX risultano corretti e integralmente dovuti. L'esponente società ha infatti applicato tutti gli sconti prospettati (cfr. ad esempio, fatture n. 3/2018 e n. 6/2018, provvedendo altresì a stornare le somme (pari a complessivi € 91,19) corrispondenti al periodo di mancato godimento degli stessi (cfr. fattura negativa n. 4/2018). Si rammenta, ad ogni buon conto, che l'istante è in ogni caso tenuto a contestare formalmente i conti telefonici di volta in volta emessi dall'operatore, prima della scadenza degli stessi, indicando precisamente gli importi che si pretendono non dovuti o inesatti. A quanto consta alla scrivente difesa, invece, Agenzia Immobiliare non ha mai formalmente contestato – né è in grado di provare il contrario in questa sede – i conti telefonici ricevuti secondo le modalità previste dall'art. 17 delle Condizioni generali di contratto per l'accesso al servizio telefonico. Con riguardo poi al preteso guasto della linea de qua, giova evidenziare che in retrocartellino non si evincono disservizi anomali; le esigenze risultano infatti risolte entro i termini previsti dalle Condizioni Generali di

accesso al Servizio Telefonico di base e non sono comunque tali da poter configurare un unico guasto continuativo. In merito alle utenze mobili, è opportuno in primo luogo evidenziare che, nei sistemi di TIM, non è presente alcuna richiesta di cessazione delle stesse. Occorre inoltre, anche in tal caso, ribadire la correttezza degli importi fatturati, in particolare di quelli relativi ai servizi CSP (c.d. "a contenuto aggiunto"), attivati dall'istante tramite web e in riferimento ai quali non sono neanche presenti richieste di disattivazione. I servizi a sovrapprezzo sono una tipologia di servizi forniti attraverso reti di comunicazione elettronica, mediante l'uso di specifiche numerazioni, che consentono l'accesso degli utenti ad informazioni o prestazioni a pagamento. L'abilitazione della SIM alla fruizione dei servizi in questione è insita - in quanto propria - al servizio di telefonia mobile, quindi già prevista in seno alle condizioni generali di contratto e resa nota al consumatore sin dal momento in cui stipula il contratto. A tal proposito, appare opportuno evidenziare che i servizi interattivi sono attivabili solo ed esclusivamente dall'utilizzatore finale della SIM e tutto il traffico effettuato da quest'ultima si presume effettuato previo consenso, secondo quanto previsto dall'art. 5.5 e 8 delle Condizioni Generali di contratto Multibusiness, disciplinante le modalità di utilizzo del servizio: A partire dal momento dell'attivazione del Servizio, tutte le comunicazioni effettuate tramite le utenze assegnate al Cliente si presumono effettuate dallo stesso o con il suo consenso". È dunque evidente come la condotta di TIM sia stata diligente e rispettosa di tutti gli obblighi contrattualmente e regolatoriamente previsti e come l'asserito errato addebito dei servizi in abbonamento mai richiesti non le sia in alcun modo imputabile perché il traffico così effettuato deriva, come detto, da circostanze di fatto non riconducibili alla sfera d'azione della società bensì all'utilizzo dell'apparecchio mobile da parte dell'istante. Quest'ultima, o i singoli dipendenti della società che, in nome e per conto di quest'ultima, utilizza/utilizzano le numerazioni mobili interessate a tale fenomeno, ha/hanno oggettivamente generato del traffico e rimane/rimangono pur sempre obbligata/i al pagamento dei relativi importi così addebitati, di cui soltanto essa/loro può/possono essere ritenuta/i responsabile/i. Inoltre, per mero tuziorismo, si rammenta che l'adito Corecom non può riconoscere alcun indennizzo collegato ai CSP, in quanto, come da giurisprudenza costante sia dell'Agcom che dei singoli Corecom "...la richiesta di liquidazione di un indennizzo per l'attivazione di Servizi interattivi non può essere accolta; infatti, secondo il recente orientamento dell'Agcom, al quale il Corecom deve attenersi (cfr. Linee Guida, sub III.7 - art. 22 Delega di ulteriori funzioni ai Corecom - par. III.??1) la fattispecie in esame esula dall'ambito oggettivo di cui all'articolo dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, e rientra nell'ambito della fatturazione indebita che trova il suo soddisfacimento attraverso la sola restituzione degli importi addebitati in fattura o mediante lo storno degli stessi nel caso in cui non siano stati corrisposti dall'istante" (ex plurimis Delibera AGCOM n. 4/16/CIR, Delibera Corecom Umbria 20/16, Delibera Corecom Toscana n. 4/17). L'Agcom ha peraltro evidenziato come la richiesta di indennizzo non sia accoglibile perché "la fattispecie in esame non rientra nella categoria di servizi non richiesti di cui all'articolo del Regolamento indennizzi, in quanto si tratta di :a) di servizi diversi dai servizi di comunicazione elettronica ai quali si riferiscono gli indennizzi del Regolamento indennizzi; b) di servizi forniti da soggetti terzi rispetto all'operatore di comunicazione elettronica che, come tale,

resta estraneo al rapporto contrattuale tra l'utente ed il fornitore del servizio; c) di servizi in relazione ai quali il rapporto contrattuale con l'operatore, che costituisce fondamento per il riconoscimento dell'indennizzo e del corrispondente meccanismo di liquidazione, attiene solo alla fase dell'addebito, e non a quello della attivazione in senso stretto" (v. determina direttoriale AGCom n. 38/17/DTC del 21 aprile 2017 e n. 100/17/DTC dell'11 settembre 2017). Con riguardo poi alla pretesa mancata risposta ai reclami, giova rilevare che Agenzia Immobiliare non ha documentato né altrimenti provato di aver trasmesso a TIM alcun reclamo. Per costante giurisprudenza del Corecom, ai fini della corresponsione dell'indennizzo, è invece necessario che l'istante dimostri di aver effettivamente e validamente trasmesso il reclamo all'operatore, allegando copia (se scritto) ovvero indicando la data e il numero identificativo dello stesso (se orale), non essendo all'uopo sufficiente un'indicazione generica priva di "oggettivi elementi anche temporali, in ordine alle effettive segnalazioni del problema" (cfr. Delibera DL/209/15/CRL/UD; Delibera DL/208/15/CRL; Delibera DL/186/15/CRL). Tutto ciò premesso, alla luce di quanto sopra dedotto ed eccepito, si richiede all'adito Corecom di rigettare l'avversa istanza perché inammissibile o, in subordine, nel merito, infondata in fatto e in diritto."

3. Motivazione della decisione

L'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è proponibile. Preliminarmente, con riferimento alla richiesta di indennizzo per "malfunzionamento delle linee", si ritiene meritevole di accoglimento l'eccezione sollevata dal gestore di inammissibilità della stessa. È pacifico che l'oggetto della richiesta di definizione debba essere lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione. Diversamente si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni. L'art. 14, comma 1, della Deliberazione 173/07/CONS, infatti, limita la definizione della controversia al contenuto dell'istanza di conciliazione. Nell'istanza UG del 14.2.2018 alcuna richiesta in tal senso viene avanzata. L'oggetto della disamina, pertanto, riguarderà sole le domande proposte con l'UG del 14.2.2018. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. L'utente contesta che sia stata correttamente applicata la scontistica prevista per il profilo commerciale prescelto in fase di stipula, circostanza che avrebbe comportato aggravio di costi rispetto a quanto pattuito in fase di stipula contrattuale. Contesta, pure, la fatturazione di "servizi a valore aggiunto" e la sospensione delle linee. In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto

adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi. In base a tale criterio interpretativo del riparto probatorio, chi contesta contenuto e validità del contratto, come in questo caso, deve quantomeno dare evidenza documentale di ciò che afferma (contratto siglato, condizioni tariffarie attese/promesse e raffronto con quelle effettivamente applicate nelle fatture contestate) o quantomeno, in difetto di tali documenti, circostanziare i fatti, la tipologia di offerta, la tipologia di costi ritenuti non conformi, sì da mettere in condizione il definitore di ricostruire la vicenda eventualmente reperendo aliunde le evidenze probatorie (sempre in ottica di agevolazione dell'utente); nulla di tutto ciò è presente nelle memorie svolte, laddove non viene menzionata la tipologia dell'offerta, la tipologia di costi ritenuti non conformi, il piano tariffario; né sono state prodotte le fatture con il dettaglio delle somme ritenute indebite in modo da ricostruirne natura e conformità a quanto asseritamente pattuito. Solo nella memoria di replica l'utente si limita ad affermare, senza tuttavia provare mediante produzione del contratto, che l'offerta sottoscritta sarebbe stata Promo Valore + al 50% del costo unitario limitandosi ad allegare un volantino dell'offerta. Si ribadisce, anche sul punto, che la mancata produzione del contratto, impedisce di accertare la veridicità di quanto assunto e che la mancata produzione di tutte le fatture, impedisce l'accertamento della fondatezza delle doglianze relative alla fatturazione difforme. Proprio la mancata produzione delle fatture produce importanti conseguenze ai fini della valutazione della fondatezza della domanda dell'istante perchè impedisce la verifica del numero delle linee, del profilo tariffario, del traffico generato, anche per i "servizi a pagamento" di cui l'utente chiede lo storno e, più in generale, non vi è prova che il gestore non abbia adempiuto esattamente all'obbligazione assunta con il contratto, addebitandogli quei costi lamentati e difformi a quanto pattuito. L'onere di provare quanto asserito ("onus probandi incumbit ei qui dicit"), spettava esclusivamente all'utente ed era facilmente soddisfabile mediante produzione delle fatture e del contratto siglato; l'istante si è invece limitato a richiedere una somma omnia, a suo dire fatturate in eccesso, che non trova alcun supporto probatorio documentale e pertanto non può rivestire alcun valore in questa sede. Anche la domanda di rimborso/storno delle fatture, a qualsivoglia titolo, non è pertanto accoglibile. A ciò si aggiunge che dalla data di sottoscrizione del contratto, 10.3.2017, al primo GU5 del 20.9.2018 (archiviato per attivazione della linea nella stessa giornata) alcun valido reclamo risulta allegato dall'istante. Sul punto l'orientamento dell'AGCOM e dei CORECOM non lascia spazi interpretativi. In tema di disservizi indennizzabili la normativa di settore, e in particolare la delibera 69/11/CIR nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che "Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatorequalora l'utente non provi di avere inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi provvedere alla sua risoluzione" (per tutte valgano le delibere AGCOM n. 100/12/CIR, 127/12CIR, 130/12/CIR, 82/12/CIR,

38/12/CIR, 69/10/CIR). La mancanza di opportune segnalazioni o reclami in ordine ai presunti disservizi patiti, pertanto, assume un particolare rilievo in questa sede, secondo quanto stabilito dall'Autorità, attraverso una consolidata applicazione della richiamata delibera n. 179/03/CSP e che pone in diretta correlazione l'obbligo dell'operatore di provvedere al ripristino del servizio con l'obbligo dell'utente di porre la controparte nella condizione di provvedervi, attraverso una tempestiva segnalazione della problematica. Chiarisce infatti l'Autorità (v. ex multis delibera n. 69/11/CIR) che in presenza di qualsivoglia malfunzionamento l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. Applicando il principio generale appena enunciato al caso concreto, va da se che se l'utente, che ha sottoscritto il contratto in data 10.3.2017 e da subito avrebbe riscontrato anomalie, non ha lamentato il disservizio al gestore fino al 20.9.2018, questi non abbia potuto provvedere alle opportune verifiche e provvedere, eventualmente, alla soluzione del disservizio occorso. A tal proposito valga richiamare anche la delibera 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" laddove, espressamente, afferma che, per la liquidazione degli indennizzi, bisogna fare riferimento, tra le altre cose, al concorso del fatto colposo del creditore: se l'utente, creditore dell'indennizzo per inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto..... in aggiunta l'Autorità ha puntualizzato che, con riferimento ai criteri temporali per il calcolo dell'indennizzo, ed in applicazione dei principi di proporzionalità ed equità, se dal comportamento tenuto dall'utente può desumersi un totale disinteresse per il servizio oggetto di sospensione o disservizio (ad es. perché per mesi o addirittura anni non ha reclamato o avanzato richieste in proposito), il predetto calcolo va fatto decorrere dal momento dal momento in cui un simile interesse diventa attuale e viene manifestato attraverso un reclamo o altra forma di interlocuzione con l'operatore. Non rinvenendosi agli atti alcun reclamo sul punto le domande di indennizzo dei disservizi non reclamati vengono, anche sotto tale profilo, rigettate. Per la stessa motivazione, viene rigettata la domanda di indennizzo da "mancata risposta al reclamo" non essendo prodotto agli atti un valido reclamo inoltrato al gestore ed essendo le segnalazioni riportate priva di qualsivoglia riscontro temporale e di contenuto. Pertanto, alla luce delle considerazioni che precedono e delle contestazioni del gestore in merito alla ricostruzione della vicenda dell'utente, sulla scorta della documentazione in atti, sono accoglibili le sole domande per malfunzionamento dell'ADSL dal 17.2.2018 al 22.2.2018 per un totale di 5 giorni (giusta retrocartellino prodotto dal gestore) e quella di sospensione amministrativa delle utenze mobili dal 16.10.2018 al 30.10.2018, per un totale di 14 giorni, giusta GU5 del 16.10.2018. Spetta, pertanto, all'utente per il malfunzionamento dell'ADSL dal 17.2.2018 al 22.2.2018 l'indennizzo di cui agli artt. 6, comma 1 e 13, comma 3 del Regolamento di cui all'Allegato "A" della Deliberazione 73/11/CONS e ss.mm.ii per un totale di € 60,00. Spetta, altresì, all'utente per la sospensione amministrativa delle 3 utenze mobili dal 16.10.2018 al 30.10.2018 la metà dell'indennizzo (trattandosi di sospensione amministrativa la sospensione del servizio è solo per le chiamate in uscita) di cui agli artt. 5, comma 1 e 13, comma 3 del Regolamento

di cui all'Allegato "A" della Deliberazione 73/11/CONS e ss.mm.ii per un totale di € 315,00.

DELIBERA

Articolo 1

1. Telecom XXX, per le motivazioni di cui in narrativa, è tenuta a corrispondere all'utente, per il malfunzionamento dell'ADSL dal 17.2.2018 al 22.2.2018, l'indennizzo di cui agli artt. 6, comma 1 e 13, comma 3 del Regolamento di cui all'Allegato "A" della Deliberazione 73/11/CONS e ss.mm.ii per un totale di € 60,00 nonché per la sospensione amministrativa delle 3 utenze mobili dal 16.10.2018 al 30.10.2018, la metà dell'indennizzo di cui agli artt. 5, comma 1 e 13, comma 3 del Regolamento di cui all'Allegato "A" della Deliberazione 73/11/CONS e ss.mm.ii per un totale di € 315,00 mediante assegno circolare intestato all'istante e da recapitarsi presso l'indirizzo di fatturazione.

2. 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.

3. 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.

Roma, 17/02/2020

IL PRESIDENTE

Avv. Maria Cristina Cafini

IL DIRETTORE

Ing. Vincenzo Ialongo

F.TO



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI