



DELIBERAZIONE
n. 47 del 21 aprile 2022

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 62-18 xxxx.
/Telecom Italia S.p.A.**

Presenti:

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

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

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

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

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

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

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

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO l' "Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome", sottoscritto in data 28 novembre 2017;

VISTA la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018", e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera n. 374/21/CONS recante: "Proroga dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle regioni e province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle assemblee legislative delle regioni e delle province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni".

VISTA la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";

VISTA la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";

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

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

VISTA l’istanza GU14 n. 26 del giorno 15 gennaio 2018 con cui la società 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) ai sensi dell’art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il “Regolamento”);

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

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La società istante, titolare di un contratto *business* per le numerazioni 0587 xxx 0587 212xxx, lamenta, da parte dell’operatore Telecom Italia, il ritardo nell’installazione di un nuovo centralino e della connettività fibra, nonché la ritardata lavorazione del recesso contrattuale.

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

- “*di svolgere attività di elaborazione dei dati contabili di circa cento clienti. Lo studio stesso ospita nei propri locali di xxx due professionisti autonomi che prestano consulenza fiscale per i clienti loro e dello studio xxxx). Tutti gli occupanti lo studio utilizzano il centralino e la linea Internet intestata ad xxx*

- “[n]el mese di ottobre 2015 un fulmine [distruggeva] il centralino, pertanto si [rendeva] indispensabile acquistarne uno nuovo che, avrebbe utilizzato il numero telefonico principale 0587-212xxx su piattaforma ISDN. Occorreva quindi trasformare la suddetta linea da analogica a ISDN. In conclusione la trasformazione della linea di cui sopra sarebbe stata il primo passo senza il quale non era possibile installare il nuovo centralino”;

- la situazione prima del guasto “*era la seguente: Centralino con 6 interni:*

- *0587 212xxx linea analogica*
- *0587 54xxx linea ISDN*
- *0587 211xxx linea dedicata al fax (legata al 0587 54xxx)*
- *0587 13001xxx lineaADSL20M Adaptive256F”.*

Per risolvere il disservizio veniva “*deciso di:*

- *“Acquistare un nuovo centralino*
- *Disdire la linea ADSL e sottoscrivere in contratto per la FIBRA*
- *Disdire 11 numero ISDN 0587 54xxx e 0587 21xxx*
- *Trasformare la linea 0587 212xxx in ISDN”;*

- conformemente a quanto deciso *“in data 10/10/2016 sottoscriveva un contratto per la FIBRA”*;
 - *“in data 12/10/2016 cessava il contratto per la linea ISDN 0587 54xxx a mezzo raccomandata a.r, perché trasformando in ISDN il numero principale 0587212xxx questa linea diveniva superflua;*
 - *“[i]n data 26/10/2016 firmava ordine d'acquisto con Telecom del nuovo centralino”*;
 - *“in data 26/10/2016 richiedeva un appuntamento per trasformare il 0587 212xxx in ISDN; Telecom dava ben cinque appuntamenti per trasformare in ISDN la linea 0587 212xxx Lunedì 21 Novembre 2016— mercoledì 23 novembre 2016— giovedì 24 novembre 2016 — venerdì 25 novembre 2016 e lunedì 05 dicembre 2016: i suddetti appuntamenti sono stati puntualmente disattesi senza neanche una telefonata la trasformazione del numero 0587 212xxx In ISDN è stata fatta a febbraio 2017 dopo ben cinque mesi”*;
 - *“in data 27/10/2016 cessare il contratto per la linea ADSL 0537 13001xxx a meno raccomandata ar, perché avendo sottoscritto un contratto per la Fibra questa linea ADSL era divenuta superflua;*
 - in data 13 febbraio 2017 inviava un reclamo inviata per raccomandata A/R ricevuta il 22 febbraio 2017 nel quale ricapitolava la situazione sopra richiamata, chiedendo *“un indennizzo nella misura prevista dalla Carta dei Servizi e dalla normativa del settore, la Delibera n. 73/11/CONS che regola gli indennizzi, oltre ai danni richiesti espressamente (...) dai Titolari dei due Studi Professionali ospiti della (...) struttura”*;
 - *“l'operazione dopo infiniti solleciti verbali e scritti è stata eseguita nel mese di febbraio 2017, cioè con circa cinque mesi di ritardo.”*
 - *“In questi 5 mesi condivideva un solo apparecchio telefonico ed una sola linea telefonica in sei persone con la conseguenza che i clienti si lamentavano perché trovavano sempre la linea occupata e si doveva telefonare a turno e non si potevano ricevere fax. In dettaglio questi gli accadimenti”*;
 - *nel periodo da Ottobre 2016 a Febbraio 2017 non poteva installare il nuovo centralino, pertanto costretti 3 studi, 6 persone, a lavorare con un solo telefono da passare a mano da una stanza all'altra - clienti si lamentavano continuamente perché trovavano la linea sempre occupata con potenziale perdita di nuovi clienti .. non si potevano ricevere fax; i due studi che svolgono la loro professione nei locali aziendali hanno richiesto un indennizzo per il disagio sofferto”*.
- “Ciò posto si rivolgeva all'Ass.Consumatori A.E.C.I. per vedere tutelate le attività aziendali e quella dei collaboratori nei confronti di Telecom Italia Spa”*.
- in data 13 marzo 2017 veniva eseguito il *“Collaudo positivo [del] centralino”*.

In data 29 novembre 2017 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Telecom Italia tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *“riconoscimento del disagio subito”*;
- ii) *“annullamento delle fatture emesse ed emittende nonché della pratica di recupero del credito”*;

2. La posizione dell'operatore.

La società Telecom Italia, in data 15 febbraio 2018, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, nella quale ha dedotto l'infondatezza della domanda di controparte.

La società Telecom Italia nel merito ha evidenziato che *“le avverse deduzioni e richieste sono infondate ed in ogni caso contesta integralmente quanto riportato nell’esposizione dei fatti e prodotto dall’istante, poiché non idoneo a dimostrare quanto affermato. Pertanto, appare opportuno in questa sede rammentare quanto il Corecom ha ribadito diverse volte (cfr. DELIBERA DL/204/15/CRL/UD del 18/12/2015, DELIBERA DL/172/CRL/UD E DELIBERA DL/197/15/CRL/UD) “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 [ecc...]) secondo il quale il creditore che agisce per l’inadempimento, 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 di adempimento 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 altrui non imputabile ex art. 1218 c.c.”.*

L’operatore ha proseguito, evidenziando che *“il numero 058754xxx risulta cessato in data 15/12/16 come da richiesta dell’istante del 12/10/16, l’utenza 058713001xxx è stata chiusa e la cessazione contabile è avvenuta il 27/11/2016, tutti i canoni addebitati, ma non dovuti sono stati nuovamente corrisposti sulla successiva fattura. Circa l’utenza 0587212xxx, risulta invece avvenuta l’effettiva trasformazione della linea come richiesto da RTG a ISDN ed infine a fibra”.*

Infine, l’operatore insiste per il rigetto dell’istanza in quanto infondata in fatto e in diritto.

3. Motivazione della decisione.

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

In primis deve evidenziarsi che, con riferimento alla domanda *sub i)* con la quale l’istante ha richiesto il *“riconoscimento del disagio subito”* consistente in una richiesta di ristoro di un danno emergente, in quanto ai sensi dell’art. 19, commi 4 e 5, del Regolamento, l’Agcom e, per essa il Corecom, può solo condannare l’operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi, restando salvo il diritto delle parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno. La richiesta di risarcimento andrà pertanto intesa come richiesta di indennizzo.

Pertanto, la presente disamina s’incenterà sull’inadempimento delle condizioni contrattuali pattuite in merito.

Nel merito:

Sul ritardo dell’attivazione del contratto per l’installazione del collegamento in tecnologia fibra del 10 ottobre 2016

Parte istante ha lamentato che, per poter installare un centralino (contratto di acquisto con Telecom Italia), aderiva, in data 10 ottobre 2016, ad un contratto con tecnologia *“fibra”* che prevedeva la trasformazione dell’utenza *de qua* da RTG a ISDN per la successiva attivazione del contratto sottoscritto. Tale contratto prevedeva l’attivazione delle linee da attestare al centralino, come segue: utenza n. 0578 212xxx, in modalità ISDN e l’utenza n. 0587 55xxx come linea analogica RTG. Dagli atti che l’installazione completa dei servizi si sia conclusa il 13 marzo 2017 a seguito del collaudo positivo dell’intervento tecnico.

La domanda dell’istante è fondata per le ragioni che seguono.

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, 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.

Gli operatori telefonici devono inoltre fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale, con la conseguenza che qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo nell'adempimento l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che le circostanze oggetto di doglianza sono dovute a circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero a problematiche tecniche non causate da colpa del medesimo, fornendo altresì la prova di avere informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione.

In base a tali principi, provata la fonte negoziale del diritto dell'utente, spettava all'operatore provare di aver posto in essere tutte le attività necessarie per dare seguito alla richiesta di attivazione del servizio e provare di avere rispettato i propri oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti.

Dalla documentazione in atti risulta incontestato, l'intervento conclusivo del tecnico in data 13 marzo 2017. In memoria l'operatore si è limitato a dare atto che “[c]irca l'utenza 0587212xxx, risulta (...) avvenuta l'effettiva trasformazione della linea come richiesto da RTG a ISDN ed infine a fibra”, omettendo di dare contezza degli impedimenti tecnici riscontrati nell'iter di attivazione.

Nel merito, si deve evidenziare che in ordine alla ritardata attivazione dell'offerta in tecnologia fibra sull'utenza telefonica oggetto di contestazione, l'articolo 5, comma 1, delle Condizioni generali di contratto offerta “Fibra” di TIM prevedendo che l'attivazione del servizio deve avvenire entro 60 giorni solari dalla data di perfezionamento del contratto, fatti salvi i casi di eccezionalità tecnica “*ove TIM si riserva la possibilità di non attivare il servizio dandone apposita comunicazione al cliente ovvero a rimodulare con lo stesso tempi e modalità di attivazione*”.

Tuttavia, nel caso di specie, va evidenziato che la predetta tempistica contrattuale di attivazione deve intendersi superata dall'impegno assunto dall'operatore di attivazione dei servizi in sede di intervento tecnico *in loco* concordato per la data del 21 novembre 2016, primo appuntamento disatteso dall'operatore come da documentazione agli atti, per altro non contestato dallo stesso.

Tale impegno induce al riconoscimento di una situazione di legittimo affidamento dell'istante in ordine alla data certa di attivazione del servizio; peraltro, l'operatività di tale principio, come espresso dalla Corte di Cassazione, sez. II civile nella sentenza del 10 gennaio 2013, n. 477, è assoggettato al limite del rispetto del principio di buona fede e correttezza, da intendersi, tra l'altro, come dovere di informazione della controparte circa la reale possibilità di conclusione del contratto, senza omettere circostanze significative rispetto all'economia del contratto medesimo.

Nello specifico, la società Telecom Italia *non solum* non ha rispettato la data suddetta fissata per l'intervento tecnico propedeutico all'attivazione, *sed etiam* non ha dimostrato di avere provveduto a informare l'istante medesimo mediante in ordine alla sussistenza di eventuali impedimenti tecnici, incidenti sul *delivery* della richiesta di attivazione della linea telefonica, né ha prodotto al riguardo idoneo rapporto di installazione e/o configurazione.

Sul punto, la società Telecom Italia avrebbe dovuto informare l'istante in ordine alle criticità tecniche/fattuali riscontrate nel corso della procedura di attivazione dei servizi, in ossequio ai criteri uniformi di trasparenza e chiarezza, di cui all'articolo 4, comma 2, dell'allegato A), alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP.

Ergo, la richiesta dell'istante di cui al punto i), con riferimento alla ritardata attivazione dell'offerta "fibra", può ritenersi accoglibile, atteso che all'esito dell'istruttoria è emerso il lamentato disservizio inerente al servizio telefonico segnatamente al periodo di riferimento intercorrente dal 21 novembre 2016 (*dies a quo*, coincidente con la data dell'appuntamento di intervento tecnico *in loco* poi disatteso) al 13 marzo 2017 (data del collaudo positivo), per il numero complessivo di 112 giorni.

A fronte di tale inadempimento non può che riconoscersi il diritto dell'istante alla corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 3, comma 1, del *Regolamento indennizzi*, secondo il quale "nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo"; parametro che però va computato con aumento di un terzo per la sola componente dati, secondo quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del *Regolamento indennizzi*.

Ne consegue che parte istante ha diritto all'erogazione di un indennizzo pari ad euro 1.680,00 (mille e seicento ottanta/00), computato secondo il parametro di euro 15,00 *pro die* per 112 giorni di ritardo nell'attivazione del servizio richiesto considerato unitariamente.

Sul ritardo della cessazione della linea ISDN 0587 54xxx e della linea ADSL 0537 13001xxx

L'istante lamenta il ritardo nella lavorazione della disdetta contrattuale inviata tramite raccomandata A/R, per la numerazione 0587 54xxx in data 12 ottobre 2016 e ricevuta il 19 ottobre 2016, per la linea Adsl 0537 13001xxx, inoltrata in data 27 ottobre 2016.

Sul punto Telecom Italia ha evidenziato che "il numero 0587 54xxx risulta cessato in data 15/12/16 come da richiesta dell'istante del 12/10/16, l'utenza 058713001xxx è stata chiusa e la cessazione contabile è avvenuta il 27/11/2016, tutti i canoni addebitati, ma non dovuti sono stati nuovamente corrisposti sulla successiva fattura".

La domanda sub ii) è meritevole di parziale accoglimento nei limiti di seguito esposti.

Per un idoneo inquadramento normativo della fattispecie in esame, occorre premettere che ai sensi dell'articolo 1, comma 3, del d.l. n. 7/2007, convertito nella legge n. 40/2007, "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". Ne consegue che, in caso di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore deve attivarsi per rendere effettivo il recesso nel rispetto delle tempistiche stabilite dalle condizioni contrattuali e dalla predetta normativa. Diversamente, in caso di mancata o ritardata lavorazione del recesso, l'utente ha diritto allo storno – ovvero al rimborso – delle fatture emesse nel

periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere già sciolto, essendo tale fatturazione priva di causa.

Va, inoltre, richiamato che, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1335 codice civile, la disdetta contrattuale si reputa conosciuta nel momento in cui giunge all'indirizzo del destinatario, se questi non prova di essere stato senza sua colpa, nell'impossibilità di averne notizia.

Nel caso di specie risulta agli atti che l'istante abbia inviato in data 27 ottobre 2016, tramite raccomandata A/R, lettera di recesso contrattuale per la linea ADSL 058713001xxx, cessata dall'operatore nei termini previsti dalla normativa.

Per quanto attiene all'utenza n. 0587 54xxx risulta agli atti che l'istante abbia inviato in data 12 ottobre 2016, tramite raccomandata A/R, lettera di recesso contrattuale, ricevuta dall'operatore in data 19 ottobre 2016 e da quest'ultimo cessata il 15 dicembre 2016, come da documentazione in atti.

Ai fini della regolarizzazione della posizione amministrativa dell'istante, risulta congruo – in mancanza di diverse indicazioni da parte dell'istante né di Telecom Italia – individuare la data di efficacia del recesso nel 19 novembre 2016, ovvero a distanza di trenta giorni dal ricevimento della disdetta de qua, conformemente ai principi generali sopra richiamati in punto di efficacia del recesso. Ne consegue che l'istante ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione emessa con riferimento al periodo successivo alla data del 19 novembre 2016 fino a conclusione del ciclo di fatturazione; al netto di eventuali note di credito corrisposte, dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Viceversa, tale fattispecie non abilita al riconoscimento di indennizzi a favore dell'istante in quanto non prevista dal Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori nè, tantomeno si ritiene che, conformemente all'orientamento costantemente espresso dall'Autorità Garante per le Comunicazioni, possa trovare applicazione, in via analogica, altra norma regolamentare. Infatti, al di là del disagio connesso agli addebiti di somme non più dovute (riconosciuto con l'annullamento e/o rimborso degli importi) la mancata/ritardata lavorazione della risoluzione del contratto non comporta per l'utente un disagio indennizzabile.

Infine, si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 150,00 a titolo di spese di procedura.

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

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini svolta su proposta del Presidente nella seduta del 21 aprile 2022;

DELIBERA

In accoglimento parziale dell'istanza presentata in data 15 gennaio 2018 dalla società xxx nei confronti dell'operatore Telecom Italia S.p.A. che detto operatore provveda:

1) al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario di:

a) euro 1.680,00 (mille e seicento ottanta/00), a titolo di indennizzo per il ritardo nell'attivazione del servizio richiesto considerato unitariamente;

b) euro 150,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS;

2) alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) nonché il ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito:

a) di tutta la fatturazione emessa con riferimento al periodo successivo alla data del 19 novembre 2016 fino a conclusione del ciclo di fatturazione; al netto di eventuali note di credito corrisposte per l'utenza 0587 54xxx.

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

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario

Cinzia Guerrini

Il Presidente

Enzo Brogi

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