



DELIBERA N. 96/2022

(GU14/451627/2021)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 21/07/2022;

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 modificata 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*” e ss.mm.;

VISTA l’istanza di [redacted] del 26/08/2021 acquisita con protocollo n. 0344581 del 26/08/2021;

Relatrice del Comitato: Avv. Carolina Persico;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

in data 26 agosto 2021 l’istante ha attivato la procedura di definizione della controversia ai sensi dell’art. 14 Allegato A alla Delibera n. 353/19/CONS, cui è stato attribuito il numero di procedura GU14/451627/2021. Nell’istanza di definizione parte istante ha dichiarato: “Spett.le Co.Re.Com Campania, La sig.ra [redacted] (c.f.



██████████ titolare dell'impresa individuale '██████████',
(P.IVA ██████████) con sede in ██████████ alla ██████████,
formula la presente istanza di conciliazione rappresentando quanto segue. PREMESSO
CHE 1) L'istante, titolare di un contratto business con la società Tim S.p.A., per la
fornitura del servizio voce e ADSL, sull'utenza n. ██████████ codice cliente
088805529625, in data 31.10.2019 provvedeva a contattare il Servizio Clienti Tim
Business al n. 191, per avere informazioni su eventuali nuove offerte commerciali
economicamente più vantaggiose rispetto al proprio piano tariffario. 2) Nell'occasione,
l'operatore del 191, le proponeva di valutare una nuova promozione business di Tim cd.
"Tim senza limiti Adsl", ottenibile, a detta dello stesso, solo attraverso la richiesta di
attivazione di una nuova linea telefonica. All'uopo, le inviava via mail copia del relativo
prospetto commerciale (allegato n. 1), e la metteva al corrente che, per maggiori
informazioni e per ricevere una consulenza personalizzata, poteva chiedere di farsi
ricontattare dall'ufficio commerciale di Tim business. 3) Agli inizi di novembre 2019
veniva infatti contattata dal numero telefonico 070.5287145 e un certo sig. ██████████ di
██████████ -qualificatosi consulente commerciale di Tim business incaricato a fornirle
assistenza-, dopo aver verificato che la sede commerciale della propria attività, non
poteva essere raggiunta dalla connessione in fibra ottica a causa della troppa distanza
dalla cabina centrale, le confermava che la migliore soluzione che potesse adattarsi alle
proprie esigenze di risparmio sull'attuale bolletta, era quella di aderire ad una promozione
in corso rivolta agli utenti business, cd. "Tutto senza limiti Adsl" che, al costo di
abbonamento mensile pari a euro 20,00 (per i primi 12 mesi) oltre ai costi per i singoli
servizi di telefonia e opzioni richiesti dall'utente a completamento del piano tariffario, le
avrebbe consentito di chiamare illimitatamente numerazioni fisse e mobili nazionali e di
navigare con una connessione Adsl più veloce. Il consulente le precisava inoltre che per
poter aderire alla suddetta offerta era necessario chiudere l'attuale linea telefonica Tim
(con perdita ovviamente del numero) ed attivarne una nuova (quindi con un nuovo
numero telefonico). 4) In data 08.11.2019, l'istante veniva ricontattata telefonicamente
sempre da tale consulente ██████████ nella circostanza, sulla base di quanto in precedenza
prospettato, decideva di aderire alla suaccennata offerta commerciale di Tim. In
particolare, nella medesima telefonata, il sig. ██████████ le confermava la presa in carico
da parte della Tim di tutti gli adempimenti necessari per la cessazione della linea
originaria e per la contestuale attivazione della nuova linea telefonica, la informava,
altresì, che nei giorni successivi avrebbe ricevuto da parte della Tim, sul proprio recapito
mobile -all'uopo regolarmente fornito- un messaggio sms per concordare la data di
appuntamento con il personale tecnico di Tim presso il luogo di ubicazione dell'impianto,
ed infine, vista la natura professionale dell'attività da essa svolta, la metteva al corrente
che avrebbe potuto richiedere anche l'attivazione a pagamento (al costo di 40 euro mensili
oltre iva), del servizio accessorio del fono-ripetitore, consistente nell'informativa del
cambio della numerazione. 5) In aggiunta al punto 4 che precede, la ricorrente precisa di
aver aderito telefonicamente alla suddetta proposta commerciale, senza tuttavia aver mai
sottoscritto alcun documento contrattuale o aver mai rilasciato il proprio consenso alla
registrazione: la società Tim, infatti, nella medesima circostanza, non provvedeva ad
acquisire il suo consenso tramite registrazione integrale della conversazione telefonica,



né successivamente le trasmetteva alcun modulo ovvero altro documento contrattuale, anche elettronico, da sottoscrivere. 6) In data 11.11.2019, il personale tecnico della Tim si recava in loco e provvedeva ad attivare la nuova linea telefonica n. [REDACTED]. In tale circostanza, la sig.ra [REDACTED] apprendeva dal tecnico Tim che in fase di disattivazione del servizio di telefonia sulla vecchia linea fissa [REDACTED], “solo il chiamante avrebbe sentito il tono di linea che squilla”. 7) Pertanto, tenuto conto della necessità di continuare ad assicurare la propria reperibilità telefonica, fondamentale per l’attività lavorativa svolta, nella stessa giornata del 11.11.2019 provvedeva a contattare il Servizio Clienti 191 e richiedeva espressamente l’attivazione del servizio del fono-ripetitore sulla linea [REDACTED]. Nella circostanza, con suo grande disappunto, veniva messa a conoscenza dall’operatore Tim che, sulla linea de quo, contrariamente a quanto espressamente assicurato dall’operatore [REDACTED] in fase di adesione, risultavano attivi due numeri telefonici Tim -lo [REDACTED] e lo [REDACTED], pertanto, per ottenere il servizio del fono-ripetitore si doveva prima cessare la vecchia linea n. [REDACTED]. Riceveva infine sommarie rassicurazioni verbali sull’effettiva sistemazione del problema. 8) Sta di fatto però che in data 12.11.2019, l’operatore Tim, senza dare alcun avviso e senza che ve ne fossero i presupposti (non avendo attivato l’indispensabile servizio del fono-ripetitore), disabilitava completamente il servizio voce sulla linea telefonica aziendale n. [REDACTED] (servizio mai riattivato). Ciò nonostante, Tim emetteva regolare fattura, comprensiva del canone mensile e dei costi relativi all’utilizzo del servizio voce, interamente corrisposta dall’istante tramite rid bancario. 9) In pari data, la ricorrente contattava immediatamente il Servizio Clienti 191 per reclamare l’accaduto ed avere spiegazioni e chiarimenti in merito. Con enorme sorpresa apprendeva dall’operatrice telefonica, sempre contrariamente alle indicazioni iniziali fornite dall’operatore Tim [REDACTED] che la linea originaria n. [REDACTED] risultava ancora attiva e che per cessarla era necessaria un’apposita richiesta scritta da parte della stessa titolare della linea e, tra l’altro, che il servizio accessorio del fono-ripetitore, era gratuito per i primi 60 giorni! La invitava pertanto ad inoltrare le suddette richieste a mezzo Pec, all’indirizzo: telecomitalia@pec.telecomitalia.it, allegando alle stesse copia di un proprio documento d’identità. 10) In considerazione di quanto sopra appurato, pertanto, nella stessa giornata del 12.11.2019, l’istante formalizzava per iscritto alla Tim, mediante l’invio a mezzo Pec, espressa richiesta di cessazione della linea telefonica n. [REDACTED] dalla stessa ricevuta in pari data, (allegato n. 2). 11) In data 19.11.2019, contattava nuovamente il Servizio Clienti 191 per sollecitare l’urgente necessità di un intervento risolutorio di attivazione del fono-ripetitore. Dall’operatrice di turno apprendeva, questa volta, che sui loro sistemi non risultava esservi alcuna richiesta né di cessazione della linea n. [REDACTED] né di attivazione del servizio accessorio del fono-ripetitore, il quale ultimo tra l’altro, non potevano attivarlo in quanto sulla stessa linea coesistevano due numerazioni! Nell’occasione, inoltre, l’operatrice le suggeriva addirittura di richiedere la cessazione della linea telefonica e l’attivazione del fono-ripetitore a mezzo fax, in quanto, a detta della stessa, i tempi di lavorazione delle richieste pervenute alla Tim a mezzo Pec, erano molto più lunghi (oltre i dieci giorni)! Ovviamente, inutili erano le legittime rimostranze della ricorrente. 12) Per porre fine ad una siffatta vicenda che stava assumendo contorni a dir poco paradossali, la ricorrente, per mero



scrupolo, nella stessa giornata del 19.11.2019, sempre comunicazione scritta inviata alla Tim S.p.A. a mezzo Pec, reiterava, ancora una volta, espressa richiesta di cessazione dell'utenza telefonica n. [REDACTED] e di contestuale immediata attivazione del servizio del fono-ripetitore, (allegato n. 3). Inoltre, sempre nella medesima giornata, con reclamo scritto inviato alla Tim S.p.A. a mezzo fax al n. 800000191, riepilogati i disservizi già precedentemente lamentati e mai risolti, nonostante i numerosi solleciti, tornava a contestare il modus operandi della compagnia telefonica, che stava creando non pochi danni economici e d'immagine al proprio Centro Estetico, chiedendo espressamente di essere urgentemente contattata da un operatore Tim business, (allegato n. 4). Reclamo, segnalazioni e richieste rimaste ad oggi del tutto inevase. 13) Successivamente nonostante l'utenza in questione n. [REDACTED] risultasse addirittura inesistente, l'istante riceveva da parte di Tim una doppia fatturazione riferita allo stesso periodo (1° 2020: ottobre-novembre) e, precisamente: la n. 8T00755220 emessa il 05.12.2019 con scadenza 10.01.2020 dell'importo di € 230,37, relativa alla vecchia linea telefonica n. [REDACTED] (allegato n. 5), nonché, la n. 8T00745707 emessa il 05.12.2019 con scadenza 10.01.2020 dell'importo di € 148,06, prima fattura riferita alla nuova linea telefonica n. [REDACTED] (regolarmente pagata), (allegato n. 6). Su quest'ultima fattura alla voce "spesa fissa", l'istante si vedeva addebitare n. 2 contributi di attivazione per 1/12, di euro 10,00 cadauno oltre iva. Costi per contributi di attivazione che non corrispondevano affatto alle condizioni di cui al citato prospetto commerciale (pag. 8, tabella 3, cfr. allegato n. 1. cit.). 14) Ma v'è di più. Una volta attivata la nuova linea, l'istante scopriva che il numero telefonico [REDACTED] assegnatole dalla Tim, risultava già attribuito in precedenza ad altra attività commerciale di [REDACTED] e, precisamente, la cartolibreria "[REDACTED]"! Da quel momento iniziava un vero e proprio calvario del Centro Estetico della sig.ra [REDACTED] il quale ancora oggi riceve più chiamate al giorno per la suddetta cartolibreria, con disturbi fastidiosi e penalizzanti, disagi e danni d'immagine. Tra l'altro, ancora oggi questo numero telefonico risulta pubblicizzato su vari siti internet e sempre associato a detta cartolibreria (allegato n. 7)! 15) Ed ancora. Dopo ben 85 giorni, il Servizio Clienti Business di Tim, con nota prot. C25300775 del 26.01.2020 inviata a mezzo posta ordinaria, ricevuta dall'istante in data 05.02.2020, facendo riferimento ad un'asserita richiesta di quest'ultima del 19.11.2019 (che non corrisponde al vero, in quanto, come già detto, era stata formalizzata dall'istante tramite pec il giorno 12.11.2019 e ricevuta dall'operatore in pari data - cfr. allegato n. 2 cit.-), si limitava a comunicarle di "aver predisposto" la cessazione dell'abbonamento relativamente alla linea n. [REDACTED] (allegato n. 8)! Sul punto, l'istante, nel premettere che da una siffatta comunicazione data dalla Tim, alla data odierna ancora non le è dato sapere quale sia la data dell'effettiva avvenuta cessazione" dell'abbonamento relativo alla linea n. [REDACTED] tiene a far rilevare che, in ogni caso, la Tim non ha gestito la propria richiesta di cessazione del contratto entro il termine legislativamente previsto di 30 giorni dal ricevimento della pec. Ciò posto, anche dopo la suddetta comunicazione di avvenuta cessazione del contratto sul numero di utenza [REDACTED], la Tim continuava illegittimamente la fatturazione. Ed infatti, in data 04.03.2020, faceva recapitare fattura n.8T00101570, conto 2/20, emessa in data 06.02.2020, per un importo abnorme pari a € 509,66 contenente addebiti per servizi ed



opzioni mai richiesti, e causali degli oneri di cui l'istante non era mai stata resa edotta della loro sussistenza, né dalla stessa accettati al momento dell'adesione alla proposta commerciale, quali: "contributo di attivazione Fedeltà 1-24/24, internet 7 mega, linea valore più, opzione tutti - mobili senza limiti, Tim safe web, noleggio router wifi, consegna elenchi telefonici, servizio di produzione e invio fattura", (allegato n. 9). Pertanto, anche detta fattura indebita veniva immediatamente contestata, per il tramite dell'Avv. [REDACTED], con formale reclamo inviato a mezzo Pec in data 23.03.2020, dalla Tim ricevuto in pari data, (allegato n. 10), ad oggi mai definito e rimasto completamente privo di riscontro. 17) A tal ultimo riguardo, è doveroso segnalare che la Tim inviava dapprima all'istante un sollecito di pagamento della predetta fattura n. 8T00101570 per un importo di € 509,66 (allegato n. 11), poi stranamente subito dopo, una comunicazione con cui la informava che in data 28.04.2020 era stata emessa in suo favore una nota di credito (n. 6920200424007990), per un importo pari ad € 111,35, (allegato n. 12), peraltro mai ricevuta! 18) È altresì doveroso aggiungere che l'istante, per porre fine a questa vicenda diventata ormai insostenibile e intollerabile, si era vista costretta a promuovere con istanza davanti al Corecom Campania del 01.04.2020, rubricata al n. UG/263193/2020, un procedimento di conciliazione nei confronti di Tim S.p.A. 19) Ad aggravare il quadro degli eventi sopra descritti, si consideri inoltre che anche in pendenza della suddetta procedura di conciliazione, la Tim totalmente incurante, emetteva fattura n. 8T00325202 del 05.06.2020 con scadenza 10 luglio 2020, associata alla nuova linea n. [REDACTED] pari ad un totale di € 529,35, (allegato n. 13), nella quale risultava integralmente addebitato all'istante il conto 2/20 (fattura n.8T00101570 del 06.02.2020) non pagato per il numero [REDACTED] per complessivi € 509,66, come già detto, fatto oggetto di precedente contestazione, mai riscontrata. Inoltre, dalla lettura della medesima fattura si evinceva che contrariamente a quanto affermato da Tim, per la fattura in contestazione n. 8T00101570 non era stato effettuato nessuno storno parziale riferito alla citata nota di credito n. 6920200424007990 del 28.04.2020 pari a € 111,35, (di cui al precedente punto n. 17)! Ovvio che di fronte ad una simile e persistente condotta illegittima tenuta dall'Operatore, l'istante in data 13.07.2020, dopo aver provveduto al pagamento parziale della fattura n. 8T00325202 del 05.06.2020, dell'importo di € 529,35, con il versamento di € 19,69 (scorporando quindi dal totale la somma in contestazione pari ad € 509,66), sempre per il tramite dell'Avv. [REDACTED], formalizzava ulteriore e specifico reclamo scritto, inviato a mezzo Pec e fax in data 17.07.2020, dalla Tim ricevuto in pari data, (allegato n. 14). Nella medesima missiva si ribadiva ancora una volta che l'illegittima ed infondata pretesa creditoria di Tim riferita all'utenza n. [REDACTED] era già stata fatta oggetto di precedente reclamo mai evaso (inviato in data 23.03.2020) e che ad ogni buon fine si riallegava in copia. Contestualmente nella stessa si teneva a specificare dell'avvenuto pagamento parziale della fattura n. 8T00325202 ivi allegando relativa ricevuta di pagamento, infine si portava a conoscenza del Gestore telefonico che in data 01.04.2020 era stata presentata un'istanza di conciliazione innanzi al Corecom Campania la cui udienza era stata convocata per il giorno 22.07.2020. Tale reclamo rimaneva senza risposta da parte dell'operatore. 20) Ad ulteriore conferma dell'irregolare ed illegittima condotta tenuta dalla società Tim S.p.A., deve evidenziarsi l'ulteriore circostanza rappresentata dalla sospensione amministrativa della nuova linea fissa



aziendale n. 0824.995074, disposta dall'Operatore in data 02.09.2020, sempre in pendenza della citata procedura di conciliazione promossa in data 01.04.2020 di cui al precedente punto n. 18, nonché, del citato reclamo scritto a firma dell'Avv. [REDACTED] del 27.06.2020, di cui al precedente punto n. 19, (cfr. all. n. 14 cit.), mai evaso. 21) In conseguenza di quanto sopra, la ricorrente, in data 02.09.2020, si vedeva costretta a richiedere al Corecom Campania la riattivazione urgente dell'utenza aziendale n. [REDACTED] ex art. 5 Regolamento di cui alla Delibera n. 203/18/CONS. Con provvedimento temporaneo fascicolo n. GU5/321839/2020 del 07/09/2020, il Corecom Campania intimava all'operatore Tim S.p.A. ai sensi dell'art. 5 del Regolamento di provvedere alla riattivazione di tutti i servizi relativi all'utenza telefonica n. 0824.995074 entro il giorno 11.09.2020, (allegato n. 15). La Tim ottemperava in data 08.09.2020. 22) Così precisati i termini della vicenda in esame, l'istante sig.ra [REDACTED] nella suesposta qualità, per il tramite del proprio delegato Avv. [REDACTED] all'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione della controversia in essere con l'operatore Tim S.p.A., svolta in audio-conferenza il giorno 03.06.2021, (procedimento rubricato al n. UG/263193/2020), nel riportarsi integralmente alla propria istanza e alla documentazione prodotta, richiedeva pertanto: 1) La regolarizzazione da parte dell'operatore Tim della propria posizione amministrativa-contabile inerente l'utenza telefonica business n. [REDACTED] a partire dai giorni 11 e 12 novembre 2019, (rispettivamente, data in cui è avvenuta sia l'attivazione della nuova linea telefonica con n. [REDACTED] che la contestuale completa disattivazione del servizio voce sulla linea originaria n. [REDACTED] mediante: a) il rimborso di tutti gli importi addebitati nel periodo di mancata fruizione del servizio voce in entrata e in uscita -linea fissa n. [REDACTED], presenti nella fattura n. 8T00755220 emessa il 05.12.2019 con scadenza 10.01.2020 dell'importo di € 230,37, (integralmente pagata). Importi tra l'altro non dovuti dall'istante in quanto la suddetta fattura è stata emessa in data successiva alla formale richiesta di cessazione della linea telefonica in questione del 12.11.2019, (all. n. 2 cit.); b) lo storno degli importi imputati sotto le voci di "internet 7 mega, opzione tutti mobili senza limiti, Tim safe web", presenti nella sopra citata fattura n. 8T00755220, anch'essi non dovuti dall'istante, in quanto, come già detto, trattasi di fattura emessa successivamente alla formale alla richiesta di cessazione della linea telefonica n. [REDACTED] inviata a mezzo Pec in data 12.11.2019 ricevuta dalla Tim in pari data, (all. n. 2 cit.); c) lo storno di tutti i conti successivi alla suddetta richiesta di cessazione della linea telefonica n. [REDACTED] e, in particolare, dell'ultima fattura ricevuta n. 8T00101570 emessa in data 06.02.2020 con scadenza 10.03.2020, dell'importo di € 509,66, (all. n. 9 cit.), ricevuta dall'istante in data 04.03.2020 e già oggetto di rituale reclamo scritto alla Tim (allegato n. 10 cit.); d) il tutto, naturalmente, con contestuale emissione di relative note di credito e con maggiorazione di interessi legali. 2) La corresponsione dei dovuti indennizzi per ogni giorno di mancata fruibilità del servizio voce in entrata sulla linea telefonica fissa n. [REDACTED], illegittimamente sospeso (avvenuto senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso), a partire dal giorno 12.11.2019 fino alla data dell'"effettiva avvenuta cessazione" della stessa linea (precisando a tal riguardo che la Tim con comunicazione del 26.01.2020 si è semplicemente limitata a confermare "di aver predisposto" la cessazione dell'abbonamento relativamente alla linea n. [REDACTED] -si



veda il citato allegato n. 8-). 3) La corresponsione dei dovuti indennizzi per mancata attivazione del servizio accessorio del fono-ripetitore sulla linea telefonica fissa n. [REDACTED] 4) La corresponsione dei dovuti indennizzi per mancata gestione, nei termini contrattuali, della richiesta di cessazione della linea n. [REDACTED] formalizzata per iscritto alla Tim mediante l'invio a mezzo Pec in data 12.11.2019, (all. n. 2 cit.), e ribadita sempre a mezzo Pec in data 19.11.2019, (all. n. 3 cit.). 5) La corresponsione dei dovuti indennizzi per la mancata gestione e riscontro dei reclami aperti in data 12.11.2019 e 19.11.2019, tramite l'apposito canale telefonico del Servizio Clienti Business 191. 6) La corresponsione dei dovuti indennizzi per mancata gestione e riscontro del reclamo scritto del 19.11.2019, inviato dall'istante in pari data a mezzo fax (all. n. 4 cit.). 7) La produzione ed esibizione da parte del Gestore Telefonico Tim S.p.A., di copia della registrazione telefonica con i relativi vocal order intervenuta il giorno 08.11.2019 in sede di adesione dell'istante alla nuova proposta commerciale, ovvero, di copia del modulo cartaceo o altro documento contrattuale recante il detto avvenuto accordo che risulti sottoscritto dall'istante. 8) La regolarizzazione da parte dell'operatore Tim della propria posizione contabile -amministrativa inerente la nuova linea telefonica business n. [REDACTED] a titolo di doppi costi per "contributo di attivazione" e ammontare anticipo conversazioni, in quanto non corrispondenti alle condizioni di cui al citato prospetto commerciale (pag. 8, tabella 3, cfr. allegato n. 1. cit.). 9) La corresponsione dei dovuti indennizzi per mancata trasparenza contrattuale dal momento che il Gestore Tim S.p.A. non ha mai ragguagliato l'utente circa le reali condizioni tecniche economiche e contrattuali dell'offerta, a suo tempo accettata ma mai sottoscritta. 10) La corresponsione dei dovuti indennizzi per "affermazioni non veritiere", per totale omissione degli obblighi informativi, per mancata trasparenza contrattuale e per non aver la Tim mai comunicato quale fosse il reale impedimento ad attivare il richiesto servizio accessorio del fono-ripetitore. 11) La corresponsione dei dovuti indennizzi per aver attribuito all'attività commerciale dell'istante il numero [REDACTED] risultato già in precedenza attribuito ad altro abbonato aziendale, (all. n. 7 cit.). 12) Risarcire i danni patrimoniali ed i danni all'immagine subiti e subendi dall'attività commerciale dell'istante, conseguenti all'illegittima disattivazione del servizio voce sulla propria linea fissa n. [REDACTED] e contestuale mancata attivazione del servizio fono-ripetitore, nonché, per la colpevole attribuzione sulla nuova linea di un numero telefonico [REDACTED] risultato già in precedenza attribuito dal gestore Tim ad altra attività commerciale, (all. n. 7 cit.). 13) Rimborsare all'istante le spese sostenute per la presente procedura nonché per l'assistenza legale resasi necessaria in seguito al comportamento della compagnia telefonica. 14) La corresponsione dei dovuti indennizzi per mancata gestione e riscontro del reclamo scritto del 17.03.2020 a firma [REDACTED] inviato a mezzo Pec in data 23.03.2020, dalla Tim ricevuto in pari data, (all. n. 10 cit.). 15) La corresponsione dei dovuti indennizzi per mancata gestione e riscontro del reclamo scritto a firma Avv. [REDACTED] inviato a mezzo Pec e fax in data 17.07.2020, dalla Tim ricevuto in pari data, (all. n. 14 cit.). 16) La corresponsione del dovuto indennizzo per illegittima sospensione amministrativa della nuova linea fissa aziendale n. [REDACTED] disposta dall'Operatore in data 02.09.2020, in pendenza della procedura di conciliazione promossa in data 01.04.2020, nonché, del reclamo scritto a firma dell'Avv. [REDACTED] del 27.06.2020. 23) Alla udienza di



conciliazione suaccennata, alla presenza del Responsabile dell'Istruttoria, l'Operatore Tim S.p.A., a fronte delle richieste sopra specificate proponeva semplicemente lo storno di un'asserita morosità pari a € 427,26; parte ricorrente ovviamente non accettava. Pertanto, il Responsabile dell'istruttoria dava atto a verbale dell'esito negativo totale della procedura di conciliazione. Alla luce di tutto quanto sopra esposto, l'odierna istante sig.ra [REDACTED] nella suesposta qualità, per il tramite del proprio delegato Avv. [REDACTED] chiede l'intervento di Codesto rispettabile Corecom Campania per la definizione della controversia in essere con la società Tim S.p.A., ai sensi dell'art. 14 del Regolamento, e nel riportarsi integralmente al contenuto e alla documentazione dell'istanza già presentata in sede di conciliazione e relative integrazioni, di cui ai punti 1-23 che precedono, insiste per l'integrale accoglimento delle richieste ivi formulate e ribadite in questa sede, da intendersi qui integralmente ripetute e trascritte. Con ogni più ampia riserva di ulteriormente dedurre, eccepire, produrre documenti, indicare, formulare e specificare capitoli di prova anche all'esito dell'esame delle eventuali difese avversarie, allo stato, si allegano alla presente istanza di definizione i documenti richiamati in narrativa come da separato elenco. Si dichiara, infine, di voler ricevere ogni avviso e comunicazione di rito inerente il presente procedimento di definizione, all'indirizzo Pec: [REDACTED], e/o all'indirizzo e-mail: [REDACTED]

e/o al numero di cellulare : [REDACTED], li 26 agosto 2021 Con ossequio Avv. [REDACTED] Quanto sopra esposto parte istante ha effettuato le seguenti richieste: "1) La regolarizzazione da parte dell'operatore Tim della propria posizione amministrativa-contabile inerente l'utenza telefonica business n. [REDACTED] a partire dai giorni 11 e 12 novembre 2019, (rispettivamente, data in cui è avvenuta sia l'attivazione della nuova linea telefonica con n. [REDACTED] che la contestuale completa disattivazione del servizio voce sulla linea originaria n. [REDACTED], mediante: a) il rimborso di tutti gli importi addebitati nel periodo di mancata fruizione del servizio voce in entrata e in uscita -linea fissa n. [REDACTED], presenti nella fattura n. 8T00755220 emessa il 05.12.2019 con scadenza 10.01.2020 dell'importo di € 230,37, (integralmente pagata). Importi tra l'altro non dovuti dall'istante in quanto la suddetta fattura è stata emessa in data successiva alla formale richiesta di cessazione della linea telefonica in questione del 12.11.2019, (all. n. 2 cit.); b) lo storno degli importi imputati sotto le voci di "internet 7 mega, opzione tutti mobili senza limiti, Tim safe web", presenti nella sopra citata fattura n. 8T00755220, anch'essi non dovuti dall'istante, in quanto, come già detto, trattasi di fattura emessa successivamente alla formale alla richiesta di cessazione della linea telefonica n. [REDACTED] inviata a mezzo Pec in data 12.11.2019 ricevuta dalla Tim in pari data, (all. n. 2 cit.); c) lo storno di tutti i conti successivi alla suddetta richiesta di cessazione della linea telefonica n. [REDACTED] e, in particolare, dell'ultima fattura ricevuta n. 8T00101570 emessa in data 06.02.2020 con scadenza 10.03.2020, dell'importo di € 509,66, (all. n. 9 cit.), ricevuta dall'istante in data 04.03.2020 e già oggetto di rituale reclamo scritto alla Tim (allegato n. 10 cit.); d) il tutto, naturalmente, con contestuale emissione di relative note di credito e con maggiorazione di interessi legali. 2) La corresponsione dei dovuti indennizzi per ogni giorno di mancata fruibilità del servizio voce in entrata sulla linea telefonica fissa n. [REDACTED] illegittimamente sospeso (avvenuto senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto



preavviso), a partire dal giorno 12.11.2019 fino alla data dell'effettiva avvenuta cessazione" della stessa linea (precisando a tal riguardo che la Tim con comunicazione del 26.01.2020 si è semplicemente limitata a confermare "di aver predisposto" la cessazione dell'abbonamento relativamente alla linea n. [REDACTED] -si veda il citato allegato n. 8-). 3) La corresponsione dei dovuti indennizzi per mancata attivazione del servizio accessorio del fono-ripetitore sulla linea telefonica fissa n. [REDACTED] 4) La corresponsione dei dovuti indennizzi per mancata gestione, nei termini contrattuali, della richiesta di cessazione della linea n. [REDACTED], formalizzata per iscritto alla Tim mediante l'invio a mezzo Pec in data 12.11.2019, (all. n. 2 cit.), e ribadita sempre a mezzo Pec in data 19.11.2019, (all. n. 3 cit.). 5) La corresponsione dei dovuti indennizzi per la mancata gestione e riscontro dei reclami aperti in data 12.11.2019 e 19.11.2019, tramite l'apposito canale telefonico del Servizio Clienti Business 191. 6) La corresponsione dei dovuti indennizzi per mancata gestione e riscontro del reclamo scritto del 19.11.2019, inviato dall'istante in pari data a mezzo fax (all. n. 4 cit.). 7) La produzione ed esibizione da parte del Gestore Telefonico Tim S.p.A., di copia della registrazione telefonica con i relativi vocal order intervenuta il giorno 08.11.2019 in sede di adesione dell'istante alla nuova proposta commerciale, ovvero, di copia del modulo cartaceo o altro documento contrattuale recante il detto avvenuto accordo che risulti sottoscritto dall'istante. 8) La regolarizzazione da parte dell'operatore Tim della propria posizione contabile - amministrativa inerente la nuova linea telefonica business n. [REDACTED], a titolo di doppi costi per "contributo di attivazione" e ammontare anticipo conversazioni, in quanto non corrispondenti alle condizioni di cui al citato prospetto commerciale (pag. 8, tabella 3, cfr. allegato n. 1. cit.). 9) La corresponsione dei dovuti indennizzi per mancata trasparenza contrattuale dal momento che il Gestore Tim S.p.A. non ha mai ragguagliato l'utente circa le reali condizioni tecniche economiche e contrattuali dell'offerta, a suo tempo accettata ma mai sottoscritta. 10) La corresponsione dei dovuti indennizzi per "affermazioni non veritiere", per totale omissione degli obblighi informativi, per mancata trasparenza contrattuale e per non aver la Tim mai comunicato quale fosse il reale impedimento ad attivare il richiesto servizio accessorio del fono-ripetitore. 11) La corresponsione dei dovuti indennizzi per aver attribuito all'attività commerciale dell'istante il numero [REDACTED] risultato già in precedenza attribuito ad altro abbonato aziendale, (all. n. 7 cit.). 12) Risarcire i danni patrimoniali ed i danni all'immagine subiti e subendi dall'attività commerciale dell'istante, conseguenti all'illegittima disattivazione del servizio voce sulla propria linea fissa n. [REDACTED] e contestuale mancata attivazione del servizio fono-ripetitore, nonché, per la colpevole attribuzione sulla nuova linea di un numero telefonico [REDACTED] risultato già in precedenza attribuito dal gestore Tim ad altra attività commerciale, (all. n. 7 cit.). 13) Rimborsare all'istante le spese sostenute per la presente procedura nonché per l'assistenza legale resasi necessaria in seguito al comportamento della compagnia telefonica. 14) La corresponsione dei dovuti indennizzi per mancata gestione e riscontro del reclamo scritto del 17.03.2020 a firma Avv. [REDACTED], inviato a mezzo Pec in data 23.03.2020, dalla Tim ricevuto in pari data, (all. n. 10 cit.). 15) La corresponsione dei dovuti indennizzi per mancata gestione e riscontro del reclamo scritto a firma Avv. [REDACTED] inviato a mezzo Pec e fax in data 17.07.2020, dalla Tim ricevuto in pari data, (all. n. 14 cit.). 16) La



corresponsione del dovuto indennizzo per illegittima sospensione amministrativa della nuova linea fissa aziendale n. [REDACTED] disposta dall'Operatore in data 02.09.2020, in pendenza della procedura di conciliazione promossa in data 01.04.2020, nonché, del reclamo scritto a firma dell'Avv. [REDACTED] l 27.06.2020”

2. La posizione dell'operatore

In data 3 febbraio 2022 l'operatore TIM S.p.A. ha prodotto una memoria difensiva con allegata documentazione in cui ha formulato le seguenti conclusioni: "... rigettare ogni richiesta di indennizzi e/o danni avanzati nei propri confronti perché infondate sia in fatto che in diritto". Parte istante in data 7 febbraio 2022 ha depositato nota di controdeduzioni alla memoria difensiva avversaria in cui si è limitato ad eccepire la inammissibilità ed irricevibilità della memoria difensiva della Tim S.p.A. con allegata documentazione, in quanto depositata oltre i termini concessi ai sensi dell'articolo 16 del Regolamento, ed ha chiesto disporsi lo stralcio della stessa.

3. Motivazione della decisione

Considerato, pertanto, che l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, nei limiti e per i motivi che seguono. Va premesso che nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che, trattandosi nella maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all'art. 1218 cod. civ.. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. Premesso ciò, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. 1. Preliminarmente, in rito, va evidenziato che la memoria difensiva della TIM è stata depositata in data 3 febbraio 2022 e, quindi, oltre il termine di 45 giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento (19/10/2021) onde la stessa deve ritenersi irricevibile ai sensi del comma 2) dell'art. 16 del Regolamento di procedura di cui all'allegato A alla delibera 353/19/CONS e ss.mm. Purtuttavia, posto che la documentazione di parte allegata alle predette memorie riveste valenza probatoria, e in quanto tale merita valutazione ai fini della ricostruzione cognitiva e del completamento istruttorio, la stessa viene acquisita ai sensi dell'art. 18 comma 2) del citato Regolamento di Procedura (v. in tal senso Delibera AGCOM n. 157/11/CIR). 2. Nel merito, le innumerevoli richieste formulate dell'istante vanno esaminate nell'ordine cronologico seguito nel formulario sotto la voce "richieste": le richieste di cui al numero 1) del formulario e, segnatamente: A) la richiesta di rimborso di tutti gli importi addebitati nel periodo di mancata fruizione del servizio voce in entrata e in uscita -linea fissa n.



██████████ presenti nella fattura n. 8T00755220 emessa il 05.12.2019 con scadenza 10.01.2020 dell'importo di € 230,37, (integralmente pagata) e B) la richiesta di storno degli importi imputati sotto le voci di "internet 7 mega, opzione tutti mobili senza limiti, Tim safe web", presenti nella sopra citata fattura n. 8T00755220, anch'essi asseritamente non dovuti dall'istante, in quanto trattasi di fattura emessa successivamente alla formale richiesta di cessazione della linea telefonica n. ██████████ inviata a mezzo Pec in data 12.11.2019 ricevuta dalla Tim in pari data (all. n. 2 produzione dell'istante), possono essere esaminate congiuntamente e sono suscettibili di parziale accoglimento. La fattura in questione, prodotta in atti dall'istante (allegato 5 alla propria produzione) non ha, in realtà formato oggetto di specifica ed analitica contestazione scritta da parte dell'istante prima della proposizione dell'istanza di conciliazione. Non figura menzionata, infatti, né nel reclamo scritto del 17 marzo 2020 né in quello successivo del 17 luglio 2020. Vi è di più! E' la stessa istante ad affermare che ogni fattura emessa successivamente al termine legislativamente previsto di 30 giorni dal ricevimento (in data 12 novembre 2019) della richiesta di cessazione della linea telefonica ██████████ è illegittima e come tale deve essere annullata (pag. 1 del reclamo del 17 marzo 2020). Atteso che la fattura in questione è stata emessa il 5 dicembre 2019 la stessa non ricade nella declaratoria di illegittimità. Ciò posto, dall'esame delle voci riportate in dettaglio nella predetta fattura 8T00755220 emessa il 05/12/2019 si evince che la fattura coprive le voci Internet 7 Mega, Linea Valore+, Opzione Tutti Mobili Senza Limiti e TIM Safe Web fino alla data del 30 novembre 2019. Atteso che la fattura n. 8T00755707 emessa anch'essa il 05/12/2019 e relativa alla nuova linea ██████████ coprive anch'essa le voci Linea Valore+, Opzione Tutti Mobili Senza Limiti e Tutto Senza Limiti ADSL dall'11 novembre 2019 fino alla data del 30 novembre 2019 è evidente che per il periodo in questione (11.11.2019/30.11.2019) vi sia stata una duplicazione di costi per cui, avendo l'istante integralmente pagato la fattura 8T00755220 di €. 230,37 che coprive il più ampio periodo dal 1° ottobre 2019 al 30 novembre 2019, la Tim S.p.A. è tenuta allo storno integrale della fattura n. 8T00755707 emessa anch'essa il 05/12/2019 e relativa alla nuova linea ██████████ li €. 148,06 ovvero, laddove già pagata dall'istante, al rimborso della stessa.

C) la richiesta - anch'essa di cui al numero 1) del formulario - di storno di tutti i conti successivi alla suddetta richiesta di cessazione della linea telefonica n. ██████████ e, in particolare, dell'ultima fattura ricevuta n. 8T00101570 emessa in data 06.02.2020 con scadenza 10.03.2020, dell'importo di € 509,66, (allegato 9 alla propria produzione), ricevuta dall'istante in data 04.03.2020, è fondata e merita accoglimento. Parte istante ha documentalmente provato di avere formalizzato la richiesta di cessazione della linea telefonica n. ██████████ in data 12 novembre 2019 con contestuale richiesta di attivazione della nuova linea ██████████ cessazione che la stessa TIM ammette avere colpevolmente effettuato con ritardo rispetto al termine di 30 giorni dal ricevimento della richiesta stessa. Il che lo si evince sia dalle comunicazioni datate 24 e 26 gennaio 2020 ove in entrambe si legge: "Oggetto: CESSAZIONE LINEA N. ██████████ Gentile Cliente, con riferimento alla Sua richiesta del 19/11/2019, Le confermiamo di aver predisposto la cessazione del Suo abbonamento relativamente alla linea indicata in oggetto", sia dalla successiva comunicazione datata 10 aprile 2020 in cui si legge: "Oggetto: Attivazione fono ripetitore Linea ██████████ Gentile Cliente, in riferimento



della Sua segnalazione inviata in data 19/11/2019; La informiamo che in data odierna abbiamo predisposto l'attivazione del fono ripetitore dalla vecchia numerazione in oggetto verso la nuova numerazione [REDACTED] come da Lei richiesto" sia, soprattutto, dalla ulteriore comunicazione datata 30 aprile 2020 nel corpo della quale, sebbene nell'oggetto sia stata indicata una linea errata [REDACTED] che peraltro è un numero relativo alla provincia di [REDACTED] laddove l'istante risiede in provincia di [REDACTED] si legge: "Gentile Cliente, in riferimento alla Sua segnalazione pratica n.ro 1-13282434455 pervenuta il 23/03/2020 relativa alla ritardata cessazione della linea in oggetto, Le comunichiamo di aver effettuato le dovute verifiche e riscontrato la fondatezza di quanto da lei evidenziato. Desideriamo in primo luogo esprimere le nostre scuse per quanto accaduto. Le comunichiamo di aver disposto a suo favore la diminuzione dei conti come di seguito descritto: fattura 8T00101570 - 91,27 euro iva esclusa.". La superficialità con cui l'operatore ha gestito la pratica di disattivazione della vecchia linea [REDACTED] emerge dalla risposta stessa dell'operatore che, dopo avere per ben due volte a gennaio affermato di: "aver predisposto la cessazione del Suo abbonamento relativamente alla linea indicata in oggetto", a distanza di più di cinque mesi dalla data della richiesta di cessazione della vecchia linea [REDACTED], pur ammettendo espressamente il proprio inadempimento, si limita a riconoscere all'istante soltanto uno sconto di €. 91,27 sul maggior importo portato dalla predetta fattura di €. 509,66. Il che è ulteriore indice della fondatezza, sotto questo profilo, delle doglianze dell'istante. D) Le richieste - di cui ai numeri 2) e 3) del formulario - di: D1) corresponsione dei dovuti indennizzi per ogni giorno di mancata fruibilità del servizio voce in entrata sulla linea telefonica fissa n. [REDACTED] illegittimamente sospeso (avvenuto senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso), a partire dal giorno 12.11.2019 fino alla data dell'effettiva avvenuta cessazione" della stessa linea e D2) corresponsione dei dovuti indennizzi per mancata attivazione del servizio accessorio del fono-ripetitore sulla linea telefonica fissa n. [REDACTED] possono anch'esse essere trattate congiuntamente e meritano accoglimento. Atteso che la cessazione della vecchia linea n. [REDACTED] la cui richiesta è stata formalizzata in data 12 novembre 2019, avrebbe dovuto avvenire al più tardi il 12 dicembre 2019 (da considerarsi quale dies a quo) ed atteso, altresì, che quale dies ad quem di avvenuta cessazione può prendersi a riferimento la data del 30 aprile 2020 (ultima comunicazione della TIM in tal senso) compete all'istante l'indennizzo di cui all'art. 5, comma 1, del Regolamento in materia di indennizzi (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS) pari ad €. 7,50 per ogni giorno di sospensione e così per un importo complessivo di €. 1.050,00 (7,50 x 140 gg.). Spetta, altresì, all'istante l'indennizzo per la mancata attivazione del servizio accessorio di fono-ripetitore a far data dal 12 novembre 2019 (data di attivazione - come dichiarato dalla stessa istante nella propria segnalazione del 19 novembre 2019 - della nuova linea voce 0824995074 e fino alla data del 10 aprile 2020 (in cui la TIM ha comunicato all'istante l'avvenuta attivazione del servizio). Considerato che il predetto servizio accessorio è gratuito per i primi 60 giorni e, successivamente, viene erogato a pagamento spetta all'istante l'indennizzo di cui di cui al combinato disposto dell'art. 5, comma 2 e dell'art. 4, comma 3, del Regolamento in materia di indennizzi (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS), pari ad €. 1,00 per i primi 60 giorni di ritardo (€. 60,00) e ad €. 2,50 per



i successivi 89 giorni di ritardo (222,50), e così per un importo complessivo di €. 282,50. E) La richiesta - di cui al numero 4 del formulario - di corresponsione di indennizzo per mancata gestione, nei termini contrattuali, della richiesta di cessazione della linea n. [REDACTED] non può, invece, trovare accoglimento in quanto non solo trattasi di ipotesi non espressamente contemplata dal Regolamento in materia di indennizzi quanto poi è, in ogni caso, assorbita dall'indennizzo già riconosciuto all'istante sub lettera D1. Analogamente è a dirsi per le richieste dell'istante di cui ai numeri 9), 10 ed 11) del formulario. F) Le richieste - di cui ai numeri 5), 6), 14) e 15) del formulario - di indennizzo per mancata/tardiva risposta ai reclami possono essere trattate congiuntamente e non sono suscettibili di accoglimento. E' orientamento costante di questo Corecom - condiviso da AGCOM - sull'applicazione dell'art.12, Allegato A alla delibera n.347/2018/CONS, di non riconoscere l'indennizzo per mancata o tardiva risposta al reclamo nel caso di riconoscimento dell'indennizzo principale e/o storno/rimborso, come nella fattispecie de qua, in quanto tale richiesta risulta assorbita dall'indennizzo stesso. G) Le richieste - di cui ai numeri 7) ed 8) del formulario - di produzione ed esibizione da parte del Gestore Telefonico Tim S.p.A., di copia della registrazione telefonica con i relativi vocal order ... ovvero, di copia del modulo cartaceo o altro documento contrattuale ... nonché di regolarizzazione da parte dell'operatore Tim della posizione contabile -amministrativa inerente la nuova linea telefonica business n. [REDACTED] in uno alla richiesta di cui al numero 12) del formulario di risarcimento dei danni patrimoniali e dei danni all'immagine possono essere trattate congiuntamente e non sono suscettibili di accoglimento. Dette domande non rientrano nella sfera di competenza del Corecom adito. Il comma 4 del già citato art. 20 del Regolamento di procedura statuisce che l'Organo Collegiale, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. L'oggetto della pronuncia esclude, dunque, che il CORECOM possa imporre un obbligo di facere al gestore e/o procedere al risarcimento dei danni. Le domande dell'istante sono, dunque, inammissibili per difetto di competenza per materia del CORECOM. H) Anche la richiesta - di cui al numero 13) del formulario - di pagamento delle spese di procedura non può essere accolta atteso che la procedura di risoluzione della controversia attraverso Conciliaweb è gratuita e che non risultano documentate in atti spese giustificate. I) Da ultimo merita, invece, accoglimento la richiesta - di cui al numero 16) del formulario - di indennizzo per sospensione amministrativa della nuova linea fissa aziendale n. [REDACTED], disposta dall'Operatore in data 02.09.2020 e riattivata in data 8 settembre 2020 a seguito di provvedimento temporaneo fascicolo n. GU5/321839/2020 del 07/09/2020, del Corecom Campania. Compete, perciò, all'istante l'indennizzo di cui all'art. 5, comma 1, del Regolamento in materia di indennizzi (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS) pari ad €. 7,50 per ogni giorno di sospensione e così per un importo complessivo di €. 52,50 (7,50 x 7 gg.).



DELIBERA

Articolo 1

1. L'operatore telefonico TIM S.p.A. è tenuto a corrispondere all'istante - in accoglimento parziale dell'istanza del 26/08/2021, per i motivi di cui in premessa, l'indennizzo complessivo di €. 1.385,00 (euro milletrecentoottantacinque,00), oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza, entro il termine di 60 giorni dalla notifica del presente atto mediante bonifico o assegno circolare all'istante. Inoltre, l'operatore in argomento è tenuto a procedere allo storno integrale della fattura n. 8T00101570, emessa in data 06.02.2020 con scadenza 10.03.2020, dell'importo di € 509,66, nonché di tutti gli eventuali conti/fatture successivi alla predetta fattura e relativi alla linea cessata n. [REDACTED] ed allo storno integrale della fattura n. 8T00755707, emessa il 05/12/2019 e relativa alla nuova linea [REDACTED] di €. 148,06 ovvero, laddove già pagata dall'istante, al rimborso della stessa fattura. Si dispone, infine, il ritiro, a cura e spese dell'operatore, dell'eventuale pratica di recupero del credito. Ogni ulteriore richiesta di indennizzo è rigettata per i motivi di cui in premessa.

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.

La Relatrice del Comitato
Avv. Carolina Persico

La PRESIDENTE
Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente
Dott. Alfredo Aurilio