

DELIBERA N. 020/2020/CRL

**P. DRAGONE / TIM XXX (KENA MOBILE)
(GU14/83066/2019)**

Corecom Lazio

NELLA riunione del Corecom Lazio del 22/06/2020;

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 P. DRAGONE del 13/02/2019 acquisita con protocollo n. 0061827 del 13/02/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato: "...la Signora P. Dragone è cliente Telecom Italia con riferimento all'utenza identificata con numero 06/3974xxxx, avendo aderito all'offerta commerciale "Tutto Fibra" tramite sito internet, offerta che prevedeva anche l'acquisto del prodotto Samsung S7; • sin dal momento della consegna, l'apparecchio Samsung S7 evidenziava dei chiari difetti di fabbricazione e così la Signora P. Dragone cercava di attivare la garanzia. In particolare, il telefono veniva consegnato nell'aprile 2016 ed a Ottobre 2016 iniziava a dare problemi, tutti prontamente e tempestivamente denunciati alla Samsung. Detta situazione si protraeva fino a quando lo schermo, difettoso come detto dal mese di Ottobre, si oscurava completamente, senza alcun apparente motivo, se non l'evidenza del difetto di fabbricazione dello stesso; • data l'assenza della fattura riepilogativa e la mancanza di data di consegna sull'ordine di acquisto del telefonino, nonostante gli innumerevoli reclami scritti, oltre che verbali, avanzati dalla consumatrice, a tutt'oggi la Signora P. Dragone non riesce a vedere riparato o sostituito il proprio apparecchio – che pur paga in bolletta – e per questa questione burocratica, di certo non imputabile alla stessa – il telefonino è fuori uso; • Ma vi è di più! Il malcontento della Signora P. Dragone veniva ingenerato anche dal fatto che i vari operatori del call center, contattati dalla consumatrice nei vari reclami avanzati, riferivano in più di una occasione che avrebbero prontamente (nel giro delle 24/48 ore) inviato il foglio necessario per l'attivazione della garanzia tramite e-mail, invero mai pervenuto. Altri ancora non hanno capito nulla della problematica denunciata e quindi riferivano risposte poco pertinenti; • la Signora P. Dragone inoltre si recava presso un centro TIM ma ivi non le prendevano il telefonino in assistenza in mancanza di fattura di consegna datata dalla TIM; asseritamente necessaria affinché l'apparecchio potesse essere inviato in assistenza; • non avendo la ricevuta richiesta, la Signora P. Dragone si attivava richiedendo, sin dal 16 dicembre 2016 e sollecitando il 187, l'invio del foglio richiesto dall'assistenza. Ad adiuvandum si consideri che dallo stesso centro TIM, l'addetto, alla presenza della stessa P. Dragone, chiamava il 187 e, durante la conversazione telefonica tra gli stessi, emergeva che effettivamente la pratica risultava aperta con Codice n. 3-23017494814. Tuttavia neppure l'addetto riusciva a risolvere quella che appare una questione semplice". Sulla base di tali premesse ha chiesto: "riparare ad horas l'apparecchio telefonico Samsung Galaxy S7 consegnato alla Signora P. Dragone, nonché ad inviare alla consumatrice ordine di consegna con la relativa data; • a sostituire, ove non venga riparato, nel termine essenziale di 15 giorni a partire dal ricevimento della presente missiva, l'apparecchio telefonico Samsung Galaxy S7; • ad annullare le fatturazioni illegittimamente emesse ovvero in corso di emissione nei confronti della Signora P. Dragone, nella parte relativa al telefono non in uso, con particolare – ma non esclusivo – riferimento alle seguenti bollette che quivi si indicano a titolo meramente esemplificativo: 1. Fattura n. RW05866220 emessa in data 06 dicembre 2016, per l'importo di Euro 77.73 (Rata

addebito smartphone 8/36, Euro 20.83); 2. Fattura n. RW00171991 emessa in data 05 gennaio 2017, per l'importo di Euro 77.73 (Rata addebito smartphone 9/36, Euro 20.83); 3. Fattura n. RW00613951 emessa in data 06 febbraio 2017, per l'importo di Euro 81.63 (Rata addebito smartphone 10/36, Euro 20.83); 4. Fattura n. RW01377431 emessa in data 06 marzo 2017, per l'importo di Euro 79.48 (Rata addebito smartphone 11/36, Euro 20.83); 5. Fattura n. RW01670860 emessa in data 06 aprile 2017, per l'importo di Euro 77.73 (Rata addebito smartphone 12/36, Euro 20.83); 6. Fattura n. RW02217788 emessa in data 05 maggio 2017, per l'importo di Euro 77.73 (Rata addebito smartphone 13/36, Euro 20.83); 7. Fattura n. RW02676087 emessa in data 07 giugno 2017, per l'importo di Euro 80.16 (Rata addebito smartphone 14/36, Euro 20.83); 8. Fattura n. RW03199935 emessa in data 01 agosto 2017, per l'importo di Euro 153.90 (Rata addebito smartphone 8/36, Euro 20.83); 9. Fattura n. RW03672543 emessa in data 01 ottobre 2017, per l'importo di Euro 15.69; 10. Fattura n. RW04168956 emessa in data 14 novembre 2017, per l'importo di Euro 154.86; • previo calcolo degli importi non dovuti (quelli per rate di un telefonino mai fruito/utilizzato dalla consumatrice), restituire a mezzo note di credito alla Signora P. Dragone gli importi dalla stessa versati ed, alla data odierna, illegittimamente ritenuti da Codesta società; • a corrispondere gli indennizzi per mancata risposta ai reclami inoltrati; • a risarcire tutti i danni patrimoniali e non, subiti e subendi a causa delle condotte illegittime poste in essere da Telecom Italia S.p.a., anche con riferimento alle spese legali sostenute per la presente missiva., bonariamente determinati in Euro 1.000.00 in caso di risoluzione transattiva”.

2. La posizione dell'operatore

Si è costituito il gestore assumendo: “In via preliminare e assorbente, la scrivente difesa intende eccepire l'improcedibilità/inammissibilità dell'istanza della Sig.ra Dragone, in quanto presentata in violazione del principio del ne bis in idem sostanziale (v. ex multis, Decreto direttoriale Corecom Friuli Venezia Giulia, n. 646/2014), avendo l'istante richiesto al Corecom di pronunciarsi nuovamente sulle medesime circostanze che già hanno costituito oggetto di un precedente procedimento di conciliazione dinanzi a codesto Corecom, conclusosi con verbale di mancato accordo del 18 aprile 2017. Al riguardo, sembra utile richiamare la giurisprudenza del Corecom Calabria che interpreta il concetto di "medesimezza" in senso ampio, invocando il principio di ragionevolezza nell'analisi delle questioni trattate ("Ai fini della verifica dell'ammissibilità delle domande è sufficiente accertare che l'oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, nel senso che non si richiede che le istanze siano identiche ma che la questione in discussione sia la medesima", Corecom Calabria Delibera n. 15/11). In senso analogo si cita anche il più recente provvedimento del Corecom Umbria, n. 78/17, in cui si legge: "dall'esame della documentazione versata in atti, emerge che l'istanza inoltrata al Corecom...riguardava esattamente le medesime doglianze fatte valere nella controversia che oggi ci occupa: identiche le parti della controversia, identica la causa petendi, identico il petitum. Il fatto poi che il lamentato disservizio si sia protratto anche per un periodo successivo alla delibera del Corecom non fa venir meno gli elementi di identità sopra riportati, non trattandosi di fatto nuovo, con

la conseguenza che la richiesta non è ammissibile". Nel caso di specie, peraltro, l'istanza di conciliazione del 18 maggio 2018 (protocollo n. 18-C-06118) contiene esattamente le medesime doglianze dell'istanza presentata in data 2 marzo 2017 (protocollo n° 17-C-03068). Non sembra quindi possibile deferire nuovamente in questa sede, per la seconda volta, le medesime questioni, pena la violazione del principio del ne bis in idem sostanziale. È infatti evidente l'inammissibilità dell'istanza de qua (v. ex multis, Decreto direttoriale Corecom Friuli Venezia Giulia, n. 646/2014), avendo la Sig.ra Dragone, a distanza di pochi mesi, richiesto a codesto Corecom di pronunciarsi nuovamente sul medesimo asserito inesatto adempimento da parte di TIM. Alla luce di tali circostanze, TIM insiste affinché sia accertata e dichiarata l'inammissibilità/improcedibilità dell'istanza presentata dalla Sig.ra Dragone. Inammissibilità dell'istanza presentata dalla Sig.ra Dragone per incompetenza materiale del Corecom In via ancora preliminare ma subordinata, l'esponente società intende sollevare l'eccezione di inammissibilità della presente istanza di definizione anche in ragione del fatto che il preteso inadempimento a carico di TIM non è sottoponibile allo scrutinio di codesti uffici, in quanto verte su questioni attinenti esclusivamente a pretesi difetti dell'apparato e alla relativa garanzia, ambito materiale sottratto alla competenza del Corecom; Secondo la scrivente difesa è quindi inammissibile la domanda spiegata dalla Sig.ra Dragone, attesa l'incompetenza materiale del Corecom Lazio, con conseguente stralcio della stessa per violazione degli artt. 2 e 20, comma 4, della Delibera Agcom n. 203/18/CONS. In particolare, l'art. 2 circoscrive l'ambito di applicazione oggettivo della procedura alle controversie concernenti il mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale e ai diritti degli utenti stabilite dalle norme legislative, dalle delibere dell'Autorità, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi. Analogo indirizzo è contenuto nelle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche: "...vi sono comunque delle istanze che devono essere dichiarate inammissibili, poiché non rientranti nel possibile oggetto della pronuncia sopra descritto (vi sono stati casi in cui, per esempio, l'utente ha chiesto l'annullamento della graduatoria di un concorso a premi organizzato da un operatore oppure la rimozione di impianti radio-elettrici o tralicci installati sulla sua proprietà)". Pertanto, TIM insiste affinché sia accertata e dichiarata l'inammissibilità dell'istanza presentata da controparte. Inammissibilità e infondatezza della richiesta di risarcimento In via ulteriormente subordinata, TIM ritiene opportuno sollevare l'eccezione di inammissibilità della richiesta così come spiegata da parte istante anche in quanto, tramite la stessa, la Sig.ra Dragone formula una domanda di risarcimento danni. Infatti, nello spiegare le proprie istanze, la Sig.ra Dragone chiede espressamente, fra le altre cose, "risarcire tutti i danni patrimoniali e non, subiti e subendi a causa delle condotte illegittime poste in essere da Telecom Italia S.p.A....bonariamente determinato in Euro 1.000,00 in caso di risoluzione transattiva". Per non menzionare la quantificazione dei rimborsi o indennizzi indicata nell'istanza di definizione poi ridotta nella memoria difensiva a € 5.000,00. Quanto domandato a titolo di indennizzo altro non è che una richiesta di risarcimento danni atteso l'importo esorbitante e totalmente svincolato dalle ipotesi normativamente previste ex delibera 347/18/CONS, atto a svelare la funzione satisfattiva e non meramente compensativa della somma richiesta in questa sede (v. in proposito, Cass. Civ., II, 25 maggio 1984, n. 3228,

in Giust. civ. Mass., 1984, 5, nonché, in senso conforme, Cass. Civ., I, 27 settembre 1996, n. 8522, in Giust. civ. Mass., 1996, 1330 "A differenza del risarcimento del danno che tende a ricostruire la situazione patrimoniale del danneggiato lesa dal comportamento illegittimo del danneggiante, come sanzione dell'illegittimità, l'indennizzo è rivolto a compensare la lesione di interessi altrui, conseguente, di norma, al legittimo esercizio di un diritto"). Di conseguenza si eccepisce, in via preliminare, l'inammissibilità di tale domanda in quanto, seppur infondata, la stessa non è proponibile in questa sede. Ebbene, si rammenta, che l'art. 20, comma 4, della Delibera AGCOM 203/18/CONS, circoscrive chiaramente il potere demandato all'Autorità e, quindi, anche ai Corecom in sede di definizione della controversia, prevedendo che "l'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le 5 misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità", proseguendo al successivo comma 5 "Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno": dunque, al solo Giudice ordinario spetta l'accertamento del danno e, in caso di fondatezza della pretesa, la liquidazione a favore del danneggiato in applicazione del contratto e delle norme del codice civile. Pertanto, anche sotto questo profilo, TIM insiste affinché sia accertata e dichiarata l'inammissibilità della istanza così formulata dal ricorrente. 2) In via subordinata, 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. 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. In primo luogo, è opportuno precisare che, come già confermato da TIM con lettera di risposta dell'1 giugno 2018, la documentazione di fatturazione è stata consegnata unitamente al prodotto, non potendosi ritenere l'esponente società responsabile per lo smarrimento della stessa da parte dell'istante. È inoltre opportuno precisare che, ai sensi del combinato disposto degli artt. 114-115 Cod. Cons., la responsabilità da prodotto difettoso invocata in questa sede – e il cui accertamento spetta al giudice ordinario – incombe esclusivamente sul produttore del bene compravenduto, da intendersi quale "fabbricante del prodotto finito o di una sua componente, il produttore della materia prima" ed identificato pacificamente nella società Samsung, come peraltro già comunicato alla Sig.ra Dragone con lettera di risposta del 31 gennaio 2017 ("Gentile Cliente, ti confermo che per l'assistenza Samsung è necessario portare la copia della bolla di consegna con cui ha ritirato il prodotto. La garanzia di 24 mesi è a carico di Samsung. In caso di guasto potrai rivolgerti a Samsung entro i 24 mesi dalla data della bolla di consegna". Da ciò consegue la piena estraneità di TIM al disservizio qui lamentato, anche e soprattutto in ragione del fatto che essa non ha prodotto il cellulare, ma lo ha soltanto venduto in promozione, sicché il suo ruolo va ricondotto nell'ambito dell'intermediazione commerciale e la Sig.ra Dragone dovrebbe rivolgersi alla predetta società Samsung. 6 È dunque evidente l'impossibilità di riconoscere all'istante alcun rimborso o indennizzo al riguardo. Da ultimo, in merito alla richiesta di indennizzo per la pretesa mancata risposta ai reclami, occorre rilevare che

TIM ha sempre fornito pronta ed esauriente risposta alle segnalazioni dell'istante e che, in ogni caso, in presenza di reclami reiterati aventi il medesimo oggetto, l'operatore può fornire un'unica risposta cumulativa in forma scritta; invero, l'art. 11 dell'Allegato A alla delibera 347/18/CONS prevede che l'indennizzo sia "computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio". Infine, in merito alla richiesta relativa alla rifusione delle spese di procedura, si rammenta che l'art. "T", comma 6, della Delibera AGCOM n. 203/18/CONS oltre a prevedere che l'Autorità possa riconoscere il rimborso delle spese, dispone espressamente che le spese chieste siano necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura. Ebbene, l'istante si limita a chiedere genericamente delle spese di procedura, senza dimostrare alcunché a riguardo, come diversamente disciplina la norma citata. Non può dunque bastare una generica contestazione per ritenere assolta la prova dell'assenza della causa solvendi che legittima la restituzione alle spese." Ha quindi chiesto il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

L'istanza presentata non soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui al combinato disposto degli artt. 12 e 14 e del Regolamento ex Delibera 173/07/CONS e s. m. e articolo 6, comma 4, del Regolamento AGCOM, Delibera n. 203/18/CONS. La presente controversia, risulta una riproposizione di quella già incardinata presso il Corecom Lazio al n. 3068/2017 e conclusa con verbale di mancato accordo del 18.4.2017. Dall'esame approfondito dei due fascicoli d'ufficio facenti capo alla ricorrente, è emerso che il procedimento 3068/2017 ha il medesimo oggetto e richieste di quello posta a base della presente istanza di definizione. In entrambi i procedimenti, l'istante lamenta il mancato funzionamento del telefono cellulare e, in entrambi i procedimenti, dal lamentato disservizio, fa discendere le sue pretese chiedendo: "riparare ad horas l'apparecchio telefonico Samsung Galaxy S7 consegnato alla Signora Paola Dragone, nonché ad inviare alla consumatrice ordine di consegna con la relativa data; • a sostituire, ove non venga riparato, nel termine essenziale di 15 giorni a partire dal ricevimento della presente missiva, l'apparecchio telefonico Samsung Galaxy S7; • ad annullare le fatturazioni illegittimamente emesse ovvero in corso di emissione nei confronti della Signora Paola Dragone, nella parte relativa al telefono non in uso, con particolare – ma non esclusivo – riferimento alle seguenti bollette che quivi si indicano a titolo meramente esemplificativo...". Si precisa che una causa di nullità ostativa all'ammissibilità della controversia è rilevabile in ogni stato e grado procedimentale, non solo per eccezione di parte, ma ancor più d'ufficio, soprattutto se viola, come nel presente caso, il principio del ne bis in idem. Né l'omesso rilievo di inammissibilità in primo grado o l'accettazione del contraddittorio di controparte (qui espressamente esclusa per avere il gestore sollevato l'eccezione di inammissibilità), costituisce sanatoria di atto affetto da nullità assoluta, comunque rilevabile in ogni tempo. A ciò si aggiunga che, contrariamente a quanto sostenuto dall'istante nei propri scritti di replica alle memorie del gestore, le istanze sono identiche anche con riferimento alle fatture contestate dal momento che anche nella presente istanza si contestano a decorrere dalla fattura di ottobre 2016. Non solo. La

contestazione principale ed assorbente, da cui discendono tutte le pretese avanzate dall'istante nei procedimenti avviati, è il mancato funzionamento dell'apparecchio telefonico che, a suo dire, renderebbe non esigibile il pagamento del relativo prezzo. L'eventuale accertamento della fondatezza della domanda, che sarà compiuta nel prosieguo del procedimento 3068/2017, avrebbe come conseguenza la restituzione del costo dell'apparecchio tramite storno/rimborso di tutte le fatture illegittimamente emesse e/o da emettere, senza che oggi possa essere compiuto un ulteriore identico accertamento da parte di questa autorità. Essendo *contra legem*, difatti, moltiplicare le istanze per ogni fattura di prossima emissione. Se nel prosieguo del primo procedimento venisse accertata la fondatezza della domanda principale, tutte le fatture, anche quelle non ancora emesse, sarebbero assorbite dall'accoglimento della domanda principale. Diversamente ragionando, difatti, e svolgendo oggi l'indagine sulla domanda già formulata con il procedimento 3068/2017, si darebbe seguito alla fattispecie dell'“abuso del diritto”, fattispecie che con i dovuti limiti e peculiarità connessi alla natura del contenzioso proprio del corecom, merita di trovare applicazione anche in questa sede. L'abuso del diritto, figura normativamente non regolata, si ravviserebbe tutte le volte in cui il creditore frazioni il proprio credito per sua esclusiva utilità con unilaterale aggravamento della posizione del debitore. Siffatto comportamento processuale si porrebbe in contrasto sia con il principio di correttezza e buona fede contrattuale sia con il principio costituzionale del giusto processo in quanto la parcellizzazione della domanda diretta alla soddisfazione della pretesa creditoria si tradurrebbe in un abuso degli strumenti processuali che l'ordinamento offre alla parte, nei limiti di una corretta tutela del suo diritto. Tralasciando le questioni processuali sulla improcedibilità della domanda di un credito assunto come frazionato, (improcedibilità tra l'altro rigettata da recentissima sentenza delle sezioni unite della Cassazione) valga qui rilevare che la giurisprudenza delle Sezioni Unite è da tempo tesa ad evitare, ove possibile, la duplicazione di attività istruttoria; il rischio di giudicati contrastanti; la dispersione dinanzi a giudici diversi della conoscenza di una medesima vicenda sostanziale. Tanto nella consapevolezza che la trattazione dinanzi a giudici diversi di una medesima vicenda esistenziale, sia pure connotata da aspetti in parte dissimili, incide negativamente sulla giustizia sostanziale della decisione fornendo al giudice la conoscenza parziale di una realtà artificiosamente frammentata, sia in contrasto con il principio di economia processuale. Queste ultime considerazioni meritano di trovare ingresso anche nei procedimenti di definizione del Corecom nella misura in cui gli istanti devono farsi carico di un esercizio consapevole e responsabile del diritto di azione che viene loro riconosciuto e che deve essere improntato, anche in questa sede, ai principi di buona fede e correttezza contrattuale oltre che di economia processuale. Quanto, poi, alle domande di riparazione/sostituzione dell'apparecchio difettoso e/o di trasmissione dell'ordine di consegna le stesse sono inammissibili per difetto di competenza per materia del CORECOM. Ai sensi dell'Art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, (L'Autorità, 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 che il CORECOM possa imporre un obbligo di fare al gestore.

DELIBERA

Articolo 1

1. L’improcedibilità del procedimento di definizione 61827/2019 instaurato da Paola Dragone nei confronti di Telecom Italia XXX.

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, 22/06/2020

IL PRESIDENTE

Avv. Maria Cristina Cafini

IL DIRETTORE

Ing. Vincenzo Ialongo

F.TO