



DELIBERAZIONE
n. 41 del 26 maggio 2020

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 557/17 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”;

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il “Codice del consumo” e successive modifiche e integrazioni;

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 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 elettroniche*” 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. 151 del giorno 25 ottobre 2017 con cui il Sig. xxxx 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 Italia) 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.

L'istante lamenta la mancata lavorazione del recesso contrattuale relativo all'utenza n. 0584 960xxx, nonché la successiva indebita fatturazione.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, nella documentazione allegata agli atti nonché negli scritti difensivi, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- *"in data 18 aprile 2016, (...) inviava regolare disdetta del contratto telefonico con raccomandata a/r, ma, nonostante questo, Telecom Italia (...) [continuava] a fatturare per i mesi seguenti fino al gennaio 2017;*
- *"Telecom Italia, con missiva del 7 dicembre 2016, procedeva alla illegittima richiesta del pagamento di € 258,13, somma relativa a fatture per il periodo che va dal mese di maggio 2016 fino al mese di ottobre 2016";*
- *"successivamente [riceveva] la richiesta di ulteriori pagamenti relativi ai mesi di novembre 2016 (€ 37,86), dicembre 2016 (€ 15,53) e gennaio 2017 (€ 2,61). (...) E' evidente che tali richieste sono da considerarsi del tutto illegittime";*
- *si rivolgeva ad una associazione di consumatori "la quale ha proceduto con l'invio di reclamo all'operatore in data 3 aprile 2017, con le seguenti richieste: "1 storno delle fatture relative alla utenza telefonica n. 0584960xxx a partire dal mese di maggio 2016 per intervenuta disdetta della linea telefonica; 2 pagamento indennizzi previsti per legge e dalle delibere Agcom per la ritardata cessazione del servizio; 3 risposta al reclamo entro e non oltre 30 giorni dal ricevimento del medesimo. (...) A tale reclamo non è seguita alcuna risposta".*

In data 26 luglio 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) lo *"storno integrale fatture a partire dal mese di maggio 2016 fino al mese di gennaio 2017";*
- ii) il *"pagamento indennizzi previsti per legge e dalle delibere Agcom per mancata/ritardata cessazione del servizio e/o per servizi non richiesti";*
- iii) l'*"indennizzo per mancata risposta ai reclami"*.

2. La posizione dell'operatore.

La società Telecom Italia, in data 29 novembre 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato, nella quale ha evidenziato che *“nel merito che le avverse deduzioni e richieste sono infondate”*.

Con riferimento alla controversia in esame (la *“pretesa mancata lavorazione della richiesta di disdetta relativa alla linea n. 0584.960xxx, formulata in data 18 aprile 2016”*) ha osservato che *“con riferimento alla fattispecie qui in esame si rileva come, da giurisprudenza costante dell'Agcom, la mancata lavorazione dell'istanza di disdetta con conseguente prosecuzione del ciclo di fatturazione non sia produttiva di alcun indennizzo e che, per tale motivo, non può essere oggetto di scrutinio da parte di codesti uffici (“...attesa la diversità delle due fattispecie (attivazione di servizi non richiesti/fatturazione successiva alla disdetta contrattuale), non può darsi luogo alla applicazione analogica dell'articolo 8 del citato Regolamento per la fattispecie di continuata illegittima fatturazione, atteso”*. L'operatore ha rilevato, sul punto, che *“l'eventuale disagio patito dall'istante per la proseguita ricezione di indebite fatturazioni, non risultando oggettivamente apprezzabile, non può essere ricondotto nell'alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche (sia pur con applicazione analogica, ai sensi dell'art. del citato Regolamento, delle fattispecie tipizzate), bensì, per il suo profilo strettamente soggettivo, risulta attratto dall'ambito del danno, il cui risarcimento, come noto, è materia di competenza dell'Autorità Giudiziaria e non dell'Autorità”, cfr. delibere nn. 43/14/CIR, 84/14/CIR e 104/14/CIR), i quali sono - al più - tenuti a riconoscere il solo storno degli importi relativi alle fatture emesse successivamente alla richiesta di disdetta medesima. Ad ogni buon conto, TIM provvedeva spontaneamente, al ricevimento del reclamo in data 27 gennaio 2017, ad annullare i conti telefonici di settembre, ottobre, novembre, dicembre 2016 e gennaio 2017, escluso il costo di disattivazione di € 35,18, addebitato sul conto di dicembre 2016, fornendo riscontro tramite comunicazione del 30 gennaio 2017, di risposta alla segnalazione pervenuta il 3 gennaio u.s. (Doc. 1). Faceva seguito altra lettera di risposta al reclamo del 3 aprile 2017, con cui il Sig. xxx reclamava nuovamente - per il tramite dell'associazione consumatori - la ritardata cessazione della linea qui dedotta. L'esponente società comunicava, anche in questo caso, di aver disposto l'annullamento tramite nota di credito dei conti telefonici di maggio, giugno, luglio ed agosto 2016, ad eccezione del contributo di disattivazione linea, contrattualmente previsto, avendo provveduto altresì alla chiusura del ciclo di fatturazione (Doc. 2). A tal proposito, appare opportuno rammentare che la cessazione del contratto non libera hic et nunc il cliente dalle obbligazioni contrattuali preesistenti con TIM, atteso che il gestore, a fronte del recesso operato, sopporta dei costi di disattivazione a cui l'utente è obbligato a contribuire parzialmente, ai sensi dell'art. 7 delle Condizioni generali di abbonamento al servizio telefonico, (Doc. 3): “il Cliente è comunque tenuto a pagare: (i) il corrispettivo del Servizio fruito fino alla data di efficacia della disdetta/recesso; (ii) il costo di abbonamento al Servizio relativo all'ultimo mese di utilizzo; e iii la commissione pari a 35,18 (trentacinque e diciotto) euro IVA inclusa a fronte dei costi sostenuti da TIM per le prestazioni di disattivazione”*.

L'operatore ha, infine, dedotto la correttezza della propria *“condotta [in quanto è stata] stata in ogni caso fittiva e diligente, avendo proceduto all'annullamento degli importi recati dai conti telefonici di volta in volta reclamati, perché emessi successivamente alla richiesta di risoluzione del contratto, la cui tardiva lavorazione - si ribadisce - non è produttiva di indennizzo. Nessun indennizzo è altresì previsto per le mancate risposte ai reclami documentati dall'istante, opportunamente riscontrati come sopra indicato (cfr. Docc. 1 e 2). Pertanto, le istanze formulate in questa sede non possono trovare accoglimento alcuno perché infondate in fatto e in diritto, sicché ciò che, alla luce di quanto sopra dedotto ed eccepito, deve essere valutato da codesto Corecom è che l'avversa pretesa non costituisce requisito sufficiente a provare la fondatezza della domanda, meritevole di essere respinta perché ingiustificata sia in ragione della procedura sia in considerazione della mancanza di supporto probatorio”*.

3. La replica dell'istante.

L'istante, in data 29 novembre 2017, per il tramite dell'associazione dei consumatori di riferimento, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria di replica, nella quale ha respinto la posizione di Telecom Italia in merito alla materia del contendere.

Al riguardo l'istante ha dedotto che:

- ha ribadito la fondatezza della richiesta di *“storno integrale delle fatture dei mesi da maggio 2016 fino a gennaio 2017”*. Al riguardo ha evidenziato che, *“dai documenti depositati e dalla mancata contestazione in merito da parte di Telecom Italia (...), ha risolto il contratto con detto operatore in maniera corretta, inviando regolare disdetta a mezzo raccomandata a/r. Conseguenza di tutto questo non potrà che essere lo storno integrale delle fatture richiamate in quanto aventi ad oggetto richieste di pagamento illegittime”*;

- ha ribadito la fondatezza della richiesta *“di indennizzi per ritardata disattivazione del servizio – possibilità di analogia con richiesta di indennizzi per servizi non richiesti”*. Al riguardo ha osservato che *“l'allegato A alla delibera 73/11/CONS all'art. 12, terzo comma, afferma che “Per le fattispecie d'inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento trovano applicazione, ai fini della definizione delle controversie ai sensi degli articoli 14 e ss. del Regolamento, le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi simili dal presente provvedimento, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento e secondo i criteri di cui al comma 1. Se non è possibile ricorrere Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS all'applicazione per analogia prevista dal primo periodo, l'indennizzo è computato in misura giornaliera pari alla metà del canone mensile stabilito per il servizio oggetto del disservizio ovvero, per i servizi gratuiti, secondo equità.” Vi è quindi una precisa disposizione di chiusura del regolamento in materia di indennizzi applicabili alle controversie tra utenti ed operatori, disposizione necessaria al fine di evitare l'obbligo di dovere per forza indicare tutti i tipi di indennizzi possibili e soprattutto essenziale per evitare l'esclusione a priori di fattispecie indennizzabili ma non indicate nel detto regolamento. Il caso di specie, relativo al ritardo nel recesso dal contratto, è stato più volte considerato per analogia corrispondente a quello in cui vengono erogati servizi non richiesti, con la conseguenza che viene applicato, per ogni giorno di ritardo del servizio l'indennizzo previsto appunto per l'erogazione di servizi non richiesti che, in base all'art. 8 del regolamento sopra indicato, è stabilito in euro 5 salvo che il servizio non richiesto sia da considerare accessorio: in tale caso l'indennizzo è pari ad 1 euro giornaliero”*. Parte istante ha richiamato *“decisioni dei corecom italiani, improntati a riconoscere per analogia l'indennizzo per ritardata gestione del recesso alla stregua dell'indennizzo per servizi non richiesti” (...)* Corecom Lombardia n. 11/2013; Corecom Lombardia n. 18/2013; Corecom Lombardia n. 29/2013; Corecom Lombardia 38/2013; Corecom Molise n. 27/2013; Corecom Lazio n. 10/2012).

Infine, l'istante ha chiesto *“che vengano accolte le conclusioni così come formulate nella istanza GU14, che si riportano per comodità anche in questa memoria: 1. Storno integrale fatture a partire dal mese di maggio 2016 fino al mese di gennaio 2017; 2. Pagamento indennizzi previsti per legge e dalle delibere Agcom per mancata/ritardata cessazione del servizio e/o per servizi non richiesti; 3. Indennizzo per mancata risposta al reclamo”*.

4. Motivazione della decisione.

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

È meritevole di accoglimento la domanda *sub i)*, in quanto l'utente ha contestato ripetutamente all'operatore la fatturazione successiva alla data di efficacia del recesso contrattuale. Sul punto lo stesso operatore ha dedotto in memoria di aver riconosciuto la fondatezza del reclamo.

Dalla documentazione in atti risulta che l'istante abbia inviato in data 18 aprile 2016 una raccomandata A.R., ricevuta dall'operatore il 21 aprile 2016, con cui comunicava la volontà di recedere dal contratto. Tuttavia, come affermato dall'operatore medesimo nelle comunicazioni inoltrate all'istante e depositate in atti, la fatturazione proseguiva oltre la data di efficacia del recesso contrattuale.

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 una raccomandata in data 18 aprile 2016, avente ad oggetto la disdetta del contratto per l'utenza n. 0584 960xxx, ricevuta dall'operatore il 21 aprile 2016,

L'operatore, al riguardo ha dedotto che *“provvedeva spontaneamente, al ricevimento del reclamo in data 27 gennaio 2017, ad annullare i conti telefonici di settembre, ottobre, novembre, dicembre 2016 e gennaio 2017, escluso il costo di disattivazione di € 35,18”*. Tuttavia, la società Telecom Italia non fornito la prova dell'effettivo ristoro all'utente mediante la produzione di idonea documentazione.

Pertanto, 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 21 aprile 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 21 aprile 2016 fino a conclusione del ciclo di fatturazione, al netto delle somme già rimborsate dal gestore, dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta. Da tale ricalcolo deve esser escluso il costo *“pari a 35,18 (trentacinque e diciotto) euro IVA inclusa a fronte dei costi sostenuti da TIM per le prestazioni di disattivazione”* indicato nella fattura n. RL08357719 del 6 dicembre 2016. Infatti, per quanto concerne il contributo di disattivazione, si deve evidenziare che nella tabella riepilogativa pubblicata nel sito web di Telecom Italia, peraltro consultabile mediante il sito www.agcom.it, la società Telecom ha riportato i costi di disattivazione, che sono stati comunicati all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nel corso dell'istruttoria finalizzata all'accertamento in ordine all'equivalenza degli importi fatturati a titolo di recesso ai costi effettivamente sostenuti per la gestione della procedura di disattivazione, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007.

Viceversa, non è meritevole di accoglimento la domanda *sub ii)* atteso che, secondo il consolidato orientamento dell'Agcom, non può darsi luogo, attesa la diversità delle due fattispecie,

all'applicazione analogica dell'articolo 8 del citato Regolamento per la fattispecie di continuata illegittima fatturazione, atteso che l'eventuale disagio patito dall'istante per la proseguita ricezione di indebite fatturazioni, non risultando oggettivamente apprezzabile, non può essere ricondotto nell'alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche (sia pur con applicazione analogica, ai sensi dell'art. 12 del citato Regolamento, delle fattispecie tipizzate), bensì, per il suo profilo strettamente soggettivo, risulta attratto dall'ambito del danno, il cui risarcimento, come noto, è materia di competenza dell'Autorità Giudiziaria (ex multis Delibera Agcom n. 43/14/CIR, n. 84/14/CIR, n. 104/14/CIR).e n.18/16/CIR).

Infine, è meritevole di accoglimento la domanda *sub iii*) per la mancata risposta ai reclami nei termini di seguito esposti.

L'istante lamenta la mancata risposta al reclamo del 3 aprile 2017. L'operatore Telecom Italia ha evidenziato di aver “*addebitato sul conto di dicembre 2016, fornendo riscontro tramite comunicazione del 30 gennaio 2017, di risposta alla segnalazione pervenuta il 3 gennaio u.s. (Doc. 1)*” e di aver successivamente risposto con lettera del 16 giugno 2017 al reclamo del 3 aprile 2016. Tuttavia, entrambe le comunicazioni risultano inviate per posta ordinaria, senza evidenza della ricezione da parte dell'utente, il quale ha ribadito richiesta d'indennizzo per l'omessa risposta al reclamo anche nella propria memoria di replica

Ciò premesso, l'istante ha diritto all'indennizzo “per mancata o ritardata risposta ai reclami”, di cui all'art. 11, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS che, prevede, nel caso in cui “*l'operatore non fornisca risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00*”.

Atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta), in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo “da mancata risposta al reclamo”.

Pertanto, ai fini del calcolo dell'indennizzo, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo sopracitato, si determina il *dies a quo* nella data del 3 maggio 2016 ed il *dies ad quem* nel giorno 26 luglio 2017, data dell'udienza di conciliazione.

Pertanto, la società Telecom Italia è tenuta a corrispondere all'istante, ai sensi del richiamato art. 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, un indennizzo pari all'importo di euro 300,00, computato nella misura massima.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 50,00.

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 26 maggio 2020;

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 25 ottobre 2017 dal Sig. xxxx nei confronti dell'operatore Telecom Italia S.p.A., che detto operatore provveda:

1) a corrispondere all'istante, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:

- a) euro 300,00 a titolo di indennizzo per la ritardata risposta al reclamo;
- b) euro 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS;

2) a regolarizzare la posizione amministrativa, oltre al ritiro, a cura e spese di detto gestore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta dell'istante, mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione emessa con riferimento al periodo successivo alla data del 21 aprile 2016 fino a conclusione del ciclo di fatturazione, al netto delle somme già rimborsate dal gestore, il costo *“pari a 35,18 (trentacinque e diciotto) euro IVA inclusa a fronte dei costi sostenuti da TIM per le prestazioni di disattivazione”* indicato nella fattura n. RL08357719 del 6 dicembre 2016

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 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.



DELIBERAZIONE
n. 41 del 26 maggio 2020

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.)