



DELIBERAZIONE
n. 43 del 26 maggio 2020

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 580/17 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*

IL COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

VISTA l'istanza GU14 n. 580 del giorno 3 novembre 2017 con cui la società xxx chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia S.p.A. (di seguito, per brevità, Telecom 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.

La società istante lamenta la difformità della fatturazione emessa dall'operatore Telecom Italia rispetto alla proposta contrattuale sottoscritta, nonché la sospensione non preavvisata delle utenze *business* di cui al codice cliente n. 7.1810162.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione allegata, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- *“nel settembre 2015 sottoscriveva un contratto con Telecom sia per la parte fissa che per la parte mobile”;*
- *il preventivo di spesa di cui alla proposta contrattuale condivisa con l'agente di zona prevedeva:*
 - *“euro 39/mese per 4 Sim Tutto Senza Limiti NEW”;*
 - *“€ 18,00/mese per 2 Sim Tutto Medium NEW”;*
- *riscontrava “all'arrivo delle prime due fatture (una per la parte fissa ed una per la parte mobile) che i costi erano completamente diversi da quelli prospettati, dall'agente (...) in sede di sottoscrizione del contratto. Nella fattura relativa alla parte fissa c'era, inoltre, un addebito in unica soluzione del router, che era stato presentato come compreso nel canone”;*
- *“in data 31 ottobre 2016 riceveva una comunicazione da TIM in cui veniva riconosciuto un errore relativo all'applicazione dell'IVA, ma non veniva affatto menzionato l'addebito di cui sopra”;*
- *“in data 29 novembre 2016 veniva improvvisamente sospesa, senza nessun preavviso, la linea dei cellulari, a causa del mancato pagamento della fattura di € 638,93, pagamento che era stato effettuato il 22 novembre 2016, quindi ben 7 giorni prima della disattivazione”; “la fattura era stata pagata nonostante le contestazioni e le richieste di intervento fatte all'agenzia e nonostante l'attesa della nota di credito relativa alla comunicazione TIM del 30 ottobre 2016 e del relativo rimborso”;*
- *“manteneva le linee attive con TIM fino al 01 marzo 2017 aspettando invano, fino alla fine, un intervento di TIM, attraverso la sua agenzia, che riportasse i costi in linea con quanto convenuto con l'agente di zona”;*
- *si vedeva costretto “a portare le Sim a ricaricabili private”.*

In data 30 agosto 2017 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Telecom 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 dell'insoluto”;*

- ii) il “rimborso di quanto pagato”;
- iii) l’“indennizzo per comportamento commerciale scorretto, oltre a euro 1.350,00 per affermazioni non veritiere riguardo a quanto convenuto con l’agente Tim e quanto realmente applicato”.

2. La posizione dell’operatore.

La società Telecom Italia, in data 7 dicembre 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione allegata, nella quale ha dedotto l’infondatezza della domanda di controparte, per i motivi che seguono.

Preliminarmente l’operatore ha eccepito *“la genericità ed indeterminatezza delle contestazioni avversarie, in quanto la descrizione dei fatti fornita dall’istante non solo è estremamente generica ma è anche pressoché sguarnita di prova, attesa la totale assenza di supporto documentale, con conseguente lesione del diritto di difesa dell’esponente società, che è impossibilitata a replicare adeguatamente alle avverse pretese. È infatti principio di diritto consolidato, peraltro espressamente previsto dall’art. 2697 c.c. da richiamarsi in via analogica in questa sede, che chi aziona un diritto deve necessariamente produrre le prove fattuali e documentali da cui quest’ultimo origina (“Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”) e, senza le quali, è preclusa la ricostruzione logico giuridica che consente all’organo giudicante – nel caso di specie il Co.re.com. - di fondare il proprio convincimento ed esercitare, in ultima analisi, la propria funzione decisoria. 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.*

Del medesimo avviso, del resto, è il Corecom Lazio che, con delibera DL/190/15/CRL del 23 novembre 2015 ha così statuito: “anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell’obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l’onere di dimostrare l’avvenuto esatto adempimento o che l’inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità prevista del contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi...nel caso di specie, oltre alla prova della fonte negoziale del suo diritto, ovvero il contrattol’utente era onerato da una precisa e circostanziata allegazione dei fatti oggetto di doglianza, al fine di mettere in condizione la controparte di comprendere l’oggetto della controversia e prendere posizione”.

Sul punto, prosegue l’operatore precisando che *“controparte non ha documentato la fonte negoziale del rapporto che si pretende inadempito da TIM ed allega solo alcuni conti telefonici ritenuti non totalmente dovuti e suscettibili di rettifica, perché – a proprio parere - contenenti addebiti difformi rispetto a quanto originariamente pattuito, limitandosi ad asserire l’esistenza dell’errata fatturazione. Per l’esponente società risulta quindi impossibile eseguire le opportune verifiche e i relativi conteggi e la domanda svolta appare meritevole di rigetto perché generica ed indeterminata. Di conseguenza, ogni tipo di contestazione mossa nei confronti di TIM in merito all’inesatta esecuzione degli impegni contrattualmente assunti è totalmente infondata in fatto, perché non provata e, pertanto, insuscettibile di accoglimento alla luce delle risultanze istruttorie”.*

Nel merito l’operatore rappresenta che *“la controversia verte, nella ricostruzione fornita dall’istante, sulla pretesa difformità di fatturazione riscontrata sulle linee mobili nn. 328.4690xxx, 335.1276xxx, 339.439xxx, 335.6749xxx, 335.127xxx e 335.127xxx, afferenti al contratto guscio n. 888011154631, e alla numerazione fissa n. 05864.4xxx, rispetto a quanto asseritamente concordato in sede di conclusione del contratto, da cui sarebbe dipesa la conseguente asserita illegittima sospensione delle numerazioni mobili, nonché sulla pretesa mancata emissione della nota di credito anticipata con lettera*

del 31 ottobre 2016, riferita alla fattura di vendita del router n. 6820160908001086. Le uniche considerazioni che si possono offrire pertanto in questa sede nel merito della vicenda sono le seguenti.

*Il pricing praticato da TIM è conforme a quanto previsto nel contratto, così come indicato nella descrizione dei fatti fornita da controparte sub allegato 2) all'istanza di definizione. Su quattro numerazioni mobili è attiva l'offerta "Tutto Senza Limiti New" al costo mensile di € 30,00 (l'addebito complessivo di € 312= € 39,00 * 4 * 2, riferito alle mensilità conteggiate nel conto telefonico n. 7X00167213 (..), mentre l'offerta "Tutto Medium" al costo mensile di € 18,00 è applicata sulle due restanti utenze mobili (l'addebito complessivo di € 72 = € 18,00 * 2 * 2, riferito alle mensilità conteggiate nel conto telefonico n. 7X00167213 (...). L'ammontare di tali importi è quindi pacificamente ammesso e riconosciuto da controparte e non sembra discostarsi in alcun modo dalle singole voci di costo addebitate da TIM, rappresentando la somma dei corrispettivi previsti dalle condizioni economico-contrattuali all'epoca vigenti fra le parti. Circa la pretesa mancata emissione della nota di credito sopra citata, occorre rilevare che, da un'attenta disamina della lettera datata 31 ottobre 2016, non si evince nessun impegno in tal senso da parte di TIM. La fattura di vendita n. 6820160908001086 è stata sì annullata, come comunicato da TIM con successiva emissione della contabile corretta (n. 6820161108004328) che si riserva di depositare entro il secondo termine, ma ciò non incide in alcun modo sulla debenza – vieppiù corretta – della sorte capitale richiesta a titolo di corrispettivo del router. TIM è infatti intervenuta per correggere l'importo dovuto a titolo di IVA, come risulta dalla contabile n. 6820161108004328, che l'utente finale non può aver pagato doppiamente – e quindi richiederne il rimborso - in quanto trattasi di importi già saldati per effetto della rateizzazione in fattura sulla linea. Non si comprende neppure a che titolo – attesa la genericità della contestazione relativa alla difformità di fatturazione – la società istante si sia determinata a non saldare, neppure per la quota parte ritenuta dovuta, i conti telefonici periodicamente emessi da TIM. Da ciò è infatti legittimamente derivata l'asserita illegittima sospensione delle utenze mobili riferite al contratto guscio n. 888011154631, non necessitante di preavviso così come previsto dall'art. 9 delle Condizioni generali del Contratto Multibusiness (Doc. 1) Sul punto, trattandosi di un'utenza business, la clausola contrattuale prevede che sia sufficiente il solo preavviso telefonico per procedere alla sospensione del collegamento ("Telecom Italia si riserva il diritto di sospendere il Servizio, previa comunicazione anche telefonica, oltre che nelle ipotesi disciplinate specificamente nelle clausole del presente Contratto, nei casi in cui il Cliente non adempia alle obbligazioni di cui all'art. 4.2 e/o si trovi o venga a trovarsi in una delle situazioni previste dal precedente articolo 4.3 lett. a), b), c), d), e), f)"). Inoltre, come ammesso dalla stessa Manifatture Toscane, ciò è avvenuto ben 7 giorni dopo il pagamento della fattura n. 7X1603403517, avvenuto in data 22 novembre 2016, il cui termine di scadenza era fissato al 17 ottobre 2016, come da prospetto sottostante. Dalle risultanze di tale ricerca a sistema, si evince che il sollecito del saldo dell'importo di € 638,93 è stato effettuato in data 8 novembre 2016, nel pieno rispetto di quanto previsto dall'art. 5 delle succitate condizioni generali, secondo cui: "Il pagamento dei Conti telefonici deve essere effettuato entro il termine indicato nel Conto, restando inteso che il pagamento non potrà essere omesso, ritardato o corrisposto parzialmente per nessuna ragione, salvo il caso di contestazioni sopra richiamato." Tale ipotesi di contestazione degli importi, oltretutto, non sembra ricorrere nella fattispecie, né Manifatture Toscane è in grado di provare il contrario, considerato che, prima dell'avvio della presente procedura, l'esponente società non era mai venuta a conoscenza di quanto reclamato in questa sede da controparte, da cui non è mai pervenuta alcuna segnalazione scritta, né tantomeno le produzioni documentali di parte avversa dimostrano il contrario. È quindi pacifico che, trascorso il termine di scadenza naturale del 17 ottobre 2016, a cui ha fatto seguito il pagamento solo in data 22 novembre 2016, TIM ha ritenuto opportuno intraprendere ogni adeguata iniziativa a tutela dei propri diritti di credito, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto. La condotta posta in essere dall'esponente società non può essere dunque ritenuta contra jus perché esattamente prevista dal contratto e ricadente nell'ambito di un'attività gestionale posta a tutela del*

diritto di credito vantato dall'operatore, certamente insuscettibile di indennizzo perché oggetto di apposita previsione contrattuale".

Infine, l'operatore insiste per il rigetto dell'istanza in quanto *"infondata in fatto e in diritto e ingiustificata sia in ragione della procedura sia in considerazione della mancanza di supporto probatorio"*.

3. Motivazione della decisione.

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

In *primis* deve evidenziarsi che:

- con riferimento alla domanda *sub iii)*, volta ad ottenere l'*"indennizzo per comportamento commerciale scorretto, oltre a euro 1.350,00 per affermazioni non veritiere riguardo a quanto convenuto con l'agente Tim e quanto realmente applicato"*, la medesima non può essere accolta in quanto il Regolamento sugli indennizzi non la contempla tra le fattispecie di disservizio indennizzabile, atteso che, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, l'oggetto della pronuncia è limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. *Ad abundantiam*, si rileva inoltre che, tale domanda, così come formulata, fa riferimento ad aspetti propri del risarcimento del danno, e in quanto tale esclusa, ai sensi del succitato art. 19, comma 4, dalle competenze di questo Corecom e riservata alla cognizione dell'Autorità Giudiziaria Ordinaria, sede in cui può essere fatto valere il maggior danno. Ad ogni buon conto, si ritiene che in un'ottica di *favor utentis*, anche le istanze inesatte o imprecise, debbano essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare, in conformità di quanto statuito con le *"Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche"*, approvate con Delibera Agcom n. 276/13/CONS). In particolare, anche tale domanda, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione, può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal *nomen iuris* indicato dalla parte istante.

All'esito delle risultanze istruttorie, pertanto, la presente disamina s'incentrerà sulla difformità della fatturazione emessa dall'operatore rispetto a quanto pattuito in sede di sottoscrizione del contratto, nonché sulla sospensione delle utenze mobili senza preavviso.

Nel merito:

Sulla difformità della fatturazione rispetto alla proposta contrattuale.

L'istante ha lamentato, in sede di emissione delle fatture, l'applicazione di condizioni economiche difformi e maggiormente gravose rispetto a quelle prospettate dall'agente di zona in sede di adesione all'offerta contrattuale. Di contro l'operatore ha dedotto che *"[i]l pricing praticato da TIM è conforme a quanto previsto nel contratto"*.

In particolare, parte istante ha dichiarato che il preventivo di spesa di cui alla proposta contrattuale condivisa con l'agente di zona prevedeva:

- *"euro 39/mese per 4 Sim Tutto Senza Limiti NEW"*;
- *"€ 18,00/mese per 2 Sim Tutto Medium NEW"* .

Al riguardo l'operatore ha evidenziato che il piano tariffario applicato è quello indicato dall'utente. Ha specificato, sul punto, che *"su quattro numerazioni mobili è attiva l'offerta "Tutto Senza Limiti New" al costo mensile di € 30,00 (l'addebito complessivo di € 312= € 39,00 * 4 * 2, riferito alle mensilità conteggiate nel conto telefonico n. 7X00167213 (...), mentre l'offerta "Tutto Medium" al costo mensile di € 18,00 è applicata sulle due restanti utenze mobili (l'addebito complessivo di € 72 = € 18,00 * 2 * 2, riferito alle mensilità conteggiate nel conto telefonico n. 7X00167213)"*.

A fronte di quanto dedotto dall'operatore circa la corretta applicazione delle condizioni tariffarie previste dal contratto con conseguente legittimità della relativa fatturazione, l'istante non ha contestato, con propria nota di replica, detta tesi difensiva. Spettava, infatti, a parte istante l'onere di specificare con esattezza gli addebiti eccedenti a quanto previsto dal piano tariffario sottoscritto *inter partes*.

Ne deriva che la doglianza di parte istante non è fondata e, sul punto, non sono meritevoli di accoglimento le richieste di storno e rimborso *sub i)* e *ii)*, in quanto l'utente ha omesso di produrre agli atti la documentazione indispensabile allo svolgimento e alla completezza della fase istruttoria da cui poter evincere l'anomalia degli addebiti non riconosciuti. Infatti, l'utente si è limitato a contestare tali addebiti, senza specificare le voci eccedenti il piano tariffario concordato.

Al riguardo si richiama l'orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione. Sul punto, occorre ricordare, come ampiamente precisato nelle numerose delibere dell'Autorità, che l'utente avrebbe dovuto depositare tutte le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali richiedeva il rimborso e lo storno, spettando all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, dimostrare la regolarità della fatturazione e del traffico addebitato. Al contrario, in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza risulta generica ed indeterminata (*ex multis*, Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016 e n. 157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015).

Pertanto, le richieste della società istante *sub i)* e *ii)* non possono essere accolte, stante l'impossibilità di accertare l'*"an"*, il *"quomodo"* ed il *"quantum"* della fatturazione asseritamente indebita (*ex multis* Delibera Agcom n. 73/17/CONS).

Sulla sospensione delle utenze di cui al codice cliente n. 7.1810162.

L'utente ha lamentato in istanza che l'operatore aveva *"sospeso la linea telefonica dei cellulari"* a far data 29 novembre 2016. Dalle risultanze istruttorie, emerge, inoltre, che l'istante abbia lamentato la sospensione dei servizi nonostante il pagamento della fattura contestata e il mancato preavviso. Di contro l'operatore Telecom Italia ha dedotto la legittimità di detta sospensione in quanto *"non necessitante di preavviso così come previsto dall'art. 9 delle Condizioni generali del Contratto Multibusiness (...)* Sul punto, trattandosi di un'utenza business, la clausola contrattuale prevede che sia sufficiente il solo preavviso telefonico per procedere alla sospensione del collegamento".

La domanda d'indennizzo *sub iii)*, è meritevole di accoglimento atteso che, per il periodo di sospensione delle utenze *de quibus* lamentato da parte istante, l'operatore non ha fornito adeguata prova di avere effettuato alcuna efficace comunicazione del preavviso previsto dall'art. 5, comma 1, del *"Regolamento"* di cui alla Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A.

Ne consegue che l'operatore Telecom Italia è responsabile ai sensi dell'art. 1218 del Codice civile in ordine all'illegittima sospensione del servizio sulle utenze *de quibus* e che, pertanto, deve essergli riconosciuto un indennizzo proporzionato al disagio subito, oltre allo storno di quanto fatturato per il periodo di illegittima sospensione.

DELIBERAZIONE
n. 43 del 26 maggio 2020

Per il calcolo dell'indennizzo viene in rilievo l'art. 4, comma 1, del Regolamento in materia di indennizzi applicabile nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, approvato con Delibera n. 73/11/CONS, vigente al momento dei fatti, il quale prevede che *“nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione”*, parametro da computarsi in misura del doppio, ossia euro 15,00, in quanto trattasi di utenza “affari”.

Tali disposizioni normative sono state interpretate in combinato disposto con l'articolo 12, comma 1 che prevede: *“Nel caso di titolarità di più utenze (...) l'indennizzo si applica in misura unitaria se per la natura del disservizio subito l'applicazione in misura proporzionale al numero di utenze risulta contraria al principio di equità”*, atteso che l'utente ha lamentato genericamente che l'operatore aveva *“sospeso la linea telefonica dei cellulari”* a far data 29 novembre 2016, senza specificare con esattezza le utenze interessate dal provvedimento di sospensione, né tale indicazione si può evincere da reclami documentati in atti.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo, si determina il *dies a quo* nel giorno 29 novembre 2016 (data indicata d'inizio della sospensione) ed il *dies ad quem* nel 3 marzo 2017, data del passaggio ad altro operatore e data della fine della sospensione, come confermato dall'utente a seguito di richiesta integrativa istruttoria da parte di questo ufficio.

Ne discende che parte istante, per i giorni di sospensione del servizio, ha diritto alla corresponsione di un indennizzo pari ad euro 1.425,00 (euro 15,00 *pro die* x n. 95 giorni di sospensione delle utenze mobili di cui al codice cliente n. 7.1810162 considerate in maniera unitaria).

Inoltre, l'istante, in parziale accoglimento della domanda *sub iii*), ha diritto allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato con riferimento alle utenze delle utenze mobili di cui al codice cliente n. 7.1810162 considerate in maniera unitaria nel periodo 29 novembre 2016 - 3 marzo 2017, nonché al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito aperta eventualmente.

Infine, si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura.

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

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini svolta su proposta del Presidente nella seduta del 26 maggio 2020;

D E L I B E R A

In accoglimento parziale dell'istanza presentata nel giorno 3 novembre 2017 dalla società xxxx che detto operatore provveda a:

- 1) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato alla società istante:
 - a) la somma di euro 1.425,00, a titolo di indennizzo per la sospensione con riferimento alle utenze mobili di cui al codice cliente n. 7.1810162 considerate in maniera unitaria;

DELIBERAZIONE
n. 43 del 26 maggio 2020

- b) la somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e delle Linee Guida approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS.
- 2) regolarizzazione della posizione contabile amministrativa dell'istante, oltre al ritiro a cura e spese del gestore dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito mediante lo storno (ovvero il rimborso) di quanto fatturato nel periodo 29 novembre 2016 – 3 marzo 2017 con riferimento alle *“linee mobili nn. 328.469xxx, 335.127xxxx, 339.439xxxx, 335.674xxxx, 335.127xxxx e 335.127xxxxx afferenti al contratto guscio n. 888011154631, e alla numerazione fissa n. 05864.4xxxx”*.

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.

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



DELIBERAZIONE
n. 43 del 26 maggio 2020

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