AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 37

BARBARA XXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/148582/2019)

Corecom Abruzzo

NELLA riunione del Corecom Abruzzo del 29/01/2020

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;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Corecom Abruzzo; VISTA la convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell'Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA l'istanza di BARBARA XXX del 12/07/2019 acquisita con protocollo n. 0307336 del 12/07/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante contesta l'attivazione in ritardo della linea telefonica, la difformità delle fatture emesse da Telecom rispetto al contratto sottoscritto, l'attivazione di servizi non richiesti, il malfunzionamento del servizio e la mancata risposta ai reclami. In particolare nell'istanza di definizione ha precisato quanto di seguito:" La sottoscritta, attivava il 1 marzo 2016, un contratto con TIM SPA denominato Tim smart al fine di usufruire di internet senza limiti presso l'abitazione di Via XXX tel n. XXX4993. La linea veniva attivata soltanto il 30 aprile 2016 ad oltre 30 giorni dalla sottoscrizione. Purtroppo la linea adsl ha sempre avuto grosse defezioni sia come velocità che come stabilità del collegamento, ma ai continui reclami al servizio clienti telefonico veniva semplicemente risposto che in quella zona la connessione era tale per la distanza dall'impianto di trasmissione (3km). E' doveroso precisare che in sede di sottoscrizione l'addetto, controllando la copertura nulla informava, né parlava di scarsa copertura o velocità ridotte del servizio adsl. Inoltre contrattualmente Tim si impegna a garantire una certa velocità di navigazione, che di fatto non è stata mai rispettata, dato che la cliente navigava perennemente sotto i 3 mega. Piu' volte la sottoscritta in questi anni lamentava al servizio clienti telefonico il problema e anche l'attivazione del servizio non richiesto di fornitura elenchi telefonici al costo di € 3,90 annui, nonché l'attivazione del servizio spedizione fattura non richiesto al costo di € 2,00 mensili, avendo fornito iban per addebito come risultante dai contratti. Nonostante le continue promesse di risolvere i problemi nulla è stato mai fatto dall'operatore. Nonostante i continui ed inutili reclami telefonici la stessa pagava le fatture per non risultare morosa e non poteva passare ad altro operatore avendo Tim la migliore copertura in zona; Tim profittava però non disattivando i servizi indebitamente attivati e continuando a fatturare gli illegittimi importi. Stufa ormai del servizio adsl perennemente sotto la soglia minima, e dei servizi mai disattivati mi rivolgevo ad uno studio legale che effettuava risoluzione del contratto per inadempimento con missiva a mezzo pec del 07 agosto 2018. Tim Spa continuava a fatturare non risolvendo il contratto né rispondendo alcunché alla missiva predetta né al successivo reclamo pec del 29 novembre 2018. Solo con l'attivazione di una nuova linea a casa Tim Spa a nome di mio marito, la stessa era costretta a prendere atto della risoluzione, ma addebitava ingiustamente i costi di disattivazione. Quindi Tim Spa secondo la normativa in materia ha perpetrato le seguenti violazioni: 1) Attivazione mai richiesta del servizio accessorio fatturazione cartacea, avendo invece il cliente richiesto l'addebito iban sul contratto dal 30 aprile 2016 al 07 agosto 2018(829 giorni), con fatturazione illegittima mensile di € 2,00 dal maggio 2016 al dicembre 2017, ed € 2.50 dal gennaio 2018 a settembre 2018, per un totale illegittimamente percepito di € 62,50. 2) Attivazione mai richiesta del servizio elenco telefonico, dal 30 aprile 2016 al 07(829 giorni) agosto 2018 con addebito annuo di € 3,90, per un totale illegittimamente percepito di € 11,70. 3) Perenne malfunzionamento servizio, l'adsl viaggiava sin dall'attivazione sempre sotto i 3 mega attestandosi intorno ad 1 mega di velocità. Tale disservizio si manifestava dal 30 aprile 2016 al 07 agosto 2018 (829 giorni) essendo causa di risoluzione del contratto. 4) Mancata risposta al reclamo del 07 agosto 2018 e cessazione servizio, tramite legale a mezzo pec, reiterato in data 29 ottobre 2018, fino alla data odierna 10 maggio 2019(276 giorni), anzi continuando Tim spa ad addebitare illegittimamente costi. 5) Mancata

risposta al reclamo del 19 marzo 2019, tramite legale a mezzo pec, fino alla data odierna 10 maggio 2019 (52 giorni), anzi continuando Tim Spa ad addebitare illegittimamente costi." Nelle memorie di replica precisa ulteriormente che relativamente al malfunzionamento in data 07/08/2018 chiedeva la risoluzione del contratto in esenzione spese. Nonostante ciò l'operatore continuava ad addebitare fatture fino a gennaio 2019. A nulla sono valsi i reclami ai quali Telecom non dava nessuna risposta. Fa presente che l'operatore non ha fornito nessuna prova rispetto ai dedotti malfunzionamenti, ai servizi non richiesti ed alle mancate risposte ai reclami. In base a tali premesse, l'utente ha richiesto: i) Riconoscimento risoluzione per giusta causa alla data del 07 agosto 2018, con conseguente annullamento degli importi successivi illegittimamente richiesti dall'operatore. ii) Indennizzo per servizio non richiesto "fatturazione cartacea", avendo la cliente richiesto addebito sul c/c come si evince dal contratto allegato, dal giorno 30 aprile 2016 al 07 agosto 2018 (829 giorni) x 2,50 € per un totale di € 2072,5 + restituzione di € 62,50 per spese fattura cartacea in bolletta. iii) Indennizzo per servizio non richiesto e comunque mai ricevuto, "elenco telefonico" come si evince dal contratto allegato, dal giorno 30 aprile 2016 al 07 agosto 2018 (829 giorni) x 2,50 € per un totale di € 2072,5 + restituzione di € 11,70 per spese consegna elenchi telefonici in bolletta. iv) Indennizzo perenne malfunzionamento servizio adsl sotto soglia dal 30 aprile 2016 al 07 agosto 2018 (829 giorni) x 3,00 € per un totale di € 2.487,00. v) Indennizzo mancata risposta reclamo pec del 07 agosto 2018, reiterato il 29 ottobre 2018 fino alla data odierna 10 maggio 2019 (276 giorni -30 giorni tempo contrattuale risposta reclamo totale 246 giorni) x € 2,50 per un totale di € 615,00. vi) Indennizzo mancata risposta reclamo pec del 19 marzo 2019, fino alla data odierna 10 maggio 2019 (52 giorni -30 giorni tempo contrattuale risposta reclamo totale 22 giorni) x € 2,50 per un totale di € 55,00. La pretesa economica di indennizzo totale ammonta dunque ad € 7.376,2, secondo quanto previsto dalla tabella indennizzi disciplinata dalla legge. vii) Indennizzo per disservizi pari ad euro 2.500,00; Allega: Verbale di mancato accordo del 11/07/2019; Fattura di euro 31,90 n° RP002217845 del 05/01/2017; bollettini postali relativi a fatture Telecom; Proposta di attivazione delle offerte per linea fissa di Tim recante solo la firma dell'istante e priva di data; Fatture Telecom del 2016; Fatture Telecom successive alla disdetta del 07/08/2018; Richiesta di recesso in esenzione spese del 07/08/2018 trasmessa via pec, con attestazione di consegna; Reclamo del 29/10/2018 sulla mancata chiusura del contratto trasmesso via pec, con attestazione di consegna; Reclamo del 19/03/2019 relativo all'attivazione di servizi non richiesti relativi agli elenchi telefonici ed emissione cartacea delle fatture, trasmesso via pec, con attestazione di consegna.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nelle memorie difensive deduce quanto di seguito. La Sig.ra XXX ha innanzitutto lamentato un malfunzionamento del servizio ADSL con una velocità di connessione a suo dire sotto soglia dal 30 aprile 2016 al 7 agosto 2018, chiedendo quindi un indennizzo di 2.072,50 euro. Tuttavia l'istante, pur indicando genericamente il tipo di disservizio che avrebbe patito, non allega alcuna segnalazione inviata

all'operatore. In proposito val bene dunque ricordare che, l'utente che richieda l'indennizzo deve allegare e dimostrare non solo la fonte dell'obbligazione, ma anche il fatto costitutivo dell'esigibilità dell'indennizzo e cioè la segnalazione del guasto (v. per tutte la decisione Corecom Lazio n.184 del 23/11/ 2015). Ebbene nel caso di specie, non risulta depositato alcun reclamo con cui si contesta a TIM tale asserito malfunzionamento. Senza rinuncia a quanto precede, considerato che - anche a voler ritenere la segnalazione di guasto non necessaria (ma lo è senz'altro) – la contestazione riguarda, nello specifico, la velocità di connessione, si ritiene opportuno precisare quanto segue. Ai sensi dell'art. 7 delle Condizioni generali del contratto Adsl (Doc. 1), "La velocità di navigazione in internet riportata nella descrizione delle singole Offerte associate al Servizio dipende da molteplici e variabili fattori tecnici, quali la distanza della rete d'accesso che separa la sede del Cliente dalla centrale cui è attestata la linea telefonica, il livello di congestione della rete internet, i server dei siti web cui il Cliente si collega e le caratteristiche del modem e del computer in dotazione. Nel documento Caratteristiche del Servizio citato all'interno della sezione Caratteristiche tecniche della specifica Offerta sono riportati i livelli di 4 qualità minima su cui TIM si impegna contrattualmente ai sensi dell'art. 8 comma 6 della delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ("AGCOM") 244/08/CSP e successive modificazioni, nonché le informazioni sulle prestazioni fornite con il Servizio, tra cui quelle relative alla tecnologia utilizzata per l'accesso e alle caratteristiche minime che il sistema di accesso del Cliente deve possedere al fine dell'integrale e corretta fruizione dello stesso. Le suddette informazioni, insieme alle informazioni concernenti le misurazioni statistiche che vengono effettuate periodicamente da TIM nell'ambito degli indicatori di qualità previsti dalle delibere 131/06/CSP e 244/08/CSP sono anche pubblicate sul sito www.tim.it. Il Cliente ha facoltà di recedere dal Contratto qualora non siano rispettati i livelli di qualità del Servizio su cui TIM si impegna contrattualmente ai sensi dell'art. 8 comma 6 della delibera 244/08/CSP e successive modificazioni". Invero, la Delibera Agcom n. 244/08/CSP, integrata con la Delibera Agcom n. 151/12/CONS e regolante, appunto, la qualità del servizio Adsl, prevede la possibilità per gli utenti finali di effettuare tramite Nemesys, sito autorizzato da Agcom, la misurazione della velocità delle connessioni e, qualora i parametri non corrispondano ai valori minimi di upload e download stabiliti, richiedere soltanto la cessazione del servizio senza penali. L'art. 7 della Delibera 244/08/CSP, infatti, precisa che "A tal fine il Cliente deve scaricare gratuitamente dal sito www.misurainternet.it un software di misurazione certificato dall'Agcom, con cui verificare la qualità della propria connessione ad internet e che indica inoltre le condizioni operative e di hardware che devono essere verificate affinché le misure possano essere considerate significative… Qualora i valori qualitativi siano peggiorativi rispetto a quelli indicati nelle Caratteristiche del Servizio, il Cliente potrà inviare un reclamo scritto a TIM , entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, allegando la stampa che riporta il risultato della verifica. Il Cliente, nel caso in cui non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del Servizio entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione del reclamo da parte di TIM potrà, entro i successivi 30 giorni, recedere dal Contratto, ai sensi del successivo art. 11, senza penali o costi di disattivazione. Il Cliente potrà effettuare una nuova misurazione e produrre un nuovo

reclamo non prima di almeno 45 giorni dalla data dell'ultima misurazione effettuata". Pertanto, al fine di provare l'asserita debolezza del segnale e/o la scarsa qualità della connessione in sé, che rende il servizio instabile, è necessario innanzitutto munirsi del test Nemesys. Acquisita tale documentazione, l'utente finale può soltanto recedere dal servizio in esenzione spese e non ha diritto ad alcun indennizzo, come da disciplina vigente. Peraltro, pare opportuno precisare che l'utente avrebbe potuto recedere in esenzione spese entro i 14 giorni dalla data di attivazione come da lettera contrattuale regolarmente inviat dall'operatore (sub Doc. 1 cit). Infatti, ai sensi dell'articolo Articolo 12 – Recesso "Fermo restando quanto previsto dall'articolo 11, il Cliente in conformità alle disposizioni normative in materia di contratti a distanza e di contratti negoziati fuori dai locali commerciali, può esercitare anche il diritto di recesso nelle forme e modalità previste dagli artt. 52 e seguenti del D.lgs. 206/2005 (Codice del Consumo) entro il termine di 14 (quattordici) giorni dalla data di perfezionamento del Contratto. Nello specifico, il Cliente deve inviare una comunicazione scritta al numero di fax ovvero all'indirizzo postale indicato dal Servizio Clienti linea fissa 187, nella quale manifestare espressamente la volontà di recedere dal Servizio e riportare la data in cui il Servizio stesso è stato accettato da TIM, anche utilizzando il modulo presente sul sito www.tim.it. TIM rimborsa, entro 14 giorni dalla data di ricezione della richiesta di recesso, gli eventuali pagamenti effettuati dal Cliente tramite le medesime modalità dallo stesso utilizzate, salvo diverse indicazioni. Nel caso in cui il Cliente abbia richiesto espressamente di attivare il Servizio durante il periodo di recesso di 14 giorni sopra indicato - e il servizio sia effettivamente attivato da TIM entro detto termine - il Cliente sarà tenuto al pagamento degli eventuali costi del Servizio fruito sino al momento in cui ha informato TIM del suo esercizio del diritto di recesso. Tutti i recapiti utili per l'esercizio del diritto di recesso sono disponibili sul sito www.tim.it e sulla Carta dei Servizi." Pertanto, alla luce di quanto sinora esposto la richiesta di indennizzo va respinta. Ugualmente non può trovare accoglimento la richiesta di risoluzione del contratto in esenzione spese e deve conseguentemente ritenersi regolare l'emissione delle fatture a carico dell'istante. L'istante lamenta inoltre l'attivazione non richiesta del servizio di fatturazione cartacea e di quello di fornitura di elenchi telefonici. Per ciò che concerne il primo, si ricordi che l'attivazione della domiciliazione bancaria non è normativamente disciplinata e la relativa tempistica di attivazione dipende anche dall'istituto di credito. Peraltro, da controlli interni al sistema non risulta alcuna richiesta di addebito su conto corrente, né tantomeno l'esclusione del servizio di inserimento dell'utenza negli elenchi telefonici. Si confida, dunque, nell'integrale rigetto della richiesta di indennizzo. Allega: Condizioni generali di contratto.

3. Motivazione della decisione

Nel caso di specie l'istante contesta la ritardata chiusura del contratto, la difformità delle fatture emesse da Telecom rispetto al contratto sottoscritto, l'attivazione di servizi non richiesti, il malfunzionamento del servizio e la mancata risposta ai reclami. Relativamente alla prima doglianza risulta documentato che l'istante in data 07/08/2018 ha chiesto la disdetta del contratto; l'operatore avrebbe, quindi, in base a

quanto prescritto dalle condizioni generali di contratto, dovuto procedere alla chiusura del contratto entro il 07/09/2018. Risulta invece provato che sono state emesse fatture successive a tale data. Peraltro, va evidenziato che Telecom sul punto non ha prodotto nessuna difesa. Pertanto, atteso che a fronte disdetta trasmessa in data 07/08/2019, Telecom avrebbe dovuto provvedere alla chiusura dello stesso in data 07/09/2018, ne consegue che l'istante ha diritto di vedersi annullate tutte le fatture emesse successivamente a tale data. Relativamente agli indennizzi per l'attivazione di servizi non richiesti si osserva quanto di seguito. L'istante afferma che in sede di sottoscrizione del contratto faceva espressa richiesta di pagamento delle fatture tramite domiciliazione bancaria nonché di non aver richiesto la consegna dell'elenco telefonico. Nonostante ciò l'operatore, contravvenendo alle condizioni di contratto, addebitava in fattura gli importi riferiti al costo della spedizione delle fatture cartacee e della consegna degli elenchi telefonici. Per tali ragioni chiede la restituzione di quanto illegittimamente pagato oltre all'indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti. Dall'esame della proposta di contratto sottoscritta depositato dall'istante risulta confermato quanto dedotto dall'istante. Pertanto lo stesso ha sicuramente diritto al riconoscimento delle somme richieste per un totale complessivo di euro 74,20 (settantaquattro/20), a titolo di rimborso degli addebiti riportati in fattura sotto le voci "Servizio di produzione e spedizione fattura" e "consegna elenchi telefonici". Le richiesta di indennizzo per l'attivazione di servizi accessori non richiesti non possono invece essere accolte in quanto le fattispecie sopra richiamate, vale a dire la mancata attivazione del Rid bancario e la non richiesta consegna degli elenchi telefonici, non possono in alcun modo rientrare tra i servizi accessori così come definiti dall'Agcom nel Regolamento indennizzi di cui all'art. 1 lett. m) della delibera 73/11/CONS s.m. e i., quali "i servizi aggiuntivi rispetto a quelli di accesso alla rete di comunicazione". Relativamente alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami si osserva quanto di seguito. Si rileva preliminarmente che ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP, qualora un utente rivolga un reclamo all'operatore, la risposta deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto, comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto. Il mancato riscontro al reclamo, per tali ragioni, giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", ai sensi dell'articolo 11, comma 2, della richiamata delibera 179/03/CSP. Dalla documentazione in atti risulta che l'istante ha trasmesso all'operatore convenuto due reclami scritti, rispettivamente l'uno in data 29/10/2018 e l'altro in data 19/03/2019, aventi per oggetto la segnalazione della mancata lavorazione della richiesta di recesso inviata in data 07/08/2018, non risulta invece che l'operatore abbia dato prova di aver provveduto, come previsto oltre che dalle norme regolamentari sopra richiamate anche dalle condizioni generali di contratto, a riscontrare le dette segnalazioni. Pertanto l'istante ha diritto a vedersi riconosciuto l'importo massimo di euro 300,00, (trecento/00) così come previsto dall'art. 12 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera Agcom 73/11/CONS s.m. e i.. Per quanto concerne la domanda volta al riconoscimento dell'indennizzo per malfunzionamento del servizio ADSL, l'istante precisa che la linea sin dall'attivazione ha "avuto grosse defezioni sia come velocità che come stabilità del collegamento." Afferma di aver più

volte contattato il servizio clienti senza tuttavia ottenere la risoluzione delle problematiche segnalate. Dalla documentazione in atti non risultano reclami scritti trasmessi all'operatore per segnalare il disservizio lamentato, né nell'istanza sono indicate le date ed i codici delle segnalazioni effettuate tramite il servizio clienti. L'istante fa riferimento a tale disservizio soltanto nella missiva inviata in data 07/08/2018 all'operatore con la quale faceva richiesta di recesso dal contratto. In tema di disservizi indennizzabili la normativa di settore, e in particolare la delibera 69/11/CIR nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che "Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore …..qualora l'utente non provi di avere inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi provvedere alla sua risoluzione" (per tutte valgano le delibere AGCOM n. 100/12/CIR, 127/12CIR, 130/12/CIR, 82/12/CIR, 38/12/CIR, 69/10/CIR). La mancata produzione del reclamo, inoltre, rende l'istanza non meritevole di accoglimento anche ai sensi dell'art. 14, comma 4, del Regolamento indennizzi di cui all'allegato "A" della Deliberazione 173/11/CONS, così come modificato dalla deliberazione 347/18/CONS che, espressamente recita: " Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato all'operatore il disservizio entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza…". In relazione all'asserita "scarsa velocità della connessione", la delibera Agcom n. 244/08/CSP, prevede l'obbligo del fornitore di specificare la velocità minima del servizio dati, risultante dalle misurazioni effettuate. In altri termini, gli operatori devono rendere nota la velocità minima reale di accesso alla rete con il collegamento adsl. L'adempimento da parte degli operatori dell'obbligo di garantire la banda minima in downloading, di cui all'articolo 7, comma 3, della delibera n. 244/08/CONS, sebbene cogente dall'entrata in vigore del predetto provvedimento, è stato reso operativo e verificabile, già a partire dal mese di ottobre 2010, con l'adozione del sistema Ne.Me.Sys, che consente di verificare la qualità del servizio di accesso a internet da postazione fissa resa all'utente finale. Inoltre, il successivo art. 8, comma 6 prevede che "qualora il cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può presentare, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, un reclamo circostanziato all'operatore e ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del predetto reclamo, egli ha facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata". Ebbene, in applicazione delle norme sopra richiamate, la richiesta di indennizzo per il malfunzionamento della linea ADSL non può anche in questo caso essere accolta, in quanto di fronte all'asserita scarsa velocità di connessione l'unico diritto dell'istante è quello di recedere dal contratto in esenzione spese. Tuttavia, in mancanza di reclami relativi all'asserita scarsa velocità di connessione e del rapporto Nemesys, non è possibile accogliere neppure la richiesta volta ad ottenere la risoluzione del contratto in esenzione spese. UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. 1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata della Sig.ra Barbara XXX, nei confronti dell'operatore Telecom Italia s.p.a. nei termini sopra evidenziati; 2. La società Telecom è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante rimborsando la somma complessiva di euro 74,20 (settantaquattro/20), a titolo di rimborso degli addebiti riportati in fattura sotto le voci "Servizio di produzione e spedizione fattura" e "consegna elenchi telefonici", per le motivazioni espresse in premessa; 3. La società Telecom è tenuta a pagare in favore dell'istante l'indennizzo di euro 300,00 (trecento/00) ai sensi dell'art. 12 del regolamento Indennizzi, di cui alla delibera Agcom 73/11/CONS per le motivazioni espresse 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.

L'Aquila, lì 29/01/2020

F.to IL PRESIDENTE
Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.