



**DELIBERAZIONE**  
**n. 44 del 4 aprile 2019**

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: xxx/Telecom Italia xxx**

Presenti:

<b>ENZO BROGI</b>	<i>Presidente</i>
<b>CHETI CAFISSI</b>	<i>Vice Presidente</i>
<b>ALBERTO LAPENNA</b>	<i>Componente</i>
<b>ELETTRA PINZANI</b>	<i>Componente</i>
<b>MASSIMO SANDRELLI</b>	<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. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed 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** l'istanza GU14 n. 295 del giorno 25 maggio 2017 il Sig. 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 xxx (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");

**ESAMINATI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

**1. La posizione dell'istante.**

L'istante, titolare di un contratto residenziale sull'utenza n. 0564 952xxx con la società Telecom Italia, lamenta la mancata attivazione dei servizi voce e Adsl sull'utenza *de qua*.

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

- *"nonostante la stipulazione del contratto con Telecom Italia il servizio non veniva mai attivato e rimaneva in ogni caso mai usufruibile. Il disservizio permaneva pur a seguito di numerosi reclami telefonici, di cui l'ultimo effettuato in data 29 febbraio 2016. In tali sedi contestava altresì l'indebita e ripetuta emissione di fatture, con contestuale rassicurazione da parte dell'operatore della risoluzione di ogni problematica anche contabile."*

Riferisce l'istante che *"in realtà niente veniva risolto e l'operatore insisteva nelle richieste finanche incaricando una società di recupero crediti, a nulla valendo pure l'ulteriore reclamo scritto del 12 ottobre 2016 inoltrato tramite raccomandata A/R, anch'esso privo di risposta alcuna"*.

In data 16 marzo 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 di tutte le fatture"*;
- ii) la *"mancata attivazione iniziale servizio voce e internet"*;
- iii) l'*"indennizzo per malfunzionamento e/o ritardata parziale attivazione"*;
- iv) l'*"indennizzo per indebita attività di recupero crediti"*.

L'istante, in data 25 giugno 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, nella quale ha precisato che *"a seguito della stipulazione del contratto in via telefonica nel mese di settembre 2015 per i servizi voce e internet adsl - copia del quale non è mai pervenuta - Telecom ritardava e ometteva di attivare entrambi i servizi. Invero, nonostante l'emissione di fatture protrattasi per tutto l'anno 2016 e l'asserita ma di fatto mai avvenuta - attivazione degli stessi a far data dal 23 dicembre 2015, veniva lasciato nell'impossibilità assoluta di fruire dei medesimi"*.

Precisa l'utente di aver diritto *"allo storno di tutte le somme pretese da Telecom per un importo complessivo pari a 247,39 euro e ai correlativi indennizzi"*.

Prosegue l'istante evidenziando *"che del tutto inutili si sono dimostrati anche i numerosi reclami sia telefonici (ultimo in data 29 febbraio 2016) sia scritti - racc. del 12 ottobre 2016 - e privi di risposta alcuna.....(omissis)... Addirittura, nonostante la pendenza di tali procedure di reclamo, l'operatore insisteva nella richiesta a mezzo di società di recupero crediti delle somme asseritamente insolite"*.

Infine parte istante conclude sottolineando come appaia *“evidente il totale spregio della normativa di settore da parte di Telecom e il correlato diritto anche all'ulteriore indennizzo per mancata trasparenza e illegittima attività di recupero crediti come richiesto in istanza ...(omissis)”*.

## **2. La posizione dell'operatore.**

La società Telecom Italia, in data 22 giugno 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, nella quale, nel rilevare l'infondatezza e la genericità dell'istanza ha evidenziato che *“si parla, infatti, di servizi, ma questi non sono mai definiti (fonia, adsl, trasloco, per quale ragione ci si è rivolti al Corecom?), si manifesta un disagio relativo al mancato adempimento di Tim circa qualcosa, ma non si evidenzia che tipo di disservizio ha provocato il disagio patito, si parla di un contratto, ma questo non viene allegato all'istanza. L'istanza così formulata è troppo generica affinché l'esponente possa difendersi e rispondere adeguatamente ad eventuali addebiti mossi dall'istante. Sul punto si afferma che il Corecom Lazio ha ribadito diverse volte (cfr. DELIBERA DL/204/15/CRL/UD del 18/12/2015, DELIBERA DL/172/CRL/UD E DELIBERA DL/197/15/CRL/UD) che "in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001 [ecc...]) secondo il quale il creditore che agisce per l'inadempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza di adempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto costituito dall'avvenuto adempimento. 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.”*.

Prosegue l'operatore affermando che *“allo stato l'unica circostanza che qui può essere affermata è che il numero 0564 952049 è stato attivato il 21 dicembre 2015 con offerta Tutto Voce, immediatamente funzionante. Dunque, alla luce di quanto dedotto e contestato, va accertata e dichiarata l'infondatezza dell'istanza e pertanto se ne chiede l'integrale rigetto”*.

## **3. La replica dell'istante.**

L'istante, in data 5 luglio 2017, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva di replica, nella quale, nell'insistere per l'accoglimento di tutte le richieste già indicate nell'istanza di definizione, ha eccepito preliminarmente che *“al contrario di quanto preteso da Telecom, l'utente ha correttamente esposto, già in istanza, tutti gli elementi richiesti per come consentito dalla struttura del formulano GUI4 all'uopo predisposto dall'autorità e, dunque, in perfetto accordo con la normativa in materia, risulta del tutto capziosa e pretestuosa l'eccezione di genericità sollevata dall'operatore. Precisa inoltre che appare “del tutto infondata e pretestuosa l'ulteriore eccezione sollevata dall'operatore relativa alla conclusione del contratto. Telecom non ha mai provveduto a far pervenire copia scritta del contratto stipulato per via telefonica nel mese di settembre 2015. Anche con riferimento all'asserita attivazione dei servizi, nulla ha prodotto Telecom in proposito, limitandosi nella propria memoria ad asserire l'intervenuta attivazione del solo servizio voce a far data dal 21 dicembre 2015. Ciononostante, [depositava] il riepilogo della sua posizione contrattuale per come contenuto in fattura Telecom da cui risulta l'asserita - ma di fatto mai avvenuta - attivazione degli stessi a far data dal 23 dicembre 2015”*.-

Infine l'istante conclude insistendo per l'accoglimento delle proprie pretese come richieste in istanza di definizione.

## **4. 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 via preliminare si osserva che:

- la domanda *sub iii)* volta ad ottenere "*l'indennizzo per malfunzionamento e/o ritardata parziale attivazione*" risulta assorbita dalla fattispecie di disservizio cui al punto *sub ii)* "*mancata attivazione iniziale servizio voce e internet*", e pertanto in tale sede valutata;
- la domanda *sub iv)* volta ad ottenere "*l'indennizzo per indebita attività di recupero crediti*", si rileva che la medesima non può essere accolta atteso che il Regolamento Indennizzi non la contempla tra le fattispecie di disservizio indennizzabile; ad ogni buon conto anche tale richiesta, sarà ricondotta all'oggetto della presente disamina ed interpretata, in un'ottica di *favor utentis*, 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) secondo cui anche le istanze inesatte o imprecise, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare.

Pertanto la presente disamina avrà ad oggetto la mancata attivazione del servizio voce e Adsl con Telecom Italia.

Nel merito

#### Sulla mancata attivazione del servizio voce e Adsl.

L'utente lamenta la mancata attivazione del servizio fonia e ADSL dal 23 dicembre 2015, chiedendo la liquidazione del relativo indennizzo. L'operatore esclude la propria responsabilità, affermando nella propria memoria che "*allo stato l'unica circostanza che qui può essere affermata è che il numero 0564 952xxx è stato attivato il 21 dicembre 2015 con offerta Tutto Voce, immediatamente funzionante. Alla luce di quanto dedotto e contestato, va accertata e dichiarata l'infondatezza dell'istanza e pertanto se ne chiede l'integrale rigetto*".

E' pacifica, dunque, la circostanza della stipulazione del contratto avvenuta "*in via telefonica nel mese di settembre 2015 per i servizi voce e internet adsl - copia del quale non è mai pervenuta*". Nulla viene dedotto dall'operatore in merito.

In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953; 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. 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 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Gli operatori telefonici devono inoltre fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale, con la conseguenza che qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo nell'adempimento l'operatore, per escludere la propria

responsabilità, deve dimostrare che le circostanze oggetto di doglianza sono dovute a circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero a problematiche tecniche non causate da colpa del medesimo, fornendo altresì la prova di avere informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione.

In base a tali principi, provata la fonte negoziale del diritto dell'utente, spettava all'operatore provare di aver posto in essere tutte le attività necessarie per dare seguito alla richiesta di attivazione del servizio e provare di avere rispettato i propri oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti.

Dalla comunicazione dell'operatore in atti, risulta che il servizio sarebbe stato attivo a far data dal 23 dicembre 2015. Tuttavia a fronte dei ripetuti reclami sia telefonici che scritti dell'istante circa la sua mancata attivazione, non risulta dal corredo istruttorio che Telecom Italia si sia attivata in alcun modo dimostrando di essersi adoperata per dare seguito alla richiesta dell'utente. Infatti, non è stato provato che Telecom Italia abbia informato l'utente delle difficoltà incontrate nel corso della procedura, nè che lo abbia informato della effettiva impossibilità di attivazione del servizio, rendendosi così inadempiente agli oneri informativi gravanti sull'operatore.

Tanto premesso, tenuto conto che il contratto è stato stipulato tramite *vocal order* nel mese di settembre 2015 e che l'attivazione del servizio voce è avvenuta in data 23 dicembre 2015, come da comunicazione in atti dell'operatore, si ritiene di liquidare in favore dell'utente l'indennizzo ai sensi all'articolo 3, comma 1 del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro pari a euro 7,50 *pro die*, precisando quanto segue.

Quanto all'individuazione dell'intervallo temporale di riferimento per l'applicazione del suddetto indennizzo si deve far riferimento al comportamento tenuto dall'utente che ha sporto reclamo all'operatore Telecom Italia solo a distanza di circa quasi un anno dalla lettera del 23 dicembre 2015, chiedendo l'attivazione dell'utenza.

Alla luce del comportamento assunto dalle parti, trova applicazione il principio, espressamente richiamato al paragrafo III.5.3. delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, secondo cui *“per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, come, per esempio, quello di cui all'art. 1227 Cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto.”* Inoltre, le medesime Linee Guida testualmente recitano *“in applicazione dei principi di proporzionalità ed equità dell'indennizzo, se dal comportamento tenuto dall'utente può desumersi un completo disinteresse per il servizio oggetto di sospensione o disservizio (ad es. perché per mesi o addirittura anni non ha reclamato o avanzato richieste in proposito) il calcolo dell'indennizzo va fatto decorrere dal momento in cui un simile interesse diventa attuale e viene manifestato attraverso un reclamo o altra forma di interlocuzione con l'operatore.”*

Fatte queste dovute precisazioni, deve evidenziarsi che l'utente avrebbe certamente contenuto il proprio pregiudizio se avesse formalmente reclamato in costanza di disservizio oppure se avesse preteso tempestivamente l'attivazione della linea, mediante il ricorso alla procedura di cui all'articolo 5 del Regolamento approvato con la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A.

Al contrario, dalla documentazione acquisita al fascicolo, non risultano segnalazioni precedenti al sopracitato reclamo. Per quanto l'istante abbia dedotto di aver inoltrato numerose segnalazioni, l'unico reclamo presente in atti è quello inviato per raccomandata in data 13 ottobre 2016, che si intende

consegnato all'operatore in data 19 ottobre 2016 (considerati i 4 giorni lavorativi previsti da Poste Italiane come tempo massimo di consegna per la posta raccomandata calcolati a partire dal 13 ottobre 2016, data di spedizione della raccomandata A/R all'operatore).

Pertanto, richiamando le considerazioni sopra menzionate, ai fini dell'erogazione dell'indennizzo, si ritiene di individuare il *dies a quo* nel giorno 19 ottobre 2016 e il *dies ad quem* nel giorno 16 marzo 2017, data dell'udienza di conciliazione, prima occasione di confronto con l'operatore circa gli eventuali impedimenti occorsi nell'attivazione del servizio.

Dunque, in accoglimento parziale della domanda sub *ii*), la società Telecom Italia è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui sopra, per un totale di euro 1.110,00 (euro 7,50 *pro die* per n. 148 giorni di mancata attivazione). Si precisa, altresì, che, atteso che la comunicazione di attivazione di Telecom Italia riguarda solo la linea voce e, in assenza di riscontro documentale da parte dell'utente a supporto della lamentata mancata attivazione anche del servizio ADSL, non è possibile accogliere la relativa richiesta d'indennizzo per il servizio ADSL.

Con riferimento, poi, alla richiesta di cui al punto *i*) volta allo storno della fatturazione compresa nel periodo che va dal 23 dicembre 2015 fino a chiusura del ciclo di fatturazione, la stessa deve essere accolta, in quanto all'esito dell'istruttoria, è stato possibile rilevare che la fatturazione predetta è stata emessa ingiustificatamente trattandosi di un contratto mai attivato, pertanto, alcun costo doveva essere addebitato in capo all'istante. Per i medesimi motivi l'istante ha altresì diritto, al ritiro a cura e spese del gestore della pratica di recupero del credito relativa all'insoluto.

#### Sulla mancata risposta al reclamo.

L'istante deduce la mancata risposta ai numerosi reclami, sia telefonici che scritti, dei quali il primo tracciabile risulta essere stato inviato tramite raccomandata A/R del 13 ottobre 2016.

Agli atti non risultano risposte in merito al citato reclamo.

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". Il medesimo articolo prevede che "l'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio".

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 4 giorni lavorativi previsto da Poste Italiane come tempo massimo di consegna per la posta raccomandata calcolato a partire dal 13 ottobre 2016, data di spedizione della raccomandata A/R all'operatore e detratto altresì 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 16 novembre 2016 ed il *dies ad quem* nel giorno 16 marzo 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 120,00, (120 giorni x 1,00 *pro die*).

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 4 aprile 2019;

## **DELIBERA**

in accoglimento parziale dell'istanza presentata in data 25 maggio 2017 dall'istante xxx nei confronti dell'operatore Telecom Italia xxx, che detto operatore provveda a:

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

- a) euro 1.110,00 a titolo di indennizzo per la mancata attivazione della linea voce sull'utenza n. 0564 952xxx;
- b) euro 120,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- b) euro 100,00 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 dell'istante mediante lo storno (ovvero il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato nel periodo che va dal 23 dicembre 2015 fino a chiusura del ciclo di fatturazione, in relazione al servizio voce sull'utenza n. 0564 952xxx mai attivato, oltre al ritiro, a cura e spese di detto gestore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1, lettera a) e lettera b) 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.

E' 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.





**DELIBERAZIONE**  
**n. 44 del 4 aprile 2019**

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*