



**DELIBERAZIONE**  
**n. 50 del 29 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. 151 del giorno 6 marzo 2017 con cui la Sig.ra 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 *business* sulle utenze n. 0577 43xxx e n. 0577 49xxx con la società Telecom Italia, lamenta, da parte dell'operatore, l'applicazione di un profilo tariffario non richiesto, il ritardo nella lavorazione del recesso contrattuale, nonché l'indebita sospensione del servizio.

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

- in data 29 dicembre 2015, aderiva ad un'offerta di Telecom Italia, prospettata da un agente di zona, per l'attivazione di nuova linea telefonica presso il suo studio professionale ubicato in Siena;

- il "*Profilo Commerciale Internet senza Limiti*" prevedeva un canone di abbonamento mensile pari ad euro 29,90 e varie tariffazioni per le chiamate in uscita "*analiticamente indicate nella tabella 2, pagina 2 del profilo commerciale (doc. 1)*"; tale opzione tariffaria era, altresì, collegata ad un'offerta riservata per le sottoscrizioni fino al 31 marzo 2016 inerente il contributo gratuito di attivazione;

- "*nel contratto si prevedeva anche l'addebito in conto tramite IBAN per evitare costi aggiuntivi previsti alla stipula ma di tale autorizzazione Telecom Italia (...) non ha mai beneficiato*";

- "*in data 12/01/2016 veniva attivato il nuovo numero telefonico 0577 49xxx mentre il precedente (057743xxx) veniva disdetto a mezzo raccomandata a.r.*";

- mediante uno *speed test* veniva casualmente a conoscenza che l'operatore aveva attivato un servizio di connettività Fibra, anziché il profilo richiesto "*internet senza limiti (linea telefonica RTG e tutto senza limiti Adsl con router con comodato d'uso gratuito)*";

- in data 16 febbraio 2016 inviava un reclamo a mezzo fax con il quale contestava l'attivazione della fibra in sostituzione della linea ADSL.

In data 10 gennaio 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) "*dare adempimento al contratto 'INTERNET SENZA LIMITI' sottoscritto (...) il 9/12/2015 relativo alla linea 0577149xxx provvedendo al rimborso di tutte le somme indebitamente richieste (...) sino ad oggi per servizi mai offerti e/o comunque mai richiesti dall'istante*";
- ii) "*versamento dell'indennizzo calcolato in premessa ex art. 8 dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS "indennizzo per attivazione di servizi o profili non richiesti" sull'utenza*

- 0577/49xxx dal 30/12/2015 al 31/07/2016 per attivazione di Tuttofibra e dal 1/08/2016 ad oggi per attivazione linea telefonica affari e tutto senza limiti ADSL ovvero per un totale complessivo di 422 giorni che moltiplicati per € 5,00 al giorno fanno complessivamente 2.100,00”;*
- iii) *il “versamento dell’indennizzo calcolato in premessa ex artt. 4 e 12 dell’allegato A alla delibera n.73/11/CONS “indennizzo per sospensione o cessazione del servizio sull’utenza tipo “affari” 0577149xxx dal 29/11/2016 al 10/01/2017 ovvero per un totale complessivo di 42 giorni che moltiplicati per € 15,00 al giorno (euro 7,50 x 2) fanno complessivamente € 630,00)”;*
- iv) *il “versamento dell’indennizzo calcolato in premessa per applicazione analogica dell’art. 8 dell’allegato A alla delibera n. 73/11/CONS “indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti” sull’utenza 0577/43xxx dal 12-28/01/2016 al 15/03/2036 (data scadenza pagamento bolletta fattura n. 8L00078447 in parte rimborsata con la successiva fattura n. 8L00275545) per ritardata disattivazione utenza ovvero per un totale complessivo di 63-47 giorni che moltiplicati per € 5,00 al giorno fanno complessivamente € 315,00-235,00, con contestuale richiesta di rimborso delle residue somme pari ed € 30,30 indebitamente richieste all’Arch. xxx per una linea non più esistente dal 12/01/2016, giorno di attivazione dalla “nuova linea” 0577/49xxx c/o comunque dal giorno della disdetta 22/01/2016”;*
- v) *lo “storno e (...) il ricalcolo degli addebiti fatturati da Telecom (...) in relazione all’utenza 0577/49xxx ed alla refusione delle spese legali sostenute per l’assistenza nella presente procedura ed in quella relativa al tentativo obbligatorio di conciliazione per la somma forfettariamente indicata in € 1500,00, oltre accessori di legge”.*

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

La società Telecom Italia, in data 6 aprile 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 allo stato la materia del contendere risulta cessata” e che l’operatore “ha già effettuato tutte le rimodulazioni delle fatture oggi nuovamente richiesti tramite l’allegato al Gu14”.

In particolare l’operatore ha rilevato che:

- *“sono già stati rimborsati i canoni calcolando la differenza tra canone tuttofibra e canone internet senza limiti: l’importo di 74,69 euro è presente sul conto 6/16, l’importo di 102,58 euro è presente sul conto 1/17 (docc. 1 e 23)”.*
- *“tutti gli accrediti per la differenza tra canone INTERNET SENZA LIMITI E TUTTOFIBRA sono presenti sia sul conto 6/16 che sul conto 1/17”;*
- *“la linea 057743xxx LINEA TUTTOCOMPRESO è stata cessata in data 12.02.16 a fronte di disdetta inviata per raccomandata il 28.01.16. il conto 2.16 fattura 8L00078447, emesso il 05.02.16 con scadenza 15.03.16 è stato saldato per l’importo totale di euro 143,96. Il conto 3.16 fattura 8L00275545 ha un importo negativo di euro 113,66 rimborsato con assegno n. 6005958634) INVIATO IN V. DEI FUSARI 44 A Siena”.*

## **3. La replica dell’istante.**

L’istante, in data 14 aprile 2017, per il tramite del legale, 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 i conti 6/2016 e 1/2017 relativi alla linea 0577149xxx (doc. 9 istanza) rimborsano le somme erroneamente pretese da

*Telecom per l'addebito di "tuttofibra" in luogo di "internet senza limiti" ma, così come indicato nel retro delle relative fatture, sono stati corrisposti a seguito di specifiche e reiterate segnalazioni dell'Arch. xxxi rispettivamente del 04/04/2016 e 29/08/2016. Rimane il fatto che invece, tutte le precedenti bollette, non sono ad oggi state rimborsate ed infatti "tuttofibra" era stato addebitato anche nei conti 2/2016, 3/2016, 4/2016, 5/2016 e 6/2016! In quest'ultimo conto, infatti, vi è sì un rimborso per un precedente addebito ma... per il periodo oggetto di fatturazione è comunque nuovamente erroneamente addebitata la voce "tuttofibra". Nel conto 1/2017, invece, nel quale vi è un rimborso per "tuttofibra" relativo ad un precedente errato addebito, viene in ogni caso fatturato erroneamente "tutto senza limiti ADSL" ovvero un servizio comunque diverso e non richiesto dall'Arch. xxx la quale, si ricorda, ha sottoscritto un contratto per l'attivazione di "internet senza limiti". Ancora, nel conto 2/2017 risulta ancora erroneamente addebitato "tutto senza limiti ADSL" in luogo di "internet senza limiti", oltre ad altre voci assolutamente inconferenti quali "spese riattivazione collegamento di cui comunque si è ampiamente dedotto nella istanza introduttiva a cui si rimanda".*

Inoltre, con riferimento a quanto dedotto da Telecom Italia in memoria, in merito alla cessazione della "linea 0577143xxx [avvenuta] il 12 febbraio 2016", l'istante ha evidenziato che, "con conto 2/2016 (...), vengano richiesti € 143,96 per il periodo "marzo-aprile". Al riguardo l'istante ha precisato che "dopo specifica segnalazione, la fattura è stata parzialmente rimborsata (...) con conto 3/2016 e successivo invio di assegno per € 2.113,66", un importo inferiore a quanto dovuto con inclusi anche le "spese invio fattura".

L'istante ha, infine, dedotto che "alla data del deposito dell'istanza GUI4 ed ancora oggi Telecom deve rimborsare all'Arch.xxx la gran parte delle fatture emesse nelle quali è stato erroneamente conteggiato o "tuttofibra" o "tutto senza limiti ADSL" in luogo di "internet senza limiti", oltre ad ulteriori poste non dovute".

#### **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.

La domanda *sub i)* per la parte volta ad ottenere l'adempimento del contratto sottoscritto non può essere accolta atteso che esula dalla competenza dell'Autorità, ai sensi dell'articolo 19 del Regolamento approvato con Delibera Agcom n. 73/11/CONS.

La domande *sub i)* e *ii)* volte ad ottenere rispettivamente il rimborso e l'indennizzo per l'attivazione non richiesta "di Tuttofibra" anziché "tutto senza limiti ADSL" sull'utenza n. 0577 49xxx, sono meritevoli di parziale accoglimento come di seguito esposto.

Sul punto giova, preliminarmente, richiamare che le parti di uno stipulando (e, poi, stipulato) contratto sono tenute a comportarsi, ai sensi degli articoli 1175, 1337 e 1375 c.c., secondo buona fede e correttezza sia nella fase precontrattuale che nella fase dell'esecuzione del contratto. Il principio di buona fede contrattuale costituisce oggetto di un vero e proprio obbligo giuridico, che si considera violato dalla parte contrattuale che, anche non dolosamente, ometta di tenere un comportamento improntato alla diligente correttezza.

Al riguardo vengono, altresì, in rilievo i principi di trasparenza e completezza informativa di cui delibera Agcom n. 179/03/CSP (articolo 4, commi 1 e 2) e il principio del diritto di scelta dell'utente finale di cui all'articolo 3, comma 5, della medesima delibera.

Nel caso in esame, l'operatore Telecom Italia, che risulta aver attivato il profilo "Tutto Fibra", non ha fornito la prova di avere ricevuto una valida richiesta dell'utente di attivazione di detto profilo o che l'utente abbia altrimenti accettato una proposta contrattuale dell'operatore relativa a tale piano tariffario; in difetto di tale prova, deve affermarsi la esclusiva responsabilità dell'operatore *ex art. 1218 del codice civile*, per l'attivazione non richiesta del profilo Tutto Fibra, nonostante l'adesione al piano tariffario "*Tutto Internet senza limiti*".

Pertanto deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo per attivazione del profilo tariffario non richiesto, calcolato ai sensi del comma 2, dell'articolo 8 del Regolamento adottato con Delibera Agcom n. 73/11/CONS, a decorrere dal 16 febbraio 2016 (data del primo reclamo) al 13 luglio 2016 (data dell'intervento *in loco* dei tecnici Telecom Italia che sostituiscono il modem per la fruizione del servizio ADSL) per un totale di 149 giorni, detto indennizzo è pari a ad euro 149,00 (euro 1,00 *pro die* x n. 149 giorni di attivazione del profilo tariffario non richiesto).

Inoltre, con riferimento alla richiesta *sub v)* l'operatore ha dichiarato, nella propria memoria, la cessazione della materia del contendere, evidenziando che "*sono già stati rimborsati i canoni calcolando la differenza tra canone tuttofibra e canone internet senza limiti*". Tuttavia tale circostanza è stata contestata dall'utente in fase di memoria di replica, il quale dedotto che il rimborso non è avvenuto per tutto l'arco del periodo interessato dall'indebita attivazione di un profilo diverso da quello sottoscritto.

Ne deriva che la società Telecom Italia, è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativa dell'istante mediante il ricalcolo della fatturazione emessa - sulla base delle condizioni economiche previste dal piano tariffario "*Tutto Internet*" al prezzo di euro 29,00 come contrattualizzato - provvedendo a stornare o rimborsare (in caso di avvenuto pagamento) l'importo indebitamente fatturato secondo la tariffa "*Tutto Fibra*", al netto delle note di credito già rimborsate dal gestore, oltre al ritiro, a cura e spese di detto gestore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Inoltre è meritevole di parziale accoglimento la domanda *sub iv)* per ritardata disattivazione utenza n. 0577 43xxx, in quanto l'utente ha contestato all'operatore la fatturazione successiva alla 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 in data 29 gennaio 2016, tramite raccomandata A/R, lettera di recesso contrattuale per l'utenza *de qua* (ricevuta dall'operatore in data 2 febbraio 2016).

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 4 marzo 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 4 marzo 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.

Viceversa, per quanto attiene la domanda *sub iv*) per la parte in cui l'istante richiede l'indennizzo per la mancata lavorazione del recesso contrattuale, la medesima non può essere accolta, in quanto il Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori non contempla la fattispecie di indennizzo richiesto, tantomeno si ritiene che, conformemente all'orientamento costantemente espresso dall'Autorità Garante per le Comunicazioni, possa trovare applicazione, in via analogica, altra norma regolamentare. Infatti, al di là del disagio connesso agli addebiti di somme non più dovute (riconosciuto con l'annullamento e/o rimborso degli importi) la mancata/ritardata lavorazione della risoluzione del contratto non comporta per l'utente un disagio indennizzabile.

Parimenti è meritevole di accoglimento la domanda d'indennizzo *sub iii*), atteso che, per il periodo di sospensione dell'utenza n. 0577 49xxx lamentato da parte istante (“dal 29/11/2016 al 10/01/2017”) 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.

Al riguardo occorre evidenziare che la sospensione amministrativa dei servizi - che l'istante riferisce di aver subito a seguito di morosità - è da ritenersi illegittima in quanto non è stata oggetto di preavviso da parte dell'operatore, quand'anche si possa ritenere che l'utente fosse tenuto al pagamento parziale delle fatture contestate (come previsto dall'art. 4 dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 664/06/CONS, oggi sostituita dalla Delibera Agcom n. 519/15/CONS, art. 7).

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

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”.

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 10 gennaio 2017, data in cui l'utenza veniva

riattivata.

Ne discende che l'istante, per i giorni di sospensione del servizio, ha diritto alla corresponsione di un indennizzo pari ad euro 630,00 (euro 15,00 *pro die* x n. 42 giorni).

Inoltre, l'istante ha diritto allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato con riferimento alla medesima utenza nel periodo 29 novembre 2016 – 10 gennaio 2017, nonché al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito aperta eventualmente aperta.

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 150,00 tenuto conto che la stessa ha presenziato sia all'udienza di conciliazione che di definizione ed ha fatto ricorso all'assistenza legale.

**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 29 aprile 2019;

### **DELIBERA**

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 6 marzo 2017 dalla Sig.ra xxxx nei confronti dell'operatore Telecom Italia xxx, che detto operatore provveda:

- 1) a corrispondere all'istante, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:
  - a) euro 149,00 per l'attivazione del profilo "Tutto Fibra" non richiesto sull'utenza n. 0577 49xxx ai sensi dell'articolo 8, comma 2, allegato A della Delibera Agcom n. 73/11/CONS;
  - b) euro 630,00 a titolo di indennizzo per la sospensione dell'utenza n. 0577 49xxx, ai sensi dell'art. 4 in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, allegato A della delibera Agcom n. 73/11/CONS;
  - c) euro 150,00 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:
  - a) il ricalcolo della fatturazione emessa - sulla base delle condizioni economiche previste dal piano tariffario "Tutto Internet" al prezzo di euro 29,00 come contrattualizzato – provvedendo a stornare o rimborsare (in caso di avvenuto pagamento) l'importo indebitamente fatturato secondo la tariffa "Tutto Fibra", al netto delle note di credito già rimborsate dal gestore;
  - b) lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione emessa con riferimento al periodo dal 29 novembre 2016 al 10 gennaio 2017.

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.



**DELIBERAZIONE**  
**n. 50 del 29 aprile 2019**

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*