

ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA  
*Comitato Regionale per le Comunicazioni*

DELIBERA n.	45/2011
TITOLO	1.10.21/446
LEGISLATURA	IX

Il giorno 29 novembre 2011 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il CORECOM dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIANLUCA GARDINI  
GIUSEPPE BETTINI  
ARIANNA ALBERICI

Presidente  
Vicepresidente  
Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PRIMAROSA FINI.

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA XXX E TELECOM ITALIA XXX

## Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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

VISTA la l. 481/1995, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTO l'art. 84 d.lgs. 259/ 2003, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTE la l.r. Emilia-Romagna 1/2001, in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

VISTA la del. AGCOM 173/07/CONS " Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTO lo "Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, 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 4 dicembre 2008;

VISTA la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e;

VISTA l'istanza depositata in data 18 aprile 2011 (titolo n. 1.10.21/446), con la quale il sig. XXX, rappresentato dalla XXX, nella persona del dott. XXX, elettivamente domiciliato, nel comune di YYY, via YYY, ha chiesto al Comitato regionale per le Comunicazioni dell'Emilia-Romagna di definire, ex artt. 14 e ss. del. AGCOM 173/07/CONS, la controversia in essere con la società Telecom Italia XXX, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, elettivamente domiciliata nel comune di YYY, , p.zza YYY, relativamente all'utenza telefonica n. XXX;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento (prot. n. 13946/2011);

VISTA la memoria autorizzata di Telecom Italia XXX del 27 maggio 2011 (prot. 17594/2011);

UDITE le parti nel corso dell'udienza di discussione svolta in data 28 luglio 2011, come da verbale (prot. 25392/2011);

VISTI gli atti del procedimento;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del Servizio, dott.ssa Primarosa Fini (prot. 38953/2011)

UDITA l'illustrazione del componente, avv. Giuseppe Bettini, designato dal Presidente, svolta nella seduta del 29 novembre 2011;

A voti unanimi

#### CONSIDERATO QUANTO SEGUE

Con istanza di definizione della controversia il sig. XXX (di seguito XXX) lamenta: l'addebito del costo per l'invio degli SMS oltre i 600 inclusi nell'offerta; il ritardo nella modifica del piano tariffario; la sospensione dell'utenza; la mancata risposta ai reclami ed alle segnalazioni inviate. Per tali ragioni l'istante domanda: l'azzeramento della posizione debitoria, comprese le tasse di concessione governativa; il rimborso dei costi ingiustamente sostenuti per il ritardo nel cambio tariffario; l'indennizzo per disagi e per sospensione della linea per circa sette mesi.

Telecom Italia XXX (di seguito Telecom) con la sua memoria contesta integralmente il contenuto dell'istanza ed insiste per il rigetto di tutte le richieste avversarie secondo le argomentazioni che seguono: in ordine alla richiesta di azzeramento della posizione debitoria, Telecom assume di avere già effettuato le opportune variazioni e storni per l'importo di euro 1.764,12 a valere sulla fattura del 4° bimestre, precisando che il sig. XXX ha goduto di un bonus per M.N.P. ben superiore rispetto a quello spettante (riconosciuti 810,00 euro anziché 210 euro spettanti); in relazione ai cambi tariffari, il gestore sostiene di averli effettuati tempestivamente nonostante i continui e repentini mutamenti richiesti dall'utente; con riferimento alla durata della sospensione, viene rilevato che la linea è stata sospesa in uscita per morosità dal 12 ottobre al 9 dicembre 2010, riattivata a seguito del tentativo obbligatorio di conciliazione e cessata ai primi di maggio 2011 a seguito di passaggio ad altro operatore; per quanto attiene ai reclami, il gestore sostiene di avere contattato l'istante per riscontrare, illustrare e chiarire tutte le richieste e lavorazioni poste in essere.

#### MOTIVI DELLA DECISIONE

La controversia in esame concerne l'addebito di costi relativi all'invio di sms al di fuori dell'offerta contrattualmente prevista ed il ritardo nella modifica del piano tariffario, la sospensione dell'utenza per superamento della soglia di allerta del traffico generato all'estero e per morosità, la mancata risposta ai reclami. Le doglianze che rilevano possono essere sintetizzate in quattro capi: a) fatturazione indebita; b) ritardo nella modifica del piano tariffario; c) illegittima sospensione del servizio telefonico; d) mancata risposta ai reclami; e) spese di procedura.

Preliminarmente occorre rilevare che nel corso dell'udienza di discussione, come risulta da verbale (prot. 25392/2011), le parti hanno ricostruito i fatti in ordine temporale, secondo i capi che seguono: 1) giugno 2009: l'utente lamenta l'addebito del costo per l'invio di sms oltre i 600 inclusi nell'offerta. Telecom non produce copia della comunicazione di preavviso al superamento della soglia di sms. Il traffico sms extra soglia è pari ad euro 65,13 (fattura 4/2009 per i mesi di maggio-giugno); 2) agosto 2009: la sospensione dell'utenza avviene per superamento della soglia di allerta del traffico generato all'estero. La sospensione perdura dal 10 agosto al 18 agosto 2009. Telecom Italia XXX ha provato a contattare l'utente e non riuscendoci ha inviato un telegramma in data 10 agosto 2009. Dalle fatture emerge che l'utenza è stata riattivata a seguito del pagamento della somma di euro 200,00, quale anticipo del costo del traffico generato; la riattivazione è avvenuta in data 18 agosto 2009, come emerge dal traffico fatturato nel periodo successivo; 3) luglio 2010: l'utente ha attivato l'offerta "Globe senza confini" dal 2 al 9 agosto 2010; l'utente lamenta il mancato funzionamento del numero gratuito per verificare il superamento della soglia dell'offerta "Europa senza confini". Telecom Italia XXX deduce di aver annullato la relativa fattura, pari ad euro 2.330,97, per la somma di euro 1.764,12, per motivi commerciali derivanti da una modifica dell'apparato cellulare utilizzato e dalla relativa incompatibilità con le offerte. La relativa differenza è tuttora insoluta; 4) l'utenza è stata sospesa dal 12 ottobre al 9 dicembre 2010. Telecom produce lettera di comunicazione della sospensione e della risoluzione inviata in data 27 ottobre 2010 (e acquisita agli atti nel corso dell'udienza). L'utenza è stata altresì sospesa dal 12 al 28 aprile 2011. Telecom Italia XXX non produce la comunicazione di preavviso di sospensione; 5) l'utente afferma che nelle more del presente procedimento Telecom Italia ha effettuato prelievi dal conto corrente dello stesso utente per le somme di euro 955,38 e 187,91, a saldo delle fatture n. 5/2010 e 3/2011. Telecom Italia contesta l'affermazione dell'utente, risultando le due fatture scoperte. Telecom Italia XXX, infine, deduce un insoluto dell'utente pari ad euro 2.064,73.

Nel corso della suddetta udienza il CORECOM provvedeva a richiedere alla parte istante di precisare entità e ragione del traffico telefonico contestato in ordine al punto 4) e di produrre copia delle attestazioni bancarie di pagamento di cui al punto 5), fissando un termine per il deposito. Tale termine decorreva senza esito alcuno.

Ciò premesso, si evince quanto segue.

- a) La domanda è infondata e non merita accoglimento. In particolare, a fronte dell'erogazione dei servizi previsti dal contratto avente ad oggetto le offerte "Tutto Compreso Unlimited" e "600 Messaggi", Telecom inviava all'istante la fattura n. 7H00318528 del 14 luglio 2010, riferita al 4° bimestre 2010 per i mesi di maggio-giugno, pari ad euro 2.330,97, con scadenza 10 agosto 2010. Rispetto a tale fattura l'utente contesta l'addebito del traffico sms extra soglia, cioè oltre i 600 sms inclusi nell'offerta, per un ammontare pari ad euro 65,13. In ordine a questo aspetto, occorre richiamare quanto previsto dalle delibere n. 326/10/CONS e n. 75/10/CIR. Nello specifico, il punto II. della del. n. 75/10/CIR prevede che *"...3. in caso di opzioni o promozioni che a titolo oneroso diano luogo al diritto di usufruire di una quantità di servizi predeterminata, in termini di tempo o di volume, l'invio di una adeguata informazione all'utente in prossimità dell'esaurirsi di dette quantità"*, nonché il successivo punto III. della del. n. 75/10/CIR, stabilisce che: *"... fino alla piena operatività delle misure introdotte con la delibera n. 326/10/CONS, in tutti i casi in cui risulti che l'operatore non si sia adoperato per garantire all'utente la effettiva conoscenza o conoscibilità delle condizioni di offerta dei servizi al momento della stipula contrattuale, nonché, in costanza di rapporto, dei dati di traffico come sopra specificati, le somme addebitate a titolo di corrispettivo per la fornitura del predetto servizio devono essere interamente stornate ovvero, qualora siano state già corrisposte dall'utente, rimborsate."* Nel caso di specie, Telecom, in virtù dell'offerta "600 Messaggi" contrattualmente prevista, avrebbe dovuto fornire all'utente comunicazione di preavviso al superamento della soglia di sms. La suddetta comunicazione non risulta prodotta da parte del gestore. Tale inadempimento indurrebbe a riconoscere in favore dell'istante lo storno di euro 65,13 IVA inclusa, addebitati a titolo di traffico sms internazionale, nella quantità di n. 219 sms oltre i 600 rientranti nell'offerta, di cui alla fattura n. 7H00318528 riferita al 4° bimestre 2010. Tuttavia, lo storno in questione rientra nell'annullamento di euro 1.764,12, come da nota di credito agli atti, operato da Telecom rispetto alla fattura richiamata, per motivi commerciali derivanti da una modifica dell'apparato cellulare utilizzato e dalla relativa incompatibilità con le offerte. Si ritiene, pertanto, destituita di fondamento la richiesta avanzata da parte istante. A ciò deve aggiungersi la non accoglibilità della domanda di azzeramento dell'intera posizione debitoria dell'istante in quanto, a seguito di espressa

richiesta istruttoria dell'ufficio di cui al verbale di udienza (prot. 25392/2011), l'utente non produceva copia delle attestazioni bancarie di pagamento per le somme di euro 955,38 e 187,91, a saldo delle fatture relative al 5° bimestre 2010 e al 3° bimestre 2011 che, ad avviso dell'istante, Telecom avrebbe trattenuto dal conto corrente dello stesso utente. In particolare, dall'analisi dell'estratto conto allegato all'istanza di definizione della controversia dal XXX risulta bloccato il pagamento di euro 955,38 in favore di Telecom ed effettuato il pagamento di euro 214,41. Inoltre, l'utente non provvedeva a precisare entità e ragione del traffico telefonico contestato. Alla luce di ciò, configurandosi la mancata contestazione del traffico telefonico, posto che le doglianze dell'utente non sono motivate e sono ad un livello di genericità tale da non incidere sull'efficacia di piena prova delle fatture, si ritiene di non accogliere la richiesta di azzeramento dell'intera posizione debitoria dell'istante.

- b) La domanda è fondata e merita accoglimento. In particolare, l'istante sostiene che nel mese di luglio 2010 contattava il 119 per richiedere il passaggio dalla tariffa "Tutto Compreso Unlimited" a quella "Tutto Compreso 1500" e che tale modifica avveniva con grande ritardo. D'altra parte, Telecom, nella sua memoria, assume che il fax del 27 luglio 2010 veniva ricevuto in data 3 agosto 2010 e conteneva la richiesta di passaggio da "Tutto Compreso Unlimited" a "Tutto Compreso 1500" senza applicazione di penali. Il gestore afferma di avere contattato l'utente il 31 agosto 2010 per confermare l'avvenuta variazione. In occasione di quel contatto, secondo quanto affermato da Telecom, XXX richiedeva l'attivazione dell'offerta "Tutto Compreso 1000" anziché di quella "Tutto Compreso 1500", oltre all'attivazione dell'offerta "600 Messaggi" che risultava già in precedenza attiva. Nel frattempo, in data 2 agosto 2010, XXX attivava l'offerta "Zero Confini Globe" che veniva cessata su richiesta dello stesso il 10 agosto 2010. Già prima, in data 16 giugno 2010, era stata attivata l'offerta "Europa Senza Confini". Nella fattispecie in esame rilevano repentine e ripetute richieste di attivazione e disattivazione delle offerte sopra richiamate. Con particolare riferimento all'attivazione dell'offerta "Tutto Compreso 1500", l'istante afferma essere avvenuta con grande ritardo. In particolare, a fronte della richiesta ricevuta da Telecom in data 3 agosto 2010, l'operatore avrebbe dovuto attivare l'offerta entro 48 ore, come risulta dai dettagli e limitazioni dell'offerta "Tutto Compreso 1500" di cui al sito web specificatamente dedicato alla suddetta offerta. Considerato, pertanto, che l'offerta avrebbe dovuto essere attiva a partire dal 5 agosto 2010 e che solo in data 31 agosto 2010 è stata attivata, su richiesta dell'utente, l'offerta "Tutto Compreso 1000", si individua un ritardo di 26 giorni che induce al riconoscimento di un indennizzo in favore dell'istante. Ai fini della quantificazione degli indennizzi relativi al caso di specie, giova premettere che non può trovare applicazione la del. n.

73/11/CONS, in quanto l'udienza di conciliazione si è svolta in data 14 gennaio 2011 e cioè anteriormente all'entrata in vigore (15 marzo 2011) del "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori". Al riguardo, la seconda parte dell'art. 2, comma 1, del. 73/11/CONS prevede espressamente che *"Le disposizioni del presente regolamento non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'instaurazione della controversia, o quando, all'esito della fase conciliativa, dal relativo verbale risultino l'impegno dell'operatore al riconoscimento degli indennizzi e le concrete modalità di corresponsione degli stessi."* Al fine di consentire alle parti in fase conciliativa l'effettuazione di scelte aventi riflessi sull'applicabilità del Regolamento nella eventuale e successiva fase di definizione delle controversie, si ritiene di fare riferimento, per l'applicabilità del Regolamento in questione, alla data dell'udienza di conciliazione e non a quella di presentazione dell'istanza di definizione delle controversie. Pertanto, ai fini della quantificazione dell'indennizzo per ritardata attivazione dell'offerta "Tutto Compreso 1000", occorre applicare quanto previsto dalle condizioni generali di contratto e dalla Carta dei servizi del gestore. In particolare, non essendo prevista una specifica ipotesi di indennizzo per la fattispecie, si ritiene di procedere in via analogica, ai sensi del punto III, 4.3, del. AGCOM 529/09/CONS, applicando l'art. 3.2 delle condizioni generali di contratto ai sensi del quale *"Nell'ipotesi in cui TIM non accettasse, senza giustificato motivo, la proposta del Cliente entro il termine di cui all'art. 3.1, riconoscerà al Cliente un indennizzo per ogni giorno lavorativo di ritardo pari al canone base di abbonamento mensile del profilo tariffario da lui prescelto e comunque non inferiore a euro 5,16 (cinque/16) per ogni giorno lavorativo di ritardo. In ogni caso, la somma riconosciuta a titolo di indennizzo non potrà essere superiore complessivamente a euro 180,76 (centottanta/76), fatto salvo il maggior danno."* A fronte di un ritardo di 26 giorni (dal 5 al 30 agosto 2010) nell'attivazione dell'offerta, di cui risultano computabili per il calcolo dell'indennizzo 18 giorni (lavorativi), si riconosce un indennizzo pari ad euro 180,76, corrispondente al tetto massimo fissato dall'art. 3.2. delle condizioni generali di contratto. Tale cifra si ritiene equa e proporzionale tenuto conto della natura privata della parte istante, dell'entità del disagio subito, nonché del comportamento delle parti coinvolte.

- c) La domanda è fondata nei limiti che seguono e merita parziale accoglimento. In particolare, risulta legittima la sospensione dell'utenza avvenuta dal 10 al 18 agosto 2009, in quanto si ritiene che il gestore abbia agito nel rispetto del principio di buona fede nell'esecuzione del contratto. Al riguardo, secondo un consolidato orientamento della Corte di Cassazione, tale principio "si sostanzia in un generale obbligo di

solidarietà (derivante soprattutto dall'art. 2 cost.) che impone a ciascuna delle parti di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra a prescindere tanto da specifici obblighi *contrattuali*, quanto dal *dovere extracontrattuale del neminem laedere*, trovando tale impegno solidaristico il suo limite precipuo unicamente nell'interesse proprio del soggetto, tenuto, pertanto, al compimento di tutti gli atti giuridici e/o materiali che si rendano necessari alla salvaguardia dell'interesse della controparte nella misura in cui essi non comportino un apprezzabile sacrificio a suo carico" (Cass., n. 5240/2004; ex plurimis, Cass., n. 14605/2004). Nella fattispecie in esame, Telecom, a fronte di un elevato traffico effettuato dall'utente, provvedeva a contattarlo, ma non riuscendoci trasmetteva un telegramma in data 10 agosto 2009 con il quale informava l'utente in ordine al traffico elevato, chiedeva la corresponsione di un anticipo del traffico generato pari ad euro 200,00 e sospendeva in via precauzionale l'utenza. Quest'ultima veniva riattivata in data 18 agosto, a seguito del pagamento di euro 200,00 da parte dell'istante. Il comportamento di Telecom si ritiene rispettoso del principio di buona fede nell'esecuzione del contratto in quanto, alla luce di un addebito al cliente di somme esorbitanti o comunque talmente elevate da risultare incompatibili con le soglie di spesa proprie dell'utenza, il gestore ha posto in essere tutte le misure precauzionali necessarie per la salvaguardia dell'interesse non solo proprio, ma anche della controparte, come sancito al punto I. della del. n. 75/10/CIR.

Passando alla sospensione per morosità, avvenuta dal 12 ottobre 2010 al 9 dicembre 2010, occorre rilevare la mancata produzione da parte di Telecom del preavviso di sospensione, risultando acquisita in sede di udienza la sola risoluzione del contratto inviata da Telecom il 27 ottobre 2010. Secondo quanto affermato dall'operatore nella sua memoria, l'utenza veniva riattivata solo a seguito di domanda di conciliazione da parte dell'utente. Ad ogni modo, considerato il mancato preavviso ad opera di controparte relativamente alla sospensione, si ritiene di riconoscere un indennizzo per illegittima sospensione, a partire dal 12 ottobre 2010 (data di inizio della sospensione) fino al 9 dicembre 2010 (data di riattivazione). Ai fini della quantificazione del suddetto indennizzo, non essendo prevista una specifica ipotesi di indennizzo per la fattispecie, si ritiene di procedere in via analogica, ai sensi del punto III, 4.3, del. AGCOM 529/09/CONS, applicando l'art. 3.2 delle condizioni generali di contratto ai sensi del quale "*Nell'ipotesi in cui TIM non accettasse, senza giustificato motivo, la proposta del Cliente entro il termine di cui all'art. 3.1, riconoscerà al Cliente un indennizzo per ogni giorno lavorativo di ritardo pari al canone base di abbonamento mensile del profilo tariffario da lui prescelto e comunque non inferiore a euro 5,16 (cinque/16) per ogni giorno lavorativo di ritardo. In ogni caso, la somma riconosciuta a titolo di indennizzo non*



potrà essere superiore complessivamente a euro 180,76 (centottanta/76), fatto salvo il maggior danno.” Considerato che nel periodo di riferimento della sospensione era attiva l’offerta “Tutto Compreso 1000”, il cui canone mensile risulta pari ad euro 49,00 secondo quanto indicato dal sito specificatamente dedicato a tale offerta, che la sospensione è perdurata 58 giorni, di cui computabili (lavorativi) ai fini del calcolo dell’indennizzo risultano 40 giorni, si riconosce in favore dell’istante un indennizzo per la cui quantificazione si rinvia alla costante prassi di questo Ufficio (cfr. *ex multis* dell. 3/2010 e 12/2010) e della stessa AGCOM, che si intende qui richiamata, in materia di applicazione dei limiti massimi di liquidazione previsti dalle Carte di servizi. L’applicazione di tali limiti massimi infatti non è possibile laddove la somma così liquidata non sia proporzionale al pregiudizio arrecato (art. 11, c. 2, del. AGCOM 179/03/CSP), attesa la necessità che l’indennizzo sia adeguato, ossia corrispondente rispetto al pregiudizio subito. Procedendo in via equitativa, ai sensi di quanto previsto al punto III, 4.2, del. AGCOM 529/09/CONS, si ritiene di riconoscere un indennizzo pari ad euro 435,00. Tale cifra appare congrua e proporzionata al disagio subito, tenuto conto della natura privata della parte istante e del comportamento delle parti coinvolte.

Infine, per quanto attiene alla sospensione intervenuta dal 12 al 28 aprile 2011, non risultando prodotto da parte del gestore il preavviso di sospensione, si ritiene, da un lato di procedere in via analogica, ai sensi del punto III, 4.3, del. AGCOM 529/09/CONS, facendo applicazione dell’art. 3.2. delle condizioni generali di contratto, dall’altro in via equitativa, ai sensi del punto III, 4.2, del. AGCOM 529/09/CONS, riconoscendo in favore dell’istante un indennizzo di euro 120,00 per 16 giorni di illegittima sospensione di cui computabili (lavorativi) ai fini del calcolo dell’indennizzo risultano essere 11 giorni. La cifra pari ad euro 120,00 è da ritenere congrua e proporzionata al disagio subito, tenuto conto della natura privata della parte istante e del comportamento delle parti coinvolte.

- d) La domanda è infondata e non merita accoglimento. L’utente infatti produce soltanto un reclamo non datato e non accompagnato da ricevuta di spedizione al gestore.
- e) In relazione alle spese di procedura, pare equo e proporzionale quantificarle in euro 50,00, anche sulla base di quanto disposto dal punto III, 4.4, del. AGCOM 529/09/CONS, atteso che l’istante, assistito, ha partecipato all’udienza di conciliazione e a quella di discussione, e ha preso attivamente parte, in via cartolare, al procedimento di definizione.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa formulato dal Segretario del Comitato regionale per le Comunicazioni, il CORECOM,

DELIBERA QUANTO SEGUE

In accoglimento parziale dell'istanza presentata dal sig. XXX, rappresentato dalla XXX, nella persona del dott. XXX, elettivamente domiciliato, nel comune di YYY, via YYY, Telecom Italia XXX, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, elettivamente domiciliata nel comune di YYY, p.zza YYY, è tenuta a:

- 1) corrispondere all'istante la somma di euro 180,76 (centottanta/76) per le motivazioni di cui al capo b);
- 2) corrispondere all'istante la somma di euro 435,00 (quattrocentotrentacinque/00) e di euro 120,00 (centoventi/00) per le motivazioni di cui al capo c);
- 3) corrispondere all'istante la somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le motivazioni di cui al capo e).

Le somme corrisposte e/o rimborsate dovranno essere maggiorate nella misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, come previsto dall'art. 19, c. 5, del. AGCOM 173/07/CONS.

Ai sensi dell'art. 19, c. 3, del. AGCOM 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, c. 11, d.lgs. 259/2003.

La presente delibera è notificata alle parti nonché pubblicata sul sito internet istituzionale dell'Assemblea legislativa dell'Emilia-Romagna – CORECOM, assolvendo in tal modo ogni obbligo di pubblicazione ai sensi dell'art. 32, c. 1, l. 69/2009.

Telecom Italia XXX è inoltre tenuta a dare comunicazione a questo Ufficio dell'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di giorni sessanta giorni dalla comunicazione della medesima.

Ai sensi dell'art. 135, c. 1, lett. b), d.lgs. 104/2010, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli art. 21 e 23 bis l. 1034/1971 e successive integrazioni e modificazioni, il

termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di giorni sessanta dalla sua comunicazione.

Il Presidente

Prof. avv. Gianluca Gardini

Il Segretario

Dott.ssa Primarosa Fini