



Il dirigente

Determinazione dirigenziale n. 13/2020

**Definizione della controversia XXXXX XXXXX / Telecom Italia S.p.A.
- pratica n. 2018/5050/GU14**

IL DIRIGENTE

VISTA la L. 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;

VISTA la L. 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*;

VISTO il D. Lgs. 1° agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, in particolare l’art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti (d’ora in avanti Regolamento)*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 73/11/CONS, *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell’articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relativa all’attribuzione delle deleghe ai Co.re.com. in materia di risoluzione delle controversie tra utente operatori di telecomunicazioni elettroniche*;

RICHIAMATO l’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 21 novembre 2017;

VISTO il testo della Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017;

VISTA la deliberazione Co.Re.Com. Lombardia 2 ottobre 2018 n. 53, con la quale il Comitato ha delegato al Responsabile della struttura di assistenza del Co.Re.Com. la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza presentata in data 02.07.2018, con cui il sig. XXXX XXXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Telecom Italia S.p.A. ai sensi degli artt. 14 e ss. del *Regolamento*;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 02.07.2018 ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Del. A.G.Com. 173/07/Cons, il sig. XXXX XXXX (da qui in seguito XXXX) ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia al fine di dirimere la controversia con l'operatore Telecom Italia S.p.A. (da qui in seguito Telecom) avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di telefonia mobile e personale: violazione legge privacy; mancata replica ai reclami; mancato indennizzo per replica.

1. La posizione dell'istante

Il sig. XXXX XXXX nell'istanza di definizione, nelle memorie ritualmente depositate e nel corso dell'udienza di discussione ha rappresentato quanto segue:

- In data 08.03.2018, l'utente lamentava telefonicamente l'invio di messaggi commerciali in assenza di autorizzazione e soprattutto l'invito a partecipare alla lotteria "Ricarica+".
- Considerata l'assoluta mancanza di repliche e nuovi invii di messaggi molesti da parte di Tim, in data 08.04.2018, il sig. XXXX trasmetteva un ulteriore reclamo tramite PEC con allegato il modulo relativo alla tutela dei dati personali.
- Facevano seguito due repliche a distanza di molto tempo, una per posta elettronica ordinaria, la seconda per posta ordinaria tradizionale. Entrambe le repliche non facevano riferimento alle argomentazioni del reclamo dell'utente e non replicavano nei tempi di legge al modulo per la tutela dei dati personali.
- Inoltre, la lettera inviata per posta ordinaria recava la data del 26.05.2018, diversamente il protocollo recava la data del 07.06.2018. Ad avviso dell'utente, ciò dimostrerebbe la malafede dell'operatore.
- In data 06.06.2018, l'istante inoltrava un nuovo reclamo con allegata copia del reclamo inviato mediante PEC, copia della ricevuta relativa e del modulo per la tutela dei dati personali, il tutto mediante lettera raccomandata anticipata a mezzo fax.
- In data 18.06.2018, l'utente non aveva ancora ricevuto alcuna replica, né gli erano stati riconosciuti gli indennizzi per la ritardata replica.

Sulla base di tutto quanto esposto, la parte istante formula le seguenti richieste:

- i. Cancellazione dei dati personali, anche diffusi abusivamente a terzi, da ogni elenco legato ad attività commerciali e di marketing;

- ii. Risposta relativa alla tutela dei dati personali, fermo restando il diritto dell'utente di rivalsa presso l'autorità specifica e presso l'autorità giudiziaria, stante la violazione della legislazione;
- iii. Indennizzo per mancata replica come previsto dal regolamento Agcom e dalla Carta dei Servizi;
- iv. Rimborso delle spese sostenute per l'invio della lettera raccomandata;
- v. Equo risarcimento in ragione delle molestie subite e dell'abuso rispetto ai diritti garantiti per legge.

2. La posizione dell'operatore

L'Operatore Telecom Italia S.p.A., nella memoria ritualmente depositata e nel corso dell'udienza di discussione, ha rappresentato quanto segue:

- La linea mobile n. XXXXXX risulta essere stata intestata al sig. XXXX XXXX dal 23.03.2016 al 06.09.2016 come utenza prepagata consumer, intestata su codice fiscale persona fisica.
- In data 06.09.2016, veniva richiesta la portabilità della linea ad altro gestore telefonico.
- In data 29.05.2017, la linea rientrava in Tim sempre come linea prepagata, con offerta Tim Ten Go (minuti illimitati + 10 GB) + 5 GB al costo mensile di euro 10. Tale promozione poteva essere attivata solo in portabilità e in esenzione spese, ma in caso di cessazione della SIM su rete Tim prima dei 24 mesi dalla data di attivazione, era previsto l'addebito di euro 20, cosiddetto Recupero Sconto.
- In data 07.06.2018, il cliente avviava il processo di portabilità del numero verso il nuovo Gestore Virtuale Iliad.
- In data 11.06.2018, si verificavano il passaggio definitivo e la cessazione della linea su rete Tim.
- Essendosi avvalso del diritto di recesso in data 29.05.2018, il cliente passava ad altro gestore telefonico senza l'addebito di penali e Recupero Sconto.
- In data 11.06.2018, il cliente contattava il Servizio Clienti 119 per richiedere la portabilità da Iliad a Tim al fine di potere aderire alla nuova proposta commerciale consistente nell'offerta Tim Seven Ipergo+27 GB.
- In data 12.06.2018, dopo aver avviato il processo di portabilità della linea su richiesta del cliente, Tim contattava il sig. XXXX, confermandogli, sia telefonicamente sia per iscritto (tramite sms su linea), che, al rientro in Tim con portabilità, sarebbe stata attivata, in esenzione spese, l'offerta Tim Seven Ipergo+27 GB che, al costo mensile di euro 7, prevedeva un bundle di minuti e sms illimitati + 30 GB per navigare in internet.
- In data 18.06.2018, il passaggio a Tim veniva rifiutato con la seguente dicitura: "MSISDN NON APPARTENENTE AL DONATING". L'operatore afferma che il cliente, nelle more della portabilità, aveva mandato un modulo di recesso a cui Tim aveva risposto che la portabilità non fosse andata a buon fine.
- In merito allo storico dei consensi, l'Operatore ha precisato quanto segue.
- In data 29.03.2016, il sig. XXXX contattava il Servizio Clienti 119 per richiedere l'inserimento del diniego al consenso al fine di non ricevere messaggi da terzi, in quanto, a suo dire, tali sms perpetrerebbero un comportamento "molesto".
- In data 31.08.2016, su richiesta dell'istante, veniva variato il consenso in NO per Mod. Consenso 79/09.

- In data 01.09.2016, tramite canale SMS 119, l'utente chiedeva di non ricevere più gli sms che riceveva dal 40916.
- Dal 06.09.2016 al 28.05.2017 il sig. XXXX diventava cliente di altro operatore, ma continuava a scrivere a Tim su Facebook.
- In data 13.11.2017 il cliente si definiva esasperato dalla ricezione degli sms che riceveva dal 40916 (rinnovi offerte, notifica avvenuta ricarica, aggiornamento credito residuo), lamentando, altresì, ripetizioni continue di sondaggi IVR e chiedeva di non ricevere più queste comunicazioni, in quanto le riteneva motivo di disturbo.
- Al riguardo, l'operatore evidenzia che trattasi di servizi endocontrattuali per i quali il cliente non può esimersi dal riceverli.
- In data 30.11.2017, il cliente ricontattava il 119 lamentando la ricezione di sms che comunicavano la possibilità di ricaricare tramite internet e chiedeva di non ricevere più sms in quanto il consenso è valorizzato in NO. L'operatore comunicava che si trattava di un semplice sms di servizio.
- Il cliente lamenta che nel messaggio ricevuto subito dopo aver effettuato la ricarica non era indicato che per partecipare all'estrazione di premi e concorsi avrebbe pagato 2 € rispondendo al messaggio. Il concorso a cui fa riferimento il sig. XXXX è il "Concorso Ricarica+ e Vinci Sempre". Detto concorso comporta che il cliente che effettua una ricarica da 5 €, 10 € o di importo maggiore, dopo aver ricaricato, riceve da Tim un sms per passare a "Ricarica+" da 12 €, 17 € e 22 € e, oltre al premio sicuro in traffico, il cliente potrà vincere uno dei seguenti premi messi in palio ogni giorno:
 - 250 ricariche (da 2, 5, 10, 20, 50, 100 euro)
 - Samsung Galaxy S8 LTE
 - Samsung Galaxy Tab A 10.1 LTE
 - Vengono confermati tutti i premi in traffico voce/sms.
 Ogni "Ricarica +" si compone anche di un bundle mms:
 - Ricarica da € 6: con € 5 di credito + 50 mms al costo di 1€ iva inclusa;
 - Ricarica da € 12: con € 10 di credito + 100 mms al costo di 2 € iva inclusa;
 - Ricarica da € 17: con € 15 di credito + 100 mms al costo di 2 € iva inclusa;
 - Ricarica da € 22: con € 20 di credito + 100 mms al costo di 2 € iva inclusa.

Il cliente che farà una ricarica standard da qualsiasi canale e di qualsiasi importo (da 5 €, 10 € e tutti i tagli superiori a 10 €) riceverà un I-SMS che lo inviterà a trasformare la sua ricarica semplice in "Ricarica+".

Il cliente che effettua una ricarica da 5 €, dopo aver effettuato la ricarica, riceve un sms propositivo che gli consentirà di attivare "Ricarica+", è sufficiente rispondere SI per trasformare la ricarica in "Ricarica+", con attivazione di 50 mms di "Ricarica+" al costo di 1 € iva inclusa per 30 giorni. Si vince un premio sicuro in chiamate o sms.

Si tratta di una scelta effettuata dal cliente per la quale è previsto un addebito di 2 €.

Il cliente che effettua una ricarica da 10 € o superiore, dopo aver effettuato la ricarica riceve un sms propositivo che gli consentirà di attivare "Ricarica+", dopo la ricarica arriva un sms, basta rispondere SI per trasformare la ricarica in "Ricarica+", con attivazione di 100 mms per 30 giorni al costo di 2 € iva inclusa. Si vince un premio sicuro in chiamate o sms e si concorre all'estrazione immediata per la vincita di Ricariche, Samsung Galaxy S8 LTE o Tablet Samsung Galaxy A 10.1 LTE.

- In data 06.02.2018, l'utente inviava una lettera a mezzo PEC per contestare l'addebito di 2 € a seguito di "Ricarica+" sottolineando la ricezione dell'SMS del Concorso Ricarica e Vinci che non informerebbe di tale addebito e, pertanto, lo definiva ingannevole per i clienti.
- In data 28.03.2018, l'istante contestava la rimodulazione tariffaria applicata a partire dal 05.03.2018 invece che dal 01.04.2018 in quanto sosteneva che sul sito la data prevista per la modifica era il 01.04.2018. Tim riscontrava la segnalazione precisando che non erano presenti anomalie ed invitava il cliente ad inviare reclamo scritto.
- In data 09.04.2018, il sig. XXXX inviava una lettera a mezzo PEC per contestare la ricezione di sms nonostante avesse il consenso valorizzato a NO, chiedeva di non ricevere più sms pubblicitari o di altro tipo e pretendeva il risarcimento dei danni.
- In data 23.04.2018, l'utente scriveva nuovamente all'operatore contestando il mancato riscontro al suo precedente reclamo. In pari data la linea veniva inibita alla ricezione dei messaggi e delle chiamate per finalità commerciali.
- In data 08.05.2018, veniva inviato sms interlocutorio di presa in carico del reclamo.
- In data 30.04.2018, il cliente contattava il 119 minacciando il ricorso alle vie legali poiché segnalava che non era stata rispettata la tempistica di 15 giorni relativa alla Legge sulla Privacy. Gli veniva spiegato che il reclamo si trovava in lavorazione presso l'ufficio specialistico.
- In data 21.05.2018, il cliente contattava il 119 per lamentare la ricezione di notifiche dall'App MyTim mobile nel momento in cui la utilizzava. L'operatore spiegava al cliente che la notifica fa parte dell'applicazione stessa e che non dipende dal consenso NO registrato alla ricezione di messaggi promozionali. Si invitava il cliente a non chiudere semplicemente l'App MyTim come qualsiasi App dal cellulare, ma a scollegare l'account: se si "chiude" semplicemente l'App, le notifiche potrebbero correttamente comunque arrivare.
- In data 29.05.2018, il sig. XXXX si avvaleva del diritto di recesso.
- In data 31.05.2018, l'ufficio commerciale contattava il cliente per il reclamo del 23.04.2018 per comunicare l'inserimento in Black List per la ricezione dei messaggi relativi alla "Ricarica+".
- In data 07.06.2018, si inviava lettera di riscontro datata 26.05.2018.
- Attualmente il sig. XXXX ha mantenuto attivo in Tim il numero provvisorio inviatogli (XXXXXXX) al momento della richiesta di rientro in Tim del XXXXXXXXX non andata a buon fine. L'offerta attiva sul numero provvisorio XXXXXX è quella presente nel GIP TIM 7 ExtraGo New++17 GB Gratis, in quanto inserito con gestore di provenienza Tiscali, quindi la Tim Seven IperGo+27Gb+sms illimitati non poteva essere attivata in quanto il gestore di provenienza non era compatibile. Rimane il fatto che il cliente stesse usufruendo di un'offerta dedicata ai clienti in MNP.
- L'offerta Tim Seven IperGo+27Gb+sms illimitati è quella presente nel secondo plico che è stato inviato al cliente ma che questi non avrebbe ritirato, ossia quella inserita con il gestore corretto Iliad.
- Ciò premesso, Tim sostiene di non essere stata inadempiente e di aver fatto tutto quello che poteva per venire incontro alle esigenze del cliente. Il sig. XXXX, al momento del passaggio in Tim, era stato avvisato telefonicamente di non ritirare il primo plico, contenente la documentazione, bensì di aspettare di ricevere la portabilità esatta. Invece, la parte istante, disattendendo il consiglio del gestore, ha ritirato il primo plico dove era stato inserito il gestore di provenienza errato e ha rifiutato il secondo dove tutti i dati erano esatti.

- L'operatore rappresenta, altresì, che i consensi sulla sim nata come provvisoria poi resa definitiva sono tutti positivi, quindi il sig. XXXX dovrà chiedere espressamente per quella numerazione il dissenso.
Alla luce di tutto quanto esposto, l'operatore ritiene la domanda infondata in fatto e in diritto e chiede il rigetto di tutte le domande.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità previsti dall'art. 14, All. A, Del. A.G.Com.173/07/Cons., Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti.

Nel merito, le richieste dell'istante meritano parziale accoglimento per i motivi di seguito esposti:

a) In merito alle richieste sub i) di cancellazione dei dati personali, anche diffusi abusivamente a terzi, da ogni elenco legato ad attività commerciali e di marketing e sub ii) di risposta relativa alla tutela dei dati personali, fermo restando il diritto dell'utente di rivalsa presso l'autorità specifica e presso l'autorità giudiziaria, stante la violazione della legislazione, le stesse non possono trovare accoglimento.

Il sig. XXXX si è rivolto alla presente Autorità al fine di ottenere la cancellazione dei propri dati personali da ogni elenco legato ad attività commerciali e di marketing poste in essere da Tim e ricevere da detto Operatore una risposta in merito alla tutela dei dati personali.

Sul punto, occorre osservare che il Corecom, ai sensi dell'art. 19, comma 4, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'Operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Nel caso di specie, tuttavia, le suddette richieste devono essere respinte in quanto afferenti a materie non di competenza di questa Autorità, bensì del Garante della Privacy.

Ciò premesso, la richiesta del sig. XXXX di cancellazione dei dati personali da ogni elenco dell'Operatore legato a operazioni commerciali e di marketing e di risposta relativa alla tutela dei dati personali deve essere respinta.

b) In merito alla richiesta sub iii) di indennizzo per mancata replica come previsto dal regolamento Agcom e dalla Carta dei Servizi, la stessa dovrà essere parzialmente accolta.

Nell'istanza di definizione della controversia il sig. XXXX afferma di aver trasmesso alcuni reclami al gestore telefonico senza ottenere un riscontro nei tempi previsti dalla legge.

Sul punto si osserva quanto segue.

In primo luogo, dalla documentazione versata in atti si evince che in data 08.04.2018 l'utente inoltra un reclamo al fine di lamentare la costante ricezione di messaggi commerciali da parte di Tim, quali, ad esempio, inviti a partecipare a concorsi a pagamento in concomitanza con l'effettuazione di ricariche del credito, concorso denominato "Ricarica più".

In merito a detto reclamo, l'utente stesso allega la risposta di Tim datata 26.05.2018, ma recante quale data di protocollo quella del 07.06.2018, ritenendo tale ritardo dimostrazione di malafede dell'operatore.

Rileva, in proposito, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve 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.

Nel caso in oggetto, atteso che tra la data di inoltro del reclamo e quella di protocollo della risposta spedita a mezzo posta ordinaria sono intercorsi 60 giorni, si osserva un ritardo di 15 giorni nel riscontro inviato in favore dell'utente, per il quale occorre riconoscere un indennizzo.

Per detto ritardo spetta all'istante un indennizzo ai sensi dell'art. 11, comma 1, dell'Allegato A, Delibera 73/11/Cons, secondo cui *“Se l'operatore non fornisce 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”*.

Di conseguenza, in merito al reclamo in oggetto, l'indennizzo dovuto dall'Operatore Tim in favore del sig. XXXX ammonta a euro 15,00, calcolato nel seguente modo: euro 1/die x 15 giorni di ritardo.

In secondo luogo, l'utente lamenta una mancata risposta al reclamo inoltrato in data 06.06.2018. In argomento, tuttavia, occorre osservare che nessun reclamo recante la predetta data risulta essere stato allegato all'istanza di definizione della presente controversia. Sul punto, pertanto, non può essere riconosciuto alcun indennizzo.

In conclusione, per quanto attiene al disservizio lamentato con la richiesta in esame, si procede a riconoscere in favore dell'utente un indennizzo dell'importo totale di euro 15,00.

c) In merito alla richiesta sub iv) di rimborso delle spese sostenute per l'invio della lettera raccomandata, la stessa deve essere respinta.

Nell'istanza di definizione della presente controversia, l'utente afferma di aver inoltrato, in data 06.06.2018, un reclamo al gestore telefonico con allegata copia del reclamo inviato mediante PEC, copia della ricevuta relativa e del modulo per la tutela dei dati personali, il tutto mediante lettera raccomandata anticipata a mezzo fax.

In proposito, il sig. XXXX chiede il rimborso delle spese sostenute per l'invio di detta lettera raccomandata.

In primo luogo, occorre precisare che l'invio di un reclamo a mezzo raccomandata A/R, fax o e-mail consente di avere una prova dell'avvenuta ricezione da parte dell'operatore telefonico; nel caso, invece, di presentazione telefonica, è sempre consigliabile annotare il codice identificativo del reclamo che il call center è tenuto a rilasciare.

Tuttavia, per quanto attiene al caso di specie, giova precisare che l'utente, in questa sede, non ha allegato alcun documento da cui desumere l'invio della suddetta lettera raccomandata all'operatore.

Pertanto, atteso che l'utente non ha assolto l'onere probatorio in ordine alla richiesta in oggetto, si ritiene di non potere riconoscere alcun rimborso per le spese che il sig. XXXX afferma di aver sostenuto per l'invio di tale lettera raccomandata.

d) In merito alla richiesta sub v) di equo risarcimento in ragione delle molestie subite e dell'abuso rispetto ai diritti garantiti per legge, la stessa non può trovare accoglimento.

Il sig. XXXX si rivolge alla presente Autorità al fine di vedersi riconosciuto un equo risarcimento per le molestie subite, a causa dei ripetuti messaggi commerciali inviati da Tim e volti ad invitare l'utente a partecipare alla lotteria “Ricarica+”.

Sul punto, occorre osservare che la domanda di cui al punto v) si sostanzia nella richiesta di un risarcimento del danno, che, tuttavia, è da ascrivere ad una materia che esula dalle competenze del Corecom, alla luce di quanto disposto dall'art. 19 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, a mente del quale: *“4. L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non*

dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. 5. Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno”.

In argomento si è espresso anche il Corecom Lazio (Deliberazione n. 53/19), secondo cui “*la liquidazione dei danni così come pretesa dall'istante, esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera Agcom n. 173/07/CONS è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, condannando l'operatore solo ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti”.*

Pertanto, alla luce di quanto sopra esposto, le richieste avanzate dall'utente, ed aventi evidente natura risarcitoria, devono essere rigettate.

Si ritiene, tuttavia, opportuno rappresentare all'utente la possibilità di agire in sede giurisdizionale per ottenere un equo risarcimento in ragione delle molestie subite dall'operatore e per l'abuso rispetto ai diritti garantiti per legge.

4. Spese di procedura

Considerato il parziale accoglimento delle domande dell'istante e considerato il comportamento delle parti durante la procedura di conciliazione e di definizione, si riconosce in favore dell'utente l'importo di € 50,00 (*cinquanta/00*) a titolo di rimborso delle spese della presente procedura.

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

D E T E R M I N A

1. L'accoglimento parziale dell'istanza promossa dal sig. XXXX XXXX nei confronti dell'operatore Telecom Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'importo di euro 15,00 (*quindici/00*) quale indennizzo per il ritardo nella risposta al reclamo, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
3. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'importo di euro 50,00 (*cinquanta/00*) per le spese di procedura.
4. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta, infine, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Milano, 10 marzo 2020

Il Dirigente del Servizio per il Co.Re.Com.
e altre Authority regionali
dott. Roberto Saini

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

La presente decisione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69, Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile.

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 provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Dirigente del Servizio per il Co.Re.Com.
e altre Authority regionali
dott. Roberto Saini