



Determinazione dirigenziale n. 6/2020

Definizione della controversia XXXXXX XXXXXX / Telecom Italia S.p.A. - pratica n. 2018/00779/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*;



CO.RE.COM. Comitato regionale per le comunicazioni - Via F. Filzi, 22 – 20124 Milano – T. 02 67482300 – F. 02 67482701 - 707 – E. corecom@consiglio.regione.lombardia.it

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 22.01.2018 con cui il Sig. XXXXXX XXXXXX 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 dei procedimenti e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 22.01.2018 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. XXXXXX XXXXXX (da qui in seguito XXXXXX) 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 fissa e servizi internet/Adsl: spese/fatturazioni non giustificate; mancato/errato inserimento nell'elenco.

1. La posizione dell'istante

Il Sig. XXXXXX XXXXXX nell'istanza di definizione e nelle memorie ritualmente depositate ha rappresentato quanto segue:

- In data 01.03.2010, sulla linea telefonica dell'utente veniva attivato sia il sistema Alice 7 Mega sia un sito di posta elettronica in dominio Alice.it per il quale venivano registrati username e password.

- Successivamente l'utente richiedeva il ripristino della suddetta password.
- Con una lettera del 16.01.2013, l'istante chiedeva a Telecom di subentrare al coniuge scomparso nell'intestazione della linea telefonica e del sistema Alice 7 Mega. Tale lettera veniva spedita con raccomandata A/R in data 18.01.2013 e consegnata alla casella postale di Telecom ad Asti il 23.01.2013.
- L'utente afferma che l'aggiornamento degli elenchi telefonici da pubblicare era stato chiuso in data 29.01.2013 e, pertanto, i nuovi elenchi avrebbero dovuto rispecchiare la situazione delle edizioni precedenti, ossia non riportare il proprio nome e quello della moglie, vigendo ancora il vincolo di riservatezza.
- In data 12.06.2013, l'istante inviava una lettera al Servizio Clienti, illustrando i fatti sopra esposti.
- In data 27.06.2013, Telecom rispondeva, ma ad avviso dell'utente il riscontro fornito era irragionevole e offensivo, tale da costringerlo a sporgere reclamo presso la Direzione Generale.
- Nel frattempo, Telecom aveva modificato la procedura di fatturazione introducendo l'“Offerta Tutto”, portando la cadenza dei pagamenti da bimestrale a mensile, sostituendo l'invio cartaceo delle fatture con l'invio telematico, ma vincolando l'accesso a una password aggiuntiva, che non sarebbe stata comunicata all'utente. Pertanto, il Sig. XXXXXX chiedeva il ripristino della password del servizio My Tim, a cui Telecom non dava riscontro.
- Dal mese di ottobre 2015 risultava impossibile vedere e controllare le fatture emesse da Telecom e regolarmente pagate dalla banca dell'istante, non avendo l'operatore telefonico accolto la richiesta di inviare le fatture in formato cartaceo.
- A differenza di quanto affermato da Telecom, l'utente precisa che l'unico contatto telefonico avuto con l'operatore risale al 28.01.2013, quando gli veniva comunicato e confermato che la linea era stata intestata a suo nome e i relativi pagamenti delle bollette risultavano addebitati sul suo conto corrente mediante domiciliazione bancaria;
- In data 20.05.2013, l'utente rilevava la presenza del proprio nome e del proprio numero telefonico sulla nuova edizione dell'elenco telefonico di Milano.
- Pertanto, in data 20.05.2013 e 21.05.2013 contattava il Servizio Elenchi Telefonici per ottenere spiegazioni. Telecom, sostenendo di aver rispettato il requisito del

“riservato totale”, invitava l’utente a rivolgersi all’editore SEAT (tel. 8000114119), in quanto ritenuto responsabile dell’accaduto.

- L’utente procedeva quindi a contattare SEAT che, tramite il servizio automatico, consigliava di rivolgersi al proprio gestore telefonico. Pertanto, l’utente telefonava nuovamente a Telecom Italia e sporgeva reclamo n. prot. 3-15253506505.
- In data 01.12.2017, il Sig. XXXXXXXX inoltra a Telecom la disdetta del contratto di abbonamento relativo alla linea telefonica numero XXXXXX e al servizio Alice 7 Mega con decorrenza dal 31.12.2017.
- In data 29.12.2017, giungeva all’indirizzo di posta elettronica dell’utente l’avviso che era stata emessa ed era disponibile online la fattura n. 1/2018 con l’importo riferito ad un periodo di 8 settimane.
- In data 22.02.2018, giungeva all’indirizzo di posta elettronica dell’utente l’avviso che era stata emessa ed era disponibile on line la fattura n. 2/2018 con l’importo riferito ad un periodo di 8 settimane.
- In data 06.06.2018, il Sig. XXXXXXXX riceveva la lettera della Service Lines S.r.l., incaricata da Telecom Italia di recuperare un credito pari a euro 194,09, di cui euro 70,09 per interessi di mora. Pertanto, l’istante decideva di pagare il presunto credito per evitare che venisse richiesta l’emissione di un decreto ingiuntivo a suo carico.
- L’utente contesta altresì il canone per il noleggio di apparecchi e accessori, in quanto ritenuto più alto del valore di mercato. L’istante si è anche dichiarato disponibile alla restituzione del modem, situato presso il domicilio di Firenze.

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

- i. Copia delle fatture emesse da Telecom da ottobre 2015 alla disdetta di dicembre 2017;
- ii. Indennizzo pari a euro 300,00 per mancata possibilità di accesso all’account personale;
- iii. Indennizzo pari a euro 200,00 per arbitrario inserimento negli elenchi telefonici;
- iv. Rimborso pari a euro 1.100,00 per gli eccessivi costi di noleggio degli apparecchi telefonici e del modem.

2. La posizione dell’operatore

L’operatore nella memoria ritualmente depositata ha rappresentato quanto segue:

- In data 16.01.2013, il cliente inviava il modulo di subentro nella linea XXXXXX, intestata alla moglie scomparsa, chiedendo di poter mantenere la “riservatezza” già presente.
- Telecom comunicava che, per mantenere la riservatezza dei dati, sarebbe stato opportuno inviare il questionario della privacy debitamente compilato. Di conseguenza, in data 28.02.2013, l’istante inviava il suddetto questionario tramite fax.
- Telecom sostiene che tale richiesta veniva regolarmente gestita in data 24.03.2013, ovvero entro i 30 giorni normativamente previsti, ma oltre i termini previsti per l’aggiornamento degli elenchi cartacei, ovvero il 19.01.2013.
- L’operatore evidenzia che il questionario privacy è stato ricevuto solo in data 28.02.2013, ovvero oltre il termine per l’aggiornamento degli elenchi telefonici. Conseguentemente, per l’anno 2013 Telecom non avrebbe potuto fare null’altro, se non elaborare la richiesta in previsione della pubblicazione degli elenchi per l’anno successivo.
- In merito all’accesso al sito Telecom per verificare le fatture, l’operatore precisa quanto segue.
- A seguito del subentro dell’istante, non riuscendo ad accedere al sito web di Telecom, l’odierno istante richiedeva tramite fax il reset della password, richiesta questa che veniva evasa in data 21.02.2013.
- In data 17.04.2014, l’utente chiedeva nuovamente il reset della password per accedere al sito Tim. Tale richiesta non veniva gestita in quanto priva del documento d’identità.
- In data 06.10.2015, l’istante chiedeva nuovamente il ripristino della password che, ad avviso di Telecom, sarebbe stato correttamente effettuato.
- In data 30.11.2015, dopo numerose variazioni della password su espressa domanda dell’utente, perveniva reclamo scritto mediante il quale veniva contestata la variazione dell’account non richiesta.
- Per quanto attiene la contestazione del canone di noleggio dell’apparecchio e degli accessori, Telecom ha precisato che questi sono attivi dalla data di attivazione della linea (1989), in quanto obbligatori. Dalla deregolamentazione (1998), l’istante non ha mai chiesto la cessazione di detti addebiti né ha mai provveduto alla restituzione degli stessi. Pertanto, la pretesa di rimborso dei canoni pagati dal 1989 dovrebbe

essere respinta in quanto infondata, oltre che ampiamente prescritta. Lo stesso dicasi per i canoni relativi al modem, consegnato contestualmente all'ADSL in data 02.03.2010, mai contestato né restituito.

- L'operatore rileva, altresì, che ad oggi persiste un insoluto di euro 124,00 riferito al conto 1/18.

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 alla richiesta sub i) di ottenere le copie delle fatture emesse da Telecom a partire da ottobre 2015 alla disdetta di dicembre 2017, la stessa non può essere accolta.

In argomento, occorre evidenziare 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, la richiesta di ottenere le copie delle fatture deve essere respinta perché volta ad ottenere un *facere* che esula dal contenuto normativamente vincolato delle pronunce di definizione del Corecom. Questa Autorità, infatti, può solamente condannare gli operatori al rimborso o allo storno di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi.

Si evidenzia che in relazione ad una fattispecie analoga, ossia la richiesta di tabulati telefonici, si è pronunciato in modo conforme a quanto sopra esposto il Corecom Toscana (delibera n. 1/2017), secondo cui "non è ammissibile la richiesta di "consegna dei tabulati", in quanto connessa ad un obbligo di *facere* estraneo alla cognizione del Corecom ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, poiché l'oggetto della pronuncia è limitato agli

eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità”.

Ciò premesso, si ritiene di non potere accogliere la richiesta del Sig. XXXXXX di esibizione delle copie delle fatture emesse da Telecom Italia S.p.A. a partire da ottobre 2015 al 31.12.2017, ossia sino alla decorrenza della disdetta del contratto inoltrata in data 01.12.2017.

b) In merito alla richiesta sub ii) di indennizzo pari a euro 300,00 per mancata possibilità di accesso all’account personale, la stessa trova parziale accoglimento.

Il Sig. XXXXXX si è rivolto più volte a Telecom al fine di ottenere le credenziali per l’accesso all’account personale del portale My Tim. Dall’altra parte, l’operatore in differenti occasioni ha riscontrato tali richieste, consentendo all’utente il ripristino della propria password d’accesso.

Tuttavia, l’utente lamenta che non sempre la richiesta di nuova password sarebbe stata regolarmente evasa dall’Operatore.

In particolare, da quanto esposto, derivava l’impossibilità per l’utente di accedere al sistema per poter visualizzare le fatture emesse da Telecom che, a partire dal mese di ottobre 2015, non venivano più trasmesse in formato cartaceo, bensì rese disponibili soltanto online.

Si ritiene, quindi, opportuno richiamare l’orientamento di questa Autorità in ordine ai disguidi derivanti dalla continuata mancata ricezione delle fatture con le modalità prescelte dall’utente, ossia, nel caso di specie, mediante l’invio postale.

L’Agcom, infatti, in materia, ha affermato che “se l’utente, al momento dell’accordo, presceglie una certa modalità di spedizione della fattura, non può considerarsi rispondente al principio di esecuzione del contratto secondo buona fede il comportamento del gestore che poi pretende che sia lo stesso utente ad accollarsi tutti i rischi di possibili disguidi, particolarmente se quest’ultimo si è più volte attivato con il servizio clienti dell’operatore per tentare di risolvere il problema” (Agcom Delibera n. 44/11/CIR).

Tutto ciò premesso, nel caso di specie, si ritiene di poter riconoscere un indennizzo in capo all’utente.

Sul punto, si richiama l’orientamento del Corecom Lazio (Delibera n. 46/11), ad avviso del quale “per la determinazione della misura dell’indennizzo in caso di mancata fornitura di servizi non essenziali in ossequio ai principi di ragionevolezza e proporzionalità rispetto al concreto pregiudizio subito dall’istante come stabilito dalla delibera Agcom n. 179/03/CSP,

ed al principio di equità stabilito nell'articolo 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, si ritiene di dover prendere in considerazione la fattispecie nel suo complesso e le ripercussioni che in concreto possono essere derivate dall'inadempimento, dovendosi impedire che da tale inadempimento possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate, per entrambe le parti. Si dovrà pertanto procedere con una valutazione equitativa, che tenga conto in particolare della natura accessoria del servizio non goduto e della gratuità dello stesso”.

Conformemente a quanto sopra esposto, per poter procedere alla liquidazione dell'indennizzo in favore del Sig. XXXXXX, si richiama il Regolamento Indennizzi che, all'art. 3, comma 4, prevede “Nel caso di servizi accessori è applicato per ogni giorno di ritardo l'importo maggiore tra la metà del canone mensile del servizio interessato e la somma di euro 1,00, fino ad un massimo di euro 300,00; in caso di servizi gratuiti si applica l'importo di euro 1 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 100,00”.

Pertanto, in considerazione del fatto che il servizio, di cui in questa sede è contestato il malfunzionamento, consiste in un servizio accessorio e gratuito, e atteso che Telecom, come affermato dall'utente, è intervenuta più volte per effettuare il reset delle credenziali di accesso all'account personale del Sig. XXXXXXX, si ritiene equo riconoscere un indennizzo pari a euro 100,00.

c) In merito alla richiesta sub iii) di indennizzo pari a euro 200,00 per arbitrario inserimento negli elenchi telefonici, la stessa deve essere accolta.

Il Sig. XXXXXXX, in data 16.01.2013, ha chiesto il subentro nella linea telefonica intestata alla moglie defunta, la quale, per esigenze di riservatezza, aveva sempre optato per la non pubblicazione negli elenchi telefonici.

Come confermato da Telecom nella propria memoria difensiva, in data 16.01.2013, l'utente inviava il modulo di subentro nella linea XXXXXX, intestata alla moglie, chiedendo di poter mantenere la “riservatezza” già presente.

In merito alla richiesta in oggetto, pare opportuno richiamare la normativa in materia di informazioni agli utenti. In particolare, l'Allegato A alla delibera n. 179/03/CSP, all'art. 4, comma 3, lett. f), prevede che gli organismi di telecomunicazioni, al fine di garantire il diritto degli utenti ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi, si impegnano a “informare gli utenti del loro diritto di scelta di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico e circa le

modalità dell'inserimento, della modifica, dell'utilizzo e della cancellazione dei dati personali nonché le modalità di fornitura degli elenchi secondo quanto stabilito dalle delibere n. 36/02/CONS e n. 180/02/CONS”.

Le delibere da ultimo citate, in particolare, prevedono che “l’inserimento dei dati personali degli abbonati nella “base dati unica” (c.d. DBU), da cui vengono attinti i dati pubblicati negli elenchi telefonici, avvenga sulla base del consenso manifestato per iscritto dagli utenti, i quali – nell’esercizio di tale facoltà – devono esprimere in modo inequivocabile la propria volontà di essere presenti negli elenchi comunicando tutti i dati necessari” (Corecom Emilia-Romagna n. 91/19).

Nel caso di specie, il Sig. XXXXXX non ha manifestato alcun consenso né verbale né per iscritto in ordine alla pubblicazione del proprio nominativo e del proprio numero di telefono sugli elenchi telefonici. Viceversa, come evidenziato anche dall’operatore, l’utente, al momento della richiesta di subentro nell’intestazione della linea telefonica, aveva espresso la volontà di mantenere la riservatezza dei propri dati e, pertanto, l’omissione della pubblicazione del proprio contatto telefonico sugli elenchi telefonici.

Inoltre, se anche si volesse avere riguardo alla data di ricezione dell’apposito Questionario Privacy che, ad avviso dell’operatore, deve essere compilato per la richiesta in oggetto, si ritiene di considerare maggiormente meritevole di tutela un’esigenza di riservatezza, quale quella rappresentata dall’utente in data 16.01.2013, rispetto alla trasmissione di tale modulo entro i termini previsti per l’aggiornamento degli elenchi cartacei.

Tutto ciò premesso, occorre riconoscere un indennizzo in favore del sig. XXXXXXX.

Per quanto riguarda la quantificazione dell’indennizzo, si richiama il Regolamento Indennizzi che, all’art. 10, rubricato “indennizzo per omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici”, prescrive “1. L’omesso o errato inserimento dei dati relativi all’utenza negli elenchi di cui all’articolo 55 del Codice comporta il diritto dell’utente ad ottenere un indennizzo, da parte dell’operatore responsabile del disservizio, pari ad euro 200,00 per ogni anno di disservizio. 2. Il medesimo indennizzo è applicato per l’omesso aggiornamento dei dati in caso di modifica o di giustificata tempestiva richiesta da parte dell’interessato”.

Considerato, quindi, che la pubblicazione degli elenchi telefonici pubblici da parte dell’editore SEAT avviene con cadenza annuale, e atteso che, nel caso in oggetto, il disservizio contestato dinanzi a questa Autorità è riferito alla pubblicazione dell’annualità

2013/2014, si ritiene opportuno riconoscere in favore del Sig. XXXXXX un indennizzo pari a euro 200,00.

d) In merito alla richiesta sub iv) di rimborso pari a euro 1.100,00 per gli eccessivi costi di noleggio degli apparecchi telefonici e del modem, la stessa deve essere rigettata.

Sul punto si ritiene opportuno dare atto della delibera dell'Agcom n. 348/18/CONS, contenente misure attuative per la corretta applicazione dell'articolo 3, commi 1, 2, 3, del Regolamento UE n. 2015/2120 che stabilisce "misure riguardanti l'accesso a un'internet aperta, con specifico riferimento alla libertà di scelta delle apparecchiature terminali".

In argomento, infatti, l'Agcom, all'art. 5 della Delibera, ha disposto che "1. I fornitori di servizi di accesso ad Internet, entro 120 giorni dalla pubblicazione del presente atto, limitatamente ai contratti in essere che prevedono l'utilizzo obbligatorio del terminale a titolo oneroso per l'utente finale: a) propongono all'utente la variazione senza oneri della propria offerta in una equivalente offerta commerciale che preveda la fornitura dell'apparecchiatura terminale a titolo gratuito o che non ne vincoli l'utilizzo attraverso l'imputazione di costi del bene o dei servizi correlati al terminale nella fatturazione; b) in alternativa, consentono all'utente finale di recedere dal contratto senza oneri diversi dalla mera restituzione del terminale, dandone adeguata informativa".

Da quanto sinora esposto, si può evincere che gli operatori telefonici debbono garantire agli utenti, che pagano per l'utilizzo del modem fornito dagli stessi, la possibilità di cambiare la propria offerta attivandone un'altra che preveda l'utilizzo gratuito di tali dispositivi o, in alternativa, il recesso gratuito dal contratto, senza applicare alcuna penale per il modem, che dovrà essere semplicemente restituito dall'utente.

Pertanto, si ritiene che Telecom Italia S.p.A. sia tenuta ad allinearsi a quanto previsto dalla delibera citata e ad assicurare la diffusione di informazioni utili sulle modalità che il cliente, anche nel caso di specie, dovrebbe seguire per accedere alla propria rete internet e a configurare il modem o il router che dovesse acquistare da soggetti terzi e, in quest'ultimo caso garantire senza oneri l'esercizio del diritto di recesso dal contratto in essere, previa restituzione del modem.

Sul punto, tuttavia, occorre evidenziare che il Sig. XXXXXXX non ha mai trasmesso alcuna istanza di disdetta del noleggio per l'apparecchio telefonico e per il modem WiFi

Alice, né ha mai indirizzato a Telecom alcun reclamo scritto finalizzato a contestare i costi del noleggio di tali dispositivi e ad ottenerne un eventuale rimborso.

Inoltre, l'istante si è reso disponibile alla restituzione di tali strumenti solo con l'istanza di definizione presentata dinanzi a questa Autorità, senza mai provvedere in tal senso in precedenza.

Pertanto, si ritiene che, in questa sede, non possa essere riconosciuto alcun rimborso per i costi di noleggio degli apparecchi telefonici e del modem di cui, in data odierna, il Sig. XXXXXX ha ancora la disponibilità.

Spese di procedura

Considerato l'accoglimento parziale delle domande dell'istante e considerato il comportamento delle parti durante la procedura di conciliazione e di definizione si dispone il rimborso di € 100,00 (*cento/00*) in favore dell'utente per le spese relative alle procedure di conciliazione e definizione.

DETERMINA

1. L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dal Sig. Domenico XXXXXXXX nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta:
 - i. a corrispondere in favore dell'utente l'importo di € 100,00 (*cento/00*) quale indennizzo per la mancata possibilità di accesso all'account personale, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
 - ii. a corrispondere in favore dell'utente l'importo di € 200,00 (*duecento/00*) quale indennizzo per arbitrario inserimento negli elenchi telefonici;
 - iii. a corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 100,00 (*cento/00*) per le spese di procedura.
3. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta, infine, a comunicare a questo Co.Re.Com l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Milano, 7 febbraio 2020

Il Dirigente del Servizio per il CORECOM

e altre Authority regionali

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. 01 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 CORECOM

e altre Authority regionali

Roberto Saini