AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

AGCOM

DELIBERA N. 05

M.B. / TIM SPA
(GU14/97934/2019)

Corecom Molise

NELLA riunione del Corecom Molise del 08 giugno 2020;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "*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, recante "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*";

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Molise; VISTA la legge regionale del Molise 26 agosto 2002, n. 18 recante "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)";

VISTA l'istanza di M.B. del 15/03/2019 acquisita con protocollo n. 0115496 del 15/03/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante nel formulario GU14 afferma quanto segue: In seguito alla mancata Conciliazione ed altri disagi assortiti tra i quali si annoverano: 1. numerosi tentativi ufficiali da parte del sottoscritto di far cessare l'addebito di una linea ADSL mai fornita e 2. un distacco "tecnico" della linea voce durato diversi giorni in seguito alla revoca del RID da parte del sottoscritto, extrema ratio per far prendere in considerazione la richiesta di cui al punto 1, Telecom, con atto unilaterale datato 12 marzo 2019, tenta l'autoassoluzione con documento informale n° C23018066 loro protocollo interno. In data 10/05/2019 il ricorrente produce le seguenti controdeduzioni: Il sottoscritto sig. M.B., in vista della definizione della controversia in essere con la società TIM SPA ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), rappresenta quanto segue. Letta la memoria versata da Tim il 2.5.2019, preliminarmente ne eccepisce l'invalidità per carenza di ius postulandi e rifiuta il contraddittorio rispetto alle argomentazioni, comunque infondate, in essa svolte. Ciò in quanto è stata allegata alla memoria una procura speciale e non generale: i) che si riferisce a procedimenti avviati nel 2019: Di contro, quello che ci occupa è stato introdotto ed instaurato nel 2018 giusta istanza inoltrata tramite Conciliaweb in data 28.9.2018, da cui consegue che la procura di cui si tratta non è riferita né riferibile al presente procedimento; ii) si riferisce ai procedimenti introdotti nel 2019 genericamente innanzi ai Comitati Regionali per le Comunicazioni: Come già rilevato, la procura della convenuta non è generale, bensì speciale, cosicchè per essere validamente conferita doveva riferirsi alla specifica procedura conciliativa oggetto di causa pendente innanzi al Co.Re.Com. Molise. Nel merito, le eccezioni svolte da Tim sono prive di fondamento e finanche proditorie. L'istante sin dalla presentazione dell'istanza del 28.9.2018 ha sempre invocato l'indennizzo previsto dall'art. 4 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, pari ad un importo fisso e predeterminato da codesta Amministrazione da moltiplicare per il numero di giorni in cui si è prolungato il disservizio. Ogni eventuale errore materiale, sia nella parte relativa all'entità dell'indennizzo giornaliero ovvero del computo dei giorni, resta irrilevante poiché il computo finale è rimesso ad un calcolo matematico automatico, che esula da qualsiasi discrezionalità di parte e/o del Corecom. Orbene, è incontestato da Tim: i) che la richiesta di trasloco della linea è del 31.7.2018, cosicchè la società convenuta era obbligata contrattualmente ad effettuarlo entro il 10 agosto u.s. Diversamente, la sola linea voce è stata attivata il 5.10.2018, da cui consegue che il disservizio si è protratto per 56 giorni e l'indennizzo dovuto da Tim è pari a 420 euro (7.5 euro per 56 giorni: 21 gg di agosto, 30 gg di settembre, 5 giorni di ottobre); ii) l'obbligo di indennizzare con un importo massimo di 100 euro il disservizio per la componente internet; iii) sin dalla prima istanza il sottoscritto ha pure richiesto lo storno delle fatture di agosto e settembre (importo 90 euro). La fondatezza di tutte le predette richieste è confermata dal contegno di Tim, che le ha accolte il 17.1.2019, durante l'udienza tenutasi innanzi al Corecom, proponendo all'istante un indennizzo omnicomprensivo di 600 euro, ossia perfettamente coincidente alla somma degli indennizzi di cui ai punti i), ii) e iii) (punto i) 420 euro + punto ii) euro 100 + punto iii) 90 = 610 euro). A superare l'infondatezza eccepita da Tim delle richieste

summenzionate concorre, ulteriormente: i) l'espresso riconoscimento da parte della medesima convenuta dell'impossibilità di assicurare il trasloco della linea dati per motivi tecnici imputabili esclusivamente alla società di telecomunicazioni, comunicato il 14 dicembre 2018 e mai prima rappresentata al sottoscritto. ii) l'acquiescenza alla pretesa avanzata dal sottoscritto rispetto al rimborso dei canoni adsl, idonea a superare e travolgere tutte le difese e le eccezioni svolte sul punto da Tim nella memoria del 2.5.2019. Invero il 27.3.2019 Tim ha riconosciuto all'istante il rimborso dei canoni adsl fatturati al sottoscritto per un servizio mai erogato al medesimo, anticipando l'emissione della relativa nota di credito, costituente plateale ammissione delle proprie responsabilità, senza che ciò concorra o possa determinare alcuna deminutio sia dell'indennizzo per il disservizio nell'attivazione del servizio dati, sia della richiesta di storno delle fatture di agosto e settembre: Diversamente da quanto eccepito da Tim solo nella memoria del 2.5.2019, il sottoscritto già nell'istanza del 28.9.2018 si è riservato di meglio quantificare il maggior danno derivante dal disservizio arrecato dalla Tim, per l'appunto quantificandolo nell'udienza del 17.1.2019 in 6 mila euro. D'altronde ai sensi dell'art. articolo 12 c. 3 della Delibera n. 203/18/CONS, "Nel processo verbale le parti possono indicare l'eventuale soluzione parziale sulla quale concordano, ovvero ciascuna parte può chiedere di dare atto della propria proposta di componimento". Ecco allora che il sottoscritto, anzitutto nella procedura conciliativa e poi nel procedimento per la sua definizione, ha ammissibilmente esercitato quella facoltà espressamente riconosciutagli di rappresentare la propria proposta di componimento. Ne consegue che l'anzidetta quantificazione era nota alla Tim sin dal 17.1.2019, che in tale sede non ha svolto nessuna contestazione rispetto ad essa, da cui consegue non solo la decadenza ma anche l'infondatezza dell'eccezione con cui la convenuta ne asserisce il carattere novativo solo in data 2.5.2019. Si conclude per l'accoglimento dell'istanza avanzata dal sottoscritto, riconoscendo al medesimo rimborsi per almeno 610 euro, ovvero il maggior rimborso determinato da codesta Autorità anche in via equitativa, ovvero il maggior danno subito per cause imputabili esclusivamente alla Tim Spa. Si riallegano alla presente: 1. istanza presentata dal sottoscritto al Corecom tramite concilia web, ivi incluso l'allegato al formulario 23839; 2. nota trasmessa da Tim il 27.3.2019, riconoscendo il rimborso dei canoni adsl fatturati in relazione ad un servizio mai erogato; 3. richiesta trasloco linea del 31.7.2018; 4. nota Tim del 1.10.2018, recante aggiornamento data trasloco al 5.10.2018; 5. nota Tim del 14.12.2018, in cui riconosce la fondatezza dei reclami inviati stante l'impossibilità di attivare il servizio per motivi tecnici. Il ricorrente formula le seguenti richieste: Oltre ai danni materiali già riconosciuti in sede di Conciliazione e rifiutati poichè ritenuti ampiamente insufficienti, un forfettario rimborso di € 6000 per il grave nocumento arrecato all'attività professionale della Coniuge dell'Istante, svolta prevalentemente in maniera telematica e resa estremamente disagevole dal mese di agosto al mese di dicembre 2019 per cause direttamente correlate alla mancata erogazione del servizio ADSL.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nelle proprie memorie afferma: Con il presente atto, TIM chiede che venga dichiarata ed accertata l'inammissibilità e l'infondatezza nel merito dell'istanza presentata dal Sig. M.B. per le seguenti ragioni. 1) In via preliminare: inammissibilità della presente istanza per avere il Sig. M.B. dedotto circostanze nuove e totalmente difformi rispetto a quelle avanzate in primo grado, oltrechè per aver formulato richieste nuove, in violazione dell'articolo 14, comma 1, Delibera AGCOM n. 203/18/CONS, nonché dell'art. 12, comma 3 della medesima Delibera In via preliminare, TIM intende rilevare l'inammissibilità dell'istanza di definizione della controversia presentata dal Sig. M.B. al Corecom Molise ai sensi dell'art. ??4 della Delibera AGCOM n. 203/18/CONS, per difformità dell'oggetto delle contestazioni e delle istanze formulate rispetto a quelle sottoposte a codesto Corecom in primo grado in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione. L'esponente società intende infatti eccepire che il Sig. M.B., nell'istanza di conciliazione si è limitato a chiedere " lo storno delle fatture di agosto e di settembre ed il rimborso del dovuto per i quasi due mesi di ritardo", quantificando il rimborso dovuto in Euro 565,40, diversamente da quanto successivamente specificato nell'istanza di definizione, in cui vengono dedotti il preteso errato addebito di importi riferiti ad un servizio ADSL mai fornito e una generica illegittima sospensione del collegamento voce della linea n. 0874...345, richiedendo perciò, un rimborso forfettario di Euro 6.000 per il pregiudizio arrecato all'attività professionale della propria moglie. TIM ritiene pertanto di non poter accettare il contraddittorio su tali circostanze, che non costituiscono precisazioni ella domanda di conciliazione e determinano la violazione del principio del doppio grado di giudizio che nella presente sede amministrativa si evince dalla previsione di cui all'art. ??4 co. ?? della Delibera AGCOM n. 203/18/CONS, a mente del quale è possibile chiedere la definizione della controversia ??qualora i tentativi di conciliazione abbia avuto esito negativo, o per i punti ancora controversi nel caso di conciliazione parziale??. Con la propria nuova prospettazione dei fatti costitutivi del diritto e con le nuove domande, controparte sottopone a codesto Corecom un tema di indagine e di decisione diverso da quello sul quale ha chiesto la conciliazione, con conseguente integrale caducazione delle domande contenute nell'odierna istanza di definizione. Pertanto, TIM insiste affinché sia accertata e dichiarata l'inammissibilità dell'istanza presentata dal Sig. M.B., i cui addebiti e le cui conseguenti domande sono totalmente difformi rispetto a quanto sottoposto al tentativo obbligatorio di conciliazione e/o, nella denegata ipotesi in cui tale difformità non dovesse essere ritenuta totale da codesto Corecom, accertare e dichiarare la parziale inammissibilità dell'istanza in questione limitatamente a tutte le circostanze/domande nuove, con conseguente richiesta di stralcio della relative richieste di indennizzo ed accettazione del contraddittorio solo su quanto già dedotto in primo grado, come si leggerà infra. 2) Nel merito: infondatezza delle pretese avanzate nei confronti di TIM Ferme restando le eccezioni sopra svolte, che si ritengono assorbenti, e la caducazione integrale degli addebiti di cui all'istanza di definizione, l'esponente società ritiene opportuno precisare quanto segue riguardo all'asserito mancato trasloco della linea n. 0874...345, alla correlata mancata erogazione del servizio ADSL e al conseguente preteso arbitrario addebito dei relativi importi, doglianza contenuta all'interno dell'istanza di conciliazione. Si osserva nel

merito che le avverse deduzioni e richieste sono infondate. Nulla di quanto dichiarato dall'istante è supportato da una documentazione idonea a riscontrare quanto assunto e pertanto ogni tipo di richiesta risulta formulata in modo apodittico. In primo luogo, è opportuno precisare che nulla di quanto dichiarato dall'istante è supportato da documentazione idonea a riscontrare quanto assunto e pertanto ogni tipo di richiesta risulta formulata in modo apodittico. Ciò frustra il diritto di difesa dell'esponente società che, nel rilevare altresì la totale assenza di supporto documentale, risulta di fatto impossibilitata a replicare adeguatamente alle pretese avverse, perché formulate in aperto contrasto con il consolidato principio di diritto, previsto dall'art. 2697 c.c. da richiamarsi in via analogica in questa sede, secondo cui chi aziona un diritto deve necessariamente produrre le prove fattuali e documentali da cui quest'ultimo origina ("Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento"). Senza tali evidenze è infatti preclusa la ricostruzione logico giuridica che consente all'organo giudicante – nel caso di specie il Co.re.com. - di fondare il proprio convincimento ed esercitare, in ultima analisi, la propria funzione decisoria ("onus probandi incumbit ei qui dicit"). Ad ogni buon conto, giova evidenziare che, in relazione all'asserito mancato (rectius ritardato) trasloco della linea n. 0874....345, il calcolo dell'eventuale indennizzo svolto dal Sig. M.B. non appare corretto. Infatti, l'art. 4 dell'Allegato A Del. 347/18/CONS prevede che "Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo" e non 7,80, come richiesto da controparte, che tuttavia individua correttamente il dies ad quem al 5 ottobre 2018. Inoltre, in relazione alla richiesta di rimborso delle fatture di agosto e dicembre 2018 – asseritamente pagate da controparte, che tuttavia non prova alcunchè in proposito – si rammenta quanto previsto dall'art. 9 delle Condizioni generali di abbonamento al servizio telefonico, secondo cui i canoni di abbonamento sono comunque dovuti nelle more del trasloco "se il Cliente dichiara di non avere interesse a mantenere attivo, nel frattempo, l'impianto da traslocare" (Doc. 1: "Se il Cliente dichiara di non avere interesse a mantenere attivo, nel frattempo, l'impianto da traslocare, TIM sospende, a decorrere dalla data indicata dal Cliente, il Servizio fino a quando il trasloco non è effettuato"). A ciò si aggiunga altresì il fatto che l'istante è in ogni caso tenuto a contestare formalmente i conti telefonici di volta in volta emessi dall'operatore, prima della scadenza degli stessi, indicando precisamente gli importi che si pretendono non dovuti o inesatti. A quanto costa dalla scrivente difesa, invece, il Sig. M.B. non ha mai formalmente contestato, né è in grado di provare il contrario in questa sede – i conti telefonici ricevuti secondo le modalità previste dall'art. 23, comma 1 delle Condizioni generali di abbonamento al servizio telefonico, ai sensi del quale: "i reclami relativi ad importi addebitati in Fattura, devono essere inviati entro i termini di scadenza della Fattura in contestazione all'indirizzo indicato sulla stessa, salvo eventuali casi di ritardo nel recapito opponibili validamente dal Cliente"(cfr. Doc. 1). Ad ogni buon conto, si evidenzia come il preteso pagamento delle fatture valga, di per sé, come riconoscimento del debito nei confronti di TIM! Per tutte queste ragioni, l'esponente società ritiene infondata e meritevole di rigetto la richiesta di rimborso.

Tutto ciò premesso, alla luce di quanto sopra dedotto ed eccepito, si richiede all'adito organo di rigettare l'avversa istanza perché inammissibile o, in subordine, nel merito, infondata in fatto e in diritto. P.Q.M. TIM S.p.A. chiede al Corecom Molise di voler: 1. Preliminarmente, accertare e dichiarare l'inammissibilità della presente istanza limitatamente alla domanda risarcitoria ivi formulata, perchè in violazione dell'art. 20 co. 4 e 5 della Delibera AGCOM 203/18/CONS e, quindi, inammissibile in tale sede; nonché, sempre in via preliminare, accertare e dichiarare l'inammissibilità dell'istanza del Sig. M.B. perché contenente deduzioni nuove e totalmente difformi rispetto a quelle avanzate in primo grado, nonchè richieste nuove, in violazione del principio del doppio grado di giudizio, con conseguente stralcio delle nuove deduzioni e relative richieste; e/o, in subordine, accertare e dichiarare la parziale inammissibilità dell'istanza in questione, ove avente ad oggetto richieste nuove rispetto a quelle formulate in primo grado, in violazione del principio del doppio grado di giudizio, con conseguente stralcio delle nuove deduzioni e relative richieste; 2. Nel merito, respingere l'avversa istanza in quanto infondata in fatto e in diritto per i motivi sopra esposti.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente in TEMA DI RITO, dovendo valutare il comportamento delle parti, si rileva che il ricorrente ha promosso il tentativo di conciliazione a cui ha aderito l'operatore, detta fase si è conclusa con verbale UG 23839 del 17/01/2019 di mancato accordo. In via preliminare: in ordine all'eccezione di inammissibilità sollevata da TIM nelle proprie memorie del 02/05/2019 di inammissibilità dell'istanza di definizione della controversia presentata dal ricorrente al Corecom Molise ai sensi dell'art. 14 della Delibera AGCOM n. 203/18/CONS, per difformità dell'oggetto delle contestazioni e delle istanze formulate rispetto a quelle sottoposte a codesto Corecom in primo grado in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione. Al riguardo si ritiene di non poter accogliere detta eccezione in quanto l'istante nelle richieste in sede di definizione fa menzione a "danni materiali già riconosciuti in sede di conciliazione e rifiutati perché ritenuti ampiamente insufficienti..." riferendosi all'indennizzo omnicomprensivo pari ad euro 600,00 offerto da TIM in occasione dell'udienza UG 238339/2018 del 17/01/2019. Pertanto le richieste formulate dall'istante in sede conciliativa e richiamate dallo stesso in sede di definizione sono le seguenti: a) Storno delle fatture di agosto e settembre b) Rimborso del dovuto per quasi due mesi di ritardo Il petitum sopra elencato sarà oggetto di esame della odierna controversia intendendosi per storno delle fatture di agosto 2018 e settembre 2018, periodo in cui vie è stato una mancata attivazione, per trasloco, della linea con servizi di voce e dati; per "rimborso del dovuto" si intende come richiesta, formulata da persona non esperta della materia, di un indennizzo per mancata/ritardata erogazione del predetto servizio che si è di fatto, protratta per i predetti mesi. Si ritiene che si tratti di voci di richiesta riconosciute da TIM "implicitamente" nell'offerta di indennizzo omnicomprensivo sopra richiamato. In ordine alla eccezione di invalidità per carenza di "ius postulandi" sollevata dal ricorrente nelle proprie memorie prodotte in data 10/05/2019 si ritiene di rigettare la medesima eccezione per le seguenti motivazioni: la deliberazione n.203/18/CONS

disciplinante la procedura di cui trattasi, prevede due fasi, la prima di "conciliazione" e la seconda di "definizione"; infatti esse sono contraddistinte ciascuna da una diversa numerazione di procedimento; in tali fasi l'operatore affida le proprie difese a soggetti diversi che si individuano generalmente in funzionari interni relativamente alla prima fase, mentre vengono interessati studi legali riguardo la seconda fase di definizione come nella fattispecie di cui all'odierna controversia. Pertanto si ritiene corretta la delega conferita allo studio legale de quo, in quanto atto relativo all'ambito dei procedimenti avviati nell'anno 2019, riguardante citate Delibere AGCOM, in materia di indennizzi applicabili alle definizioni delle controversie presso i Co.Re.Com. Infatti l'odierno procedimento è stato avviato nell'anno 2019 (GU14 n.97934/2019 del 15/03/2019), esso riguarda le citate delibere AGCOM, tratta la materia di indennizzi applicabili nella fase di "definizione" quale quella in corso, in merito ad un ricorso promosso presso il Co.Re.Com. Molise. Si ritiene altresì, di non poter accogliere la seguente richiesta formulata dall'istante in sede di definizione: "forfettario rimborso di € 6000 per il grave nocumento arrecato all'attività professionale della Coniuge dell'Istante, svolta prevalentemente in maniera telematica e resa estremamente disagevole dal mese di agosto al mese di dicembre 2019 per cause direttamente correlate alla mancata erogazione del servizio ADSL". Petitum che si configura quale risarcimento di un danno. Infatti il comma 4 dell'articolo 19 - Delibera 173/07/CONS - Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti dispone che "l'Autorità ... 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" e al successivo comma 5 recita: "resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno"; pertanto la predetta la richiesta esula dalle competenze dell'Autorità e l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria. Si dichiara l'ammissibilità parziale della domanda del ricorrente. NEL MERITO si ritiene che la domanda dell'istante possa essere parzialmente accolta. Storno delle fatture di agosto e settembre Dall'esame degli atti e dalle dichiarazioni prodotte nelle memorie è emerso chiaramente e non è stato contestato dalle parti, che il periodo di disservizio di cui trattasi si è protratto nell'arco temporale intercorrente dal 10 agosto 2018 al 05 ottobre 2018, periodo che investe entrambe i mesi di cui si chiede il rimborso delle relative fatture pagate dall'utente senza aver ricevuto il dovuto corrispettivo; pertanto si ritiene di poter accogliere la richiesta di storno delle relative fatture, non depositate agli atti, tuttavia computate dall'istante in complessivi euro 90,00 non contestate dall'operatore. Rimborso del dovuto per quasi due mesi di ritardo Come precedentemente accennato, si ritiene che tale richiesta sia stata formulata da persona non esperta in materia e quindi da intendersi quale richiesta di un indennizzo per ritardata attivazione dei predetti servizi voce e dati su una linea per la quale era stato richiesto un trasloco in data 31/07/2018 e in ordine al quale TIM avrebbe dovuto concludere i lavori entro il 10/08/2018 (10 giorni ex art. 4 co.1 delle CGC TIM), mentre la effettiva attivazione è avvenuta in data il 05/10/2018 come riconosciuto da entrambe le parti, con un ritardo di 56 giorni, indennizzabile ai sensi dell'art. 4 co.1 della Delibera

347/18/CONS per cui: gg.46 x € 7,50 pro die = € 420,00 servizio "voce". A tale somma va ad aggiungersi l'importo di € 100,00 da indennizzare ex art.4, co. 3 della Delibera 347/18/CONS per il servizio accessorio, gratuito "Internet". Non vengono riconosciute spese di procedura in quanto in fase di conciliazione l'istante ha rifiutato un indennizzo di € 600,00 (cfr. verbale UG n.23839 del 17/01/2019) offerto da TIM e ritenuto, in questa sede, congruo.

DELIBERA

Articolo 1

1. Riconoscimento in favore dell'istante, a carico di TIM : 1) rimborso di € 90 di n.02 fatture; 2) indennizzo di € 420,00 ex art. 4 co.1 della Delibera 347/18/CONS; 3) indennizzo di € 100,00 ex art.4, co. 3 della Delibera 347/18/CONS.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Campobasso, 08 giugno 2020

IL VICE PRESIDENTE

f.to Avv. Nicola Lavanga