



DELIBERA N 1 /2022

Oggetto: Definizione della controversia XXX / TIM Italia XXX (GU14/369431/2020).

Il 25 gennaio 2022, alle ore 10.30, presso la sede del Consiglio - Assemblea legislativa regionale delle Marche, in Piazza Cavour n. 23, ad Ancona, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni delle Marche (Corecom Marche).

Sono presenti il Presidente, Cinzia Grucci; il Vicepresidente, Maurizio Blasi e il Consigliere componente Massimo Iacopini.

Assiste il dirigente del Servizio Supporto agli Organismi regionali di garanzia, Maria Rosa Zampa, anche con funzioni di Segretario del Corecom Marche.

IL CORECOM MARCHE

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 (Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità) e la legge 31 luglio 1997, n. 249 (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 (Codice delle comunicazioni elettroniche);

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto il 21 novembre 2017;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta tra l'AGCOM, il Consiglio regionale delle Marche, la Giunta regionale delle Marche e il Corecom, il 28 dicembre 2018 e, in particolare, l'articolo 5, comma 1, lettera e);

VISTA la delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 374/21/CONS, del 18 novembre 2021 (Proroga dell'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, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali delle comunicazioni e delle relative Convenzioni);

VISTA la deliberazione del Comitato regionale per le comunicazioni delle Marche n. 44 del 7 dicembre 2021 (Proroga della Convenzione tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Co.re.com. Marche concernente il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni fino al 31 dicembre 2022);

VISTA la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza dell'Assemblea legislativa regionale n. 161/51 del 21 dicembre 2021 (Proroga dell'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, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali delle comunicazioni e delle relative Convenzioni);

VISTA la deliberazione della Giunta regionale delle Marche n. 1687 del 30 dicembre 2021 (Proroga dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Marche);

VISTA la delibera AGCOM n. 203/18/CONS del 24 aprile 2018 (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche), di seguito denominato "Regolamento", e la delibera AGCOM n. 347/18/CONS del 18 luglio 2018 (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche) di seguito denominato "Regolamento indennizzi";

VISTA la legge regionale 27 marzo 2001, n. 8 (Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni – Corecom);

VISTA l'istanza prot. n. 0542012 del 22 dicembre 2020, con cui l'istante chiedeva l'intervento del Corecom per la definizione della controversia in essere con TIM Italia XXX ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento;

VISTA la nota del 18 febbraio 2021 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi degli articolo 15 e 16 del Regolamento, l'avvio del procedimento e la convocazione per l'udienza di discussione del 29 marzo 2021;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTO il verbale di mancato accordo del 29 marzo 2021;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

ATTESA la proposta di decisione del responsabile del Servizio Supporto agli Organismi Regionali di Garanzia;

CONSIDERATO, in particolare, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta disservizi relativi all'utenza di telefonia fissa 0736 – 4XXXXX ancora intestata al padre deceduto.

In particolare ha fatto presente quanto segue:

- a) con istanza del 19 gennaio 2019 presentava presso il Corecom il primo tentativo di conciliazione, lamentando che, a seguito dell'attivazione dell'offerta "TIM Connect Gold", in data 10 settembre 2018, per la linea fissa 0736 – 4XXXX, l'operatore procedeva illegittimamente all'attivazione e conseguente fatturazione di servizi accessori quali, TIM Games, TIM Expert, ed altri mai richiesti né fruiti;
- b) tali servizi sono stati costantemente fatturati e conseguentemente le fatture sono state prontamente contestate ma TIM ha omesso di rispondere ai diversi reclami scritti fornendo risposte vaghe solo a mezzo degli interlocutori del servizio clienti;
- c) l' 8 maggio 2019, si addiveniva ad un accordo conciliativo, con il quale TIM XXX si impegnava, tra l'altro, a cessare la fatturazione degli anzidetti servizi, mai richiesti, mai fruiti e fatturati, riconoscendo anche un indennizzo ai sensi del Regolamento Agcom;
- d) senonché, alla data del 28 aprile 2020, dopo un anno dalla prima conciliazione, TIM XXX, ha ripreso a fatturare i citati servizi di TIM Games e TIM Expert, aggiungendone altri, mai richiesti, mai fruiti, quali "TIM Vision" e "TIM Vision Eurosport" nonché il servizio denominato "Massima Velocità", dell'importo di euro 5,00 (cinque/00) al mese, che peraltro non ha apportato alcun miglioramento qualitativo al servizio;
- e) l'istante, nonostante l'illegittima fatturazione, ha provveduto mensilmente a versare gli importi mediante bollettino postale, indicando nella causale, tra l'altro, i servizi pagati e quelli non pagati, in quanto non dovuti, inviando di volta in volta anche apposita comunicazione a TIM senza avere alcun riscontro in merito;
- f) in particolare con nota dell'11 dicembre 2019, l'istante reclamava che nonostante l'accordo di conciliazione intervenuto in data 8 maggio 2019, l'operatore continuava a fatturare servizi mai richiesti e mai fruiti, per i quali TIM si era impegnata alla disattivazione in sede di conciliazione presso il Corecom Marche e che, a distanza di un anno, aggiungeva anche altri nuovi servizi all'insaputa dell'istante, invitando l'operatore ad attenersi al contenuto dell'accordo intervenuto in sede Corecom, cessando, come da impegni assunti, di fatturare arbitrariamente tutti i servizi accessori mai richiesti;
- g) con diversi solleciti di pagamento delle fatture emesse TIM XXX, non solo continuava a richiedere gli importi relativi a TIM Games euro 1,00 (uno/00), TIM Vision euro 1,00 (uno/00), TIM Vision Eurosport euro 1,99 (uno/99) e Massima Velocità di euro 5,00 (cinque/00), ma comunicava, altresì, che non erano pervenuti i pagamenti relativi ai predetti servizi contestati, concernenti le fatture di novembre, dicembre e gennaio, per un importo, di euro 8,99 (otto/99) per ciascuna fattura (1+1+1,99+5,00);
- h) l'istante lamenta inoltre che nel tempo è stato destinatario di lettere sollecitanti i pagamenti, di ripetute telefonate di operatori di società di recupero crediti incaricate da TIM e di modalità intimidatorie ai fini del pagamento delle fatture;
- i) nonostante i pagamenti parziali effettuati e i contestuali reclami delle fatture pervenute, l'operatore sospendeva la linea telefonica e la linea internet dal 26 giugno 2020 e, pertanto, l'istante è stato costretto ad inoltrare istanza GU5 per ottenere dal Corecom un provvedimento d'urgenza di riallaccio dei servizi sospesi;
- j) a seguito del provvedimento temporaneo emesso dal Corecom Marche il 10 luglio 2020, la connessione internet veniva ripristinata dall'operatore il 22 luglio 2020, mentre la linea voce ritornava a funzionare il 3 agosto successivo, come da comunicazione agli atti del procedimento;

- k) continuando a permanere la fatturazione dei servizi mai richiesti e mai fruiti e persistendo la violazione dell'accordo conciliativo dell'8 maggio 2019, l'istante è stato costretto ad inoltrare nuova conciliazione al Corecom Marche per richiedere la cessazione della fatturazione dei servizi non richiesti e mai usufruiti nonché per essere indennizzato del mal torto subito e della illegittima sospensione dei servizi avuta;
- l) il nuovo tentativo di conciliazione si chiudeva con un mancato accordo tra le parti il 30 settembre 2020 e, quindi, lo stesso istante avviava la definizione della controversia in secondo grado che dopo lunga discussione tra le parti terminava anch'esso il 29 marzo 2021, con un mancato accordo e con la spedizione dell'istanza in decisione.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto, quanto segue:

- 1) la cessazione della fatturazione dei servizi "TIM Vision, TIM Vision Eurosport, TIM Games, TIM Box, TIM Gamepad", come già concordato, e anche il servizio "Massima Velocità" e conseguente regolarizzazione della fatturazione e della posizione amministrativo-contabile;
- 2) la cessazione delle molestie da parte del recupero crediti;
- 3) l'indennizzo per i disservizi ricevuti quantificati in euro 1.000,00 (mille/00), anche a parziale ristoro dei danni arrecati per due anni e per la mancata risposta ai plurimi reclami inviati.

2. La posizione dell'operatore

TIM XXX, con memoria depositata nei termini di legge, contestava sia in fatto che in diritto le richieste di parte ricorrente chiedendone il rigetto.

In particolare, l'operatore ha dedotto quanto segue:

- 1. preliminarmente, l'esistenza di un insoluto in capo dell'istante pari ad euro 112,95 (centododici/95), relativo alle fatture emesse e pagate parzialmente;
- 2. nel merito, precisa che i servizi TIM Games e TIM Box risultano essere cessati con la lavorazione del verbale di accordo conciliativo dell'8 maggio 2019 e che nella fattura di giugno 2019 TIM Games è stato fatturato fino al 5 maggio 2019; la stessa fattura contiene lo storno delle rate residue del servizio TIM Box a conferma dell'avvenuta cessazione dei servizi;
- 3. l'indennizzo di euro 100,00 (cento/00), concordato nel verbale dell'8 maggio 2019, è stato accreditato direttamente sulla fattura di agosto 2019;
- 4. gli importi addebitati in precedenza per i suddetti servizi sono stati stornati e l'istante ha pagato le fatture per differenza;
- 5. pertanto, i servizi TIM Games e TIM Box non possono essere oggetto di seconda istanza in quanto fanno riferimento ad una istanza chiusa con verbale di accordo conciliativo;
- 6. i servizi TIM Vision e TIM Vision Eurosport sono stati cessati a luglio 2020, infatti, i costi addebitati sono riferiti al bimestre n. 5/2020;
- 7. si evidenzia, inoltre, che i servizi TIM Vision e TIM Vision Eurosport erano parte integrante dell'offerta "TIM Connect Gold" attivata il 10 settembre 2018 e che la cessazione di tali servizi non è stata concordata nel verbale di accordo della precedente conciliazione dell'8 maggio 2019;
- 8. il servizio di "Massima Velocità" è stato cessato nel mese di luglio 2020 e anche questo era stato attivato contestualmente all'attivazione dell'offerta "TIM Connect Gold";
- 9. il 30 giugno 2020 TIM ha sospeso la linea per morosità, risultando insolute le fatture di dicembre 2019 e febbraio, marzo, aprile e maggio 2020;

10. a seguito della suddetta sospensione e degli insoluti maturati sono stati inviati all'istante numerosi solleciti di pagamento dal 7 maggio 2020 al 3 settembre 2020;
11. in ottemperanza al provvedimento temporaneo emesso dal Corecom Marche la linea è stata riattivata il 1 luglio 2020.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Si osserva, inoltre, che l'istante ha avanzato una richiesta di indennizzo per i disservizi ricevuti quantificati in euro 1.000,00 (mille/00) anche a parziale ristoro dei danni arrecati per due anni.

A tal riguardo si rileva che, ai sensi dell'art. 20, commi 4 e 5, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione elettronica ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere Agcom. Ne consegue che l'Autorità non ha il potere di accertare il risarcimento dei danni perché oggetto della pronuncia riguarda esclusivamente la liquidazione d'indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute.

Peraltro, in applicazione dei criteri di efficienza e ragionevolezza dell'azione la richiesta di risarcimento danni, può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, evidenziando altresì, che il riconoscimento del maggior danno possa essere ottenuto innanzi all'Autorità giudiziaria competente. Ne consegue che ogni richiesta risarcitoria deve essere intesa come richiesta di indennizzi per i disservizi patiti, potendo l'utente agire in via giudiziaria per il maggior danno.

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste avanzate dall'istante possono trovare accoglimento nei limiti di seguito specificati.

Relativamente alla fattispecie in esame, l'istante lamenta l'illegittima fatturazione di servizi accessori, mai richieste e mai fruiti e la cui cessazione era stata concordata nel verbale di accordo della precedente conciliazione dell'8 maggio 2019.

Dalla ricostruzione dei fatti effettuata sulla base delle "lettere di benvenuto" ed inerenti l'offerta denominata "TIM Conect Gold" nonché l'offerta denominata "TIM Games", attivate rispettivamente il 10 settembre 2018 e il 6 novembre 2018, si evince che al Sig.re XXX (padre defunto dell'istante) erano stati attivati i seguenti servizi accessori. Con l'offerta "TIM Conect Gold", sono stati attivati "TIM Expert", per un importo pari ad euro 5,90 (cinque/90) al mese per 48 rate, "TIM Vision", per un importo pari ad euro 1,00 (uno/00) al mese, l'opzione "Massima Velocità", gratuita per i primi 12 mesi e poi ad un costo di euro 5,00 (cinque/00) al mese e un TIM modem in comodato d'uso gratuito.

Con l'offerta "TIM Games", invece, si prevedeva un contratto di vendita rateizzato dei prodotti "TIM Box" e "TIM Games Pad", in promozione ad euro 2,29 (due/29) al mese per 48 rate. Ed un costo mensile di euro 7,00 (sette/00) per il servizio in abbonamento TIM Games, in promozione per i primi sei mesi ad euro 3,50 (tre/50). In nessuna delle due offerte attivate è presente il servizio "TIM Vision Eurosport".

Le “lettere di benvenuto” sono state depositate agli atti del giudizio fuori il termine processuale di cui all’art. 16, comma 2, All. A alla delibera n. 203/18/CONS, per il deposito di memorie e documenti ovverosia oltre il termine di 45 giorni dalla comunicazione dell’avvio del procedimento. Pertanto, sono irricevibili e non possono entrare nel presente procedimento come documentazione probatoria. Inoltre, l’operatore non ha dato alcuna prova di aver recapitato all’utente tali “lettere di benvenuto”, nè ha depositato agli atti alcun contratto sottoscritto dall’utente a completamento della richiesta di attivazione dei servizi e delle opzioni collegati all’offerta “TIM Conect Gold “ e “TIM Games”. Ne consegue che alcuna prova circa la loro corretta richiesta dall’utente e attivazione è stata fornita come eccepito dall’istante.

Sempre dalla ricostruzione in atti risulta che con la prima istanza di conciliazione avanzata a questa Autorità (cfr. UG n. 7XXXX/2019) l’istante aveva chiesto la disattivazione di tutti i servizi accessori da lui conosciuti (ed in particolare dei servizi TIM Games e TIM Vision), ma il verbale di accordo conciliativo dell’8 maggio 2019, riporta solo la cessazione dei servizi TIM Games e il collegato TIM Box, nulla disponendo, invece, per TIM Vision, TIM Vision Eurosport e l’opzione “Massima Velocità”. Ciò presuntivamente perché “TIM Vision Eurosport” non risulta essere mai stato collegato all’offerta “TIM Connect Gold” e l’opzione “Massima Velocità” era gratuita per il primo anno e, quindi, non fatturata all’epoca del primo tentativo di conciliazione. Sempre dalla documentazione agli atti risulta che la fatturazione dei servizi “TIM Vision” e “TIM Vision Eurosport”, nonché l’opzione “Massima Velocità” e “TIM Games - Gamepad” compare nella fattura numero RM0101XXXX del 5 marzo 2020.

La ripresa della fatturazione di alcuni di questi servizi e la comparsa di quelli precedentemente non fatturati, perché gratuiti per 12 mesi, ha condotto l’utente a proporre nuova conciliazione davanti a questa Autorità nell’aprile del 2020 (UG/27XXXX/2020). L’operatore, invece, ha cessato la fatturazione dei servizi in questione prima della seconda udienza conciliativa del 30 settembre 2020. *Medio tempore, inoltre*, poiché l’istante aveva eseguito dei pagamenti parziali delle fatture emesse, non conteggiando i servizi accessori e la “Massima Velocità”, l’operatore TIM ha sospeso per morosità la linea 0736 – 4XXXX e il collegamento internet.

Risulta, infatti, dalla documentazione depositata agli atti del procedimento monitorio volto all’adozione del provvedimento temporaneo (cfr. GU5/29XXXX/2020) che la linea voce è stata sospesa per motivi amministrativi il 26 giugno 2020 e riattivata il 3 agosto 2020, mentre la linea internet è stata sospesa, sempre per motivi amministrativi, dal 26 giugno 2020 e riattivata il 22 luglio 2020.

Ne consegue, diversamente da quanto argomentato dal gestore, che TIM Games è stato fatturato nuovamente ed in violazione dell’accordo conciliativo dell’8 maggio 2019, TIM Eurosport è stato fatturato senza alcun fondamento non essendo previsto in alcuna delle offerte attivate e che la cessazione della fatturazione del servizio TIM Vision doveva essere compresa nel primo accordo conciliativo dell’8 maggio 2019, mentre solo l’opzione “Massima Velocità”, in quanto gratuita per il primo anno, non poteva essere stata oggetto di contestazione con la prima conciliazione in quanto non fatturata e non conosciuta dall’istante.

Le evidenti illegittimità compiute dal gestore hanno giustamente condotto l’utente a presentare nuova istanza conciliativa dinnanzi al Corecom Marche per chiedere la cessazione dei servizi non richiesti, per richiedere la cessazione dei solleciti di pagamento da parte della società di recupero crediti e per richiedere gli indennizzi per i disservizi subiti e/o lo storno degli importi non dovuti.

Le evidenti illegittimità compiute dal gestore oltre alla mancanza delle prove in atti circa la corretta attivazione dei servizi accessori poi fatturati e i pagamenti parziali effettuati dall'utente (come da bollettini postali in atti) conducono a ritenere che il presunto debito in capo dell'istante, pari ad euro 112,95 (centododici/95), relativo alle fatture emesse e pagate parzialmente, vada ricalcolato stornando gli importi relativi a TIM Games, TIM Gamepad, TIM Box, TIM Vision, TIM Vision Eurosport, dalla data della prima conciliazione (8 maggio 2019) e l'opzione di Massima Velocità, dalla data della presentazione del GU14 (22 dicembre 2020), con conseguente ripulitura della posizione amministrativa – contabile dell'utente e il ritiro della pratica di recupero crediti.

Deve, inoltre, riconoscersi la responsabilità dell'operatore per la sospensione amministrativa dei servizi voce ed internet senza che ve ne fossero i presupposti, così come già accertato in sede di istanza per l'adozione del provvedimento temporaneo, che da diritto all'istante ad un indennizzo per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 (sette/50) per ogni giorno di sospensione a norma dell'art. 5, comma 1, All. A delibera n. 347/18/CONS. In particolare, l'operatore è tenuto a corrispondere un indennizzo di euro 285,00 (duecentottantacinque/00) per la sospensione amministrativa del servizio voce, per numero 38 giorni (dal 26 giugno 2020 al 3 agosto 2020) ed euro 195,00 (centonovantacinque/00) per la sospensione amministrativa del servizio internet, per numero 26 giorni (dal 26 giugno 2020 al 22 luglio 2020), per una complessiva somma di euro 480,00 (quattrocentottanta/00).

All'istante va, altresì, riconosciuto l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00), ai sensi dell'art. 12 All. A delibera n. 347/18/CONS, poiché la violazione dell'accordo conciliativo dell'8 maggio 2019, la necessaria presentazione del nuovo tentativo di conciliazione e dell'istanza GU5, per la cessazione delle manifeste illegittimità compiute dal gestore, oltre che i plurimi reclami telefonici palesano un difetto di comunicazione tra le due parti contrattuali che non hanno tenuto indenne l'utente dal disagio sopportato e dalle ripercussioni avute.

Si ritiene infine di riconoscere un indennizzo di euro 100,00 (cento/00), liquidato in via equitativa e proporzionale, tenuto conto del comportamento complessivo dalle parti in sede conciliativa e considerata la violazione delle regole di trasparenza e buona fede cui sono tenuti gli organismi di telecomunicazione nel momento in cui erogano e fatturano i servizi contrattualmente stipulati tra le parti.

CONSIDERATO, per quanto precede, che la domanda formulata dall'utente nell'istanza di definizione della presente controversia vada accolta;

UDITA la relazione del responsabile del procedimento;

Con votazione all'unanimità, resa in forma palese;

DELIBERA

1. a definizione della controversia tra XXX, e TIM Italia XXX, di accogliere l'istanza prot. numero n. 0542012 del 22 dicembre 2020, e per l'effetto l'operatore è tenuto a:

- corrispondere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, un indennizzo pari ad euro 480,00 (quattrocentottanta/00) per la sospensione amministrativa dei servizi voce ed internet;
 - riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 300,00 (trecento/00) quale indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
 - riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 100,00 (cento/00), liquidate in via equitativa e proporzionale, per la mancata trasparenza contrattuale ed informativa;
 - stornare e ricalcolare gli importi fatturati relativi ai servizi TIM Games, TIM Gamepad, TIM Box, TIM Vision, TIM Vision Eurosport, dalla data della prima conciliazione (8 maggio 2019) e per l'opzione di Massima Velocità, dalla data della presentazione del GU14 (22 dicembre 2020), tenendo conto dei pagamenti parziali effettuati dall'utente, con conseguente ripulitura della posizione amministrativa – contabile dell'utente e il ritiro della pratica di recupero crediti.
2. L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
 3. Il presente provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
 4. La presente delibera può essere impugnata davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica della stessa.
 5. L'utente può chiedere, in sede giurisdizionale, il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
 6. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Il Presidente
(Cinzia Grucci)

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente del Servizio Organismi regionali di garanzia
(Maria Rosa Zampa)

La presente deliberazione si compone di 8 pagine.

Il segretario
(Maria Rosa Zampa)