

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: xxx /Aton Communication Italia xxx.**

Presenti:

|                          |                        |
|--------------------------|------------------------|
| <b>ENZO BROGI</b>        | <i>Presidente</i>      |
| <b>CHETI CAFISSI</b>     | <i>Vice Presidente</i> |
| <b>ALBERTO LAPENNA</b>   | <i>Componente</i>      |
| <b>ELETTRA PINZANI</b>   | <i>Componente</i>      |
| <b>MASSIMO SANDRELLI</b> | <i>Componente</i>      |

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Cinzia Guerrini** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricata della redazione del presente atto*

## **II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI**

**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*";

**VISTA** la legge 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 e comma 13;

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

**VISTO** il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;

**VISTA** la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

**VISTO** l'"*Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e 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 28 novembre 2017;

**VISTA** la "*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni*", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018", e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

**VISTA** la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*" e successive modifiche e integrazioni;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "*Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*" e successive modifiche ed integrazioni;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori*";

**VISTA** la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "*Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*";

**VISTA** l'istanza GU14 n. 238 del giorno 28 giugno 2016 con cui l'Azienda xxx chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Aton Communication Italia xxx (di seguito, per brevità, Aton) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra

operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il “Regolamento”);

**ESAMINATI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

Parte istante, titolare di un contratto *business* sull’utenza n. 055 8717xxx con la società Aton, lamenta, fin dall’attivazione del contratto, continui malfunzionamenti nell’erogazione dei servizi voce e ADSL.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- il titolare dell’azienda agricola aderiva, in data 27 febbraio 2015, ad un’offerta dell’operatore Aton per l’erogazione dei servizi di telefonia e ADSL sulla propria utenza n. 055 8717xxx; *“fin da subito l’utente subiva gravi disservizi relativamente alla linea telefonica (sia linea fissa che adsl) creando notevoli disagi all’azienda”*; tempestivamente segnalava i disservizi al gestore;

- stante il perdurare dei malfunzionamenti, in data 17 dicembre 2015, l’utente sottoscriveva un contratto con la società Telecom Italia xxx (di seguito, per brevità, Telecom Italia); il passaggio al nuovo operatore, per quanto riguarda la linea fissa, avveniva in data 22 febbraio 2016, mentre per il servizio ADSL, il rientro si espletava in data 1° giugno 2016:

- dal marzo 2016, fino al rientro in Telecom Italia, constatava l’interruzione del servizio ADSL; nonostante le continue segnalazioni il disservizio non veniva risolto; con e-mail del 18 aprile 2016 sollecitava il gestore, ma senza esito.

In data 22 giugno 2016 la parte istante esperiva nei confronti degli operatori Aton e Telecom Italia tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso per la mancata adesione nei confronti di Aton e di accordo nei confronti di Telecom Italia.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) lo *“storno integrale dell’insoluto”*;
- ii) il *“ritiro della pratica del recupero credito”*;
- iii) l’ *“indennizzo per il disservizio, pari ad euro 600,00(seicento/00)”*;
- iv) il *“rimborso spese di procedura pari ad euro 100/00 (cento/00)”*.

### **2. La posizione dell’operatore.**

La società Aton, in data 27 luglio 2016, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato, nella quale ha dedotto quanto segue:

- come risulta dai ticket allegati e che riportano *“l’intera cronistoria rilevante per la vicenda, le cause del disservizio sono da imputarsi a circostanze del tutto diverse da quelle prospettate da xxx, che ha allegato documentazione relativa alla gestione di un guasto sulla rete fisica Telecom (...) - che non a caso ha ritenuto di conciliare la controversia (...) verificatosi tra la metà di luglio e i primi di agosto 2015, quando il problema era ben altro”*;
- *“come risulta dai ticket (...), xxx ha segnalato ad Atontel il mancato funzionamento della linea ADSL il 18 aprile 2016. All’esito delle immediate verifiche disposte, nondimeno, è risultato che*

*la linea dati era perfettamente efficiente e che il «problema» era dovuto, fatalmente, alla omessa/errata configurazione dei dispositivi di rete di proprietà di xxx, che veniva così invitata a controllare il proprio router. xxx, per tutta risposta, replicava via e-mail - si allega lo scambio di corrispondenza, ma ci si riserva di produrre tutta la documentazione nel caso di contestazione della controparte - che il router risultava collegato ed acceso, senza tuttavia curarsi della configurazione»;*

- *“il fornitore di connettività di Atontel (TWT xxx), con il quale la scrivente azienda - a riprova della propria serietà e competenza - ha mantenuto costanti contatti al fine di continuare a monitorare la situazione, comunicava che xxx aveva attivato la migrazione verso altro operatore di comunicazioni”;*
- *in data “29 aprile 2016, nuovamente, xxx segnalava l’assenza di connettività ed Atontel ribadiva che il problema era dovuto solo ed esclusivamente alla configurazione del router di proprietà del cliente, aggiungendo, oltretutto, di aver ricevuto - il precedente 27 aprile 2016 - pre-notifica di cessazione per migrazione ad altro operatore (programmata per il 9 maggio 2016)”.*

### **3. La replica della società istante.**

Parte istante, in data 28 luglio 2016, per il tramite del proprio legale, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16 comma 2 del Regolamento, una replica, nella quale ha ribadito la propria posizione evidenziando che:

- *possono essere richiamati “numerosi sms ricevuti sul telefonino del Sig. xxx dai quali emerge chiaramente che dal 07.08.2015 al 5.01.2016 sono state aperte ben -7 segnalazioni per i ripetuti disservizi-(cfr documento 4 del formulano UG)”;*
- *“l’istante provvedeva a pagare con regolarità le fatture emesse anche se per un servizio non usufruito”;*
- *“a causa delle continue interruzioni del servizio il Sig. xxx decideva di cambiare gestore: infatti, in data 17.12.2015 l’utente sottoscriveva un contratto con la società Telecom Italia (...). Il passaggio al nuovo operatore per quanto riguarda la linea fissa avveniva in data 22.02.2016 mentre, inspiegabilmente, non avveniva anche il passaggio della linea adsl (passaggio che avveniva solo in data 01.06.2016).*

Con riferimento alla documentazione allegata dall’operatore, parte istante ha osservato che i “ticket prodotti (che, tra l’altro, sono documentazione intercorsa internamente ad Atontel) non emerge nulla di rilevante in merito al corretto funzionamento del servizio perché tutte le comunicazioni vertono esclusivamente sulla migrazione al nuovo operatore. Quindi, nessuna prova è stata fornita in merito al corretto operare di Atontel né in merito al presunto “negligente” atteggiamento dell’istante. Il router era perfettamente funzionante e dallo scambio di e-mail allegato da controparte non emerge alcuna omissione e/o negligenza da parte del Sig. xxx. Quest’ultimo, infatti, non ha in alcun modo modificato la configurazione del dispositivo (perché non un tecnico e, soprattutto, perché non ne’ avrebbe avuto motivo, stante i notevoli disagi arrecati alla propria attività). Pertanto, mal si comprende come sia possibile che Atontel parli di omessa o errata configurazione dei dispositivi di rete di proprietà di xxx”.

L’istante ha, inoltre, osservato che:

- *dalla e-mail Atontel del 29 aprile 2016 si evince “una possibilità di riattivazione della linea”, in quanto l’incaricato chiede se avrebbe dovuto riattivare il servizio atteso il mancato pagamento delle fatture da parte dell’utente;*

- “se fosse stato veramente un problema di configurazione del router la società avrebbe dovuto garantire l’assistenza necessaria, anche solo mediante intervento telefonico dal momento che, all’art. 6 delle Condizioni Generali del Contratto, è previsto che la compagnia si impegni a fornire il servizio di assistenza e manutenzione con interventi a distanza compresi nel costo del servizio”;
- il “fatto di aver ricevuto, in data 27.04.2016, pre-notifica di cessazione per migrazione ad altro operatore non esimeva Atotel dal risolvere la grave problematica e garantire la fruizione del servizio”;
- “a nulla rileva il fatto che controparte sostenga di limitarsi ad acquistare i servizi, di fonia e dati, da primari operatori di comunicazione elettronica - nel caso di specie TWR (...) - e a rivenderli ai clienti finali, gestendo unicamente il rapporto amministrativo”;
- nel “contratto concluso (cfr. doc. 2 dei formulano UG) è possibile leggere [che](...) Atotel si impegna a offrire tramite i propri fornitori il Servizio in modalità WLR in modo regolare, continuativo e senza interruzioni. (...). In conclusione, Atotel era tenuta a garantire al proprio cliente un servizio telefonico perfettamente funzionante stante la conclusione di un contratto”.

#### **4. Motivazione della decisione.**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

*In primis*, deve osservarsi che la presente disamina s’incetra sui disservizi che ha subito l’utente periodo di attivazione dei servizi con l’operatore Aton.

Le doglianze dell’istante *sub i), ii), iii)* sono meritevoli di un parziale accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

Al riguardo deve richiamarsi preliminarmente:

- il consolidato orientamento giurisprudenziale (*ex multis*, Cass. Civ. 9 febbraio 2004 n. 2387, e da ultimo Cass. Civ. sez. II 20 gennaio 2010 n. 936) in tema di prova dell’inadempimento di un’obbligazione secondo cui “il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l’*inadempimento* deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall’onere della prova del fatto estintivo dell’altrui pretesa, costituito dall’avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l’*inadempimento* dell’obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell’inesattezza dell’adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell’adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l’onere di dimostrare l’avvenuto esatto adempimento”. In mancanza di prova dell’esatto adempimento da parte del fornitore, si presume la responsabilità contrattuale di questi, a meno che lo stesso non provi, ex art. 1218 c.c., che “l’*inadempimento* o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile”;
- gli obblighi posti a carico degli operatori, di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP, richiamati dalle Carte dei servizi e dalle Condizioni generali di Contratto di ciascun operatore, in particolare l’obbligo di garantire un’erogazione continua ed interrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, impegnandosi al ripristino entro termini congrui. Di conseguenza, allorché l’utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio acquistato e l’operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto, nonché dalla

normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio;

- i tempi minimi di risoluzione dei guasti sono in linea con gli analoghi tempi garantiti ai clienti *Retail* di Telecom Italia “*Condizioni Generali del Contratto per la Fornitura dei Servizi Atontel*” (quindi 2 giorni).

Nel caso di specie, occorre osservare che parte istante ha lamentato continui malfunzionamenti che hanno riguardato i servizi fin dalla loro attivazione, ma ha delimitato solo in parte i periodi di disservizio. Tuttavia l’utente ha allegato copiosa documentazione inerente le segnalazioni e i messaggi SMS ricevuti dall’operatore Aton in relazione alle segnalazioni aperte.

In particolare, dalla documentazione allegata al fascicolo, risulta che l’istante abbia segnalato, con e-mail dell’11 luglio 2015, la totale interruzione del servizio voce e, con successiva e-mail del 2 agosto 2015, abbia lamentato anche la sopraggiunta totale interruzione del servizio ADSL. Emerge anche che, in data 18 agosto 2015, veniva chiuso dall’operatore Aton il ticket n. 5519 con la risoluzione del disservizio segnalato, per la prima volta, con la sopracitata e-mail dell’11 luglio 2015. Parte istante ha, altresì, lamentato l’interruzione totale del servizio ADSL dai primi di marzo del 2016 (segnalato con e-mail del 28 aprile 2016) fino al 1° giugno 2016, giorno del passaggio all’operatore Telecom Italia.

Inoltre deve osservarsi che, dalla documentazione in atti risultano ulteriori segnalazioni: ticket n. 55614 aperto il 25 agosto 2015 e chiuso 26 agosto 2015 (disservizio risolto nei tempi previsti dal gestore Aton); ticket n. 55133 aperto il 14 ottobre 2015 con prima chiusura di segnalazione il 23 ottobre 2015, n. ticket 56409 aperto il 27 ottobre 2015 con prima chiusura di segnalazione in data 27 novembre 2015, ticket 57040 del 16 dicembre 2015 chiuso il 18 dicembre 2015 (risolto nei tempi) e ticket n. 5144, aperto il 31 dicembre 2015 e chiuso 5 gennaio 2016. Al riguardo si deve notare che l’istante non ha, però, specificato se di trattava segnalazioni di guasto per interruzione totale dei servizi, non risultando allegati i corrispondenti reclami a mezzo e-mail. Pertanto, in relazione al periodo 14 ottobre – 5 gennaio 2015, verrà considerato un disservizio che si ritiene caratterizzabile come fornitura discontinua del servizio.

Ciò posto, dalle risultanze istruttorie, con riferimento alle contestazioni dedotte in controversia dall’istante, si configura una responsabilità contrattuale di Aton, contrariamente a quanto affermato dall’operatore medesimo, che ritiene che il malfunzionamento sia da imputarsi a Telecom Italia, atteso che i ticket (periodo agosto 2015 – gennaio 2016) siano relativi “*alla gestione di un guasto sulla rete fisica Telecom (...) - che non a caso ha ritenuto di conciliare la controversia*”.

Lo stesso dicasi per la totale interruzione del servizio ADSL nel periodo 28 aprile – 1° giugno 2016, rispetto al quale Aton ha osservato che all’“*esito delle immediate verifiche disposte, nondimeno, è risultato che la linea dati era perfettamente efficiente e che il «problema» era dovuto, fatalmente, alla omessa/errata configurazione dei dispositivi di rete di proprietà di Villa Flora, che veniva così invitata a controllare il proprio router*”. E’ da evidenziare, sul punto, che la società Aton, attesa la contestazione della parte istante, avrebbe dovuto allegare, a propria difesa, la documentazione attestante l’asserita corretta erogazione del servizio ADSL da parte dell’operatore e l’imputabilità del disservizio segnalato dall’istante al *router*. Non ha, altresì, provato di aver effettuato un intervento presso la sede dell’istante, né ha allegato la documentazione inerente gli eventuali tentativi di risoluzione della problematica “da remoto”, individuando con certezza l’origine del malfunzionamento. Infatti nel ticket allegato dall’operatore si legge “*potrebbe essere il router*” senza che sia stato allegata la documentazione attestante una successiva verifica di tale circostanza solo ipotizzata.

Ciò premesso, si ritiene, ai sensi dell’art. 1218 del codice civile, che l’operatore Aton, non avendo dimostrato di aver erogato regolarmente il servizio, è responsabile dei disservizi dedotti in controversia;

ne consegue che deve essere riconosciuto alla società istante un indennizzo proporzionato al disagio subito per o periodo di interruzione totale interruzione e discontinua dei servizi stessi.

Viene in rilievo l'art. 5 dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, il quale prevede:

- al comma 1, che *“in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 5,00 per ogni giorno d'interruzione”*,

- al comma 2, che *“in caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento”*,.

- al comma 3, che quando *“il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile all'operatore, nella riparazione del guasto, l'indennizzo è applicabile all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio”*.

Nel caso di specie, i predetti parametri dovranno essere computati in misura pari al doppio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato *Regolamento*, attesa la natura *business* dell'utenza telefonica interessata dai disservizi.

Ciò posto, ai fini del computo dell'indennizzo, dovranno essere considerati n. 35 giorni di totale interruzione del servizio voce e n. 43 giorni d'interruzione del servizio ADSL, così computato:

- n. 35 giorni di interruzione del servizio voce sull'utenza n. 055 8717xxx dal 14 luglio 2015 (*dies a quo*, computato con riferimento alla data di prima segnalazione di disservizio dell'11 luglio 2015, decurtati i due giorni previsti dalla Condizioni Generali del Contratto per la Fornitura dei Servizi Atontel” per la riparazione del guasto) all'18 agosto 2015 (data di risoluzione del guasto);
- n. 13 giorni di interruzione del servizio ADSL sull'utenza n. 055 8717xxx dal 5 agosto 2015 (*dies a quo*, computato con riferimento alla data segnalazione del 2 agosto 2015, decurtati i due giorni previsti dalla Condizioni Generali del Contratto per la Fornitura dei Servizi Atontel” per la riparazione del guasto) al 18 agosto 2015 (data di risoluzione del guasto);
- n. 30 giorni per l'interruzione del servizio ADSL dal 2 maggio 2016 (*dies a quo*, computato con riferimento alla data di prima segnalazione di disservizio del 28 aprile 2016, decurtati i due giorni previsti dalla Condizioni Generali del Contratto per la Fornitura dei Servizi Atontel” per la riparazione del guasto) al 31 maggio 2016 (data di antecedente al rientro in Telecom Italia).

Pertanto l'indennizzo da riconoscere all'istante sarà pari ad euro 350,00 per l'interruzione del servizio voce e euro 430,00 per l'interruzione del servizio ADSL:

Inoltre, ai fini del computo dell'indennizzo per il funzionamento discontinuo dell'utenza *de qua* nel periodo 14 ottobre 2015 – 5 gennaio 2016, dovranno essere considerati n. 84 giorni per un totale di euro 420,00 d'indennizzo.

Con riferimento alla domanda *sub i) e ii)* l'istante, in ragione della mancata erogazione dei servizi, ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa, con il ritiro della pratica di credito a cura e spese del gestore, mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato a titolo di servizio voce dall'11 luglio al 18 agosto 2015 e del servizio ADSL nei periodi 2 – 18 agosto 2015 e 28 aprile 2016 – 31 maggio 2016).

Inoltre, con riferimento alla contestazione della fattura n. 2016/2000203817 del 7 marzo 2016, l'istante ha diritto allo storno della somma di euro 69,90 a titolo di "Oneri amministrativi chiusura del contratto" atteso che l'operatore non ha provato la debenza di detto importo. Pertanto, in assenza di controdeduzioni da parte di Aton, deve disporsi lo storno di detto importo in quanto lo stesso deve ritenersi non conosciuto dall'utente in mancanza di evidenze probatorie circa la accettazione delle condizioni contrattuali applicate dall'operatore.

Pertanto l'istante ha diritto alla regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) della somma di euro 181,07 iva inclusa addebitata a titolo di "*Oneri amministrativi chiusura del contratto*" nella fattura n. 2016/2000203817 del 7 marzo 2016.

Di converso, l'utente non ha diritto allo storno/rimborso di quanto fatturato in relazione al periodo di parziale fornitura dei servizi (7 ottobre – 5 gennaio 2016), in quanto parte istante ha comunque usufruito del servizio sia pure con discontinuità (*ex plurimis* Delibere Agcom n. 67/15/CIR, Delibera Agcom n. 8/14/CIR).

Infine si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura.

**VISTI** la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott.ssa Cinzia Guerrini, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

**UDITA** l'illustrazione del Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini svolta su proposta del Presidente nella seduta del 24 aprile 2019;

### **DELIBERA**

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 28 giugno 2016 dall'xxx nei confronti dell'operatore Aton Communication Italia xxx, che detto operatore provveda:

- 1) al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario di:
  - a) euro 350,00 a titolo d'indennizzo per l'interruzione del servizio voce sull'utenza n. 055 8717xxx;
  - b) euro 430,00 a titolo d'indennizzo per l'interruzione del servizio ADSL sull'utenza n. 055 8717xxx;
  - c) euro 420,00 a titolo d'indennizzo per l'erogazione discontinua del servizio sull'utenza n. 055 8717xxx;
  - d) euro 100,00 a titolo di spese di procedura;
- 2) a regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento), con il ritiro della pratica di credito a cura e spese del gestore:
  - a) di quanto fatturato a titolo di servizio voce dall'11 luglio al 18 agosto 2015;
  - b) di quanto fatturato a titolo del servizio ADSL nei periodi 2 – 18 agosto 2015 e 28 aprile 2016 – 31 maggio 2016);
  - c) della somma di euro 181,07 iva inclusa addebitata a titolo di "*Oneri amministrativi chiusura del contratto*" nella fattura n. 2016/2000203817 del 7 marzo 2016

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1, lettera a), lettera b), lettera c) e punto 2 dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

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

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

**Il Segretario**  
*Cinzia Guerrini*

**Il Presidente**  
*Enzo Brogi*