

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 564-17 xxx/ Open-Tel Srl e DigiTel Italia S.r.l.**

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";

**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** Delibera Agcom n. 274/07/CONS "Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso" e successive modifiche ed integrazioni;

**VISTA** Delibera Agcom n. 41/09/CIR "Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa";

**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** la Delibera Agcom n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettroniche" e successive modifiche;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante, “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”,

**VISTA** l’istanza GU14 n. 564 del giorno 26 ottobre 2017 con cui la società 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 Open-Tel S.r.l. (di seguito, per brevità, Open-Tel) e DigiTel Italia S.r.l ora in liquidazione (già DigiTel Italia S.p.A., di seguito, per brevità, DigiTel) 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”);

**RILEVATO** che, nel caso di specie, trova applicazione, *ratione temporis*, il Regolamento sugli indennizzi vigente al momento della presentazione dell’istanza e, dunque, nella versione precedente alle modifiche introdotte con la Delibera Agcom n. 347/18/CONS;

**ESAMINATI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

L’istante, titolare di un contratto *business* per la fornitura del servizio fonia e ADSL sull’utenza n. 0574 433xxx con la società Open-Tel, lamenta l’interruzione senza preavviso del servizio a far data 16 marzo 2017, nonché l’impossibilità di passare ad altro operatore, attesa la non corretta comunicazione dei codici di migrazione validi da parte di Open-Tel.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione agli atti, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 16 marzo 2017 constatava l’*“unilaterale ed ingiustificata sospensione del servizio telefonico/ADSL sulla linea 0574.433xxx (...) per cause interamente ed unicamente imputabili”* all’operatore Open-Tel;
- in data 13 aprile 2017 inviava ad Open-Tel, per il tramite del proprio legale, una PEC (datata 11 aprile 2017) mediante la quale chiedeva il ripristino dei servizi sulla propria utenza;
- riceveva da Open-Tel una comunicazione dell’8 maggio 2017, con la quale informava il cliente di non essere in grado di erogare i servizi richiesti per cause dovute al fornitore DigiTel e comunicava di procedere pertanto a risolvere il contratto di fornitura a far data dal riscontro del disservizio causato dalla DigiTel stessa;
- con successiva PEC del 26 maggio 2017, inviata agli operatori DigiTel e Open-Tel, chiedeva l’immediata comunicazione dei codici di migrazione per poter passare ad altro operatore, nonché il rimborso della fattura n. 701961 del 9 marzo 2017, pagata in data 3 aprile 2017 e l’annullamento della fattura successiva n. 702894/2017.

Nell’ambito della procedura di conciliazione, l’istante chiedeva al CoReCom Toscana l’adozione di un provvedimento temporaneo ai sensi dell’art. 5, all. A della Delibera Agcom n. 173/07/CONS nei confronti degli operatori Open-Tel e DigiTel, al fine di ottenere i codici di migrazione. In data 7 agosto 2017 il Corecom Toscana emetteva un provvedimento temporaneo e, nell’ambito di tale procedura, l’operatore Open-Tel informava il Corecom di aver chiesto, in quanto operatore *reseller*, a DigiTel i codici, ma di non aver ricevuto risposta.

In data 29 settembre 2017, la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Open-Tel tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso, per la mancata adesione dell'operatore Opente-Tel. L'istante addiveniva con Digitel ad un parziale accordo e *“a titolo conciliativo [l'operatore] comunicava i seguenti codici di migrazione: D61234567xxx e ADSL D5E05741373978xxx, già comunicati a suo tempo al reseller Open-Tel”*.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *l'“immediata comunicazione codici migrazione validi”*;
- ii) *il “risarcimento danni subiti/indennizzo per tutti i motivi sopraesposti che possono essere quantificati in € 2.500,00 o in quella diversa misura maggiore/minore che risulterà in corso di procedura”*.

## **2. La posizione degli operatori.**

La società Open-Tel non ha presentato alcuna memoria difensiva.

La società Digitel, in data 30 novembre 2017, 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 che *“è necessario in primis mettere in luce che il contratto per l'attivazione dei servizi di cui trattasi è stato convenuto tra l'Istante e la Open-Tel, contratto a cui Digitel è quindi terza”*, precisando che *“Open-Tel è un operatore reseller; il quale ha convenuto un Accordo Quadro con Digitel (...) n. 1 operatore wholesale nazionale ai sensi dell'art. 25 del D. Lgs. n. 259/2003 (“Codice delle Comunicazioni elettroniche”)*. La società Digitel ha messo in evidenza, inoltre, che Open-Tel *“si è dimostrata del tutto inadempiente ai propri obblighi regolamentari, non avendo comunicato all'Istante i codici di migrazione né il rischio di sospensione, distacco o perdita di numerazione”*.

Nel merito, Digitel ha evidenziato che *“pur non essendo l'operatore contrattualizzato - si è fatta altresì carico di reperire i codici di migrazione per la linea intestata all'Istante che ha provveduto a comunicare come risulta dal verbale di conciliazione già in atti”*. Ha, inoltre, rappresentato che:

- *l'“assunto della società Aroma di Vino secondo cui i predetti codici non sarebbero validi è del tutto arbitrario e non risulta provato. L'Istante non ha infatti depositato alcun documento dal quale si possa evincere la fondatezza di tale assunto”*;
- *sul “mancato espletamento della migrazione verso altro operatore, [ha dichiarato] di non aver ricevuto alcuna richiesta di migrazione per la linea 0574.433xxx”*;
- *“nell'ambito delle procedure di migrazione azione dei clienti tra gli operatori definite dalla Delibera 274/07/CONS, modificata dalla Delibera n. 41/09/CIR, è sul Recipient e cioè sull'operatore verso il quale l'utente intende migrare che incombe l'obbligo di trasmettere la richiesta di passaggio al Donating, cioè l'operatore presso il quale è attiva l'utenza da migrare. Il Recipient, quindi, che nel caso di specie è rappresentato da Wind Infostrada avrebbe dovuto tempestivamente attivarsi comunicando al Donating, ovvero a Digitel, la richiesta di migrazione formulata dall'odierno Istante. Ad oggi, Digitel non risulta aver ricevuto richieste di migrazione per la linea intestata ad Aroma di Vino e non risulta versata in atti documentazione che attesti il contrario. E' chiaro come in mancanza del tempestivo ordine di migrazione che il recipient avrebbe dovuto inserire, Digitel non sia stata posta nelle condizioni di porre in essere i passaggi successivi volti a favorire il buon esito della migrazione”*;
- *“è evidente come il mancato espletamento della procedura di migrazione dell'utenza di cui è causa non sia in alcun modo imputabile a Digitel”*.

Infine, l'operatore ha *“conferma[to] la correttezza del suo operato e l'impegno profuso nella tutela degli utenti del reseller Open-Tel avendo posto in essere tutto quanto di propria competenza ed avendo dimostrato una condotta collaborativa finalizzata alla risoluzione dei problemi lamentati dall'Istante”*.

### **3. La replica dell'istante.**

La parte istante, in data 30 novembre 2017, 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 che quanto segue:

- *“[a] seguito della avvenuta comunicazione dei codici in atti da parte della Digitel alla scorsa udienza dinanzi al Corecom del 25.09.2017, la sig.ra xxx si è recata dall'operatore Wind Infostrada al fine di migrare a detto operatore mantenendo lo stesso numero di telefono 0574.433 xxx”;*
- *“in tale sede, visionati i codici di migrazione comunicati, fu detto alla mia assistita che la procedura per l'attivazione della linea 0574.433xxx su rete Infostrada avrebbe dovuto essere effettuata chiedendo inizialmente una nuova linea con numero provvisorio e solo successivamente una richiesta NMP (portabilità del numero), senza avere però la sicurezza che tale portabilità andasse a buon fine”;*
- *“l'operatore Wind Infostrada ha soprasseduto dalla richiesta di attivazione, come da dichiarazione che si allega in atti. E' infatti evidente che per la società [istante] il mantenimento del numero di telefono fosse la priorità, trattandosi di un'attività ricettizia ed avendo tale numero da molto tempo (e che quindi tutti i clienti conoscevano). Ed è proprio qui il danno subito dalla società [istante]: i clienti che avrebbero voluto contattarla per usufruire delle prestazioni da questa offerte, si sono loro malgrado trovati nella impossibilità di farlo per diversi mesi (dal marzo 2017) e ciò ha inevitabilmente causato la perdita di molte chance lavorative per la sig.ra xxx”.*

Parte istante ha, inoltre, evidenziato come *“la AGCOM [avesse] invitato entrambi gli operatori (Open-Tel e Digitel) a porre in essere tutte le misure idonee al fine di garantire la continuità dei servizi ed i diritti dell'utenza finale”*, ribadendo l'ingiustificata sospensione del servizio e che *“non è stata nemmeno garantita la continuità della numerazione, non essendo stata messa la società Aroma di Vino nella condizione di migrare ad altro operatore mantenendo sin da subito il medesimo numero”*.

### **4. La replica dell'operatore Digitel.**

La società Digitel, in data 11 dicembre 2017, 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 *“ribadito che Digitel è operatore wholesale, non contraente dell'Istante e che quindi operatore terzo rispetto agli obblighi di servizio, ossia non obbligato ad alcuna prestazione diretta nei confronti dell'Istante”*.

### **5. Motivazione della decisione.**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

*In primis*, occorre precisare quanto segue:

- può esser accolta l'eccezione di Digitel circa l'assenza di responsabilità nel presente procedimento in virtù del rapporto contrattuale del cliente che è da ritenersi esclusivamente nei confronti di Open-Tel, operatore *reseller*;

- con riferimento alla domanda *sub i)* concernente la mancata comunicazione dei codici di migrazione corretti, deve osservarsi che, nei confronti di Digitel, l'istante ha concluso un verbale di parziale accordo in virtù della contestuale comunicazione dei codici di migrazione nel corso dell'udienza di conciliazione. Al riguardo è opportuno precisare che la doglianza di parte istante circa la mancata migrazione dell'utenza *de qua* a causa dei codici di migrazione ricevuti in sede di udienza, asseritamente risultati non validi, delinea una circostanza nuova non sottoposta al preventivo tentativo di conciliazione e che non può essere oggetto della presente disamina;

- con riferimento alla domanda *sub ii)*, volta ad ottenere la il *“risarcimento danni subiti/indennizzo per tutti i motivi sopraesposti che possono essere quantificati in € 2.500,00 o in quella diversa misura maggiore/minore che risulterà in corso di procedura”*, si osserva che, ai sensi dell'articolo 19, comma 4, del Regolamento, 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.

Ciò posto la presente disamina s'incetra sull'interruzione dei servizi subiti da parte istante a far data 16 marzo 2017 e la mancata comunicazione da parte Open-Tel di un codice di migrazione per l'utenza n. 0574 433xxx.

Nel merito:

Sull'interruzione dei servizi a far data 16 marzo 2017.

Parte istante ha dedotto l'improvvisa interruzione dei servizi a far data 16 marzo 2017, senza aver preventivamente ricevuto alcuna comunicazione da parte di Open-Tel. L'operatore Digitel, sul punto, ha evidenziato l'esistenza che il rapporto contrattuale con il cliente è esclusivamente con il *reseller* Open-Tel, mentre quest'ultimo operatore non ha prodotto memorie nel corso del presente procedimento.

Con riferimento alla fattispecie in esame, è opportuno richiamare:

- 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 (negozia/e 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”*;
- 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 cui all'Allegato A della Delibera Agcom n. 179/03/CSP.

Nel caso di specie si rileva che, non avendo l'operatore convenuto prodotto alcuna giustificazione in ordine al disservizio dedotto in controversia, in assenza di prova contraria, resta incontestata la rappresentazione delle doglianze dell'utente, così come formulata nell'istanza di definizione e come si evince dalla documentazione allegata all'istanza.

Ne consegue che l'operatore Open-Tel è responsabile ai sensi dell'art. 1218 del codice civile in ordine all'interruzione dei servizi fonia e ADSL sull'utenza *de qua* a far data 16 marzo 2017 e che deve essere

riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio subito, oltre allo storno di quanto fatturato per il periodo di illegittima interruzione.

Nel caso di specie si ritiene quindi, in parziale accoglimento della domanda *sub ii*), applicabile l'articolo 5, comma 1, del Regolamento in materia di indennizzi, approvato con Delibera Agcom n. 73/11/CONS, secondo il parametro pari ad euro 5,00 *pro die*.

Per quanto concerne l'individuazione dell'intervallo temporale di riferimento in base al quale effettuare il calcolo degli indennizzi, si individua il *dies a quo* nel giorno 16 marzo 2017, data d'inizio del disservizio, e il *dies ad quem* nel giorno 8 maggio 2017, data in cui l'operatore Open-Tel comunicava all'utente la risoluzione contrattuale per l'impossibilità di riattivazione dei servizi a causa di Digitel.

Ne consegue che l'istante, per il numero di 60 giorni, ha diritto all'importo complessivo di euro 1.060,00 (euro 10,00 *pro die* x 53 giorni a titolo d'indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e ADSL sull'utenza n. 0574 433xxx).

Inoltre, la società Open-Tel è tenuta a stornare o rimborsare (in caso di avvenuto pagamento) le somme addebitate nel periodo di totale assenza attivi sull'utenza a far data 16 marzo 2017 fino alla fine del ciclo di fatturazione. L'operatore è tenuto, altresì, a ritirare, a propria cura e spese, l'eventuale connessa pratica di recupero del credito.

#### Sulla mancata comunicazione del codice di migrazione da parte di Open-Tel

L'istante lamenta la mancata comunicazione del codice di migrazione relativo all'utenza *de qua* che ha impedito il passaggio ad altro operatore.

Dal fascicolo documentale risulta che l'istante, per il tramite del proprio legale, con PEC del 26 maggio 2017, avesse chiesto formalmente il codice di migrazione relativo all'utenza n. 0574 433xxx. Risulta, inoltre, che Open-Tel, in sede di riscontro a una richiesta di informazioni formulata da questo Corecom, a fronte dell'istanza di adozione di provvedimento temporaneo depositata dall'utente, abbia prodotto una PEC inviata all'istante il 13 giugno 2017, nella quale si limitava a suggerire all'utente di mettersi in contatto con il numero verde di Digitel. A supporto della propria posizione la società Open-Tel allegava anche la documentazione comprovante i tentativi di reperire i codici di migrazione presso l'operatore DigiTel (con PEC inviate il 30 maggio 2017 e del 18 luglio 2017). Non risulta, però, che l'operatore Open-Tel avesse comunicato all'utente gli impedimenti incontrati e inoltrato allo stesso comunicazioni formali in merito.

Ne consegue che l'operatore Open-Tel è responsabile ai sensi dell'art. 1218 del codice civile in ordine al disservizio lamentato dall'istante e che deve essere riconosciuto un indennizzo proporzionato al disagio subito.

In relazione a tanto, fermo restando che l'operatore è tenuto a rispondere del mancato rispetto degli oneri informativi di competenza, in parziale accoglimento della richiesta *sub ii*), si ritiene sia applicabile, in via analogica, l'articolo 3, comma 3, del Regolamento in materia di indennizzi nella definizione delle controversie tra utenti e operatori, in combinato disposto con l'articolo 12 del medesimo Regolamento.

Ne consegue che Open-Tel è tenuta a corrispondere all'istante l'indennizzo di cui sopra per un totale pari ad euro 378,00, calcolati nella misura di euro 3,00 al giorno, per 126 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 26 maggio 2017, data in cui l'utente ha formalmente invitato l'operatore a fornirgli il codice di migrazione per l'utenza n. 0574 433xxx, al 29 settembre 2017, data dell'udienza di conciliazione, circostanza in cui venivano forniti i codici suddetti).

Si precisa, altresì, che in virtù del principio di equità espressamente richiamato nelle menzionate Linee Guida (cfr. par. III.5.2.), si è ritenuto di riconoscere l'indennizzo di cui sopra in misura unitaria, ossia in riferimento alla condotta omissiva dell'operatore consistente nella mancata comunicazione del codice segreto relativo all'utenza di cui l'istante lamenta la mancata portabilità, ritenendosi sproporzionato riconoscere l'indennizzo per il mancato rispetto degli oneri informativi in riferimento a ciascuno dei due servizi non accessori (voce e ADSL).

Infine si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, a carico dell'operatore Open-Tel, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura, tenuto conto "*del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione*".

**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 4 novembre 2019;

## **D E L I B E R A**

con riferimento all'istanza presentata il giorno 26 ottobre 2017 dalla società xxx nei confronti degli operatori Open-Tel S.r.l. e DigiTel Italia S.r.l (ora in liquidazione)

I) il rigetto con compensazione delle spese procedurali dell'istanza *de qua* nei confronti dell'operatore DigiTel Italia S.r.l (ora in liquidazione);

II) in parziale accoglimento dell'istanza *de qua* nei confronti dell'operatore Open-Tel S.r.l., che detto operatore provveda:

1) a corrispondere tramite bonifico bancario o assegno le seguenti somme:

- a) euro 1.060,00, per la completa interruzione dei servizi voce e ADSL sull'utenza n. 0574 433xxx;
- b) euro 378,00, a titolo di indennizzo per mancata comunicazione del codice di migrazione relativo all'utenza n. 0574 433xxx;
- c) euro 100,00 a titolo di spese di procedura;

2) a regolarizzare la posizione amministrativa contabile tramite lo storno o il rimborso (in caso di avvenuto pagamento) degli importi fatturati per i servizi erogati in relazione all'utenza n. 0574 433xxx a far data 13 marzo 2017 fino alla fine del ciclo di fatturazione oltre al ritiro, a propria cura e spese, dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui al precedente Capo II, punto 1) lettere a) e lettera b) e Capo II, 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.

**DELIBERAZIONE**  
**n. 103 del 4 novembre 2019**

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*