



**DELIBERAZIONE**  
**n. 65 del 5 giugno 2019**

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: xxx/Wind Tre 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. 446 del giorno 21 agosto 2017 con cui il Sig. 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 Wind Tre xxx (di seguito, per brevità, Wind Tre) 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.**

L'istante, titolare di un contratto di telefonia mobile sull'utenza n. 393 9617xxx con l'operatore Wind Tre, nell'istanza introduttiva del procedimento, ha dichiarato quanto segue:

- *“in data 25 novembre 2015 [inoltrava] una raccomandata (nr 14989799198-2 ricevuta il 3 dicembre 2015) dove richiedeva la disattivazione della Sim. Nonostante la richiesta di disattivazione, [venivano] addebitate le rate di dicembre, gennaio e febbraio. [Inviava] in data 22 febbraio 2016 e ricevuta in data 29 febbraio 2016 un'altra raccomandata (nr 149622061495) per richiedere nuovamente (...) la disattivazione della sim e dove chiedeva le motivazioni del perché alla prima raccomandata non avessero dato esecuzione alla richiesta (...)”;*
- *“verso la fine di Marzo [veniva recapitata] la fattura di Marzo, dove veniva chiesto di effettuare il saldo. [Effettuava] il pagamento tramite bonifico bancario e [inoltrava] in data 7 aprile 2016 un fax di reclamo per sapere le motivazioni”; tale richiesta rimaneva inesitata e, “anzi, a fine maggio [riceveva] una raccomandata di preavviso di risoluzione del contratto e dove veniva intimata: "La permanenza della morosità potrebbe, inoltre, comportare l'iscrizione del Suo nominativo nella banca dati S.I.Mo.Tel., relativa a morosità intenzionali della clientela nel settore telefonico ".*
- *in data 30 maggio 2016 inoltrava un ulteriore fax di reclamo in cui chiedeva “il perché, ancora una volta, non avessero dato seguito alla richiesta di disattivazione”. Tale reclamo non veniva riscontrato dall'operatore.*

L'istante inoltre ha precisato di aver ricevuto altre raccomandate del medesimo contenuto rispetto alle precedenti anche nei mesi di giugno, agosto e settembre, alle quali aveva risposto inoltrando vari fax di reclamo in data 24 giugno 2016, 30 agosto 2016, 18 ottobre 2016. Tali contestazioni non ricevevano riscontro alcuno da parte del gestore.

In data 22 maggio 2017 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Wind Tre tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *il “rimborso di euro 21,17 per ognuno dei quattro mesi ingiustamente pagati (dicembre 2015, gennaio, febbraio, marzo 2016) per un totale di euro 84,68”;*
- ii) *“euro 300,00 per la penale per la mancata risposta come previsto dalla delibera Agcom 73/11/Cons. , allegato A, articolo 9”;*
- iii) *il rimborso “di euro 200,00 a titolo di spese di procedura”.*

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

La società Wind Tre, in data 29 settembre 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 eccepito l'infondatezza, in rito e nel merito, di quanto *ex adverso* dedotto, per i motivi che seguono.

In rito l'operatore ha eccepito *“l'improcedibilità o inammissibilità dell'istanza di definizione ex art. 2, comma I, Allegato A Delibera 73/11/CONS relativamente alla richiesta di rimborso dei quattro mesi ingiustamente pagati di Dicembre 2015, Gennaio, Febbraio e Marzo 2016 per un totale di euro 84,68. Infatti, Wind Tre, a prescindere dalla fondatezza di tale contestazione, si è impegnata, a corrispondere, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 2, Allegato A, delibera 73/11/CONS, la somma di euro 93,28, di cui euro 29,23 mediante emissione di nota di credito n. 1790414584 a chiusura dell'insoluto ed euro 64,05 mediante assegno spedito il 28/07/2017 tramite raccomandata (tracking number raccomandata n. 152545149341). Tale nota di credito è stata applicata in compensazione sulle fatture n. 1674886446 per euro 21,17 e sulla n. 1675131472 per euro 8,06 (doc. 4). Avendo*

*il gestore già erogato l'importo suddetto, nessuna ulteriore somma è dovuta per il rimborso degli addebiti suddetti. Sul punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere”.*

Nel merito, il gestore ha sottolineato *“l'infondatezza della contestazione avversaria relativamente alla tardiva disattivazione ed eccepisce “cessata la materia del contendere”. L'istante riferisce le odierne contestazioni alle numerazioni di seguito elencate:*

*- +39 393-9617xxx, attivata in data 24/11/2012 con piano tariffario r “B.Time Large ”, in modalità “Solo Usim Pro” (cfr. doc. 1); l'utenza risulta disattiva dal 11/10/2016 (cfr. doc. 2).*

*L'istante lamenta di aver ricevuto degli illegittimi addebiti per tardiva disattivazione del n. 393-9617xxx. Sul punto preme sottolineare che l'istante ha inviato i reclami, di cui il primo ricevuto dal gestore mediante raccomandata in data 03/12/2015, ma tutti privi del documento d'identità, necessario per la gestione della richiesta di disattivazione dell'utenza, al fine di identificare in modo univoco il richiedente.*

*L'operatore ha precisato che “nonostante le reiterate sollecitazioni (telefoniche e scritte – doc. 6), da parte del Servizio Clienti, di allegare anche il documento d'identità, l'istante non ha mai ottemperato, non consentendo di fatto all'operatore di soddisfare la sua richiesta di disattivazione in quanto incompleta (doc. 5”).*

*Inoltre ha evidenziato che, “vista la reticenza dell'istante nell'inviare la documentazione corretta, è stato proposto anche di provvedere alla disattivazione mediante registrazione vocale, ma il cliente ha rifiutato tale ipotesi alternativa, comunicando di voler inviare un'altra richiesta scritta (anch'essa priva del documento d'identità). L'utente che non intervenga tempestivamente nel fornire idonea documentazione, più volte richiesta dal Gestore, non può poi dolersi dei successivi addebiti, avendo mancato di agire con la dovuta diligenza. In ordine a tale richiesta, Wind Tre ribadisce comunque di aver già rimborsato controparte di quanto richiesto per quanto riguarda gli importi fatturati di Dicembre 2015, Gennaio, Febbraio e Marzo 2016. Davvero non si comprende, pertanto, la ratio dell'odierna procedura, avendo l'operatore convenuto già interamente soddisfatto le richieste di controparte. Sul punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere.*

*L'operatore ha infine respinto la contestazione dell'istante relativa alla mancata risposta al reclamo, in quanto, “a seguito dei reclami inviati dal cliente, prendeva contatto telefonico con il medesimo, al fine di informarlo della mancanza del documento d'identità all'interno dei reclami stessi. Dal momento che l'istante continuava ad inviare la richiesta di disdetta priva del documento d'identità, sono state inviate risposte scritte ai reclami, nei quali venivano ricapitolati tutti i reclami precedenti e veniva ulteriormente richiesto l'invio del documento d'identità, richiesta alla quale l'istante non ha mai ottemperato (doc. 6). Avendo pertanto fornito una risposta all'istante la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo non può essere accolta.(..omissis...)”.*

### **3. Le repliche dell'istante**

*L'istante, in data 5 ottobre 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva di replica nella quale nel contestare l'eccezione di improcedibilità dell'istanza sollevata da controparte ha ribadito che “il gestore si era impegnato a corrispondere euro 64,05 mediante assegno (cifra inferiore a quella richiesta dall'istante) ritenendo, con una logica tutta sua, di procedere a rimborso relativamente ai soli mesi precedenti il reclamo - Dicembre 2015, Gennaio, Febbraio e Marzo 2016- ma procedendo a decurtare, chiedendone rimborso, i mesi successivi (Aprile 2016 - fattura n. 152545149341 e Maggio 2016- fattura n. 1675131472). Nulla veniva comunque corrisposto come penale di mancata risposta, ritenendo parte avversa, erroneamente, di aver adempiuto ai propri doveri. Per quanto invece concerne il merito delle risposte ai reclami date dall'operatore rileva che in ogni fax di reclamo sono stati chiaramente indicati tutti i contatti del reclamante a cui l'operatore avrebbe potuto fare riferimento. Vi è anche la indicazione di un numero di fax (...) che ho avuto premura di indicare proprio per agevolare a parte avversa la risposta scritta, celere e con ricevuta chiara e certa di ricezione. Wind tre non ha mai inteso utilizzare neppure questo canale. Nella sua memoria difensiva l'operatore sostiene di aver inviato una mail di risposta (risposta fax 11/04/2016) che tuttavia non è mai stata ricevuta”.*

Al riguardo l'istante ha precisato che *“alcun indirizzo mail era stato indicato nel reclamo, proprio in ragione del fatto che ci si aspettava una risposta a mezzo fax. La mail che l'operatore avrebbe inviato sarebbe stata indirizzata a (...) soggetto diverso dal reclamante. Il delegato del reclamante, in questo come in altri procedimenti dinanzi a questo rispettabile Corecom ha sempre e solo utilizzato altro indirizzo mail (...) e mai quello asseritamente usato dall'operatore in questa circostanza.(...) la risposta[è stata inviata] a soggetto diverso dal reclamante (ad una mail non indicata nel reclamo) quando il sig. xxx, alla data della mail, non era affatto delegato da Vincenzo Roviello. Non potrà che concordarsi che quella mail, mai ricevuta, sia comunque inopponibile al reclamante. Successivamente l'operatore sostiene di aver risposto al reclamo inoltrando un sms (doc. risposta fax 30/05/2016).(…), ulteriore mezzo che non dà alcuna garanzia di ricezione, invece di inviare, come richiesto, un fax al numero indicato. Parte avversa non ha neppure la premura di indicare a quale utenza avrebbe inviato il suo sms. (...)La verità è che alcuna risposta è mai stata inviata, e l'operatore oggi arranca scuse e giustificazioni insussistenti”*.

L'istante ha poi contestato che, in merito alla proposta dell'operatore di provvedere alla disattivazione mediante registrazione vocale, di fatto rifiutata, *“a questa dichiarazione non viene allegata alcuna prova che quel contatto sia veramente avvenuto (...) ma oltretutto, detta telefonata sarebbe stata effettuata verso il numero 360338xxx, numero intestato al sig. xxx, ma utilizzato anche da altri componenti familiari, quindi all'eventuale chiamata potrebbe non aver risposto lui personalmente, ma soprattutto si legge su tale documento presentato che la telefonata effettuata risulta essere stata di secondi 5,0 19082069397... cinque secondi, un tempo insufficiente per presentarsi, informare delle motivazioni di tale contatto e sentirsi rifiutare la registrazione. Detta telefonata non è mai stata fatta, questa è la verità”*.

Infine l'istante ha evidenziato che, *“all'operatore sarebbe bastato inviare la risposta al numero di fax inserito in tutti i reclami inviati dall'istante, contatto da lui dato e che garantiva entrambe le parti vista la sicurezza della ricezione, ma non lo ha fatto”*.

In data 11 ottobre 2017 la parte istante, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento, un ulteriore memoria integrativa di replica, con cui ha ribadito che:

- *“in merito allo screenshot prodotto dall'operatore si contesta la prova presentata in quanto proveniente da una loro pagina e contenente una dichiarazione da loro fatta, la telefonata è durata solo 5 secondi, tempo ampiamente insufficiente perché sia potuto accadere ciò che viene affermato, prova che la telefonata non è mai avvenuta”*;

- *“le risposte inviate tramite messaggio sul n. 360-388xxx non sono mai pervenute, (...), ancora una volta è stato scelto un metodo di non sicura ricezione.....(omissis).... l'operatore si deve assicurare che la controparte abbia ricevuto la risposta, e non che sia stata inviata, e la stessa continua a dichiarare di aver usato numerose forme di contatto, ma nessuna che potesse darle la conferma di ricezione. Infatti, fra i contatti nei numerosi fax di reclamo sempre è stato presente un numero di fax, metodo che come ho detto nella precedente memoria difensiva, garantisce entrambi le parti per l'avvenuta ricezione e invio, ma mai l'operatore ha provato a utilizzare tale metodo(...), anzi ha continuato a difendere posizioni su sms che non danno la certezza di ricezione, telefonate della durata di 5 secondi e senza che si sia assicurato di parlare all'istante, email inviata a soggetto diverso dal reclamante ed addirittura ad un indirizzo email non più usato e mai comunicato nei reclami”*.

#### **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 evidenziarsi che:

- con riferimento alla domanda di cui al punto *sub ii)*, in cui l'istante chiede la *“penale per la mancata risposta come prevede la delibera Agcom 73/11/Cons. allegato A, art. 9”*, si precisa che, in applicazione di un criterio di

**DELIBERAZIONE**  
**n. 65 del 5 giugno 2019**

efficienza e ragionevolezza dell'azione, così come previsto dalle Linee guida, approvate con la delibera Agcom n. 276/13/CONS, al paragrafo III.1.3, anche le istanze inesatte o imprecise, in un'ottica di *favor utentis*, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare.

Pertanto la presente domanda sarà interpretata come richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

Nel merito

Sul rimborso della fatturazione successiva alla disdetta contrattuale.

All'esito dell'attività istruttoria, si deve evidenziare che tale domanda non rientra nell'ambito applicativo del Regolamento sugli indennizzi, riservato alle sole ipotesi in cui l'operatore non abbia già corrisposto gli indennizzi, ai sensi delle norme contrattuali, prima dell'instaurazione della controversia, o non si sia impegnato a farlo in sede conciliativa.

Orbene, in considerazione del comportamento assunto dalla società Wind Tre, che *“si è impegnata, a corrispondere, ai sensi e per gli effetti di cui all' art. 2, Allegato A, delibera 73/11/CONS, la somma di euro 93,28, di cui euro 29,23 mediante emissione di nota di credito n. 1790414584 a chiusura dell'insoluto ed euro 64,05 mediante assegno spedito il 28/07/2017 tramite raccomandata (tracking number raccomandata n. 152545149341) per gli addebiti oggetto di doglianza relativi ai mesi di Dicembre 2015, Gennaio, Febbraio e Marzo 2016, trova applicazione, nella fattispecie in esame, la preclusione di cui all'articolo 2, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, per cui “le disposizioni del presente Regolamento non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'instaurazione della controversia, o quando, all'esito della fase conciliativa, dal relativo verbale risultino l'impegno dell'operatore al riconoscimento degli indennizzi e le concrete modalità di corresponsione degli stessi”.*

Nella presente istruttoria, parte istante, come si legge in memoria di replica, non ha contraddetto tale circostanza ma si limita ad affermare che semmai, il rimborso di tale importo (*“cifra inferiore a quella richiesta”*) non soddisfa le aspettative di ristoro riguardo alla questione della mancata risposta al reclamo *“nulla veniva comunque corrisposto come penale di mancata risposta”*.

Pertanto, in accoglimento dell'eccezione mossa dall'operatore in tal senso, atteso che risulta incontestata agli atti la misura satisfattiva idonea al ristoro della doglianza lamentata, non è meritevole di accoglimento la domanda di cui al punto *sub i)* di *“rimborso di euro 21,17 per ognuno dei quattro mesi ingiustamente pagati (dicembre 2015, gennaio, febbraio, marzo 2016) per un totale di euro 84,68”*, in quanto il comportamento collaborativo dell'operatore ha determinato il soddisfacimento della richiesta dell'istante.

Sulla mancata risposta al reclamo.

L'istante lamenta la mancata risposta ai numerosi reclami inoltrati via fax, di cui il primo risulta inviato in data 7 aprile 2016, laddove l'operatore sostiene la legittimità del proprio operato per avervi dato riscontro sia telefonicamente, sia tramite invio di sms.

Parte istante tuttavia, contesta di non aver mai ricevuto riscontro ai citati reclami, disconoscendo di aver preso parte sia al contatto telefonico, sia di aver ricevuto il messaggio di risposta sul proprio apparato telefonico.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono essere accolte come di seguito precisato.

Agli atti non emerge alcun riscontro fornito per iscritto dall'operatore che possa essere considerato efficace in base alla normativa di settore, né è presente nella documentazione del procedimento alcuna contestazione da parte del gestore medesimo in merito al mancato riscontro lamentato dall'istante.

Atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della

**DELIBERAZIONE**  
**n. 65 del 5 giugno 2019**

richiesta), in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP.

Per la determinazione dell'indennizzo si applica l'art. 11, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS che, prevede, nel caso in cui "l'operatore non fornisca risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00". Il medesimo articolo prevede che "l'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio".

Ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta del reclamo del 7 aprile 2016, si determina il *dies a quo* nella data del 23 maggio 2016 ed il *dies ad quem* nel giorno 22 maggio 2017, data dell'udienza di conciliazione.

Pertanto la società Wind Tre è tenuta a corrispondere all'istante, ai sensi del sopracitato art. 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, un indennizzo pari all'importo di euro 300,00 nella misura massima.

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 50,00 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 5 giugno 2019;

**DELIBERA**

l'accoglimento parziale dell'istanza presentata in data 21 agosto 2017 dal Sig. xxx nei confronti dell'operatore Wind Tre xxx, che detto operatore provveda a:

1) corrispondere all'istante, mediante assegno o bonifico bancario:

- a) la somma di euro 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.
- b) la somma di euro 300,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo di cui al precedente punto 1, lettera b) 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.



**DELIBERAZIONE**  
**n. 65 del 5 giugno 2019**

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*