

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XXXXXXXXXXXX XX
XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX XX XXXXXXXXXXXX /Ambrogio XXX**

Presenti:

SANDRO VANNINI	<i>Presidente</i>
GIANCARLO MAGNI	<i>Vice Presidente</i>
RENATO BURIGANA	<i>Componente</i>
LETIZIA SALVESTRINI	<i>Componente</i>
MAURIZIO ZINGONI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

Allegati N. 0

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTI:

- 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";
- 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;
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";
- 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;
- 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;
- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- 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";
- 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 Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);
- l'"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, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;
- la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);
- l'istanza n. 173 del 26 febbraio 2013 con cui il XXXXXXXXXXXX XX XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX XX XXXXXXXXXXXX (di seguito, per brevità, XXXXXXXXXXXX) chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Ambrogio XXX(di seguito, per brevità, Ambrogio) 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 n. 173/07/CONS, Allegato A;
- la nota del 26 febbraio 2013 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia e la successiva comunicazione del 10 maggio 2013 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 29 maggio 2013;

UDITE entrambe le parti nella suindicata udienza;

ESAMINATO pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale ci si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa*;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

La società istante, già intestataria di un contratto di telefonia fissa di tipo *business* con il gestore Ambrogio per il solo traffico telefonico, fornito a mezzo del servizio “carrier pre-selection” sottoscriveva in data 28 settembre 2012 un contratto con la società Ambrogio che prevedeva il “definitivo distacco” dal precedente gestore Telecom Italia di tutte le linee telefoniche intestate al XXXXXXXXXX, con modifica, anche, del piano tariffario previsto.

L’istante dichiara che, anche quando le linee erano gestite da Telecom Italia, ed Ambrogio forniva il servizio voce con modalità “CPS”, spesso il servizio sarebbe risultato sospeso, tanto che la società Ambrogio avrebbe provveduto a versare dei riaccrediti, ma con una perdita, comunque, per l’utente, di una somma di euro 700,00; che per ottenere il definitivo distacco da Telecom Italia delle linee sarebbero trascorsi più di sei mesi e che per la linea XXXXXXXXXX il XXXXXXXXXX avrebbe dovuto provvedere direttamente a chiedere la migrazione per inerzia dell’operatore convenuto; che per la linea XXXXXXXXXX non sarebbe mai stata inoltrata richiesta di migrazione da parte di Ambrogio a Telecom; che, quindi, per tutto il periodo intercorrente, si sarebbe vista emettere fatture sia da parte di Telecom Italia, che da parte di Ambrogio; che per “un lungo periodo”, sarebbe stato impossibile sostenere più di due conversazioni telefoniche contemporaneamente, pena un grave degrado della linea voce o l’impossibilità di utilizzare il servizio fax; che in data 14 luglio 2012 avrebbe subito la sospensione di tutte le linee; che, a partire dalla fattura di luglio 2012, causa superamento del “plafond” ricompreso nel canone fisso mensile, i conti telefonici richiesti da Ambrogio sarebbero stati talmente elevati da costringere il XXXXXXXXXX a sospendere il pagamento tramite “rid”; infine, che avrebbe sottoscritto un contratto con Telecom Italia per la migrazione delle linee e che tutte sarebbero rientrate in Telecom in data 10 dicembre 2012, tranne la linea XXXXXXXXXX, che sarebbe stata “trattenuta” dal gestore Ambrogio.

In data 23 gennaio 2013 parte istante esperiva il tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale del 18 febbraio 2013 attestante il fallimento dello stesso, stante la mancata adesione della società convenuta.

Con l’istanza di definizione della controversia il XXXXXXXXXX ha chiesto:

- 1) l’annullamento di qualsiasi credito vantato da Ambrogio;
- 2) un indennizzo di euro 1.500,00 per ritardata portabilità del numero;
- 3) un indennizzo di euro 300,00 per disattivazione non richiesta del servizio “carrier pre-selection”;
- 4) un indennizzo di euro 500,00 per ritardata risposta ai reclami;
- 5) un indennizzo di euro 6.000,00 per omessa portabilità del numero XXXXXXXXXX..

In data 18 luglio 2012, nel rispetto dei termini procedurali, la società Ambrogio ha fatto pervenire

una propria memoria difensiva con la quale l'operatore:

- circa i disservizi verificatisi sul servizio "CPS", precisava come fossero già stati concordati ed approvati con il cliente dei rimborsi;
- precisava come il servizio sarebbe stato attivato 153 giorni lavorativi dopo la stipula del contratto e, quindi, con 33 giorni di ritardo;
- che per la linea XXXXXXXXXXX non sarebbe stata presentata richiesta di migrazione perchè non indicata nei moduli firmati dal XXXXXXXXXXX;
- che per la numerazione XXXXXXXXXXX il XXXXXXXXXXX non aveva specificato che la cabina relativa alla predetta linea era situata fuori dagli uffici dell'istante e che quindi, per garantire il funzionamento del servizio voce tramite voip, così come previsto dall'apparato "Next", sarebbe stato necessario provvedere all'integrazione di una nuova linea ADSL, ma che il XXXXXXXXXXX non aveva prestato il proprio consenso in tal senso;
- che le variazioni degli importi individuati in fattura derivavano da un aumentato fabbisogno del servizio da parte del cliente e che, per questo, erano state proposte delle variazioni dei piani tariffari, ma senza esito;
- che tutte le linee ADSL erano state cessate in data 22 febbraio 2013 a causa della morosità maturata dal XXXXXXXXXXX e che, in via eccezionale, era stato predisposto dal gestore lo storno, sugli insoluti, della somma di euro 400,00 quale riduzione della penale dovuta per la cessazione anticipata del servizio "Next" e di euro 66,00 per il ritardo nell'attivazione del servizio; che restavano, comunque, numerose fatture insolute a carico dell'utente.

La società convenuta, quindi, respingeva qualsiasi addebito formulato nei suoi confronti dal XXXXXXXXXXX e chiedeva il rigetto dell'istanza.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

La vicenda oggetto della presente controversia si incentra:

- a) Sulla sospensione del servizio "CPS" da parte della società Ambrogio;
 - b) sulla ritardata portabilità delle linee oggetto dell'istanza da parte della società Ambrogio;
 - c) sui malfunzionamenti riscontrati sulle linee una volta attivato il servizio;
 - d) sul ritardo con cui il gestore Ambrogio avrebbe rilasciato la linea XXXXXXXXXXX per la migrazione verso l'operatore Telecom Italia;
 - e) sulla mancata risposta ai reclami;
 - f) sullo storno dei crediti vantati da Ambrogio nei confronti del XXXXXXXXXXX.
- a) sulla sospensione del servizio di carrier pre-selection da parte della società Ambrogio, deve sottolinearsi come l'istanza risulti eccessivamente generica ed indeterminata; l'utente si limita a descrivere che "più di una volta Ambrogio ha perso la CPS", senza fornire indicazioni temporali in merito. In ogni caso, la società Ambrogio, nelle memorie difensive presentate, ammette che si sono verificate delle problematiche e di aver concordato con il XXXXXXXXXXX i riaccrediti dovuti in merito.

Il XXXXXXXXXX non nega tale circostanza e, pertanto, in merito, pare di potersi ritenere cessata la materia del contendere.

b) Sulla ritardata migrazione delle linee verso la società Ambrogio, quest'ultima precisa, anzitutto, come la linea XXXXXXXXXX non fosse presente nei moduli contrattuali. Non risulta prodotta alcuna documentazione contrattuale inerente il rapporto instauratosi con il gestore Ambrogio, con la conseguenza che non è possibile verificare la circostanza lamentata dall'utente. Peraltro, il XXXXXXXXXX non contesta quanto riportato, in merito, dalla società convenuta nelle depositate memorie.

Deve comunque sottolinearsi come la società Ambrogio individui in 153 giorni lavorativi la tempistica che si è resa necessaria per completare la procedura di migrazione, con un ritardo di 33 giorni rispetto a quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto Ambrogio. Effettivamente, le Condizioni Generali di Contratto prevedono, all'art. 4.1, una tempistica di 120 giorni lavorativi per l'attivazione del servizio e la Carta dei Servizi dell'operatore, nella parte terza, art. 3.7, prevede un indennizzo di 2,00 euro per ogni giorno di ritardo, tanto che la società Ambrogio offre un indennizzo, per il ritardo nell'attivazione, di euro 66,00 complessivi. La tempistica individuata dall'operatore nel ritardo di attivazione del servizio corrisponde con quella, più genericamente indicata in sei mesi dall'utente. Deve sottolinearsi, inoltre, come parte istante non contesti la quantificazione dei giorni di ritardo effettuata dalla società Ambrogio e, pertanto, tale dato deve ritenersi acquisito.

Risulta provato, pertanto, un ritardo di 33 giorni complessivi nell'attivazione del servizio richiesto dall'utente.

Si ritiene quindi sussistere una responsabilità contrattuale in capo all'operatore, ai sensi dell'art. 1218 codice civile. Infatti, come più volte statuito sul punto dalla giurisprudenza della Corte di Cassazione (Cfr. da ultimo, cass. civ. sent. n. 936/10) la società Ambrogio aveva l'onere di dimostrare che la ritardata migrazione fosse dipesa da causa ad essa non imputabile, nonché di dimostrare di avere tempestivamente informato l'utente delle eventuali difficoltà tecniche e/o amministrative incontrate nell'adempimento delle obbligazioni. Nel merito, si osserva che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Nel caso che oggi ci occupa, la società Ambrogio ammette di aver attivato il servizio in ritardo, e non ha dato alcuna prova di aver tempestivamente informato l'utente delle difficoltà rinvenute nell'iter per ottenere la portabilità delle linee individuate nel contratto. Ne consegue il diritto della società istante al pagamento di un indennizzo per la ritardata migrazione.

Né potrà considerarsi applicabile, al caso specifico, quanto previsto dall'art. 2, allegato A alla delibera 73/11/CONS, secondo 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"*: difatti, la società Ambrogio propone il riaccredito dell'indennizzo calcolato sulla base della Carta dei Servizi (euro 66,00), ma non prova di aver già corrisposto all'utente il predetto indennizzo.

Per il calcolo dell'indennizzo dovuto, si applicano gli artt. 6, comma 1, e 12, comma 2, dell'Allegato A della Delibera Agcom n. 73/11/CONS, i quali, *"nelle ipotesi di procedure di portabilità del numero non concluse nei termini stabiliti dalla disciplina di settore"*, stabiliscono che *"l'operatore responsabile del ritardo sarà tenuto a corrispondere all'utente interessato un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni*

giorno di ritardo”, da computarsi nella misura del doppio, ossia euro 10,00, ai sensi dell’art. 12, comma 2, in quanto trattasi di utenza “affari”; pertanto, la misura dell’indennizzo spettante è pari all’importo di euro 330,00 (euro 5,00 x 2 x 33 giorni di ritardo).

Ai sensi di quanto statuito dall’art. 12, comma 1, dell’allegato A alla delibera 73/11/CONS, il quale prevede che *“nel caso di titolarità di più utenze, salvo quanto stabilito all’articolo 11, comma 2, l’indennizzo è applicato in misura unitaria se, per la natura del disservizio subito, l’applicazione in misura proporzionale al numero di utenze risulta contraria al principio di equità”*, di ritiene congruo applicare l’indennizzo in misura unitaria, in considerazione della tipologia contrattuale cui l’istante ha aderito. Quest’ultima, infatti, prevede la fornitura del servizio voce relativa alle diverse numerazioni intestate all’utente a mezzo rete ADSL, con tecnologia “voip”. Si tratta, quindi, di un’unica linea ADSL su cui confluivano le altre, con applicazione della tecnologia “voip”.

Per quanto riguarda la linea XXXXXXXXXXXX, pur non risultando agli atti modulistica contrattuale che attesti la richiesta di portabilità, la società Ambrogio ammette, in sostanza, di non aver proceduto con l’importazione della risorsa e l’attivazione del servizio a causa della collocazione della cabina relativa alla numerazione al di fuori dei locali del XXXXXXXXXXXX, che non avrebbe consentito il collegamento al sistema “Next”.

Anche in questo caso, sussiste la responsabilità contrattuale dell’operatore nei confronti dell’istante, ai sensi di quanto statuito dall’art. 1218 c.c. e dai principi della delibera 179/03/CSP. Difatti, la società Ambrogio ammette di non aver proceduto con l’attivazione del servizio riguardo la risorsa in esame e non prova di aver fornito alla parte istante, laddove si fosse realmente verificata un’impossibilità di carattere tecnico, le necessarie comunicazioni ed informazioni in merito.

Quanto al periodo indennizzabile, si ritiene di rinvenire il *dies a quo* nel 27 ottobre 2012 (primo giorno di ritardo rispetto ai 120 giorni previsti dall’art. 4.1 delle Condizioni Generali di Contratto Ambrogio per l’attivazione dei servizi) e il *dies ad quem* nel 10 dicembre 2012, data in cui il XXXXXXXXXXXX dà atto dell’attivazione del nuovo contratto con Telecom Italia, per un totale di 44 giorni.

Per il calcolo dell’indennizzo dovuto, si applicano gli artt. 6, comma 1, e 12, comma 2, dell’Allegato A della Delibera Agcom n. 73/11/CONS, i quali, *“nelle ipotesi di procedure di portabilità del numero non concluse nei termini stabiliti dalla disciplina di settore”*, stabiliscono che *“l’operatore responsabile del ritardo sarà tenuto a corrispondere all’utente interessato un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di ritardo”*, da computarsi nella misura del doppio, ossia euro 10,00, ai sensi dell’art. 12, comma 2, in quanto trattasi di utenza “affari”; pertanto, la misura dell’indennizzo spettante è pari all’importo di euro 440,00 (euro 5,00 x 2 x 44 giorni di ritardo).

L’operatore Ambrogio, inoltre, dovrà procedere con lo storno delle fatture emesse in relazione al periodo oggetto di indennizzo riguardo ai servizi (ULL) non attivati, laddove addebitati sui conti telefonici.

c) sul malfunzionamento del servizio prestato dall’operatore Ambrogio in relazione alle linee oggetto dell’istanza.

Al riguardo, pur in assenza della produzione di reclami da parte della società istante, deve rilevarsi come è la stessa società Ambrogio, nelle prodotte memorie, ad ammettere di aver avuto “varie difficoltà” nell’erogazione del servizio voce. Difatti, quest’ultimo veniva prestato tramite tecnologia “voip”, che si basa sul servizio ADSL e la risorsa ADSL a disposizione del XXXXXXXXXXXX risultava insufficiente rispetto alle necessità manifestate dalla cliente. Tale circostanza è stata comunicata al XXXXXXXXXXXX in data 16 agosto 2012, da quanto pare possibile ricostruire dalle memorie depositate dall’operatore, in seguito alla segnalazione del guasto verificatosi sulla linea nei giorni di Ferragosto del 2012.

In via generale - secondo quanto disposto dalla Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi

di telecomunicazioni di cui all'allegato A alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP - allorché l'utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso e 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, a meno che l'operatore non dimostri che il ritardo sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'art. 1218 c.c. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nella soluzione del disservizio. Nessuna prova viene fornita dalla società Ambrogio in tal senso; semplicemente viene dato atto della comunicazione del 16 agosto 2012, circostanza non contestata da parte istante.

Si evidenzia, pertanto, anche in questo caso, una responsabilità in capo al gestore convenuto, cui consegue il diritto, per la parte istante, di ottenere il pagamento di un indennizzo per il parziale funzionamento del servizio.

Con riferimento al periodo indennizzabile, si ritiene di individuare il *dies a quo* nel giorno 28 giugno 2012, data di attivazione del contratto, e il *dies ad quem* nel giorno 16 agosto 2012, data in cui la società Ambrogio ha comunicato quali operazioni tecniche sarebbe stato necessario porre in essere per ovviare al disservizio, senza esito da parte dell'utente, per un totale di 49 giorni.

Per il calcolo dell'indennizzo, si applica l'art. 5, comma 2, dell'Allegato A della Delibera 73/11/CONS, che, *"nel 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"*. L'art. 12, comma 2, della Delibera prevede la duplicazione dell'indennizzo laddove riguardi una linea di tipo "affari". Pertanto, la misura dell'indennizzo spettante è pari all'importo di euro 245,00 (euro 2,50 x 2 x 49 giorni di malfunzionamento).

Nessun rimborso dovrà essere predisposto in merito circa gli importi fatturati, stante l'uso, seppur parziale, del servizio.

d) Sui lamentati ritardi nella procedura di rientro delle linee verso la società Telecom Italia, per poter verificare la presenza di un'eventuale responsabilità del gestore Ambrogio, sarebbe necessario poter comprendere quale sia la modalità prescelta dall'utente per attuare tale procedura (la cosiddetta "cessazione con rientro" od una nuova procedura di migrazione) e, quindi, poter verificare la modulistica compilata dall'utente in merito. Al contrario, non è stata prodotta alcuna documentazione al riguardo, né è possibile ricavare ulteriori informazioni in merito, stante la genericità, sul punto, dell'istanza presentata, sì che non è dato comprendere se, effettivamente, sia imputabile alla società Ambrogio qualche mancanza nell'iter di passaggio delle risorse intestate a parte istante. Pertanto, tale richiesta non può essere che rigettata.

e) circa la richiesta dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami, deve evidenziarsi come non vi sia prova, agli atti, che il XXXXXXXXXX abbia effettivamente presentato un reclamo scritto al gestore Ambrogio, con la conseguenza che la richiesta di indennizzo dovrà essere rigettata.

f) né sarà possibile procedere con lo storno degli importi ad oggi insoluti gravanti sulla parte istante, di cui la società Ambrogio risulta essere creditrice. Difatti, in merito, l'istanza presentata dal XXXXXXXXXX risulta essere eccessivamente generica ed indeterminata: in assenza della documentazione contrattuale, non è dato comprendere se vi sia stata un'applicazione scorretta del piano tariffario. Inoltre, le discrasie evidenziate nelle fatture addebitate alla parte istante a partire dal mese di Luglio 2012 parrebbero dipendere, per stessa ammissione di quest'ultima, dal superamento dei

“plafond” ricompresi nel canone mensile versato e non viene negata la circostanza che tali limiti siano stati superati. Circa l’addebito della penale per il recesso anticipato dal servizio “Next”, inoltre, in assenza del contratto sottoscritto, non è possibile verificare se, effettivamente, era stata pattuita con la società Ambrogio la diminuzione dei costi relativi a tale voce. Infine, deve evidenziarsi che le fatture ad oggi insolute, prodotte dal gestore, contengono numerosi importi relativi a traffico effettuato, con la conseguenza che, data la presenza di un servizio regolarmente usufruito, non potranno che considerarsi dovute.

Si ritiene, infine, proporzionale ed equo, in considerazione del mancato accoglimento di alcune delle domande formulate con il formulario GU14, liquidare a favore dell’istante la somma forfettaria di euro 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell’art. 19 del Regolamento, secondo le linee guida della delibera 276/13/CONS.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria redatta dall’Avv. Benedetta Cappelli in attuazione del contratto sottoscritto in data 16 ottobre 2014 e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente, Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l’illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 6 febbraio 2015;

Con voti unanimi

DELIBERA

in parziale accoglimento dell’istanza avanzata in data 26 febbraio 2013 dal XXXXXXXXXXXX XX XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX XX XXXXXXXXXXXX nei confronti di Ambrogio XXX, che l’operatore provveda:

1) alla corresponsione, mediante assegno o bonifico bancario:

- a) dell’importo di euro 770,00 a titolo di indennizzo per il ritardo nella procedura di migrazione dal gestore Telecom Italia XXX delle linee oggetto dell’istanza;
- b) dell’importo di euro 245,00 a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio;
- c) della somma di euro 50,00 a titolo di spese di procedura ex art. 19 delibera 173/07/CONS.

2) alla regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa della parte istante mediante lo storno dell’insoluto esistente a suo carico (ovvero, in caso di effettuato pagamento, mediante rimborso) in relazione a quanto richiesto per il servizio “ULL” fino alla data di completamento della procedura di migrazione.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1) lettera a), b) e 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. 16 del 6 febbraio 2015

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
Luciano Moretti

Il Presidente
Sandro Vannini