



**DELIBERAZIONE**  
**n. 119 dell'11 novembre 2021**

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 332-18 xxxxx**  
**/Wind Tre S.p.A.**

Presenti:

<b>ENZO BROGI</b>	<i>Presidente</i>
<b>CHETI CAFISSI</b>	<i>VicePresidente</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. 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. 332 del giorno 11 giugno 2018 con cui il Sig. xxxx 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 S.p.A. (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");

**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.**

Parte istante, titolare di un contratto residenziale con la società Wind Tre sull'utenza n. 055 755xxxx, lamenta la mancata consegna del *router* al momento dell'attivazione del servizio con conseguente mancata erogazione dello stesso.

- in data 18 gennaio 2018 aderiva presso un punto vendita dell'operatore Wind Tre ad una proposta contrattuale che prevedeva il passaggio della propria utenza fissa da Telecom Italia S.p.A. a Wind Tre;
- successivamente veniva contattato dal "*corriere che avrebbe consegnato il modem il 24/01/18*", ma lo stesso non veniva recapitato; riceveva una chiamata anche dall'operatore Wind Tre, al quale comunicava il mancato ricevimento del modem;
- in pari data, il 24 gennaio 2018, si presentava presso il punto vendita dell'operatore dove esprimeva il problema della omessa consegna del modem, ma veniva "*tranquillizzato perché [lo avrebbero] chiama[to] prima del distacco*";
- il 29 gennaio 2017 perveniva un messaggio da Wind Tre che comunicava "*il passaggio a 3*", ma l'operatore non aveva inviato ancora il modem "*che consente di ricevere le chiamate*",
- quindi "*[i]l distacco da Tim [avveniva] senza nessun preavviso nonostante dal negozio [Wind Tre] avessero detto che avrebbero chiamato e concordato*";
- il modem, alla data del 5 febbraio 2018, non era ancora arrivato;
- proprio nella data del 5 febbraio 2018, "*con un artificio, [riusciva] a collegare internet dopo una settimana senza servizio che per una attività (...) è una gravissima mancanza (nel caso specifico "le pratiche vengono presentate IN TELEMATICO")*";
- in data 6 febbraio 2018, inviava a mezzo PEC un reclamo all'operatore inerente alla mancata consegna del modem, cui seguiva il sollecito del 12 febbraio 2018;
- "*dopo innumerevoli chiamate [riusciva] a rintracciare il desiderato Modem presso il Corriere e [dovevano recarsi] a ritirarlo personalmente in data 20.02.2018 come si evince chiaramente dalle ricevute (Allegate)*";
- parte istante ha, dunque, lamentato "*la mancanza di internet per una settimana (..) e della linea telefonica 22 giorni*".

In data 12 marzo 2018 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 risarcimento danni”, evidenziando che “una mancanza così grave ha comportato un danno pari a € 3300,00 determinati sulla base del fatturato annuo diviso per 365 e moltiplicato per i 22 GIORNI (... ) di mancanza della Linea. Inoltre la mancanza della linea telefonica \*\*\*\* senza avviso da parte di 3 comporta ulteriori € 120.000 per danno di immagine. Oltre ad € 200,00 per il disagio del ritiro del Modem (servizio che dovrebbe essere offerto dalla Società (...)) Per un totale del danno arrecato pari ad Euro 4700,00”.*

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

La società Wind Tre, in data 16 luglio 2018, 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:

- *“l'istante afferma di essere stato disservito dal 29/01/2018, affermando che il servizio adsl riprendeva a funzionare in data 05/02/2018 mentre quello voce in data 20/02/2018”;*
- *“[d]a verifiche svolte emergeva che in data 17/01/18 veniva inserito ordine di attivazione del dn 05575xxx, espletato in data 29/01/2018. (Allegato 2)”;*
- *“[i]n data 23/01/2018 risaliva sui sistemi esito negativo di consegna del modem che veniva consegnato in data 20/02/2018. (Allegato 3 e 4) Dal dettaglio traffico allegato emerge chiaramente che il cliente iniziava ad utilizzare il servizio dati dal 02/02/2018 e il servizio voce dal 20/02/2018. (Allegato 5)”;*
- *“[n]elle more del procedimento Wind Tre procedeva con lo storno del canone presente in ft W1804594401 secondo procedura per ritardo consegna modem su clienti Fibra pari ad € 17.74 + iva. (Allegato 6)”.*

L'operatore ha dedotto che la *“domanda attorea così come formulata non merita accoglimento in quanto infondata in fatto e in diritto”*. L'operatore, al riguardo, ha richiamato *“la normativa contrattuale nonché le previsioni della Carta Servizi che all'art. 2.2, in tema di irregolare funzionamento del servizio, prevede espressamente che “WIND si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il quarto giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, ad eccezione dei guasti di particolare complessità che verranno comunque riparati con la massima tempestività. Con riguardo a quest'ultima tipologia di guasti, WIND si impegna a fornire informativa attraverso ogni canale, ad esempio tramite sito web, sullo stato del disservizio occorso ..... Nel caso in cui WIND non osservi i predetti termini, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto 3.3”. Pertanto, il diritto del Cliente ad essere indennizzato nasce solo nel caso in cui WIND non abbia eliminato il disservizio entro il quarto giorno. (Allegato 7). A ciò si aggiunga che la delibera Agcom n. 69/1 1/CIR, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che “Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti; in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi; provvedere alla sua risoluzione”. (Così, conformemente, le delibere Agcom Delibera nn. 100/12/CIR, 1 13/12/CIR, 127/12/CIR; 130/12/CIR, 82/12/CIR, 38/12/0R, 69/10/CIR)”*.

Con riferimento “*al disservizio lamentato dal cliente nel febbraio 2018*”, l’operatore Wind Tre ha osservato che “*come da condizioni generali di contratto e carte servizi, ha già provveduto a riconoscere al cliente l’importo massimo previsto da Carta Servizi, pertanto null’altro è dovuto, la delibera 73/11/CONS non potrà trovare applicazione e non sarà possibile liquidare alcun ulteriore indennizzo! E’ da precisare infatti che l’art. 2 del citato regolamento stabilisce, infatti, espressamente che “... 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. Inoltre, Wind Tre [ha eccepito] l’inammissibilità della presente istanza di definizione, laddove l’istante richiede un “riconoscimento di danni”. Infatti, tale domanda avversaria non è demandabile, per espressa previsione normativa (art. 19, commi 4 e 5, Allegato A, Delibera 173/07/CONS), all’Autorità adita che potrà, in caso di eventuale fondatezza della domanda, limitare l’eventuale pronuncia di condanna ai casi di “rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità”. Infatti, relativamente alla richiesta di risarcimento danni occorre precisare che le disposizioni contenute nelle “Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche” e approvate con Delibera n. 276/13/CONS dell’11 Aprile 2013, specificano all’art. 1.2. Ambito oggettivo: “ .... in particolare, le richieste inerenti al risarcimento del danno derivante dalle condotte sopra indicate possono sicuramente essere oggetto del tentativo di conciliazione, stante la natura tendenzialmente omnicomprensiva e volontaristica di tale strumento di risoluzione delle controversie, mentre analoghe richieste non possono trovare cittadinanza in sede di definizione, ove ‘Autorità riveste il diverso ruolo di decisore ’. Per quanto appena esposto ed in linea con numerose disposizioni del]’ AGCOM - una per tutte la Delibera n. 19/14/CIR- è fatto notorio che “la liquidazione del risarcimento dei danni esula dalle competenze dell’Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera n. 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell’inadempimento, ai sensi dell’art. 19, comma 4, del Regolamento e che, pertanto, la domanda dell’istante di cui al punto”.*

Infine, ha concluso, richiedendo “*nel merito, rigettare tutte le domande proposte dall’istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto*”.

### **3. 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*, si rappresenta che l’operatore in memoria ha dedotto di aver “*già provveduto a riconoscere al cliente l’importo massimo previsto da Carta Servizi*”. Tale asserzione, tuttavia, non può giustificare la preclusione di cui all’art. 2, comma 1 dell’Allegato A) alla delibera Agcom n. 73/11/CONS, 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*”.

Al riguardo deve evidenziarsi che nessuna proposta è stata cristallizzata in sede di udienza di conciliazione del 12 marzo 2018, con l’assunzione di un effettivo impegno al versamento della somma con indicazione delle relative modalità di pagamento. Inoltre deve, altresì, essere evidenziato che l’operatore, alla data della memoria, ammetteva che solo dopo l’introduzione del presente, in data 11 luglio 2018, provvedeva ad accogliere il reclamo e, “[n]elle more del procedimento, (...) procedeva con lo storno del canone presente in ft W1804594401 secondo procedura per ritardo consegna modem

su clienti Fibra pari ad € 17.74 + iva. (Allegato 6)". Ne consegue all'esito delle risultanze istruttorie si può quindi ritenere che l'accertata responsabilità del disservizio in capo al gestore legittimi l'applicazione del Regolamento in materia di indennizzi di cui all'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS.

Inoltre, sempre in via preliminare, in relazione alla domanda volta *sub i)* ad ottenere *il risarcimento danni*", ai sensi dell'art. 19 comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. Tuttavia, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, la domanda dell'istante viene interpretata e limitata quale domanda di condanna dell'operatore al pagamento di un indennizzo in conseguenza di un eventuale inadempimento, nella fattispecie riconducibile ad un malfunzionamento.

Esclusa ogni pronuncia risarcitoria, la domanda *de qua* dovrà essere, in questa sede, correttamente interpretata, quale richiesta di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione agli inadempimenti che venissero accertati.

Pertanto, la presente disamina s'incenerà sulla mancata erogazione dei servizi voce e ADSL a causa della ritardata consegna del modem.

Nel merito:

La domanda *sub i)* per l'indennizzo inerente all'interruzione dei servizi sull'utenza *de qua* può essere accolta nei limiti di seguito esposti.

*In primis* si richiama:

- 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.

Nel caso di specie, parte istante ha lamentato *“la mancanza di internet per una settimana (...) e della linea telefonica per 22 giorni”*, ovvero nei periodi dal 29 gennaio – 5 febbraio 2018 (servizio ADSL) e 29 gennaio – 20 febbraio 2018 (servizio voce). Di contro l'operatore ha eccepito di aver rilevato traffico dati fin dal 2 febbraio 2018.

L'operatore, con riferimento ai disservizi lamentati, ha richiamato *“la normativa contrattuale nonché le previsioni della Carta Servizi che all'art. 2.2, in tema di irregolare funzionamento del servizio, prevede espressamente che "WIND si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il quarto giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, ad eccezione dei guasti di particolare complessità che verranno comunque riparati con la massima tempestività. Con riguardo a quest'ultima tipologia di guasti, WIND si impegna a fornire informativa attraverso ogni canale, ad esempio tramite sito web, sullo stato del disservizio occorso ..... Nel caso in cui WIND non osservi i predetti termini, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto 3.3". Pertanto, il diritto del Cliente ad essere indennizzato nasce solo nel caso in cui WIND non abbia eliminato il disservizio entro il quarto giorno. (Allegato 7).*

Sul punto occorre evidenziare che, trattandosi di attivazione dei servizi a seguito di passaggio da altro operatore, l'operatore Wind Tre, in qualità di *recipient*, avrebbe dovuto dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere le eventuali problematiche tecniche ostative all'attivazione dei servizi sull'utenza *de qua* alla DAC (*“Data Attesa Consegna”*), che deve essere sempre concordata con l'utente. Al riguardo non risulta che quest'ultimo sia stato informato preventivamente né sulla data di attivazione, né sugli impedimenti incontrati nella consegna dell'apparato da installare alla DAC fissata.

Con riferimento al caso di specie si rileva che, a fronte della contestazione dell'utente di non aver usufruito, rispettivamente, del servizio ADSL nel periodo 29 gennaio – 5 febbraio 2018; e voce nel periodo 29 gennaio – 20 febbraio 2018, l'operatore avrebbe dovuto depositare documentazione idonea a dimostrare di aver erogato in modo regolare e continuo il servizio e/o di avere svolto tutte le attività necessarie a risolvere la problematica, producendo copia del traffico voce e dei tabulati con le avvenute connessioni – *files di log* – ad internet effettuate in reazione all'utenza *de qua*. La società Wind Tre ha depositato documentazione inerente alla fruizione del servizio ADSL a partire dal 2 febbraio 2018, circostanza non contraddetta dall'utente in idonee memorie di replica.

Ne consegue che, per quanto riguarda l'interruzione dei servizi, ai fini del calcolo dell'indennizzo, si richiama quanto previsto dal combinato disposto degli artt. 5, comma 2, e 12, comma 2, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, che prevede, *“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”*, da computarsi in misura del doppio, ossia euro 10,00, in quanto trattasi di utenza *“affari”*

Ai fini della determinazione dell'indennizzo, per l'interruzione del servizio ADSL, si individua il *dies a quo* nella data 29 gennaio 2018, quanto al *dies ad quem* nella data del 2 febbraio 2018, giorno del ripristino del servizio.

Pertanto, l'indennizzo da riconoscere all'utente è pari all'importo di euro 40,00 (quaranta/00), computati secondo il parametro di euro 10,00 *pro die* per 4 giorni di interruzione del servizio ADSL sull'utenza interessata.

Ai fini della determinazione dell'indennizzo, per l'interruzione del servizio voce, si individua il *dies a quo* nella data 29 gennaio 2018, quanto al *dies ad quem* si individua nella data del 20 febbraio 2018, giorno del ripristino del servizio.

**DELIBERAZIONE**  
**n. 119 dell'11 novembre 2021**

Pertanto, l'indennizzo da riconoscere all'utente è pari all'importo di euro 220,00 (duecentoventi/00), computati secondo il parametro di euro 10,00 *pro die* per n. 22 giorni di interruzione del servizio voce sull'utenza interessata.

Inoltre, l'operatore Wind Tre, con riferimento alla domanda *sub i*), dovrà provvedere, altresì, allo storno (o al rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato in relazione al servizio voce e ADSL sull'utenza *de qua* per i periodi suindicati, al netto di eventuali rimborsi già corrisposti; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito se aperta.

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 dell'11 novembre 2021;

**DELIBERA**

in accoglimento parziale dell'istanza, presentata in data 11 giugno 2018 da xxxxx nei confronti dell'operatore Wind Tre S.p.A., che detto operatore provveda a:

- 1) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato alla società istante:
  - a) la somma di euro 40,00 (quaranta/00) a titolo d'indennizzo per l'interruzione del servizio ADSL sull'utenza n. 055 75xxxx;
  - b) la somma di euro 220,00 (duecentoventi/00) a titolo d'indennizzo per l'interruzione del servizio voce sull'utenza n. 055 75xxxxx
  - c) la somma di euro 100,00 (cento/00) a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e delle Linee Guida approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS;
- 2) a regolarizzare la posizione contabile amministrativa di parte istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato oltre al ritiro, a propria cura e spese, della eventuale pratica di recupero del credito aperta:
  - a) di quanto fatturato in relazione al servizio ADSL sull'utenza n. 055 755xxxx nel periodo 29 gennaio – 1° febbraio 2018;
  - b) di quanto fatturato in relazione al servizio voce sull'utenza n. 055 75xxxx nel periodo 29 gennaio – 19 febbraio 2018.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punto 1, lettera a) e lettera b) e punto 2, lettera a) e 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.

È 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.

**DELIBERAZIONE**  
**n. 119 dell'11 novembre 2021**

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*

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)