

**DELIBERA DL/76/16/CRL/UD del 13 settembre 2016**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX IANNONE / VODAFONE ITALIA XXX / WIND TELECOMUNICAZIONI XXX**

**(LAZIO/D/823/2015)**

### **IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO**

NELLA riunione del 13 settembre 2016;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “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, recante “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTO 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;

VISTA 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 del Lazio del 16.12.2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”;

VISTA l’istanza dell’utente xxx Iannone del 30.9.2015 ;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

#### **1. La posizione dell’Istante.**

L’utente ha lamentato nei confronti degli operatori Vodafone e Wind la mancata lavorazione del ripensamento sul passaggio da Adsl a fibra con indebita fatturazione e interruzione del servizio, la mancata portabilità del numero, la mancata risposta ai reclami e la perdita della numerazione.

In particolare l’istante ha dedotto quanto segue.

- i. In data 30.4.2014 stipulava telefonicamente con Vodafone il passaggio del servizio internet dall’adsl alla fibra ottica; avendo appreso che tale cambio di tecnologia non aveva lo stesso costo dell’adsl, come invece promesso, esercitava il ripensamento con A/R del 5.5.2014.
- ii. Il 14.01.2015 entrambi i servizi voce e adsl, subivano l’interruzione; reclamava telefonicamente il 15.1.2015 ( pratica n. 4772150) per il guasto e veniva informato che il disservizio era dovuto al passaggio in fibra ottica richiesto il 30.4.2014; ribadiva il ripensamento già esercitato e apriva nuova pratica di reclamo e poi altra il 20.1.2015 e, infine con PEC, il 29.1.2015.

- iii. Il 24.1.2015, non avendo risolto il problema si decideva a richiedere la migrazione a Wind che non si perfezionava tanto da reclamare con la società in data 6.2.2015
- iv. Il 27.2.2015, per agevolare la migrazione, inviava disdetta a Vodafone ( R/R del 4.3.2015) e ciò nonostante, riceveva gli apparati per l'utilizzo della fibra che restituiva immediatamente.
- v. La migrazione non avveniva, la linea continuava a restare isolata, e perciò veniva consigliato di attivare una nuova utenza con Wind (12.3.2015).
- vi. Vodafone continuava a fatturare per servizi non fruiti e non più richiesti e attivava, come da fatture, la tecnologia in fibra il 11.4.2015

Alla luce di tali premesse, l'utente ha richiesto a Vodafone:

- a. Cessazione della fatturazione con rimborso di quanto pagato e non dovuto per un totale di Euro 267,03.
- b. Indennizzo per ritardata disattivazione dei servizi a partire dalla ricezione della disdetta.
- c. Indennizzo per mancato rispetto degli oneri informativi secondo equità.
- d. Indennizzo per sospensione/cessazione dei servizi dal 14.1.2015
- e. Indennizzo per attivazione di profili tariffari non richiesti dal 4.4.2015 ( 30 giorni dalla ricezione della disdetta)
- f. Indennizzo per mancata risposta ai reclami

Ha inoltre richiesto a Wind:

- a. Indennizzo per mancata attivazione dei servizi dal 24.1.2015, giorno di richiesta di migrazione dell'utenza;
- b. Indennizzo per mancato rispetto degli oneri informativi secondo equità
- c. Indennizzo per sospensione/cessazione dei servizi dal 24.1.2015, giorno di richiesta di migrazione dell'utenza
- d. Indennizzo per mancata risposta ai reclami

Ad entrambi i gestori ha richiesto: a) indennizzo per omessa portabilità del numero; b) Indennizzo per la perdita della numerazione.

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

Vodafone deduceva nel merito che, per stessa deduzione dell'utente, il disservizio si era verificato non prima del 14.1.2015 e che già al 24.1.2015 chiedeva la migrazione in Wind; inoltre, il 27.2.2015 dava disdetta dell'utenza Vodafone. Doveva quindi desumersi che la responsabilità del gestore per il disservizio sarebbe stata limitata al periodo 14.1.2015 al 24.1.2015.

Tuttavia andava esclusa anche per tale periodo poiché al momento dell'esercizio del ripensamento sulla trasformazione di tecnologia, essa era già iniziata e l'isolamento era dipeso dal rifiuto da parte del cliente degli apparati di utilizzo.

Nessuna responsabilità quindi era attribuibile al gestore e nessun annullamento di fatture poteva essere disposto per servizi che sono stati resi.

Nessun inadempimento può essere inoltre ascritto riguardo ad oneri informativi non dovuti rispetto alla fattispecie dedotta, né per mancata risposta al reclamo, poiché la risposta è stata resa come da nota depositata, la quale è adeguatamente esplicativa anche degli effetti della disdetta con conseguente perdita della numerazione.

Non risultano insoluti sulla posizione dell'utente e concludeva dunque per il rigetto dell'istanza.

### **3. La posizione dell'operatore Wind**

Wind precisava quanto segue.

Dai sistemi risulta che l'ordine impartito il 24.1.2015 riceveva un KO per "*codice di migrazione errato*".

Il successivo 2.2.2015 l'operatore contattava il cliente per informarlo che il contratto relativo alla migrazione non era firmato e lo invitava a trasmetterlo, sottoscritto al numero fax dedicato.

Il 6.2.2015 riceveva dall'utente sollecito sulla migrazione ed in tale occasione, il 16.2.2015 ( recte: 11.2.2015), lo informava del KO ricevuto sull'attivazione, invitando il cliente ad attivare una nuova utenza.

Il cliente accettava e stipulava telefonicamente un contratto per nuova utenza, come da registrazione telefonica, con attivazione espletata al 12.3.2015.

Il 4.3.2015, confermava alla email del legale dell'utente, quanto già comunicato il 11.2.2015 in merito al ko sulla migrazione su precedente reclamo dell'utente del 6.2.2015.

Considerato pertanto che la migrazione veniva riscontrata negativamente dal donating, impedendo il rilascio della numerazione, Wind aveva adempiuto agli oneri informativi posti a proprio carico, specificando all'utente l'impedimento riscontrato.

Da ciò consegue anche l'estraneità alla dedotta circostanza della perdita della numerazione, poiché essa non è mai entrata nella disponibilità di Wind; analogamente non possono essere imputati a Wind i lamentati disservizi sulla linea che non è mai entrata nella gestione dell'OLO.

Concludeva pertanto, per il rigetto dell'istanza dell'utente.

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

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Viene rigettata l'eccezione sollevata da Vodafone di inammissibilità delle domande dell'utente perché esposte in violazione del principio di chiarezza e sinteticità degli atti tali da compromettere il diritto di difesa.

A parte l'ovvio rilievo di carattere regolamentare (art.16, comma 2 bis e relative Linee Guida di applicazione) che non sanziona con l'inammissibilità dell'istanza la violazione del principio di sinteticità e chiarezza degli atti, bensì prevede mere ripercussioni sulla quantificazione delle spese di procedura, valga la considerazione oggettiva che nessuna violazione di tal genere si riscontra nella narrativa dell'istanza, puntuale in funzione della complessità della fattispecie dedotta, copiosa in relazione ai soli documenti probatori depositati.

Ciò premesso le richieste dell'utente sono fondate e parzialmente accoglibili.

#### **4.1 Sul ripensamento, interruzione del servizio e attivazione di profili non richiesti.**

Deduce l'utente di aver richiesto sulla propria linea attiva in Vodafone il cambio di tecnologia per il passaggio alla fibra, ma di averci tempestivamente ripensato; nonostante tale circostanza il gestore avrebbe dato seguito comunque alla richiesta, causando poi un'interruzione di servizio e continuando a fatturare, anche dopo la disdetta completa dei servizi.

La domanda è fondata.

La fattispecie è ascrivibile alla disciplina dei c.d. "contratti a distanza" di cui all'art. 50 e segg. del Codice del Consumo e, in particolare alla regolamentazione dell'esercizio del diritto di ripensamento ex art. 64 per cui il consumatore ha diritto di recedere senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, entro il termine di dieci giorni lavorativi dalla conclusione del

contratto (D.Lgs. n.206/2005, prima della modifica a giorni 15 apportata con D. Lgs n. 21/2014, entrato in vigore il 13.6.2014), mediante comunicazione scritta A/R alla sede del professionista.

L'utente ha provato di aver inoltrato la raccomandata il 5.5.2014, ricevuta dal gestore il 12.5.2014, entro i termini prescritti; Vodafone non ha contestato la circostanza obiettando solo che all'epoca la trasformazione era già in atto e non poteva essere arrestata e l'interruzione, legittima in caso di trasformazione della linea, si era protratta a causa del cliente che poi aveva rifiutato gli apparati.

Nessuno dei fatti riportati corrisponde alla narrazione dei fatti e ai riscontri documentali, peraltro confermati dal gestore stesso, per altri aspetti.

A parte l'evidenza normativa che prescrive che, in pendenza del termine utile per l'esercizio del recesso/ripensamento, il professionista non deve attivare la prestazione richiesta o comunque, se altre previsioni normative ne impongono l'attivazione immediata, deve essere in grado di interrompere immediatamente la procedura e ripristinare lo status quo ante, nel caso di specie non c'è congruenza tra l'obiezione e le date dedotte dall'utente e per altri versi confermate dallo stesso gestore: non è infatti ragionevole ipotizzare una procedura già avviata nel maggio 2014 (epoca del ripensamento) causi il possibile disservizio ad essa collegato solo a gennaio 2015 (sette mesi dopo) e il relativo cambio piano tariffario venga registrato contabilmente addirittura un anno dopo (aprile 2015).

Sia nell'ipotesi che sia stato tempestivamente lavorato il ripensamento con conseguente, erronea attivazione del cambio tecnologia sette mesi dopo, sia che, erroneamente non sia stato lavorato il ripensamento con una altrettanto tardiva attivazione del cambio tecnologia sempre sette mesi dopo, l'interruzione tecnica occorsa il 14.1.2015 – affatto contestata- non trova giustificazione.

In più, l'utente ha esercitato una disdetta dell'utenza fissa il 4.3.2015 ( R/R), efficace al 3.4.2015 (cui Vodafone ha peraltro risposto con delucidazioni in merito) per cui coerente è stata anche la restituzione degli apparati.

Spetta pertanto all'utente l'indennizzo previsto dall'art. 5, comma 1 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS, per l'interruzione dei servizi voce e adsl causati da Vodafone dal 14.1.2015 al 3.4.2015, data di efficacia della disdetta e di attesa disattivazione dei servizi, per Euro 790,00.

Non è accoglibile l'obiezione avanzata, di limitare il periodo indennizzabile fino al 24.1.2015, data di richiesta della migrazione, perché al di là delle eventuali responsabilità del Recipient sul fallimento della migrazione, l'utente aveva il diritto di non subire disservizi fino all'espletamento della procedura di passaggio o fino alla comunicazione di impossibilità della stessa, restando servito con il Donating. All'epoca della richiesta invece, l'utente era già disservito con Vodafone.

Quanto alla fatturazione, spetta all'utente il rimborso delle somme versate per la componente fissa del contratto Vodafone in perduranza del disservizio (dal 14.1.2015 in poi) e successivamente all'efficacia della disdetta ( dal 3.4.2015).

Pertanto vanno rimborsate le seguenti somme: sulla fattura AF01944365 del 13 febbraio 2015, Euro 23,92 (i.i.); sulla fattura AF 05006715 del 15.4.2015, vanno rimborsati Euro 55,00 ; sulla fattura AF 08116448 del 12.6.2015 Euro 93,00; sulla fattura AF 11248864 del 12.7.2015 Euro 64,01. Così per un totale di Euro 235,93.

Non è accoglibile la richiesta di indennizzo dell'utente per attivazione di profilo tariffario non richiesto ( Fibra) dal 11.4.2015, perché, considerata l'efficacia della disdetta, a tale data l'utente non poteva più considerarsi vincolato al contratto per la componente fissa.

Quanto all'indennizzo richiesto per mancato assolvimento degli oneri informativi, ferma comunque l'assorbimento della richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, tale obbligo non corre per Vodafone, poiché connesso esclusivamente all'inadempimento di mancata attivazione di contratto/servizio.

#### **4.2 Sull'omessa migrazione e perdita della numerazione**

Deduce l'utente, depositando anche il contratto, di aver chiesto la migrazione a Wind il 24.1.2015 ma che questa non si è mai perfezionata, nonostante i solleciti.

Wind riferisce di aver ricevuto ko dal Donating e di aver tempestivamente informato sulla specifica causale del fallimento l'utente, assolvendo così agli oneri informativi posti a proprio carico.

La domanda dell'utente è fondata.

La delibera n. 274/07/CONS e s. m. introduce una procedura bilaterale volta ad assicurare una concreta attuazione della facoltà riconosciuta all'utente di trasferire la propria utenza ad altro operatore, evitando incertezze sui tempi di attivazione del servizio e disservizi.

In particolare, l'articolo 17 detta alcuni principi di carattere generale relativi alle procedure di migrazione/attivazione, stabilendo al comma 2 che in caso di trasferimento delle risorse di rete di accesso tra due operatori, i tempi di interruzione del servizio all'utente finale sono ridotti al minimo (anche tramite apposite procedure di sincronizzazione), con l'obiettivo di non recare disservizi al cliente finale e al comma 12 che le causali di rigetto e di rimodulazione della data di consegna sono limitate a quelle contenute nell'elenco esaustivo concordato con gli altri operatori e che non sono ammesse causali generiche che non individuino l'effettivo problema riscontrato.

A tal fine, le modalità di gestione dei servizi di accesso prevedono procedure di consegna del servizio a data certa, indicata dal recipient (c.d. D.A.C. data di attesa consegna) in fase di invio dell'ordine sulla base delle indicazioni del cliente.

Per quanto riguarda la c.d. procedura "OLO2OLO" (quelle in cui un consumatore intenda trasferire la propria utenza da un operatore *donating* "OLO" - vale a dire, diverso da Telecom - ad un altro "OLO" *recipient*), disciplinata dalla delibera 274/07/CONS e dalle successive integrazioni e modifiche, l'AGCOM ha previsto che la relativa attivazione sia effettuata a cura dell'utente, che, allo scopo, può contattare il suo nuovo operatore *recipient* oppure il proprio *donating*.

Va tuttavia sottolineato che il ruolo assegnato all'utente all'interno di tale procedura si esaurisce nella fase di avvio della stessa, di talché il buon esito di quest'ultima dipende in misura pressoché esclusiva dai suddetti operatori *recipient* e *donating* (oltre che, in misura minore, da Telecom), cui sono rimesse tutte le verifiche e gli adempimenti tecnici necessari.

L'art. 18 della delibera conferisce infatti un ruolo fondamentale agli operatori *donating* e *recipient*, dal cui comportamento diligente dipende, in concreto, l'effetto utile del diritto previsto dall'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/07.

Sinteticamente, la procedura di migrazione si articola in tre fasi: Fase 1: Richiesta del cliente; Fase 2: Comunicazione preventiva; Fase 3: Provisioning tecnico. Nella Fase 1 il cliente aderisce all'offerta commerciale del *Recipient* e gli comunica il proprio codice di migrazione. Il *Recipient* verifica che non ci siano errori di trascrizione e/o lettura del codice. Nella Fase 2 il *Recipient* trasmette la richiesta di passaggio al *Donating* e quest'ultimo procede alle verifiche, fornendo l'esito delle stesse entro 5 giorni lavorativi, trascorsi i quali si applica il silenzio assenso. Il *Donating* effettua verifiche formali e gestionali, tra cui la verifica del codice segreto del cliente

trasmesso dal *Recipient*. Nei casi specificati dalla Normativa può inviare, entro i 5 giorni, un KO. Tali Causali di scarto sono definite nell'allegato 5 all'Accordo Quadro. Nella Fase 3, ricevuto un riscontro positivo o in applicazione del silenzio assenso del *Donating*, il *Recipient* trasmette la richiesta di migrazione alla divisione rete di Telecom Italia comunicando la DAC concordata con il cliente. Telecom Italia Wholesale effettua il provisioning del servizio intermedio alla DAC. Nei casi specificati dalla normativa può inviare un KO.

Da quanto precede è possibile inferire l'esistenza di una speciale responsabilità degli operatori, funzionale al buon esito delle procedure di migrazione e posta a garanzia del diritto a migrare degli utenti. In concreto, tale responsabilità si traduce nell'adozione di uno standard di diligenza rafforzato, da cui discende la necessità di implementare misure e cautele idonee a garantire che il *favor* espresso dal legislatore nei confronti del diritto di migrazione non si traduca in una mera petizione di principio.

Venendo al caso che ci occupa, Wind ha depositato schermate attestanti un ordine di validazione al donating impartito il 26.1.2015 e una notifica di ko ricevuta da quest'ultimo il 30.1.2015 con causale "codice di migrazione errato".

Riferisce Wind di aver assolto i propri oneri informativi specificando all'utente l'impedimento riscontrato; tale assunto tuttavia non risulta provato; la prima comunicazione dopo il Ko è quella del 2.2.2014 (schermata in atti) dove inspiegabilmente a primo tentativo di migrazione già fallito, si segnalava all'utente che il suo contratto non risultava firmato e lo si invitava a inviarlo con la sottoscrizione al numero fax indicato; la comunicazione, oltre a non essere pertinente con il KO, contrasta con la documentazione dell'utente, che allega il contratto sottoscritto del 24.1.2015, con prova dell'inoltro, allo stesso numero di fax dedicato, già in data 26.1.2015.

La comunicazione dell'11.2.2015, con la quale asseritamente si informava l'utente del Ko e lo si consigliava per l'attivazione di una nuova utenza, non è stata prodotta, ma viene meramente citata per rinvio in una successiva risposta al sollecito dell'utente (4.3.2015), senza nulla provare sull'effettivo contenuto della precedente comunicazione.

Quanto alla responsabilità dell'omessa migrazione in via principale da parte di Wind, a fronte del dedotto ko, l'OLO non ha provato mediante schermate quale codice di migrazione abbia inserito nell'ordine di validazione e il modulo contrattuale per la portabilità compilato, o altra fonte di acquisizione del codice dall'utente, al fine di escludere la propria responsabilità nell'errore; in più non ha provato di aver agito con la necessaria diligenza al fine di ovviare all'errore medesimo, chiedendo conferma del codice all'utente, al più mediante fattura, al fine di verificare la possibilità di reiterare l'ordine stesso, dietro rettifica.

Risulta invece aver meramente preso atto della (prima) bocciatura, consigliando all'utente di attivare una nuova numerazione al fine di ovviare al problema, inducendolo a nuova stipula telefonica il 15.2.2015, con attivazione espletata il 12.3.2015.

Sussiste quindi comunque, sotto l'uno o l'altro profilo, la responsabilità di Wind per l'omessa portabilità del numero e la conseguente perdita dello stesso, a causa di informazioni imprecise e non pertinenti con il tipo di scarto ricevuto.

Per tali motivi spetta all'utente l'indennizzo di cui all'art. 3, comma 2 Allegato alla Delibera n.73/11/CONS per la mancata migrazione, dal 30.1.2015 (data di notifica del ko) al 15.2.2015 (data di stipula telefonica della nuova utenza, unica data provata di certa consapevolezza dell'esito della migrazione da parte dell'utente) per Euro 120,00 (unico onere sanzionabile riferito a unico codice di migrazione).

Per gli stessi motivi deve riconoscersi a carico di Wind la responsabilità per la perdita del numero da parte del cliente, avendogli proposto immediatamente l'attivazione di un nuovo numero, anziché procedere alle necessarie verifiche sul codice comunicato; ai sensi dell'art.9 Allegato A alla Delibera Indennizzi spetta all'utente l'indennizzo di Euro 400,00, avendo egli provato la titolarità della numerazione mediante fattura, sin dall'anno 2012.

Nessuna corresponsabilità al riguardo può essere imputata a Vodafone, che a seguito di disdetta dell'utente, lo ha opportunamente informato, per iscritto il 31.3.2015, circa le conseguenze della disattivazione richiesta.

#### **4.3 Sulla mancata risposta ai reclami**

Ferma l'assorbimento dell'indennizzo disposto a carico di Wind per mancato/inadeguato assolvimento degli oneri informativi sullo stato della migrazione rispetto a tutti sollecitati inoltrati dall'utente, resta da esaminare la condotta di Vodafone.

Dal reclamo telefonico del 15.1.2014 ( pratica n. 4772150) fino alla pec del 29.1.2015, tutti inerenti il guasto sulla linea che era isolata, non risulta che Vodafone abbia fornito all'utente rassicurazioni sui tempi di risoluzione della problematica , né che l'abbia effettivamente risolta, tanto da indurlo a chiedere il passaggio ad altro operatore e a disdire i servizi fissi, in data 27.2.2015. A nulla rileva sul punto, la risposta del 31.3.2015 relativa agli effetti della disdetta.

Tuttavia l'utente ha esercitato il recesso ancora in pendenza del termine utile per la risposta ( 45 giorni), manifestando il proprio sopraggiunto disinteresse alla risposta; pertanto nulla è dovuto.

#### **5. Sulle spese di procedura.**

Per quanto concerne le spese di procedura, considerate le difese svolte ed il comportamento processuale tenuto da entrambe le parti, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con Delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 200,00 da porsi a carico di ciascun gestore nella misura del 50% .

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

**1.** Accoglie l'istanza del Signor xxx Iannone nei confronti delle società Vodafone Italia xxx e Wind Telecomunicazioni xxx.

**2.** La società Vodafone Italia xxx è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) quale quota parte delle spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- € 790,00 (settecento novanta/00) a titolo di indennizzo ex art.5, comma 1 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS;
- Euro 235,93 (duecento trentacinque/93) a titolo di rimborso sulle fatture emarginate in motivazione

**3.** La società Wind Telecomunicazioni xxx è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) quale quota parte delle spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- € 120,00 (centoventi/00) a titolo di indennizzo ex art. 3, comma 2 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS;
- € 400,00 (quattrocento/00) a titolo di indennizzo ex art.9 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS;

4. Le società Vodafone Italia xxx e Wind Telecomunicazioni xxx sono tenute, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

7. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Roma, lì 13 settembre 2016

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto