DELIBERAZIONE
n. 108 del 18 ottobre 2021

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 53-18 xxxxxxx / Vodafone Italia S.p.A.**

Presenti:

ENZO BROGI	*Presidente*
CHETI CAFISSI	*VicePresidente*
ALBERTO LAPENNA	*Componente*
ELETTRA PINZANI	*Componente*
MASSIMO SANDRELLI	*Componente*

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Cinzia Guerrini** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricata della redazione del presente atto*

CORECOM TOSCANA

DELIBERAZIONE
n. 108 del 18 ottobre 2021

Il COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, "*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*";

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

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

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO l'"*Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome*", sottoscritto in data 28 novembre 2017;

VISTA la "*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018*", e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*" e successive modifiche e integrazioni;

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

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

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori*";

VISTA la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "*Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*";

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

DELIBERAZIONE
n. 108 del 18 ottobre 2021

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. 53 del giorno 23 gennaio 2018 con cui la società xxxxxx chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Vodafone Italia S.p.A. (di seguito, per brevità, Vodafone) 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.

La società istante lamenta nei confronti dell'operatore Vodafone la mancata attivazione dei servizi sull'utenza *business* n. 055 2398xxxx a seguito di richiesta di passaggio da altro operatore.

- titolare di "*un contratto "business" con Telecom Italia che prevede[va] il pagamento mensile per internet senza limiti + telefonate illimitate alla tariffa di circa € 90,00 iva compresa (…), che a seguito di rifiuto di Telecom nell'estate 2016 alla mia richiesta di abbassare il piano tariffario, decisi di migrare verso Vodafone (…) in quanto l'offerta adsl + voce veniva offerta ad una tariffa di circa € 30,00 iva compresa al mese*". L'attivazione della promozione, fattibile solamente *online*, prevedeva che fosse l'utente a chiamare telefonicamente il *call center* per chiedere di essere contattato;
- "*[i]n data 26 Ottobre 2016 fu (…) chiamato dal call center Vodafone per l'attivazione dell'offerta "Soluzione Lavoro Red+" (…), fornendo tutti i dati necessari tramite registrazione vocale (….) per il perfezionamento del contratto*";
- "*[c]on e-mail del 28 ottobre 2016 Vodafone confermava che stava procedendo all'attivazione dell'offerta, con mail del 29 ottobre 2016 l'operatore inviava una comunicazione contenente "informazioni utili per seguire passo dopo passo l'attivazione della (…) linea fissa con Vodafone";*
- con lettera del "*31 Ottobre 2016 [gli fu inoltrata per posta] la Sim (…) da inserire nel "Router" con preavviso di attivazione del servizio entro 3 giorni*";
- con e-mail del 9 novembre 2016 l'operatore comunicava "*i dati relativi all'attivazione del numeri di Rete Fissa richiesti*";
- "*[n]on essendoci stata l'attivazione comunicata, in data 18 Novembre 2016 [contattava] telefonicamente il servizio assistenza Vodafone che [] informò dell'annullamento del contratto senza fornire ulteriori chiarimenti. In data 01 Dicembre 2016 [inviava] richiesta di spiegazioni a Vodafone tramite posta certificata (…) a cui non è mai stata data risposta*";
- con PEC del 26 giugno 2017 inviava all'operatore un reclamo contenente una "*richiesta danni (…) a cui come l'altra non è stata data nessuna risposta*";

– in data 26 giugno 2017 inoltrava richiesta danni tramite raccomandata.

In data 27 ottobre 2017 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Vodafone tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Co.Re.Com. Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso nei confronti di Vodafone.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

i) "*indennizzi per mancata migrazione voce e per mancata migrazione ADSL*";

ii) "*indennizzi per mancate risposte ai reclami scritti*";

iii) "*richiesta di spese di procedura*".

2. La posizione dell'operatore.

La società Vodafone, in data 22 febbraio 2018, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva nella quale ha eccepito "*l'inammissibilità della domanda di controparte oltre l'infondatezza delle richieste*" dell'istante.

In merito l'operatore ha dedotto che "*nei sistemi comuni agli operatori risulta una richiesta di migrazione in Vodafone inserita il 29.10.2016 (il cliente aderisce all'offerta con vocal del 29.10.2016) ed annullata il 07.11.2016. Secondo quanto si evince dalla lettura delle segnalazioni presenti nei sistemi Vodafone, la causale è centrale V-Lan non congruente con centrale attestazione; pratica eliminata per vincoli tecnici. In data 18.11.2016 l'attore è stato informato telefonicamente, ma non vi è traccia di invio di comunicazione scritta. Altresì il 03.07.2017 non è stato possibile contattare il cliente per mancanza di idonee numerazioni. Nessuna fattura è stata emessa*".

3. La replica dell'istante.

La società istante, in data 2 marzo 2018, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria di replica, con documentazione in allegato, nella quale ha precisato che:

- "*[i]n data 18/11/2016, dopo venti giorni durante i quali Vodafone non aveva ancora attivato il servizio pattuito (migrazione), [sollecitava] di nuovo telefonicamente per avere informazioni sullo stato di avanzamento della pratica ed in quella occasione l'operatore [comunicava] l'annullamento del contratto senza specificare niente altro*";

- "*[d]alla memoria difensiva di Vodafone "si scopre" che l'annullamento risalirebbe addirittura al giorno 07/11/2016, ovvero 11 giorni prima del (…) contatto telefonico. In data 01/12/2016 [inviava] a Vodafone una "PEC" con richiesta di spiegazioni (…) regolarmente accettata (…) ed altrettanto regolarmente consegnata (…)*";

- la comunicazione rimaneva inesitata, come anche quella successiva inoltrata, "*[d]ato il perdurare dell'inerzia di Vodafone, il 26/06/2017, [per] raccomandata presentando reclamo e richiesta di danni (…)*".

- ha respinto la ricostruzione dell'operatore secondo cui "*il 03/07/2017 non è stato possibile contattare il cliente per mancanza di idonee numerazioni*".

Parte istante ha inoltre ribadito l'essenzialità del servizio internet per l'azienda e i danni arrecati dall'operatore Vodafone per la mancata migrazione con conseguente pagamento di costi maggiori richiesti dall'operatore Telecom Italia S.p.A.

4. Motivazione della decisione.

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

Preliminarmente, occorre chiarire che la liquidazione del danno, che l'utente lamenta in istanza e ribadisce nella propria nota di replica, esula dalle competenze dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, del Regolamento allegato alla citata delibera. Pertanto, la domanda relativa al risarcimento del danno non può trovare accoglimento in questa sede, se non in termini di corresponsione degli indennizzi di cui al Regolamento approvato con delibera n. 73/11/CONS.

Nel merito:

La domanda *sub i)* volta ad ottenere gli "*indennizzi per mancata migrazione voce e per mancata migrazione ADSL*" può essere accolta nei limiti di seguito esposti.

Ai fini di una migliore comprensione delle fattispecie oggetto di contestazione sembra utile premettere una sintetica descrizione del complesso quadro normativo in materia di migrazione della telefonia fissa, evidenziandone gli aspetti di maggior rilievo ai fini che qui interessano. La legge 2 aprile 2007, n. 40 recante "*conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese*", ha riconosciuto all'utente finale la facoltà di trasferire il contratto di fornitura del servizio in capo ad un altro operatore. A tal riguardo, si segnala il disposto dell'articolo 1, comma 3, della predetta legge, secondo cui: i "*contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni*". A valle di tale normativa, l'Agcom ha adottato la Delibera n. 274/07/CONS recante "*Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*", la Delibera n. 41/09/CIR recante "*Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa*" e la Delibera 52/09/CIR recante "*Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla Delibera Agcom n. 274/07/CONS ai fini della implementazione del codice segreto*".

Alla luce di tale quadro normativo è possibile schematizzare la complessa procedura di migrazione in tre fasi. Nella fase 1, in particolare, l'utente aderisce ad un'offerta commerciale di un operatore commerciale diverso (c.d. operatore *recipient*) da quello presso il quale è l'utenza da migrare (c.d. operatore *donating*). Nella fase 2, l'operatore *recipient* trasmette la richiesta di passaggio all'operatore *donating* e quest'ultimo procede alle verifiche formali e tecniche previste dalla normativa di settore, fornendo l'esito delle stesse ("OK" o "KO") entro 5 giorni lavorativi, trascorsi inutilmente i quali si applica il silenzio assenso. Nella fase 3, l'operatore *recipient*, ricevuto il riscontro positivo o comunque in applicazione del silenzio assenso, processa la migrazione entro la DAC (data di attesa consegna) precedentemente concordata con il cliente. In tal modo viene avviato il *provisionig* tecnico da parte dell'operatore di rete.

Con specifico riferimento alle procedure di passaggio fra operatori sopra richiamate, secondo il consolidato orientamento dell'Autorità, si evidenzia che spetta un ruolo preminente nella gestione della procedura all'operatore *recipient*, mentre l'operatore *donating* assume una condotta passiva (cfr., *ex multis*, Determina Direttoriale Agcom 33/18/DTC, Delibera Agcom n. 158/20/CIR).

In ordine alla questione controversa spettava, dunque, alla società Vodafone, quale operatore *recipient*, dimostrare la correttezza del proprio operato nella gestione della procedura di migrazione e, in quanto

titolare del rapporto contrattuale con l'utente, dimostrare di averlo debitamente e tempestivamente informato circa gli impedimenti incontrati.

Sul punto, in via generale si richiama che, in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da 4 ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Dunque, come più volte statuito sul punto dalla giurisprudenza della Corte di Cassazione sopracitata, la società Vodafone aveva l'onere di dimostrare o che il ritardo dell'attivazione del servizio non si era verificato, o che non fosse dipeso 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 caso specifico, la società Vodafone, nella memoria in atti, ha evidenziato che "*nei sistemi comuni agli operatori risulta una richiesta di migrazione in Vodafone inserita il 29.10.2016 (il cliente aderisce all'offerta con vocal del 29.10.2016) ed annullata il 07.11.2016. Secondo quanto si evince dalla lettura delle segnalazioni presenti nei sistemi Vodafone, la causale è centrale V-Lan non congruente con centrale attestazione; pratica eliminata per vincoli tecnici*". L'interlocuzione con l'utente, asseritamente tentata telefonicamente dall'operatore, risulta non provata anche a fronte della memoria di replica nella quale l'istante ribadisce di non aver ricevuto alcuna comunicazione dall'operatore, se non i messaggi inerenti alla presa in carico della procedura di attivazione.

L'operatore Vodafone, atteso il rapporto contrattuale con il proprio cliente, non ha provato di aver provveduto tempestivamente ad informare l'istante medesimo in ordine alla sussistenza degli impedimenti tecnici e/o amministrativi, richiamati in memoria circa il completamento dell'ordinativo di attivazione dei servizi previsti dalla nuova offerta.

Ne consegue che, in assenza di prova contraria, la predetta società è responsabile ai sensi dell'art. 1218 del codice civile in ordine alla ritardata attivazione del servizio richiesto e che, pertanto, deve essere riconosciuto alla società istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Ne deriva che la richiesta dell'istante *sub i)* può trovare accoglimento nei confronti di Vodafone sotto il profilo del ritardo nella procedura di passaggio tra operatori, in quanto l'utenza business *de qua* era attiva con Telecom Italia e che, nelle more della procedura – che non ha avuto buon esito – l'utenza è stata servita dall'operatore *donating* (Cfr. Delibera Agcom n. 76/19/CIR).

In relazione a tanto, la società Vodafone non avendo provato di aver assolto ai propri oneri informativi, è tenuta a corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo di cui all'art. 3, commi 1, 2 e 3, in combinato disposto con l'art. 12, comma 2, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, nella misura di euro 3,00 al giorno, computati, in relazione all'utenza, nel periodo compreso dal 7 novembre 2016 (data dell'annullamento dell'ordinativo, non comunicato e spiegato all'utente) al 27 ottobre 2017 (data del deposito dell'istanza di definizione), per un totale di 442 giorni. Sul punto è opportuno precisare che

l'utente dichiara di aver ricevuto una risposta circa la non fattibilità della richiesta di attivazione dei servizi solo nell'ambito della procedura di definizione.

Pertanto, l'operatore Vodafone è tenuto ad erogare un indennizzo pari all'importo di euro 1.326,00 (mille trecento ventisei/00), computato secondo il parametro di euro 3,00 *pro die* per n. 442 giorni di ritardata per la mancata attivazione dei servizi sull'utenza n. 055 2398xxxx nelle more del passaggio fra operatori.

Con riferimento all'indennizzo di cui sopra, si ritiene opportuno richiamare il principio di equità espressamente richiamato nelle menzionate Linee Guida (cfr. par. III.5.2.) precisando che l'inadempimento dell'operatore è riconducibile alla mancata comunicazione degli impedimenti incontrati nell'attivazione del contratto, non avendo l'utente subìto l'interruzione dei servizi. Ed è da ritenersi, pertanto, sproporzionato riconoscere l'indennizzo per il mancato rispetto degli oneri informativi in riferimento a ciascuno dei due servizi non accessori (voce e ADSL).

La domanda *sub ii)* volta ad ottenere gli "*indennizzi per mancate risposte ai reclami scritti*" può essere parzialmente accolta per le ragioni che seguono.

L'istante deduce la mancata risposta ai reclami, di cui il primo, contenente una richiesta danni, risulta inviato per PEC il 1° dicembre 2016. Sul punto l'operatore nulla ha dedotto.

Agli atti non risultano risposte in merito al citato reclamo depositato in atti.

Al riguardo, deve rilevarsi che ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP, qualora un utente rivolga un reclamo all'operatore, la risposta deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto, comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto. La finalità di prevedere l'obbligatorietà di una risposta al reclamo in forma scritta nei casi di rigetto è, evidentemente, quella di fornire all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, idoneo a riequilibrare le posizioni delle parti in un rapporto che, fisiologicamente, nasce come squilibrato in favore dell'operatore di telecomunicazioni, data la struttura organizzata con cui esso opera.

Dunque, atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera Agcom 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 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"*.

Ciò premesso, in accoglimento della domanda di cui al punto sub *v)*, l'istante ha diritto all'indennizzo "*per mancata o ritardata risposta ai reclami*", di cui all'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*". Al riguardo va preso in considerazione il principio di "risposta cumulativa" facendo leva sulla previsione di cui al comma 2, del medesimo articolo 11, secondo cui "*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.*".

Pertanto, ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla carta dei servizi dell'operatore Vodafone per la risposta al reclamo del 1° dicembre 2016, si determina il *dies a quo* nella data del 17 gennaio 2017 ed il *dies ad quem* nel giorno 27 ottobre 2017, data dell'udienza di conciliazione.

Quindi la società Vodafone 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 284,00 (duecento

ottantaquattro/00), computato secondo il parametro di euro 1,00 *pro die* per n. 284 giorni di omessa risposta al reclamo.

Infine, in relazione alla domanda *sub iii)*, 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 del 18 ottobre 2021;

D E L I B E R A

in parziale accoglimento dell'istanza, presentata in data 23 gennaio 2018, dalla società xxxxx., nei confronti dell'operatore Vodafone Italia S.p.A., che detto operatore provveda:

1) al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario della somma di:

   a) euro 1.326,00 (mille trecento ventisei/00), a titolo d'indennizzo per la mancata attivazione dei servizi sull'utenza. n. 055 2398xxxx nelle more del passaggio fra operatori;
   b) euro 284,00 (duecento ottantaquattro/00), a titolo d'indennizzo per l'omessa risposta al reclamo
   c) euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS;

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e di cui ai precedenti punto 1) 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.

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.

DELIBERAZIONE
n. 108 del 18 ottobre 2021

Il Segretario	**Il Presidente**
Cinzia Guerrini	*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.)