

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: Accademia  
XXXXX/Vodafone Italia XXX**

Presenti:

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

## **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;
- 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 integrazioni;
- 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";
- 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. 143 del 14 maggio 2015 con cui la società Accademia XXX chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Vodafone Omnitel XXX (ora Vodafone Italia XXX, 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 n. 173/07/CONS, Allegato A;

- la nota del 15 maggio 2015 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 21 luglio 2015 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 17 settembre 2015;

**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. La posizione dell'istante.**

La società istante, titolare di un contratto per la fornitura dei servizi telefonici sulle utenze n. 0586 839XXX e n. 0586 278XXX con l'operatore Vodafone, lamenta il malfunzionamento totale del servizio voce e adsl sulle utenze *de quibus* nonché la mancata risposta a reclamo.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, la società istante ha dichiarato quanto segue:

- nel mese di maggio 2013 stipulava un contratto, denominato "Vodafone ADSL Relax – Rete Vodafone", per la somministrazione dei servizi di telefonia (voce e ADSL) con l'operatore Vodafone per i locali della propria sede in Livorno, Via della XXXXX n. 74, che prevedeva una SIM, due linee di telefono fisso n. 0586 839XXX e n. 0586 278XXX e la linea ADSL;

- sin dai giorni seguenti l'installazione ad opera dei tecnici dell'operatore Vodafone riscontrava "*l'impossibilità di collegamento ad internet e il mancato funzionamento di entrambe le linee, per le chiamate in entrata e in uscita*";

- sin da subito provvedeva a segnalare all'operatore il disservizio con ripetuti reclami telefonici;

- a far data da luglio 2013 l'operatore Vodafone "*effettuava circa venti interventi in loco senza che nessuno di questi interventi fosse idoneo ad attivare né le linee telefoniche, né la linea adsl*"; in particolare, gli interventi effettuati da un tecnico dell'operatore Vodafone in data 9 luglio 2013, 20 e 27 gennaio 2014 (doc. 13 allegati all'istanza);

- i disservizi, come sopra descritti, si protraevano "*senza soluzione di continuità, dal mese di Giugno-luglio 2013 al mese di Aprile 2014, ossia per oltre nove mesi*"; con riferimento a tale periodo riceveva dall'operatore Vodafone la fatturazione;

- inviava, per il tramite dell'Avv. Pollini, due reclami con raccomandata A/R, il primo, in data 30 maggio 2014 (ricevuto dall'operatore il 9 giugno 2014) e, il secondo, in data 1° settembre 2014 (ricevuto dall'operatore il 8 settembre 2014) rimasti, peraltro, inesitati;

- nel mese di aprile 2014, persistendo i disservizi, risolveva il contratto con l'operatore Vodafone provvedendo a ripristinare i servizi di telefonia con altro operatore;

In data 18 febbraio 2015 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Vodafone tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse la società istante ha chiesto:

- i) "l'indennizzo e/o il risarcimento dei danni (...) per la complessiva somma di euro 21.200,00 oltre il rimborso delle fatture per complessivi euro 510,44";
- ii) "la liquidazione delle spese legali come da tariffe forensi vigenti".

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

In data 11 giugno 2015 l'operatore Vodafone ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, nella quale, in via preliminare ha evidenziato come non possa "trovare alcun riscontro la richiesta di risarcimento: difatti, in base a quanto statuito dall'art. 19, comma 4, della delibera 173/07/CONS, l'Autorità adita, laddove ritenga fondata la domanda presentata dall'utente, potrebbe imporre alla Compagnia telefonica, al massimo, il versamento di rimborsi ed indennizzi calcolati in base alle Carte del Cliente predisposte dagli stessi Operatori, senza poter procedere con la liquidazione di ciò che corrisponde al risarcimento del danno. Tale operazione spetterà, eventualmente, all'Autorità Giudiziaria, alla quale la potrà, laddove riesca a dimostrare l'esistenza di un maggior danno - così come indicato dal comma 5 dell'art. 19 richiamato - il nesso di causalità che lo lega con la condotta tenuta dalla Compagnia e una condotta quantomeno colposa di quest'ultima, rivolgere la propria domanda di ristoro".

Nel merito, l'operatore ha precisato come "la tipologia di abbonamento cui controparte ha aderito prevede, per il suo corretto funzionamento, il compimento di operazioni tecniche piuttosto complesse, tutte regolarmente adempiute da Vodafone che, avendo assistito il proprio utente con correttezza e professionalità, non potrà vedersi addebitata alcuna responsabilità".

In merito ai disservizi tecnici e al mancato funzionamento della linea lamentati dall'utente l'operatore ha sottolineato come avessero riguardato la linea DSL e che, "a seguito delle segnalazioni dell'utente vengono aperti tickets, come verificato dal sistema gestionale della compagnia telefonica"; in particolare l'operatore ha indicato i seguenti contatti:

- "in data 23/07/2013 ore 09.57.34 il cliente comunica di aver ricevuto chiamata da un tecnico per comunicare un appuntamento, ma non si riscontra nessun appuntamento;
- in data 16/09/2013 ore 11.46.47 il cliente chiama per connessione instabile, il medesimo giorno ore 13.55.40 viene aperto ticket e viene contattato per fornirgli informazioni;
- in data 15/10/2013 ore 17.17.36 viene chiuso il ticket per disservizio rientrato;
- in data 06/12/2013 viene aperto un ticket con invio di un tecnico presso la sede dell'azienda;
- in data 30/12/2013 l'utente chiama per avere per informazioni sulla possibilità di migrare senza addebito dei costi di recesso;
- in data 16/01/2014 ore 17.32.21 viene aperto un ticket risolto in data 24/01/2014, come confermato dallo stesso utente;
- in data 17/02/2014 ore 11.58.54 e 24/02/2014 ore 12.40.02 l'utente viene ricontattato per avere riscontro e in entrambi i casi l'utente conferma il corretto funzionamento".

Infine l'operatore Vodafone conclude evidenziando come l'odierna esponente abbia agito nel pieno rispetto delle disposizioni legislative e contrattuali che regolano la materia, secondo il livello di diligenza richiesto, sì che alcuna richiesta d'indennizzo potrà, allo stato, ritenersi fondata.

## **3. La memoria di replica della società istante.**

In data 24 giugno 2015 la società istante, per il tramite dell'Avv. Pollini, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, le proprie note difensive con le quali ha sostanzialmente ribadito quanto evidenziato con l'istanza introduttiva al presente procedimento.

#### **4. L'integrazione istruttoria. La posizione di Telecom Italia (Wholesale)**

Telecom Italia S.p.A. (*Wholesale*), coinvolta nel presente procedimento solo a fini istruttori ex art. 18, comma 2, del Regolamento di cui alla la Delibera n. 173/07/CONS, ha dedotto che:

- relativamente alle numerazioni n. 0586 839XXX e n. 0586 278XXX, *“rispettivamente capofila ed aggiuntivo, la situazione per il periodo indicato è la seguente:*

*- per il DN 0586 839XXX intestato a Accademia XXXXX*

*in CRM 3.0 (numero di ordini:2)*

*Ordine di MIGRAZIONE OLO DI SLU LA+NP SU ULL LA+NP olo FASTWEB*

*data\_ricezione\_ordine 19/04/2014*

*data\_attesa\_consegna 30/04/2014*

*data\_espletamento 30/04/2014*

*Ordine di CESSAZIONE MIGRAZIONE DI ULL LA olo VODAFONE*

*data\_ricezione\_ordine 17/04/2014*

*data\_attesa\_consegna 30/04/2014*

*data espletamento 29/04/2014*

*In CRM 2.0-ADSL non ci sono ordini,*

*- per il DN 0586 278XXX intestato a Accademia Piero Bastiani United srl*

*In CRM 3.0 (numero di ordini: 2)*

*Ordine di MIGRAZIONE OLO DI SLU LA+NP SU ULL LA+NP olo FASTWEB*

*data\_ricezione\_ordine 19/04/2014*

*data\_attesa .consegna 30/04/2014*

*data\_ espletamento 30/04/2014*

*Ordine di CESSAZIONE MIGRAZIONE DI ULL LA olo VODAFONE*

*Data\_ricezione\_ordine 17/04/2014*

*Data\_attesa\_consegna 30/04/2014*

*data\_espletamento 29/04/2014*

*In CRM 2.0-ADSL non ci sono ordini”.*

#### **5. 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 via preliminare si rileva che, con riferimento alle domande formulate da parte della società istante, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Risulta pertanto esclusa la richiesta di liquidazioni delle spese legali di cui al punto *sub ii)* nonché la richiesta di cui al punto *sub i)* di *“indennizzo e/o risarcimento dei danni (...) per la complessiva somma di euro 21.200,00”* atteso che quanto richiesto fa riferimento ad elementi tipici di risarcimento del danno; esclusa, quindi, ogni pronuncia risarcitoria, la controversia dovrà essere correttamente interpretata, in base al criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, quale domanda di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione al malfunzionamento dei servizi telefonici ed alla mancata risposta a reclamo (Delibera Agcom n. 276/13/CONS Linee Guida).

Nel merito:

Sul malfunzionamento dei servizi telefonici sulle utenze 0586 839XXX e n. 0586 278XXX

La società istante ha lamentato il malfunzionamento del servizio voce ed adsl dal mese di Giugno-luglio 2013 al mese di Aprile 2014, deducendo che, nonostante i ripetuti e reiterati reclami e interventi *in loco* dei tecnici dell'operatore Vodafone, il disservizio non è mai stato risolto.

Viceversa l'operatore ha dedotto una serie di interventi posti in essere a seguito delle segnalazioni della società istante.

La doglianza è fondata e meritevole di accoglimento.

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 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 codice civile, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi. Ai sensi della Delibera n. 179/03/CSP (TLC, Direttiva Generale), inoltre, gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali.

Ciò premesso, l'operatore Vodafone non ha fornito la prova di aver erogato il servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, né che il disservizio lamentato dall'utente sia dipeso da causa ad esso non imputabile ex art. 1218 del codice civile, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi, limitandosi ad affermare di avere assistito la società istante con correttezza e professionalità.

Per il calcolo del *quantum debeatur* occorre valutare anche la condotta tenuta dalla società istante, con particolare riferimento al canone di diligenza di cui all'art. 1227 del codice civile, in forza del quale il creditore è gravato non solo da un obbligo negativo (astenersi dall'aggravare il danno) ma anche da un obbligo positivo (tenere condotte utili rivolte ad evitare o ridurre il danno stesso), come affermato dall'Adunanza Plenaria del Consiglio di Stato (sentenza 23 marzo 2011 n. 3, richiamata da Consiglio di Stato sentenza 31 ottobre 2012 n. 5556) il tutto al fine di evitare un ingiustificato arricchimento da situazioni che hanno colpito gli interessi del creditore, tanto da non averlo indotto ad attivarsi a sua tutela in modo adeguato.

Sorge quindi la necessità, anche in ossequio ai principi di ragionevolezza e proporzionalità rispetto al concreto pregiudizio subito dall'istante come stabilito dalla Delibera Agcom n. 179/03/CSP, di prendere in considerazione la fattispecie nel suo complesso e le ripercussioni che in concreto possono essere derivate dall'inadempimento, dovendosi impedire che da tale inadempimento possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate, per entrambe le parti, circostanza che si verificherebbe ove si applicassero gli indennizzi previsti dalla Delibera Agcom n. 73/11/CONS in maniera acritica e svincolata dalle risultanze del caso concreto.

Ai fini della liquidazione dell'indennizzo, si ritiene necessario ricorrere anche al principio di equità richiamato dall'art. 84 del D.Lgs. n.259/03 ("Codice delle Comunicazioni Elettroniche") cui deve ispirarsi la risoluzione delle controversie nella presente materia, nonché al principio di buona fede nell'esecuzione del contratto, così come inteso dal consolidato orientamento della Corte di Cassazione, che si sostanzia *"in un generale obbligo di solidarietà che impone a ciascuna delle parti di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra a prescindere tanto da specifici obblighi contrattuali, quanto al dovere del neminem laedere, trovando tale impegno solidaristico il suo precipuo unicamente nell'interesse proprio del soggetto, tenuto, pertanto, al compimento di tutti gli atti giuridici e/o materiali che si rendano necessari alla salvaguardia dell'interesse della controparte nella misura in cui essi non comportino un apprezzabile sacrificio a suo carico"* (ex plurimis Sentenza Corte Cassazione, n. 5240/2004, n. 14605/2004, e n. 10182/09). Ciò in considerazione di alcuni fatti salienti e caratterizzanti il rapporto contrattuale intercorso tra le parti in funzione del simmetrico obbligo di correttezza e buona fede nell'esecuzione delle reciproche obbligazioni, per i quali si ritiene che il comportamento della società istante non sia stato improntato alla diligente correttezza ed al senso di solidarietà sociale che integrano, appunto, il contenuto della buona fede.

E precisamente:

1. la società istante, una volta constatato i persistenti malfunzionamenti, avrebbe potuto avviare la procedura di conciliazione e d'urgenza (ex art. 5 del Regolamento) per la cessazione del malfunzionamento totale lamentato, procedura che avrebbe potuto portare alla adozione di un provvedimento temporaneo entro 10 giorni dall'istanza;
2. la società istante ha presentato l'istanza di conciliazione solo in data 18 dicembre 2014.

Pertanto, come dedotto in precedenza, si ritiene che sussista una responsabilità contrattuale dell'operatore Vodafone per la mancata risoluzione dei malfunzionamenti sulle due utenze occorsi nel periodo 9 luglio 2013 (data in cui un tecnico dell'operatore Vodafone ha effettuato il collaudo – doc. 13 Allegato all'istanza del presente procedimento) al 29 aprile 2014 (data in cui le utenze *de quibus* sono migrate verso altro OLO, così come indicato da Telecom Italia S.p.A. – Wholesale a seguito di richiesta integrativa istruttoria).

Per quanto concerne la determinazione dell'indennizzo, richiamando le considerazioni sopra menzionate, si ritiene equo liquidare l'indennizzo derivante dal combinato disposto dell'art. 5, comma 2, e dell'art. 12, comma 2, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS per il periodo 9 luglio 2013 – 29 aprile 2014 nella misura del 50% per complessivi € 2.950,00 (euro 10,00 x 295 giorni di disservizio x 2 utenze ridotto del 50% per le motivazioni esposte in precedenza in merito al comportamento della società istante).

A fronte della mancata fruizione dei servizi nel periodo 9 luglio 2013 - 29 aprile 2014 non può ritenersi fondata la pretesa creditoria vantata dall'operatore Vodafone: la società istante ha, pertanto, diritto allo storno e/o rimborso (in caso di avvenuto pagamento) delle fatture emesse con riferimento al periodo sopra emarginato relativamente ai servizi voce ed *internet*.

#### Sulla mancata risposta al reclamo

L'istante lamenta la mancata risposta ai numerosi reclami svolti sia tramite *call center* che con raccomandata a/r, laddove nulla deduce sul punto l'operatore Vodafone.

La doglianza della società istante è fondata e meritevole di accoglimento nei limiti che seguono.

In generale si richiama il disposto dell'articolo 8, comma 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve 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 società istante risulta aver inviato, per il tramite dell'Avv. Pollini, all'operatore una raccomandata a/r datata 30 maggio 2014 (ricevuta dall'operatore in data 9 giugno 2014) poi reiterata e in data 1° settembre 2014 (ricevuta in data 8 settembre 2014); entrambi i reclami risultano inesitati.

Sul punto rileva che la mancata risposta al reclamo inviato in data 30 maggio 2014, è da considerarsi per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fondando così il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP.

Per la determinazione dell'indennizzo ai sensi dell'art. 11 dell'Allegato A della Delibera Agcom n. 73/11/CONS, nella fattispecie in esame, considerato che il reclamo è stato ricevuto, come da documentazione in atti, dalla società Vodafone il 9 giugno 2014, detratto il tempo utile alla risposta (45 giorni) dal lasso di tempo intercorso fino alla data dell'udienza di conciliazione (18 febbraio 2015), si riconosce all'utente un indennizzo di euro 209,00 (1,00 euro x 209 giorni).

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, si ritiene equo e proporzionale liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento ed ai sensi della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

**CONSIDERATO** tutto quanto sopra esposto;

**VISTI** la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Francesca Sarti Fantoni, responsabile del procedimento 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 19 ottobre 2016;

Con voti unanimi

## **D E L I B E R A**

in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 14 maggio 2015 dalla società Accademia XXXX nei confronti di Vodafone Italia XXX, che l'operatore provveda:

1) a corrispondere in favore della società istante, a mezzo assegno o bonifico bancario:

- a) l'importo di euro 2.950,00 a titolo di indennizzo per il malfunzionamento totale dei servizi telefonici sulle utenze *de quibus*;
- b) l'importo di euro 209,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- c) l'importo di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS;

2) a regolarizzare la posizione contabile-amministrativa della società istante mediante lo storno (ovvero il rimborso in caso di effettuato pagamento) delle fatture emesse con riferimento al periodo 9 luglio 2013- 29 aprile 2014 relativamente ai servizi voce ed *internet*.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1) lett. a) e 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.

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*